

72

COLECCIÓN
MATERIALES
DOCENTES

Atención de público en el Poder Judicial. Competencias: familia, laboral y penal

Aracelli Caballería Morales

2024

 **ACADEMIA
JUDICIAL
CHILE**



Aracelli Caballería Morales

Abogada, magíster en Derecho mención Derecho Privado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, máster en Derecho de Familia e Infancia por la Universtitat de Barcelona. Abogada Clínica Jurídica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Imparte clases de pregrado en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y en la Universidad de Viña del Mar.



Atención de público en el Poder Judicial.

Competencias: familia, laboral y penal

MATERIALES DOCENTES 72

© Aracelli Caballería Morales, por los textos, 2024

© Academia Judicial de Chile, por esta edición, 2024

Amunátegui 465, Santiago de Chile

academiajudicial.cl • info@academiajudicial.cl

EDICIÓN Y DISEÑO: DER Ediciones | derediciones.com

Todos los derechos reservados.

Resumen

Este manual busca dar a conocer la Política de atención de usuarios y los protocolos del Poder Judicial desde la perspectiva de la atención de público, abordando una serie de recomendaciones generales y ofreciendo competencias que permitan brindar una mejor atención, con el fin de cumplir con el derecho de acceso a la justicia que tienen todas las personas y satisfacer las principales necesidades de las personas usuarias: rapidez, claridad y transparencia. Este material docente se divide en cuatro apartados. El primero abarca la atención de personas usuarias desde una mirada general y transversal para todas las competencias y luego se abordan las competencias de familia, laboral y penal, cada una con sus características propias. En ellas se sistematiza la información y se aportan datos concretos sobre el perfil de las personas usuarias, así como características de los principales grupos de atención, incluyendo aspectos sobre la atención presencial o telemática y el uso del lenguaje claro.

Contenido

6	CAPÍTULO 1
	Información transversal
6	Introducción
9	<i>Política de atención de usuarios del Poder Judicial</i>
26	Caracterización de las personas usuarias del Poder Judicial a nivel nacional
29	<i>Protocolo de atención para canales virtuales y telefónico y Guía de referencia rápida de canales no presenciales</i>
37	Recomendación de buenas prácticas para situaciones complejas
51	CAPÍTULO 2
	Atención de público: competencia de familia
51	Introducción
51	Caracterización de personas usuarias del Poder Judicial
56	Glosario de términos jurídicos específicos
60	Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados de familia
68	Protocolo de atención de grupos vulnerables y personas mayores
99	CAPÍTULO 3
	Atención de público: competencia laboral
99	Introducción
99	Caracterización de personas usuarias del Poder Judicial
104	Glosario de términos jurídicos específicos
108	Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados de letras del trabajo y cobranza laboral
113	Protocolo de atención de grupos vulnerables y personas mayores

138	CAPÍTULO 4
	Atención de público: competencia penal
138	Introducción
138	Caracterización de usuarios del Poder Judicial
144	Glosario de términos jurídicos específicos
146	Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados con competencia penal
152	Protocolo de atención de grupos vulnerables y personas mayores
181	<i>Conclusiones</i>
183	<i>Referencias</i>

Capítulo 1

Información transversal

Introducción

El Poder Judicial cuenta con una amplia gama de protocolos, organizados en torno a temáticas específicas.

En temas de género encontramos los siguientes:

- Protocolo de atención para acceder a canales de denuncia de violencia intrafamiliar y de violencia de género.
- Protocolo de actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual.
- Protocolo de acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia de género.
- Protocolo de atención a las personas usuarias de las instituciones participantes del Comité Ampliado de Género y No Discriminación del territorio jurisdiccional de la Corte de Apelaciones de San Miguel.
- Guía Ley 21.120, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género.

Sobre niños, niñas y adolescentes existen estas guías:

- Protocolo de acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes.
- Manual de buenas prácticas en materia de infancia (Corte de Apelaciones de Puerto Montt).
- Recomendaciones sobre atención de niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados (Juzgado de Familia de Iquique).
- Protocolo para la protección de niños, niñas y adolescentes no acompañados y separados en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional.

Con relación a las personas mayores encontramos los siguientes documentos:

- Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores.
- Protocolo de acceso a la justicia de las personas adultas mayores (Corte de Apelaciones de Temuco).

Para personas en contexto de movilidad humana y pueblos indígenas:

- Protocolo de acceso a la justicia de personas migrantes y sujetas de protección internacional.
- Protocolo para el acceso a la justicia de personas migrantes en Chile.
- Protocolo para el acceso a la justicia de personas migrantes.
- Protocolo de acceso a la justicia de personas, comunidades y pueblos indígenas.

Para personas en situación de discapacidad:

- Protocolo de acceso a la justicia de personas con discapacidad.

En lo que respecta a la atención en general, encontramos los siguientes estándares:

- Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados de familia.
- Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados de garantía.
- Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados de letras del trabajo y de cobranza laboral y previsional.
- Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los tribunales de juicio oral en lo penal.
- Protocolo de atención para canales virtuales y telefónico.
- Guía de referencia rápida sobre canales no presenciales.
- Protocolo de atención y/o derivación en el acceso a la justicia de grupos vulnerables de la Corte de Apelaciones de Santiago.

En materia de autocuidado existen las siguientes orientaciones:

- Protocolo de fortalecimiento emocional para tribunales del Poder Judicial.
- Entrenamiento en autocontrol emocional para tribunales del Poder Judicial.
- Comunicación para el trabajo en equipo para tribunales del Poder Judicial.

- Retroalimentación y reconocimiento eficaz del otro para jefaturas de tribunales del Poder Judicial.
- Manejo asertivo de situaciones complejas en tribunales del Poder Judicial.

En cuanto al uso del lenguaje claro e inclusivo, se encuentran disponibles las siguientes guías:

- Glosario de términos jurídicos.
- Manual de estilo para redacción de sentencias.
- Recomendaciones de lenguaje claro y comprensible.
- Cuaderno de lenguaje claro.
- Manual para el uso del lenguaje inclusivo no sexista en el Poder Judicial de Chile.

Finalmente, existen también una serie de políticas, a saber:

- Política de atención de usuarios.
- Política de efectivización de derechos de niños, niñas y adolescentes del Poder Judicial
- Política de igualdad de género y no discriminación.

Todos los documentos anteriores se encuentran disponibles en la página web del Poder Judicial¹. Como se advierte, la información se encuentra dividida por las temáticas ya mencionadas y no por competencias. Por esta razón, en este manual intentamos abordar los diferentes documentos realizando distinciones por competencia y en lo pertinente a la atención de usuarios.

Por lo anterior, trabajaremos con la *Política de atención de usuarios*, las recomendaciones de lenguaje claro y comprensible, así como el glosario de términos jurídicos, el manual para el uso del lenguaje claro y no sexista, los estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención en los distintos juzgados, el *Protocolo de atención para canales virtuales y telefónico*, la *Guía de referencia rápida sobre canales no presenciales*, el protocolo de grupos vulnerables y el protocolo de adultos mayores.

En esta primera parte comentaremos aspectos transversales relevantes para todo integrante del Poder Judicial, independientemente del tribunal en el que desarrolle sus funciones. Luego analizaremos y siste-

¹ Véase en <https://catalogo.pjud.cl/?post=913>.

matizaremos los aspectos propios de cada competencia no solo desde una perspectiva teórica, sino también la aplicación práctica, mediante la presentación de casos y su resolución.

Política de atención de usuarios del Poder Judicial²

El Poder Judicial cuenta con una *Política de atención de usuarios* que data de mayo de 2018 y que, a su vez, es parte del Plan Estratégico del Poder Judicial. A continuación, analizaremos el texto de forma esquemática, con el fin de resumir en pocas líneas la política que todo funcionario y funcionaria deberá conocer y aplicar en la atención de las personas usuarias.

¿Cuál es la finalidad de esta política? Su objetivo es «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». ³ Con ello se busca que esta política sea un instrumento transversal para el servicio, independientemente de la competencia del tribunal.

¿A quiénes aplicaremos esta política? Cuando nos referimos a atención de personas usuarias, no solo debemos pensar en las personas externas que se acercan a diario al tribunal. Por el contrario, el concepto de persona usuaria también comprende a los usuarios y usuarias internas, es decir, a todos los integrantes del Poder Judicial.

Las personas usuarias externas son aquellas personas naturales o jurídicas que se relacionan con el Poder Judicial en su día a día; a su vez, ellas pueden clasificarse como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 1. Tipología de usuarios en la *Política de atención de usuarios*.

Tipos de personas usuarias externas	¿Quiénes son?	Ejemplos
Usuarios o usuarias actuales	Aquellos que actualmente tienen una participación en el Poder Judicial.	Demandantes, demandados, testigos, peritos, abogados o abogadas.
Usuarios o usuarias pasados	Aquellos que ya tuvieron una experiencia vinculada con el Poder Judicial.	Un usuario o usuaria que consulta sobre una causa que se encuentra archivada.

² Véase en <https://www.pjud.cl/post/politica-de-atencion-de-usuarios>.

³ Política de Atención de Usuarios, p.147.

Tipos de personas usuarias externas	¿Quiénes son?	Ejemplos
Usuarios o usuarias reales	Aquellos que asisten a través de medios físicos.	Un usuario o usuaria que concurre a consultar al mesón de atención, un testigo que prestará declaración, una persona que concurre presencialmente a una audiencia.
Usuarios o usuarias virtuales	Aquellos que asisten a través de medios virtuales.	Usuarios o usuarias que participan de audiencias remotas, o hacen consultas por medios telemáticos.
Usuarios o usuarias potenciales	Aquellos que tienen necesidades jurídicas insatisfechas.	Cualquier persona que pueda requerir el acceso a la justicia.

Fuente: elaboración propia.

La *Política de atención de usuarios* se concreta en el derecho de acceso a la justicia como su principio rector; con ello, se busca facilitar que las personas puedan acceder a los tribunales con el objeto de garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos. Por lo anterior, dentro del Plan Estratégico del Poder Judicial se persigue mejorar la percepción de las personas usuarias respecto del sistema, demostrar la confiabilidad y transparencia, estimular la cercanía e inclusión social, potenciar la argumentación jurídica y fortalecer el uso de un lenguaje comprensible.

Es pertinente reconocer que la *Política de atención de usuarios* tiene dos enfoques: uno basado en derechos humanos y otro de servicio público.

El enfoque basado en derechos humanos ha sido definido de la siguiente manera:

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.⁴

¿Qué acciones mínimas se deben adoptar a nivel institucional para cumplir con el enfoque en derechos humanos?

- Establecer como objetivo principal la materialización del derecho de acceso a la justicia.

⁴ Definición de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. «Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo». Nueva York y Ginebra, Naciones Unidas, 2006, p. 15. En *Política de atención de usuarios*, p. 151.

- Orientar el accionar en los principios y las normas contenidos en los estándares internacionales de acceso a la justicia en todas las fases del proceso de programación.
- Identificar a las personas usuarias y sus derechos, y a los correspondientes responsables de las obligaciones que les incumben.
- Considerar primordialmente a los grupos vulnerables o de especial protección en el acceso a la justicia.
- Promover la articulación y coordinación de diferentes intervenciones, tomando en cuenta los esfuerzos existentes en las diversas disciplinas e instituciones.
- Incorporar ampliamente la participación de los usuarios y el diálogo constante de estos con los responsables del diseño e implementación de la política.

Por otra parte, el enfoque de servicio público implica entender que la administración de justicia es una función indelegable del Estado, de modo que la judicatura –como parte integrante de este– debe entregar una serie de herramientas que constituyen la vertiente prestacional de servicios a la ciudadanía.

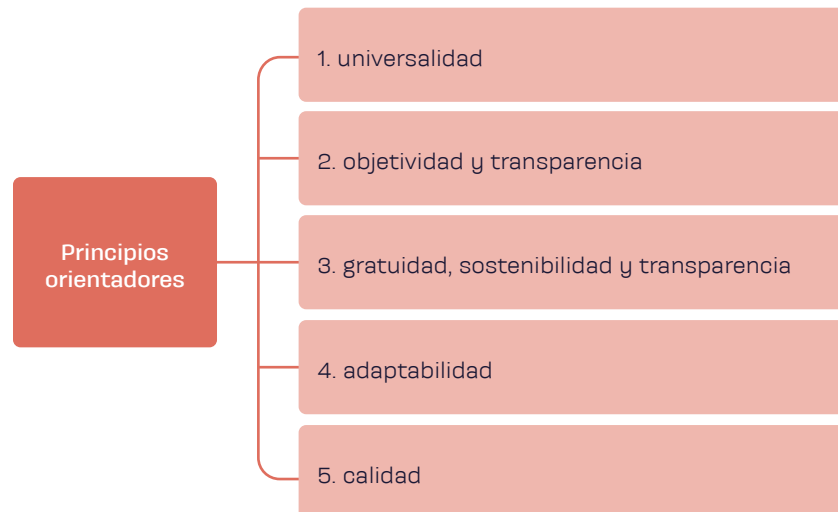
¿Cuáles son los principios orientadores del funcionamiento del servicio público?

- **Universalidad:** busca asegurar a todos los ciudadanos y ciudadanas el adecuado acceso a la justicia para resolver sus necesidades jurídicas que se encuentran insatisfechas, sin discriminación en el acceso.
- **Objetividad y transparencia:** se debe actuar de forma clara, estableciendo mecanismos de control y seguimiento por parte de la ciudadanía.
- **Gratuidad, sostenibilidad y subsidiariedad:** se debe buscar un equilibrio entre los tres principios, pero los servicios prestados deben ser sin costo para las personas usuarias; con ello se garantiza que cualquiera pueda acceder a la justicia y que no nadie abandone sus pretensiones por razones económicas.
- **Adaptabilidad:** el sistema debe tener la capacidad de modificar su oferta a medida que la demanda de las personas usuarias lo requieran.



- **Calidad:** se debe garantizar un nivel mínimo y, por ello, se deben incorporar sistemas de monitoreo y profesionalizar los servicios.

Figura 1. Principios orientadores del funcionamiento del servicio público.



Fuente: elaboración propia.

¿Cómo se implementa la *Política de atención de usuarios*?

La implementación de la *Política de atención de usuarios* se desarrolla a través de los siguientes ejes estratégicos:

- a. Eje educación cívica jurídica: corresponde a educar, formar, informar y sensibilizar en materia de derechos humanos, y su objeto es promover el respeto universal de los derechos humanos y de las libertades fundamentales. Tiene dos dimensiones: educación ciudadana y facilitación preventiva.
- b. Eje actividad administrativa: corresponde al conjunto de acciones de los funcionarios y funcionarias de los tribunales que se enfocan en apoyar la labor intelectual del juez y que requieren un enfoque especializado, sistémico y multidisciplinario. Sus dimensiones son ventanilla única y especializada, equipo multidisciplinario, estandarización de procedimientos y coordinación interna.
- c. Eje actividad jurisdiccional: son las garantías que se otorgan frente a la jurisdicción. Sus dimensiones son asistencia jurídica y traductores e intérpretes.
- d. Eje probidad y transparencia: busca fortalecer los mecanismos que permitan acercar a la comunidad al quehacer de los tribunales y con ello buscar la mejora continua del servicio mediante la mo-

dernización de sus procesos. Sus dimensiones son cooperación interinstitucional, difusión y posicionamiento de imagen, accesibilidad a internet y participación.

- e. Eje grupos vulnerables: son acciones tendientes a garantizar el acceso efectivo a la justicia de personas en situación de vulnerabilidad. Se consideran vulnerables 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. Sus dimensiones son infraestructura inclusiva y ajustes razonables, concientización y capacitación interna, y lenguaje claro y adecuado.
- f. Eje institucionalidad: son aquellos aspectos que se relacionan con la función judicial y permiten sostener el aparataje administrativo para su funcionamiento. Sus dimensiones son distribución racional y objetiva de recursos, capacitación y autocuidado, y evaluación funcionaria.

Figura 2. Mapa conceptual de la *Política de atención de usuarios*.

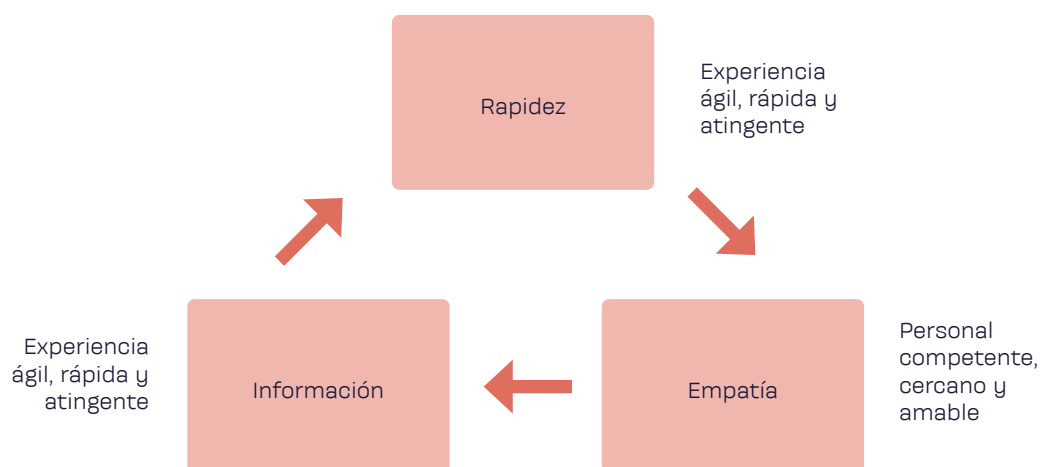


Fuente: elaboración propia.

Actitudes de servicio y recomendaciones sobre lenguaje claro y lenguaje no sexista

La atención de las personas usuarias del Poder Judicial tiene como eje central las actitudes de servicio y atributos de calidad de rapidez, información y empatía (RIE), definidos en el *Modelo de atención de usuarios* (MAU, 2014).

Figura 3. Atributos de calidad: rapidez, información y empatía (RIE).



Fuente: MAU 2014.

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 encuentra en el marco de los estándares definidos por el protocolo de atención y busca optimizar el período de estadía del usuario o usuaria ante una consulta específica. El Poder Judicial es valorado por las personas usuarias en consideración a una atención expedita que consolide acciones específicas y guíe sus necesidades de forma concreta en un plazo prudente.

INFORMACIÓN: Acciones orientadas a la entrega de información relevante, que permita resolver los requerimientos de forma clara, sencilla y accesible para todo tipo de usuarios y usuarias, incluyendo la entrega de conocimientos idóneos que conduzcan sus próximas acciones 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 de un trato cordial y respetuoso que ofrezca una experiencia agradable.

Resulta relevante mantener un trato igualitario, sin discriminación alguna, intentando integrar los distintos perfiles de la población que acude a los tribunales buscando orientación.

Las actitudes de servicio se resumen en la siguiente tabla.⁵

⁵ Véase en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/20210707-PROTOCOLOS-DE-ATENCI%C3%93N-NO-PRESENCIAL.pdf>

Tabla 2. Actitudes de servicio.

RESPETO	La persona usuaria tiene el derecho a ser atendida con cordialidad, es decir, sin gritos, utilizando un lenguaje moderado, con buenos modales, etc.
CONFIANZA CON DISCRECIÓN	Ganarse la confianza de la persona usuaria sin invadir su intimidad.
RESPONSABILIDAD	Para la persona usuaria, quien lo atiende representa al Poder Judicial. No es pertinente «lavarse las manos» diciendo frases como «no es mi responsabilidad» o «es que tal departamento falla a veces». Se trata de atender e intentar resolver problemas.
SONRISA	Cuando una persona sonríe, es más fácil establecer una relación con ella, hacer preguntas o iniciar una conversación. Sonría amablemente a la persona usuaria.
MIRE A LOS OJOS	Cuando una persona mira a los ojos, nos transmite seguridad y confianza. Al mirar a nuestros usuarios y usuarias a los ojos, les demostramos atención e interés. En el caso de una videollamada, dirija su mirada a la cámara cuando le hable a la persona usuaria.
SER AMABLE	Es importante considerar a la persona usuaria que tenemos al frente como persona, tratarla con respeto y cordialidad, considerando sus características particulares.
USO DEL LENGUAJE	Es fundamental tratar con respeto a la persona usuaria y una manera de demostrarlo es utilizando «usted». Trate a cada persona de «señor» o «señora». No utilice diminutivos. Si es necesario utilizar tecnicismos, estos deben ser explicados inmediatamente.
DEMOSTRAR INTERÉS	Es muy importante que la persona usuaria perciba que el personal del Poder Judicial está para atenderla. No distraerse con terceras personas, priorizar la atención y respetar los turnos es fundamental.
PRESENTACIÓN PERSONAL	Es muy importante nuestra presentación personal; así, demostramos profesionalismo, seriedad y credibilidad. Preocúpese siempre de estar limpio/a y ordenado/a (peinado/a, maquillaje sobrio si es mujer, o bien afeitado si es hombre). Mantenga ordenado el lugar de trabajo, escritorio o mesón.
DINAMISMO	Tener una actitud activa, es decir, que nuestros usuarios y usuarias vean en nuestras acciones que tenemos un genuino interés por solucionar sus problemas y responder a sus consultas.
ACTITUD POSITIVA Y CON ÁNIMO DE AYUDAR	El comportamiento positivo crea un ambiente más agradable cuyo resultado es que las situaciones problemáticas se resuelven mejor.
TRATO PERSONALIZADO	La persona usuaria se sentirá mejor si aprecia que se la trata de manera individual y humana. Es importante llamar a la persona usuaria por su nombre en lugar de «oiga» o simplemente «usted», y sobre todo adaptarse a sus necesidades concretas.

Fuente: MAU, 2014, con modificaciones.

Recomendaciones de lenguaje claro

Dentro del quehacer del Poder Judicial se encuentra la redacción de distintos documentos, así como las múltiples interacciones durante el día con distintas personas usuarias. Las respuestas que se les ofrecen a estas deben basarse en una comunicación efectiva, para que ellas, en su rol de receptoras, logren comprender el mensaje.

En el año 2015 se conformó la Comisión de Lenguaje Claro con el objetivo de promover el uso de un lenguaje fácil de entender y de establecerse como una instancia de reflexión respecto al rol que juega el lenguaje sencillo en el acceso a la justicia de la ciudadanía.

Ello llevó a difundir una serie de recomendaciones que se deben tener presentes al momento de redactar resoluciones o sentencias, puesto que debe existir una fundamentación de las decisiones que se tomen dentro de la judicatura y ellas deben ser redactadas en términos tales que sean comprensibles para cualquier persona que las lea. Las recomendaciones para tener en cuenta son las siguientes:

- a. Homogeneidad en la dictación de las sentencias: se busca la uniformidad en numeraciones, uso de mayúsculas, citas, abreviaturas, siglas y criterios topográficos.
- b. Equilibrar el rigor técnico con la comprensión del contenido.
- c. Eliminar frases en latín y extranjerismos excesivos.
- d. Redactar aquellas resoluciones de trámite (emplazamientos, citaciones) en un lenguaje comprensible para la persona interesada.
- e. Respetar normas sintácticas y gramaticales, porque facilitan la comprensión del texto.
- f. Limitar las citas jurisprudenciales y de doctrina.
- g. Elaborar resúmenes breves del razonamiento y de la decisión contenidos en la sentencia, para facilitar su correcta divulgación.
- h. Evitar el uso del gerundio en la construcción de las frases.
- i. Eliminar palabras arcaicas, frases rituales y excesos de retórica que no conversan con los tiempos actuales.
- j. Redactar con sencillez expositiva.
- k. Identificar las cuestiones debatidas y resolverlas por separado para facilitar su comprensión.
- l. Describir con precisión los hechos, independientemente de la materia.

- m. Evitar el uso de lenguaje sexista.
- n. Evitar el uso de lenguaje estigmatizante o discriminatorio.

Lenguaje inclusivo y no sexista

Sumado a lo anterior, debemos revisar el *Manual para el uso de lenguaje inclusivo no sexista en el Poder Judicial*.

Pero ¿qué es el lenguaje inclusivo? Es una forma de hablar y escribir sin sesgos o tonos 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, como cuando nos referimos a un grupo con un término masculino: «los funcionarios», dejando fuera a «las funcionarias». Por lo anterior, debemos tener en consideración una serie de consejos prácticos que nos da el Poder Judicial para el uso del lenguaje inclusivo, entre los cuales destacan los siguientes:

- a. Utilizar palabras existentes y reconocidas en la lengua castellana.
- b. No utilizar signos como arroba (@) ni las «x» para borrar marcas de género, salvo en páginas webs o campañas gráficas.
- c. Evitar los desdoblamientos; para ello tenga en consideración no utilizar la barra oblicua (/) y letras entre paréntesis ((as), (os)) para incluir ambos géneros.
- d. Utilizar sustantivos genéricos y colectivos, abstractos, pronombres sin marcas de género.,
- e. El lenguaje inclusivo debe ir más allá del sexo e identidad de género: también aplica a pueblos originarios, personas en situación de discapacidad y otros grupos vulnerables.
- f. Evitar la utilización de estereotipos.

¿Cómo revisar un texto y saber si el lenguaje es sexista o inclusivo? Se debe aplicar la regla de inversión: cambie las palabras masculinas por su correspondientes femenina o viceversa. Un texto será inclusivo si, cambiando las palabras, la frase comprende a ambos géneros.

Ejemplos:

1. «Los jueces han adoptado la decisión de recomendar x asunto», al cambiar «jueces» por «juezas» vemos que la frase solo incluye a un grupo y no a todas las personas que ejercen la judicatura. La frase correcta sería entonces «la judicatura ha adoptado la decisión

de recomendar x asunto». Como segunda opción, en caso de ser inevitable también puede utilizar una frase con desdoblamiento: «las juezas y los jueces han adoptado la decisión de recomendar x asunto».

2. En «los funcionarios de atención de público solicitaron x cuestión», al cambiar «funcionarios» por «funcionarias», nos damos cuenta de que la frase incluye solo a un grupo y no a todas las personas. Es mejor decir «los funcionarios y funcionarias de atención de público solicitaron x cuestión».

Glosario de términos jurídicos transversales La Comisión de Lenguaje Claro ha desarrollado un *Glosario de términos jurídicos* y con ello busca definir de manera uniforme los términos de uso frecuente, que son transversales a cualquier competencia, para facilitar su comprensión. Si bien estos materiales se encuentran a disposición de todas las personas, no debemos obviar el hecho de que quienes concurren al mesón de atención de público lo hacen por sentir que en ese lugar podrán aclarar sus dudas, confiando en el sistema, por lo que resulta prudente otorgar respuestas simples, utilizando un vocabulario formal pero claro.

A su vez, dentro de este glosario debemos distinguir entre expresiones de uso frecuente y términos jurídicos comunes a todas las materias.

Las expresiones de uso frecuente son aquellas que suelen contenerse en las resoluciones judiciales y cuyo significado es inherente a las ciencias jurídicas. A continuación, revisaremos las que puedan generar mayor dificultad de comprensión para las personas usuarias y sobre las que, consecuentemente, es probable que hagan consultas:

- «A sus antecedentes»: que se incluya el documento en la causa o expediente.
- «Agréguese a los autos»: que el documento o escrito se incluya en la causa o expediente.
- «Bajo apercibimiento de no tenerse por presentado»: si no se cumple con lo ordenado dentro del plazo que se señala, el tribunal no considerará la presentación.
- «Como se pide»: el tribunal acepta lo pedido en los términos solicitados.
- «Con arreglo a derecho»: conforme a lo que establece la ley.
- «Condénese en costas»: debe pagar los gastos asociados al juicio.

Por ejemplo, los honorarios del receptor que notifica, los honorarios de los abogados, etc.

- «Dese cuenta a la sala designada»: los antecedentes pasarán a la sala de la corte (corte de apelaciones o Corte Suprema) que corresponda para estudiarlos.
- «Despáchese mandamiento de ejecución y embargo»: resolución que dicta un juez que conoce del procedimiento ejecutivo. En él se requiere de pago y se ordena el embargo de bienes del deudor en cantidad suficiente para cubrir la deuda.
- «Estese a lo resuelto»: el tribunal no se pronunciará sobre lo solicitado porque ya resolvió sobre ello.
- «En mérito de»: en consideración de, teniendo en cuenta que.
- «En mérito de autos»: en consideración de los antecedentes e información que ya se encuentran en la causa o expediente.
- «Ha lugar»: se acepta lo que se pide al tribunal.
- «No ha lugar»: no se acepta lo que se pide al tribunal.
- «Ocúrrase ante quien corresponda»: dirigir lo que se está pidiendo donde y ante quien corresponda.
- «Previo a proveer»: el juez necesita más antecedentes antes de decidir.
- «Solicítese lo que en derecho corresponda»: lo que se pidió no es admisible, por lo que debe corregirse y hacerse la petición correcta.
- «Suficiente y atento oficio remisor»: el documento presentado sirve para comunicar el asunto y/o enviar determinada información a alguna persona o institución, sin necesidad de otra formalidad.
- «Téngase presente»: lo presentado se considerará en el momento correspondiente.
- «Todo lo obrado»: todo lo que ha ocurrido en la causa.
- «Tráiganse los autos en relación»: la causa está lista para ser vista por los ministros de la corte de apelaciones o Corte Suprema.
- «Venga en forma»: la solicitud y/o documentación presentada debe cumplir con las formalidades legales.

Revisemos algunos que cotidianamente pueden suceder en la atención de público:



A lo principal y otrosíes: Previo a proveer, venga en forma el poder, dentro de tercero día y bajo apercibimiento de tener el escrito por no presentado, debiendo dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 inciso primero de la Ley 20.886.
Lo anterior quiere decir que el patrocinio y poder no se ha constituido correctamente, por lo que se deberá acudir donde ministro de fe.

Proveyendo al folio 37: A sus antecedentes, certificación que precede. Póngase en conocimiento de las partes para los fines pertinentes. Notifíquese.
Lo anterior quiere decir que existe información que debe ser verificada por las partes y formular si quieren un requerimiento.

A lo principal: Téngase presente. Primer y segundo otrosí: Atendida la cercanía de la audiencia, reitérese solicitud en la misma. Notifíquese por el estado diario.
Quiere decir que se tuvo presente lo expuesto y que la solicitud planteada debe formularse en audiencia.

A lo principal: No ha lugar. Primer otrosí: Atendida la cercanía de la audiencia, reitérese solicitud en la misma. Segundo otrosí: téngase presente.
Quiere decir que se rechazó lo solicitado y que la solicitud planteada debe formularse en audiencia.

Atendido que la parte demandante se encuentra debidamente representada por abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, efectúese la solicitud por quien corresponda, de conformidad con el artículo 2 inciso primero de la Ley 18.120. Notifíquese por estado diario.
Quiere decir que, si se otorgó patrocinio y poder en una causa, solo el abogado o sus apoderados deben formular alegaciones.

Complementando lo anterior, tenemos los términos comunes a todas las materias que toman un significado particular en materia legal. Revisemos algunos para conocerlos y saber cómo podrían manifestarse en una atención en conjunto a las expresiones frecuentes:

1. Concorre una persona y señala que tiene una causa y le llegó al correo una resolución que indica «apercíbase a la parte demandante a aportar datos válidos para practicar la notificación de la demanda dentro de tercero día bajo apercibimiento de declarar el abandono del procedimiento». Aquí encontramos tanto expresiones de uso frecuente como términos comunes:
 - «Abandono del procedimiento»: término de la causa que se produce cuando las partes no realizan ninguna gestión que sirva para avanzar en el juicio durante seis meses contados desde la última resolución.
 - «Apercibimiento»: comunicación que advierte las consecuencias de determinadas actuaciones u omisiones.

2. Se acerca una persona usuaria y le indica que en su causa fue apercebida a aportar datos válidos para la notificación y presenta un teléfono celular. Aquí toman relevancia los distintos tipos de notificaciones. La notificación es una comunicación oral o escrita por la que se da a conocer a las partes o a terceros una resolución judicial. A su vez, podemos distinguir entre los siguientes tipos:
 - Notificación personal: comunicación de una resolución judicial que se hace en forma directa y personal a una de las partes del juicio.
 - Notificación por cédula: comunicación que se hace a una persona mediante la entrega de una copia de la resolución y los datos que permitan entenderla. Se puede dejar adherida en la puerta del domicilio.
 - Notificación por el estado diario: comunicación que se hace a las partes en una causa que se incluye en un listado público (o «estado diario») que se encuentra en la secretaría o en un lugar visible del tribunal.
3. Se acerca al mesón de atención de público un usuario y refiere que quiere vender su auto, pero aparece que existe una medida cautelar sobre el vehículo por una deuda contraída con una tercera persona. Esta persona lo demandó, pero llegaron a un acuerdo en una notaría y, al revisarlo, se constata que es una transacción. Usted advierte en el sistema que la transacción no fue presentada y la causa está archivada. Aquí encontramos los siguientes conceptos:
 - «Alzamiento de medidas»: resolución que levanta o deja sin efecto una medida de prevención vigente.
 - «Desarchivo»: petición del juez al archivero judicial para que envíe al tribunal una causa que tiene bajo custodia. En el caso de los expedientes digitales, consiste en un cambio computacional en el estado de tramitación.
 - «Medidas cautelares»: decisiones del tribunal que se adoptan durante la tramitación de un juicio y que tienen por finalidad resguardar el resultado del mismo.
 - «Transacción»: contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un conflicto pendiente o evitan uno posible.
4. Una usuaria se acerca a usted y señala que necesita un documento que acredite que su causa terminó; usted revisa el sistema y ad-



vierte que en audiencia preparatoria hubo una conciliación. Los términos presentes aquí son estos:

- «Certificación»: actuación que realiza el ministro de fe del tribunal en que acredita un hecho determinado.
- «Conciliación»: mecanismo alternativo para solucionar conflictos entre las partes de un juicio que reemplaza la decisión del juez, pero tiene la misma exigibilidad y fuerza que la sentencia.

Derechos y deberes de las personas usuarias

A través de sus políticas y protocolos, el Poder Judicial busca cada día entregar un mejor servicio a la comunidad, representando una justicia transparente, cercana y eficaz. Ello supone que se reconozcan una serie de derechos a las personas usuarias del sistema, lo que tiene como contrapartida asumir ciertos deberes.

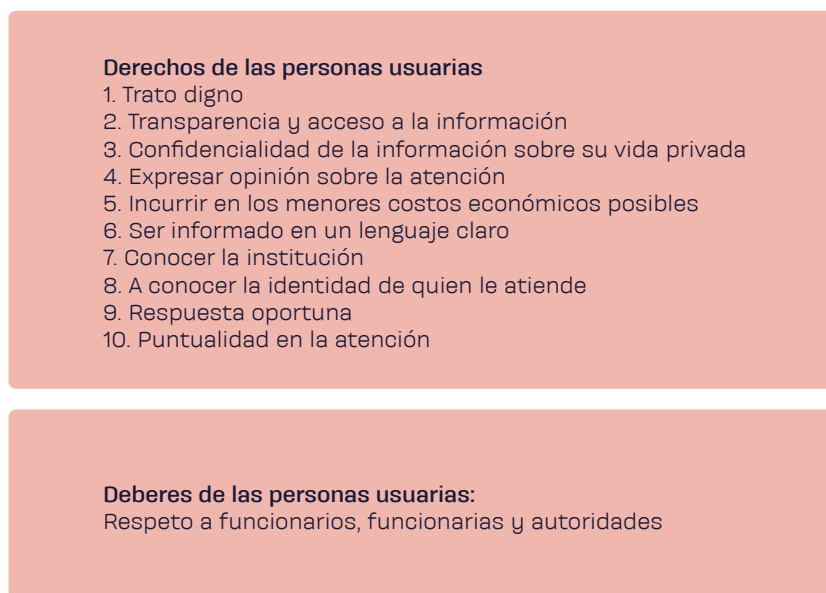
Si recurrimos a la Real Academia Española podemos señalar que los derechos son la «facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor, o que el dueño de una cosa nos permite en ella». Y los deberes son aquello a lo que las personas están obligadas bien sea por razones de orden moral, bien por determinación de las leyes, o como resultado de las obligaciones contraídas o los contratos que han podido celebrar.

Ello nos lleva a suponer que todas las personas, como potenciales usuarios del Poder Judicial, tenemos derechos que podemos exigir, los cuales emanan del artículo 19 número 3 de la Constitución Política de la República, que dispone «La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos (...)». Este precepto supone que las personas gozan de un estatuto jurídico protector en el acceso a la justicia. Corresponde, por tanto, que nos preguntemos cuáles son los derechos que tienen las personas usuarias respecto de la justicia.

En el año 2014 el Poder Judicial inició la difusión de un decálogo sobre los derechos y deberes⁶ que las personas tienen respecto de la justicia, con el objeto de informar a la comunidad sobre sus derechos y deberes. Estos se sintetizan en la siguiente figura.

⁶ Véase en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/CARTA-DE-DERECHOS-ANTE-LA-JUSTICIA.pdf>.

Figura 4. Derechos y deberes de las personas usuarias.



Fuente: elaboración propia.

A continuación, revisaremos con detalle la *Carta de derechos y deberes de los usuarios de la justicia*, disponible en la web del Poder Judicial, que detalla cada uno de estos derechos y deberes:

1) Derecho a un trato digno. Toda persona tiene derecho a ser tratada con dignidad, respeto e igualdad por las autoridades, funcionarios y funcionarias del Poder Judicial, sin distinción de raza, género, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

2) Derecho a la transparencia y acceso a la información. Toda persona tiene derecho a conocer la información relativa al Poder Judicial, como la del contenido y estado de los procesos, accediendo a documentos, libros, archivos y registros que no tengan carácter reservado según la Constitución y la ley.

3) Derecho a la confidencialidad de la información sobre su vida privada. Toda persona tiene derecho a exigir reserva de la información que proporcione a los funcionarios, funcionarias y autoridades del Poder Judicial y que pertenezca a su esfera privada, salvo aquella que por ley deba ser puesta a disposición de las partes o terceros.

4) Derecho a expresar su opinión sobre la calidad de la atención brindada. Toda persona tiene derecho a formular consultas, reclamos, felicitaciones o sugerencias relativas al funcionamiento y a la calidad de la atención recibida, y a ser informada respecto del procedimiento a seguir ante dichas consultas, reclamos, felicitaciones o sugerencias.

5) Derecho a incurrir en los menores costos económicos posibles. Toda persona tiene derecho a que su comparecencia personal ante los órganos y tribunales que integran el Poder Judicial sea lo menos gravosa posible. Toda persona tiene derecho 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.

6) Derecho a ser informada con un lenguaje sencillo y preciso. Toda persona tiene derecho a obtener información clara, completa, veraz y actualizada sobre el estado de su trámite, en un lenguaje sencillo y preciso. Del mismo modo, toda persona tiene derecho a que las notificaciones, citaciones, emplazamientos, requerimientos y otras comunicaciones contengan términos sencillos y precisos y a que las sentencias y demás resoluciones judiciales se redacten de tal forma que sean comprensibles para sus destinatarios.

7) Derecho a conocer la institución. Toda persona tiene derecho a recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento del Poder Judicial y sobre las características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales y administrativos en que deba o pueda participar. Asimismo, toda persona tiene derecho a conocer el horario de atención al público de dichas instituciones, el que deberá encontrarse en un lugar visible y accesible.

8) Derecho a la identificación del funcionario, funcionaria o autoridad que la atiende. Toda persona tiene derecho a conocer la identidad y categoría de quien la está atendiendo en ese momento.

9) Derecho a una respuesta oportuna. Toda persona tiene derecho a recibir respuesta oportuna a las peticiones que formule respetuosamente. Las presentaciones judiciales serán proveídas y las resoluciones judiciales serán dictadas en un plazo razonable.

10) Derecho a la puntualidad en su atención. Toda persona tiene derecho a exigir que las actuaciones judiciales o en las que se solicite su comparecencia se celebren con puntualidad.

A todas las personas se les puede exigir que cumplan con su deber de respeto, es decir, toda persona tiene el deber de respetar a los funcionarios, funcionarias y autoridades que la atienden, respetar los procedimientos y horarios dispuestos para su atención y no dañar los bienes y dependencias que se ponen a disposición del público. ¿Qué situaciones ha vivido en que se les haya faltado el respeto a los miembros del tribunal?



Figura 5. Afiche sobre derechos y deberes del Poder Judicial.



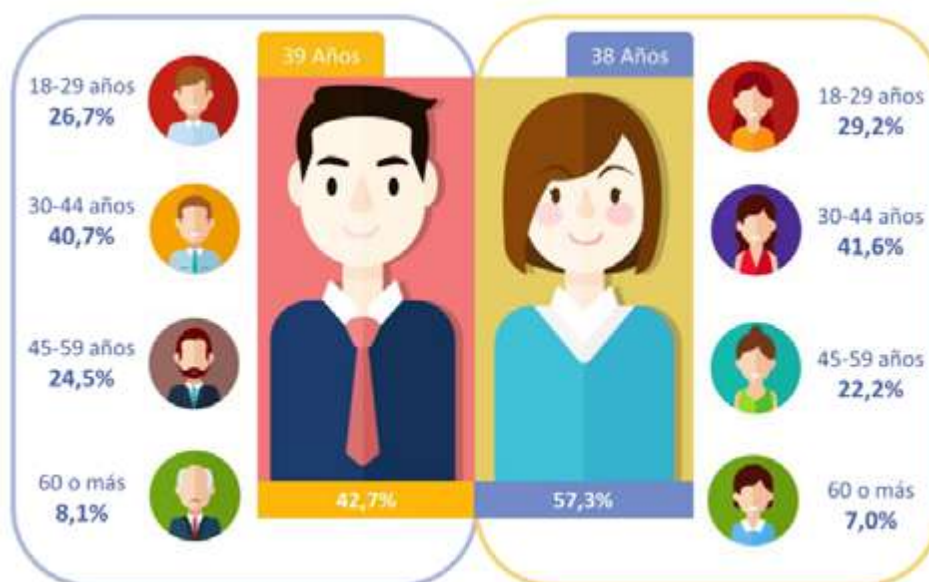
Fuente: Poder Judicial.

Caracterización de las personas usuarias del Poder Judicial a nivel nacional

Resulta indispensable conocer el perfil de los distintos usuarios y usuarias del Poder Judicial a nivel nacional, dado que con esa información se pueden tomar decisiones que permitan optimizar y estandarizar las atenciones, así como focalizar los recursos en las necesidades principales. Esta información es un valioso aporte, que permite concretizar la *Política de atención de usuarios*, y, por esta razón, se elaboró en el año 2019 un *Informe de caracterización de usuarios y usuarias*, cuyos resultados nos arrojan lo siguiente:

- El promedio de edad de los usuarios y usuarias del sistema es 38,5 años.

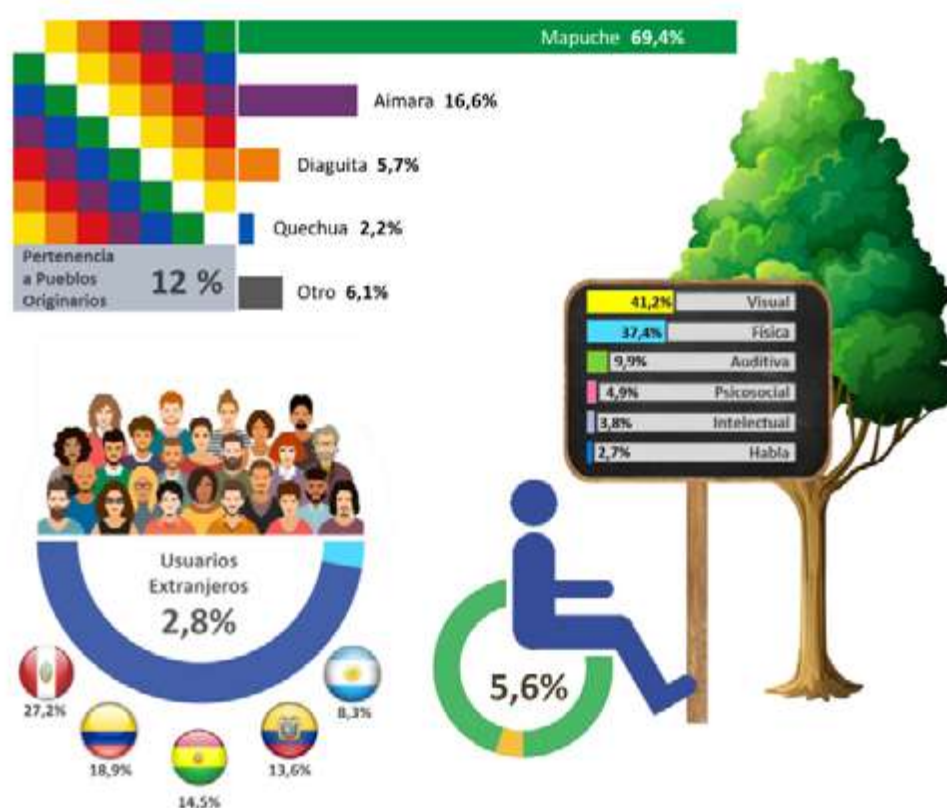
- b. El grupo etario que mayor consulta es aquel que se encuentra entre los 30 y 44 años.
- c. A medida que aumenta la edad, disminuye la solicitud de atención; las personas mayores de 60 años representan menos del 8 % de los usuarios.



Fuente: CAPJ, 2019.

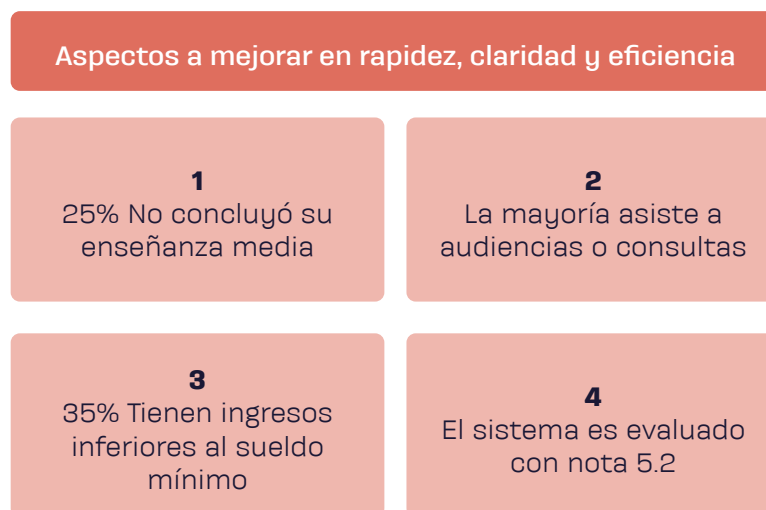
- d. Las personas usuarias que pertenecen a pueblos originarios equivalen al 12 % del universo total, siendo preponderante el pueblo mapuche, con un 69,4 %.
- e. Con relación a las discapacidades sobre el total de usuarios y usuarias, un 5,6 % declara presentar algún grado de discapacidad, primando la visual, física y auditiva.
- f. En cuanto a usuarios extranjeros, al año del informe estos representan un 3 %.

Figura 9: Informe de caracterización de usuarios y usuarias, CAPJ, 2019



- g. En cuanto al grado de escolaridad, la mayoría completó su enseñanza media, pero cerca de un 25 % no la concluyó.
- h. Un 35 % de las personas usuarias tiene ingresos inferiores al salario mínimo.
- i. En cuanto a los motivos de consulta, la mayoría asiste por audiencias, seguido de la búsqueda de orientación o consultas generales.
- j. Los usuarios y usuarias evalúan el sistema con nota promedio de 5,2; los aspectos a mejorar son rapidez, claridad y eficiencia.

Figura 8. Caracterización de personas usuarias.



Fuente: elaboración propia.

Protocolo de atención para canales virtuales y telefónico y Guía de referencia rápida de canales no presenciales⁷

En julio de 2021, la Corporación Administrativa del Poder Judicial dictó el Protocolo de atención para canales virtuales y telefónico, lo cual significó un avance, pues permitió uniformar y validar la utilización de estos canales, con especial consideración del contexto sanitario en que se implementan. Se buscaba mantener la continuidad de la labor de los tribunales sin poner en riesgo a la población ni a los funcionarios y funcionarias, minimizando los peligros para la salud.

Debemos tener en consideración los atributos de calidad RIE (rapidez, información y empatía) ya revisados, pues nos aportan criterios que se deben tener presentes al momento de atender los requerimientos.

En el siguiente cuadro podemos sintetizarlos desde la mirada de una atención. Estos atributos podrán ser aplicados en mayor o menor medida dependiendo del canal que se utilice: teléfono, videollamada o correo electrónico.

⁷ Véase en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/20210707-PROTOCOLOS-DE-ATENCI%C3%93N-NO-PRESENCIAL.pdf>

Tabla 3. Atributos de calidad RIE.

RAPIDEZ	Chequear conformidad Sondear necesidades
INFORMACIÓN	Explicar, informar Entregar información adicional, orientar
EMPATÍA	Saludar y presentarse Tratar por el nombre Sondear necesidades Despedirse

Fuente: MAU 2014.

¿Cómo logramos aplicar el RIE en la atención mediante canales telefónicos?

RAPIDEZ: En el entendido de que el factor tiempo es un condicionante de la atención, pues es un recurso acotado y valioso, para optimizar los tiempos de atención se debe iniciar la conversación preguntando sobre el motivo de atención para despejar si somos capaces de ofrecer una respuesta o debemos derivar la consulta. Se debe ser receptivo y estar atento y, en el caso de que se deba derivar, hay que tener claridad sobre a dónde hacerlo si la respuesta se encuentra dentro del tribunal, o bien contar con los antecedentes del lugar al que debe acudir la persona usuaria. Lo que buscamos es una atención ágil, en la que prime la eficiencia y eficacia.

Tenemos que ser cuidadosos de los tiempos que se le darán al usuario en el teléfono. Cuando estamos frente a una atención presencial, podemos controlar el entorno, es decir, saber cuántas personas tenemos esperando; por el contrario, en una atención por canal telefónico no podemos saber con claridad cuántas personas más intentan comunicarse.

INFORMACIÓN: Usted, como funcionario o funcionaria, debe indagar la situación planteada, solicitando los antecedentes e información objetiva que permitan mejorar la atención. Junto a ello debe informar a la persona usuaria y entregarle una respuesta; intente aportar la información de forma clara, sencilla y esquemática. Al momento de cerrar la atención, debe verificar si se comprendió lo informado, pesquisar si hay otras dudas y hacer un breve resumen de los puntos abordados.

Ahora bien, no es posible entregar información sensible por teléfono, pues no tenemos certeza de que nuestro interlocutor sea quien dice ser, por lo que se debe ser en extremo cuidadoso. Por este motivo, debemos invitarle a concurrir de forma presencial, o bien utilizar canales virtuales que permitan validar la identidad. Por ejemplo, Conecta PJUD.

EMPATÍA: Para cumplir con nuestro deber tenemos que centrar la atención en un enfoque humano, teniendo en consideración aspectos de nuestro día a día: saludar, consultar el nombre de la persona o cómo quiere ser tratada, ser respetuosos, verificar si comprendió la pregunta o la respuesta, y despedirse.

Lo anterior requiere un marco de cordialidad, en el que se mantenga la formalidad, pero se enfatice que el funcionario o funcionaria está allí para ayudar a la persona usuaria.

Es importante tener claro que la atención presencial facilita la comunicación, al existir un contacto visual con la persona usuaria. Si estamos atendiendo por teléfono, tenemos que agudizar nuestro sentido auditivo, evitando distracciones del entorno, tales como alguna situación que se produzca a nuestro alrededor, el correo electrónico o el teléfono, entre otras.

En ocasiones, estaremos frente a usuarios o usuarias complejos, por lo que es importante mantener un tono de voz claro, pausado y neutro, que muestre apertura al diálogo. Esto facilitará la comunicación con el otro.

Es importante chequear que se ha entendido correctamente la consulta, así como corroborar si fue comprendida la información dada.

El siguiente esquema, extraído de la *Guía de referencia rápida de canales no presenciales*, resume lo anterior.

Figura 9. Protocolo de atención telefónica.

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. **2**
- 3** Preguntar **EN QUÉ LO/A 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?*) **4**
- Entregar **ORIENTACIÓN Y EXPLICACIÓN** al usuario/a, empleando un lenguaje claro y preciso. Orientar acerca de los pasos a seguir (documentos, plazos, fechas, etc.) **5**
- DERIVAR O GESTIONAR LA SOLICITUD.** Indicar cómo continuar con el requerimiento, dar alternativas de solución y/o solicitar datos de contacto. **6**
- Verificar **COMPRENSIÓN Y CHEQUEAR CONFORMIDAD** con la atención recibida, reforzar los puntos más importantes de la información entregada. **7**
- CERRAR** la atención **VERIFICANDO** que el usuario/a no tenga más dudas sobre el motivo de su llamada. Puede entregar información complementaria. **8**
- 9** **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!

Fuente: Guía de referencia rápida de canales no presenciales.

¿Cómo logramos aplicar el RIE en la atención mediante correo electrónico?

El correo electrónico es un medio eminentemente informativo, cuya comunicación puede darse en distintos contextos: el de anticipación que se refiere a dejar mensajes automáticos informando ausencia, informar a la persona usuaria cuando el correo debe enviarse a otra área y utilizar el correo institucional, el segundo que se refiere al desarrollo y corresponde a dar respuesta del correo cumpliendo con el protocolo y, por

último la finalización la cual corresponde a revisar el mensaje y verificar que este correcto el pie de firma c. Veamos cómo actúa el RIE en este contexto.

RAPIDEZ: Considerar que los tiempos de respuesta sean razonables. Se debe responder el correo electrónico dentro de un tiempo prudente; si sabe que tardará más, tiene que indicar vía correo electrónico que requerirá más tiempo. Recuerde que hay correos informativos que no necesitan ser contestados, pero es conveniente acusar recibo de la información contenida en ellos.

Debe tenerse en consideración que pueden existir casos en que las personas usuarias recurren al correo electrónico por estar imposibilitadas de asistir de forma presencial y en los que el canal telefónico no resulta idóneo, pues requieren un respaldo de la comunicación. Es por esta razón que es necesario que los correos electrónicos sean contestados prontamente.

INFORMACIÓN: Debe partir de la premisa que toda información debe ser emitida desde su correo electrónico institucional, por lo que ha de evitar utilizar su correo personal. En caso de que se reciba un correo electrónico por error, hay que indicarle al remitente la casilla electrónica a la que debe escribir.

En el evento en que no se encuentre trabajando, programe un mensaje automático e indique a qué casilla pueden efectuarse preguntas. Debe redactar su correo en términos precisos, fáciles de entender y, si debe adjuntar documentación, esta debe estar en formato estándar; por ejemplo, archivos de Word o PDF, dependiendo de si el documento debe ser editado o no. Antes de enviar el correo, revise el mensaje nuevamente para detectar errores ortográficos o de comprensión, y al firmar, utilice el pie de firma institucional para identificarse correctamente.

Asimismo, debe tener cuidado de no compartir información sensible por correo electrónico. Recuerde que no es posible validar la identidad de nuestro interlocutor, una cuestión que de forma presencial se resuelve con la cédula de identidad.

EMPATÍA: Al contestar los correos, inicie con un encabezado, dirigiendo la comunicación a un destinatario determinado. Cuide la forma de escribir: evite las mayúsculas, pues es equivalente a estar gritando; si desea remarcar una idea, puede subrayar, utilizar negritas o subrayado. Cierre el correo electrónico con un saludo. Debe mantener las mismas formalidades que aplican en la atención de forma presencial.



El siguiente esquema de la *Guía de referencia rápida de canales no presenciales* resume lo anterior.

Figura 10. Afiche del protocolo de atención por correo electrónico.

PROTOCOLO

ATENCIÓN E-MAIL

Anticípate y ten siempre presente...

1 Siempre iniciar la comunicación con un **ENCABEZADO** (por ejemplo, "Sr./Sra... junto con saludar", "... en respuesta a su solicitud...", etc.)

2 Asegurar que tanto nuestra **REDACCIÓN**, como nuestro **LENGUAJE**, eviten confusión (recuerda que puedes usar el corrector ortográfico).

3 Redactar **ORACIONES CORTAS Y PRECISAS**, los mensajes largos es mejor dividirlos en párrafos e insertar espacios entre cada párrafo.

4 Escribir en **MODO "FORMAL"** significa no usar mayúsculas en forma sostenida, ni tampoco usar "emoticones". Solo usar negritas, cursivas, guiones bajos y subrayar cuando sea estrictamente necesario.

5 Responder todas las preguntas y solicitudes del usuario/a de forma **CLARA Y PRECISA**. Entregar alternativas de solución y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.

6 **DERIVAR** al área y/o unidad correspondiente cuando no sea posible ayudar al usuario/a. Indicar el contacto y/o nombre del área donde puede solicitar información.

7 Si en algunos correos debemos **ADJUNTAR DOCUMENTOS**, advertir del contenido en el cuerpo del mensaje. Preferir formatos estándar (PDF, Word, etc.), cuyo peso no supere los 10 MB.

8 Considerar **TIEMPOS Y TIPO DE RESPUESTAS ADECUADAS**, hay mensajes que solo debemos responder con un "acuse de recibo", y otros que debemos gestionar, avisando al usuario/a acerca de los plazos que conlleva esta atención.

9 **FINALIZAR** con un **MENSAJE AMABLE DE DESPEDIDA** (por ejemplo, "Saludos cordiales", "Atentamente", etc.) Agregar siempre el pie de firma institucional y volver a revisar antes de enviar.

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

Fuente: Poder Judicial.

Figura 11. Afiche del protocolo de atención por correo electrónico.

PROTOCOLO

ATENCIÓN E-MAIL

Anticípate y ten siempre presente...

SOBRE EL USO DE NUESTRA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL

- No permitamos a terceros responder a través de nuestros correos sin nuestra autorización.
- Evitemos el uso de este correo para temas personales, cadenas u otros usos no institucionales.
- No imprimamos nuestros correos si no es estrictamente necesario, evitemos el mal uso del papel.
- Se sugiere utilizar un tipo de fuente estándar: Calibri o Arial, tamaño 11.
- Aseguremos que el "asunto" del correo capture en forma breve la esencia del contenido del mensaje.
- Copiemos solo a las personas que deben estar informadas del contenido del mensaje.
- Configuremos la respuesta automática en casos de ausencia (feriados, permisos, etc.), incluir los datos de contacto de la(s) persona(s) o área(s) de reemplazo (nombre, teléfono, correo electrónico, etc.)

Las normas de cortesía, educación y demás formalidades que se consideren necesarias, deben ser también aplicables sin excepción en el canal electrónico.

La comunicación por e-mail sigue siendo un contacto entre personas, y como tal, debe realizarse de manera adecuada, utilizando el saludo, los agradecimientos, la despedida, etc.

Fuente: Poder Judicial.

¿Cómo logramos aplicar el RIE en la atención mediante videollamada?

RAPIDEZ: en el entendido de que el factor tiempo es un condicionante de la atención, se debe iniciar preguntando sobre el motivo de atención para despejar si somos capaces de dar respuesta o debemos derivar la consulta. Es importante ser receptivo y estar atentos a lo que nos comunican, y, en el caso en que se deba derivar, hay que tener claridad sobre a dónde hacerlo si la respuesta se encuentra dentro del tribunal, o bien

disponer de los antecedentes del lugar al que debe acudir la persona usuaria. Debe escuchar activamente y ser ágil en la atención.

INFORMACIÓN: usted, como funcionario o funcionaria, debe comunicar que se está realizando una atención mediante videollamada, así como indagar sobre la situación planteada, solicitando los antecedentes e información objetiva que permitan mejorar la atención. Unido a ello, debe informar y entregar a la persona usuaria una respuesta a su planteamiento; intente aportar la información de forma clara, sencilla y esquemática. Al momento de cerrar la atención, verifique si el usuario o usuaria comprendió lo informado, pesquise si tiene otras dudas y ofrézcale un breve resumen de los puntos abordados. Asimismo, aquí tiene la posibilidad de verificar que la identidad de la persona corresponda a quien está atendiendo, cuestión que los otros medios de atención no permiten.

EMPATÍA: para cumplir con el deber del servicio tenemos que centrar la atención en un enfoque humano, mantener contacto visual con quien solicita atención, demostrando interés y confianza, y teniendo en consideración aspectos de nuestro día a día: saludar, consultar el nombre de la persona usuaria o cómo quiere que se la trate, ser respetuosos.

Lo anterior requiere que la conversación se produzca en un marco de cordialidad, manteniendo la formalidad, pero enfatizando que está allí para ayudar al otro. Evite distracciones al momento de atender, debe centrar su conversación con quien está al otro lado de la pantalla.

En ocasiones, estaremos frente a usuarios o usuarias complejos, por lo que es importante mantener un tono de voz claro, pausado y neutro, que muestre apertura al diálogo, ya que ello facilitará la comunicación con el otro y nos permitirá ser receptivos. Atender mediante videollamada es la forma más similar a una interacción presencial; si bien falta una serie de elementos propios de un contacto físico, sí es posible observar los movimientos corporales y gestos que comunican qué tan receptiva es la otra persona.

Al momento de concluir la atención, ofrezca un breve resumen de los puntos relevantes y despídase de forma amable y respetuosa.

El siguiente esquema de la *Guía de referencia rápida de canales no presenciales* resume lo anterior.

Figura 12. Protocolo de atención por videollamadas.

PROTOCOLO

ATENCIÓN VIDEO LLAMADA

¡Primero prepara tu video llamada!

Verifica primero el correcto funcionamiento de la plataforma (cámara y micrófono).	Debes presentarte al inicio de la atención por video llamada.
Revisa si la iluminación es la adecuada, que permita visualizar tu rostro correctamente.	Mantén una adecuada presentación personal: vestimenta casual, pero sobria.
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.	Recuerda utilizar el botón de silencio cuando existan ruidos que interrumpen la conversación, o cuando no se requiera mantener el micrófono activado.

- 1** **SALUDAR AMABLEMENTE** al contestar la video llamada. **IDENTIFICARSE** con el nombre y/o con el juzgado/tribunal.

2 Tratar con **RESPECTO** al usuario/a. Tratar por el nombre y/o tratar de “usted”, sin distraer la atención con otras actividades.
- 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.

4 Preguntar **EN QUÉ LO/A PUEDO AYUDAR**, escuchar con atención, manteniendo un trato igualitario (género, edad, nacionalidad, condición física, etc.)
- 5** Sondear en las **NECESIDADES DEL USUARIO/A**, escuchando activamente y realizando preguntas indagatorias (*para qué, quién, cuándo?*)

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.)
- 7** **DERIVAR O GESTIONAR LA SOLICITUD**. Indicar cómo continuar con el requerimiento y dar alternativas de solución.

8 Verificar **COMPRENSIÓN Y CHEQUEAR CONFORMIDAD** con la atención recibida, reforzar los puntos más importantes de la información entregada.
- 9** **CERRAR** la atención **VERIFICANDO** que el usuario/a no tenga más dudas sobre el motivo de su llamada. Puede entregar información complementaria.

10 **DESPEDIRSE** de manera **AMABLE Y RESPETUOSA**, esperando que sea el usuario/a quien termine primero la video llamada.

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

Fuente: Guía de referencia rápida de canales no presenciales.

Recomendación de buenas prácticas para situaciones complejas⁸

El *Protocolo sobre manejo asertivo de situaciones complejas en tribunales del Poder Judicial* tiene por objeto ofrecer a los integrantes del servicio técnicas de apoyo para abordar situaciones complejas, conflictivas o de crisis que involucren a alguna persona usuaria o integrante del tribunal,

⁸ Véase en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/INNOVANDO-PARA-NUUESTRO-CUIDADO.pdf>.

con el fin de canalizar la situación en una dirección constructiva y facilitar un abordaje efectivo de esta.

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 con una situación compleja, con las consecuentes implicancias nocivas, tanto físicas como emocionales, cuando este tipo de situaciones se perpetúan en el tiempo. La Organización Mundial de la Salud lo define como «un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil»⁹.

Estas situaciones complejas se pueden dar a nivel de usuarios tanto internos como externos al sistema judicial.

Por ello resulta relevante conocer una serie de medidas que permiten abordar la situación a través del manejo asertivo y el apoyo emocional a las personas usuarias. El protocolo ha sido diseñado para que pueda ser implementado en cualquier tribunal donde sus integrantes consideren pertinente su aplicación.

Por lo anterior, es de fácil aplicación y su duración, si bien depende de la situación particular, tiene un tiempo máximo estimado de quince minutos. Su implementación en un tiempo acotado posibilita emplearlo en cualquier momento.

Dentro de las primeras consideraciones que debemos tomar en cuenta cuando tratamos con alguien que se encuentra ofuscado, enojado o sin disposición a escuchar se encuentran las siguientes:

1. Evite pensar que las reacciones de esta persona son algo personal y conectar con comentarios o con la rabia de esta persona. Mantenga una postura neutral; recuerde que la reacción del usuario o usuaria es frente al sistema o la situación que le aqueja, y no tiene relación con el funcionario o la funcionaria que le está atendiendo.
2. Escuche siempre con atención y respeto, independientemente de lo que la persona le esté diciendo. Muestre una actitud conciliadora; su actitud no puede aumentar el malestar de la persona usuaria.
3. Mantenga la calma, no discuta con la persona. Su deber es reducir los niveles de conflicto, y no aumentarlos.
4. Demuestre una actitud firme, pero a la vez de ayuda; el otro debe confiar en usted.

⁹ Véase en <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20estr%C3%A9s%3F,las%20amenazas%20y%20a%20otros%20est%C3%ADmulos>.

Protocolo paso a paso para actuar ante una situación compleja

Pero ¿qué hacer ante una situación compleja? Revisemos el protocolo paso a paso.

Paso 1: contacto

El objeto de este paso es contactarse con la persona y lograr su completa atención. Para ello se recomienda seguir los siguientes pasos:



Fuente: elaboración propia.

- Establezca contacto visual y mantenga la mirada; con ello captará inicialmente la atención.
- Preséntese, dígame a la persona: «Buenos días, 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, pero sin invadir su espacio.
- 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.

Paso 2: cercanía

Este paso busca que la persona comprenda que usted es quien le ayudará. Para ello se le recomienda realizar lo siguiente:

Figura 14. Paso 2.



Fuente: elaboración propia.

- Mantenga el contacto visual con la persona afectada, ya sea persona usuaria 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, como, por ejemplo, podría tomarla 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».

Paso 3: traslado a un lugar tranquilo

Este paso aplica solo en el caso en que el tribunal cuente con un lugar adecuado y una persona con disponibilidad para conducir a la persona usuaria o miembro del tribunal afectado a este, con el objetivo de que se sienta acompañada, contenida y escuchada. Este lugar puede ser definido previamente, al momento de determinar que este protocolo será aplicable en el tribunal y con ocasión de revisar su implementación.

Figura 15. Paso 3.

PASO 3: Traslado a un lugar tranquilo



Fuente: elaboración propia.

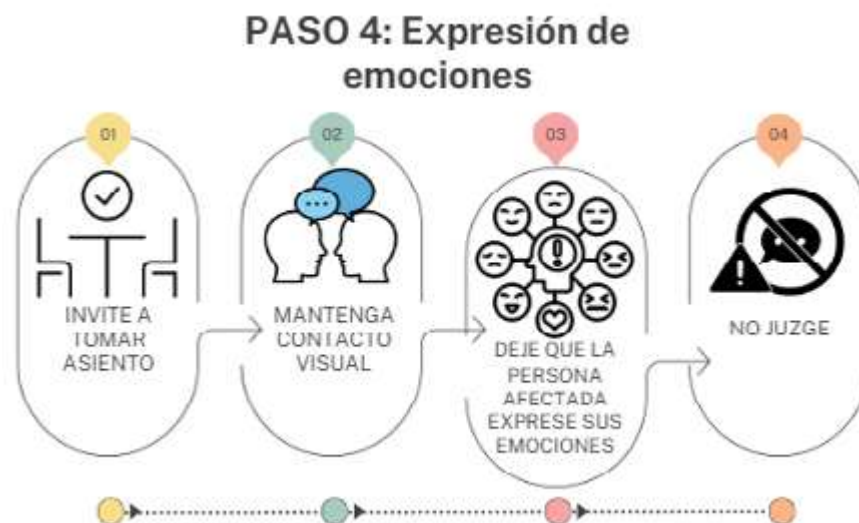
De no ser posible trasladar a la persona a otro lugar de atención, ayude a que la persona se reponga, atendiéndola mediante la siguiente secuencia:

- Pregunte amablemente y con seguridad: «¿cuál es su nombre?», «¿qué necesita?», «¿qué le sucede?», «¿cómo puedo ayudarle?».
- Dígale frases como la siguiente: «Si Ud. quiere, puedo llevarlo a un lugar donde podrá estar más tranquilo y podremos conversar sobre la situación que le aqueja y buscar alternativas de orientación o apoyo» (solo cuando sea posible).

Paso 4: expresión de emociones

Este paso es de vital importancia en un primer apoyo emocional y su objetivo es facilitar que la persona se exprese en un contexto de ayuda, escucha y acogida que usted le pueda brindar. Para ello realice lo siguiente:

Figura 16. Paso 4.



Fuente: elaboración propia.

- En el lugar o espacio físico definido previamente por los implementadores de este protocolo, si es posible, disponga de sillas para ofrecerlas al usuario / usuaria o miembro del tribunal, y de este modo, hágalo sentir más cómodo mientras expresa su situación o necesidad.
- Siéntese usted frente a la persona, manteniendo el contacto visual. Puede ofrecerle un vaso de agua para hacerla sentir más cómoda y ayudarla a tranquilizarse.
- Idealmente facilite unos minutos para que la persona exprese sus emociones, mientras usted está en una actitud corporal de ayuda, escucha activa y acogida.
- Mantenga silencio mientras escucha a la persona. No emita comentarios, interpretaciones o juicios de la situación relatada por la persona. En caso de que un usuario / usuaria no logre reponerse una vez que ha expresado sus emociones, sugiérale que tome asiento y se tome unos minutos para recuperarse, de modo que usted pueda continuar atendiendo público (puede ofrecerle un vaso de agua, o sugerirle ir al baño unos minutos 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 que haya logrado reponerse.

Paso 5: comprensión

Su objetivo es lograr que la persona se sienta comprendida y que acepte la ayuda que le brindará. Realice lo siguiente:

Figura 17. Paso 5.

PASO 5: Comprensión



Fuente: elaboración propia.

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

Paso 6: reflejar

Este paso busca lograr que la persona aclare sus dudas y despeje los temas que la afectan. Realice lo siguiente:

Figura 18. Paso 6.



Fuente: elaboración propia.

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

Paso 7: acciones

El objetivo de este paso es lograr que la persona, a través del acuerdo, acepte las posibilidades de ayuda, información y orientación, movilizándole rápidamente a la acción. Realice lo siguiente:

Figura 19. Paso 7.



Fuente: elaboración propia.

- Dentro de sus posibilidades y según el problema presentado, ofrezcale ayuda y entregue información, posibilidades y orientación.

- Llegue a un acuerdo con la persona sobre 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 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 personal.

Paso 8: cierre

El objetivo de este paso es lograr reunir, en lo posible, a la persona rápidamente con una red de apoyo cercana y viable. Realice lo siguiente:

Figura 20. Paso 8.



Fuente: elaboración propia.

- Pregunte a la persona cómo se siente. Según la respuesta, y si esta da cuenta de que la persona se siente con mucha angustia, miedo o inseguridad para retomar su rutina, y en el caso de un usuario / usuaria del tribunal que manifiesta inseguridad de trasladarse a su hogar por el estado en que se encuentra, se sugiere intentar reunirlos con algún acompañante o familiar cercano si no está acompañado.
- En el caso de que la persona afectada sea un integrante del tribunal, se puede averiguar si algún integrante del juzgado puede

acompañarlo 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 con una red externa de salud.

- Si la persona afectada corresponde a una persona usuaria del tribunal y no está acompañada, 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 asegurarse de que esa persona vendrá y estará disponible para apoyarla.
- Conecte a la persona, usuario o miembro del tribunal, con la persona de su red cercana.
- Despídase amablemente y exprese un gesto de empatía y acogida.

Pasos a seguir si la persona usuaria se encuentra irritable, molesta o enojada

En el evento de que la persona usuaria se encuentre irritable, molesta o enojada, debe seguir los siguientes pasos.

Paso 1: contacto

El objetivo de este paso es contactarse con la persona que le está expresando su enfado o molestia y lograr su completa atención. Analicemos la siguiente gráfica:

Figura 21. Paso 1.



Fuente: elaboración propia.

Como se puede apreciar, la información de la figura es muy similar a lo ya señalado, con la salvedad de que, si se trata de una persona que se encuentra enojada o molesta, lo primero que debemos hacer, de ser posible, es establecer una coordinación con algún formador del tribunal entrenado en ese protocolo para determinar quién tomará contacto directo con la persona o si la situación amerita el apoyo de seguridad.

También se requiere mantener una distancia física prudente para evitar situaciones de riesgo que puedan afectar la integridad física o psíquica de la persona encargada de la situación. De igual modo, evite realizar comentarios negativos o agresivos. Debe recordar que, si demuestra enfado o expresa su rabia por la situación, ello generará aún más molestia y enojo en el usuario / usuaria.

Finalmente, su actitud debe ser firme, pero con la convicción de querer ayudar a la persona usuaria.

Paso 2: técnica del reflejo

El objetivo de este paso es que la persona sienta que usted empatiza con lo que le sucede y que comprende por qué le sucede, que entiende su enfado, para luego hacer que la persona tome conciencia de que su actuar es desmedido.

Esta técnica tiene tres fases, en las que es importante mantener contacto visual y escuchar activamente para lograr su cometido.

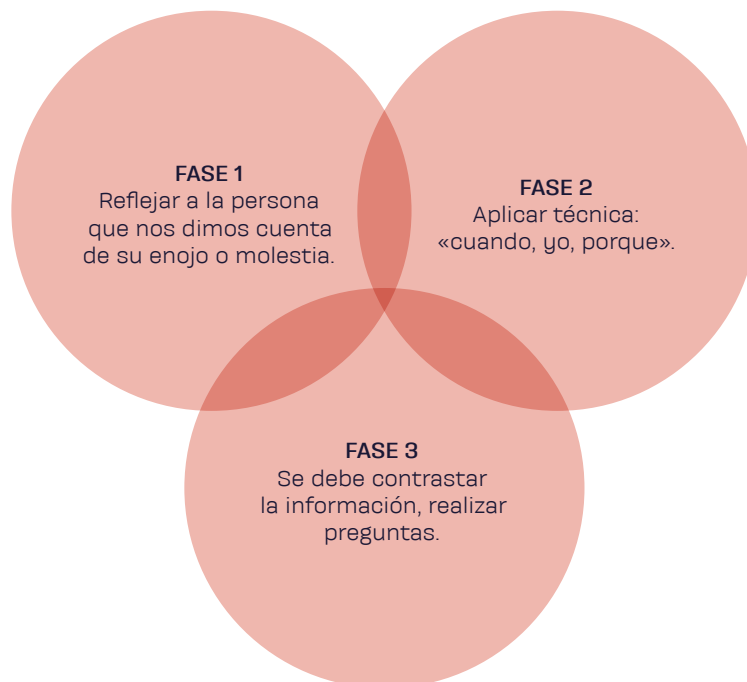
Fase 1: el objetivo es reflejarle a la persona que manifiesta una reacción de enojo o molestia la emoción que está sintiendo. Por ejemplo, dígame a la persona: «me doy cuenta de que esta situación es muy molesta para usted».

Fase 2: el objetivo es que la persona pueda intentar tomar conciencia de su actuar, a través de una declaración de quien está desarrollando la atención del tipo «cuando, yo, porque», y que a la vez pueda establecer límites para la situación. Por ejemplo, usted trata a la persona usuaria con tranquilidad, empatía y respeto, y por tanto, puede decirle: «no obstante, cuando Ud. me grita, yo siento desagrado, porque siento que me está faltando el respeto, y si seguimos comunicándonos así, difícilmente podremos ayudarnos».

Puede añadir: «¿qué le parece si me cuenta más tranquilo qué le sucede para poder ayudarlo?». De esta forma, invita a la persona a expresarse nuevamente, pero de forma más calmada y, además, estamos enseñando que aquel no es el modo correcto de dirigirse a los funcionarios y funcionarias.

Fase 3: el objetivo es chequear la información que hemos recibido de la persona, haciendo un pequeño resumen de las razones que generan su molestia. Por ejemplo, puede decirle: «ahora entiendo que esta situación es muy molesta para usted, debido a que en reiteradas ocasiones no ha recibido la información que usted requiere para solucionar su problema».

Figura 22. Paso 2 en fases.



Fuente: elaboración propia.

Paso 3: Validación

El objetivo de este paso es lograr que la persona comprenda que usted entiende lo que necesita. Para ello debe continuar escuchando activamente y validar con el usuario / usuaria si el tema que le aqueja y su necesidad ha sido bien comprendido por usted.

Puede usar las siguientes preguntas: «¿es esto lo que usted necesita?», «¿qué es lo que usted quiere conseguir?», «¿cuál es la finalidad de lo que usted busca?».

Al final resuma lo que la persona necesita, para chequear que le entendió correctamente.

Paso 4: acciones

El objetivo de este paso es lograr que la persona, a través del acuerdo, acepte las posibilidades de ayuda, información y orientación, movilizándole rápidamente a la acción.

PASO 4: Acciones



Fuente: elaboración propia.

Paso 5: cierre

El objetivo de este paso es concluir una atención exitosa y despedirse de la persona.

Capítulo 2

Atención de público: competencia de familia

Introducción

En nuestro país contamos con sesenta juzgados de familia y en aquellos territorios jurisdiccionales donde no hay juzgados especializados, conoce de las materias de familia un juzgado de letras con competencia común. Es pertinente considerar aquí cuáles son las principales causas que se tramitan al amparo de la competencia de familia y conocer las principales temáticas que consultan las personas usuarias.

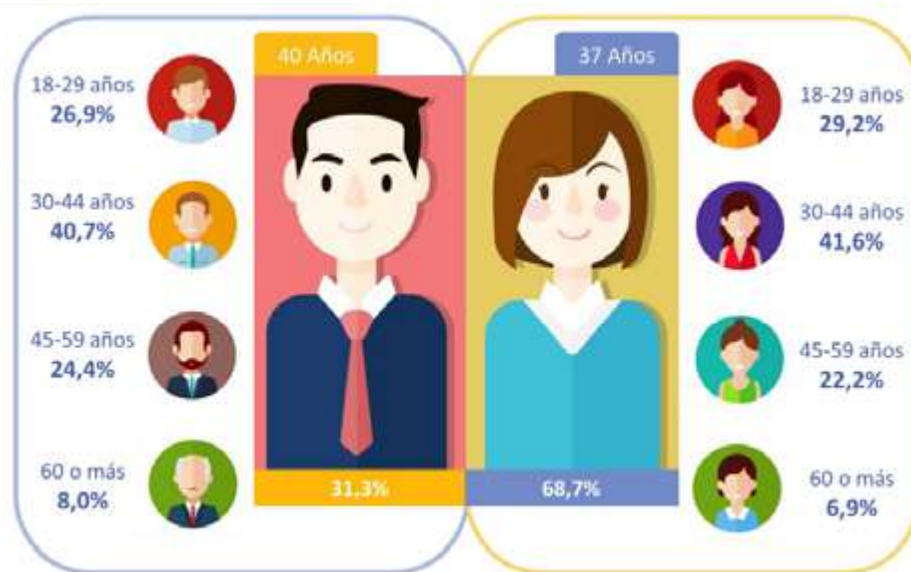
Caracterización de personas usuarias del Poder Judicial

Si nos remitimos a la caracterización de usuarios del año 2019 –a la cual ya hemos hecho referencia–, obtenemos información que permite comprender de mejor forma el perfil de quienes serán atendidos y atendidas por diversos motivos en los tribunales de familia.

Hay dos datos estadísticos que son relevantes: edad y género. Las personas usuarias en promedio tienen 38 años, siendo las mujeres las principales usuarias del sistema (68,7 % del universo total). Los extranjeros en ese entonces representaban un 3,1 % del universo total.

Revisemos la siguiente gráfica:

Figura 24. Informe de caracterización de usuarios y usuarias.



Fuente: CAPJ, 2019.

Lo anterior nos permite afirmar que los adultos mayores son el grupo etario que menos consulta en los tribunales de familia, ante lo cual debemos cuestionarnos si esto ocurre porque desconocen sus derechos, no saben cómo acceder al sistema, o bien el Estado no ha sido capaz de satisfacer sus necesidades en materia de justicia¹⁰.

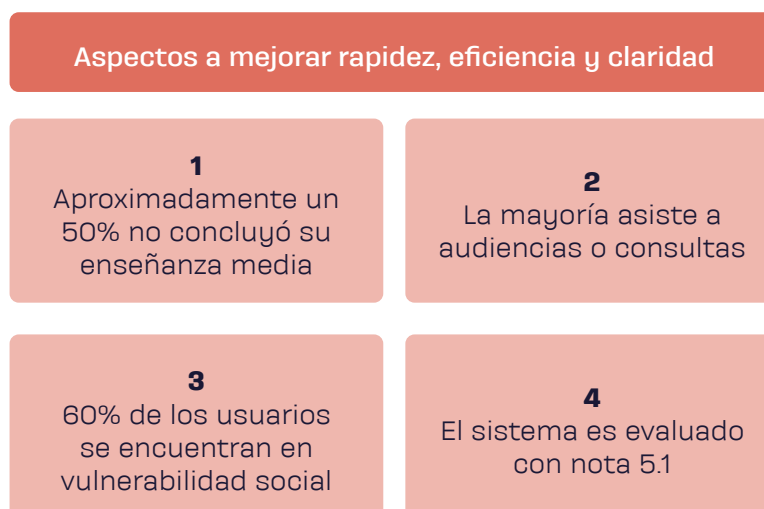
En cuanto a personas que se encuentran en situación de discapacidad, estas corresponden al 5,6 % del universo total y predomina la discapacidad visual, representando al 57 %, seguida de la discapacidad física, con un 28 %. Por tanto, es altamente probable que cuando interactuemos con usuarios o usuarias en situación de discapacidad, nos enfrentemos a las discapacidades antes mencionadas. En nuestro deber de atención, tenemos que ser capaces de responder adecuadamente los requerimientos de estas personas.

Desde una perspectiva socioeconómica, aproximadamente el 60 % de las personas usuarias se encuentran en situación de vulnerabilidad social y alrededor del 50 % cuenta solo con estudios de enseñanza media.

Los principales motivos de atención son recibir orientación o hacer consultas generales, asistir a audiencias o hacer seguimiento a sus causas. Lo que usuarios y usuarias esperan del sistema principalmente es rapidez, eficiencia y claridad.

¹⁰ RIVEROS *et al.* (2018), pp. 292-317.

Figura 25. Informe de caracterización de usuarios y usuarias.



Fuente: elaboración propia con base en GAPJ 2019.

Ahora bien, todo lo anterior significa que en esta competencia se conjugan una serie de variables que pueden tornar una atención compleja, pues en una misma persona pueden estar presente distintas vulnerabilidades. A modo de ejemplo, podemos estar en presencia de una mujer migrante que se encuentra cesante y tiene discapacidad física, y acude al tribunal pues existe una medida de protección en favor de sus hijos menores de edad.

Ello supone que, al momento de la atención, se deben tomar en consideración todas las variables para responder a sus requerimientos, cuestión que iremos revisando a medida que avancemos en el capítulo.

De igual forma, debemos preguntarnos aquí cuáles son las materias competencia de familia.

Resulta interesante abordar este punto, pues en ocasiones la línea puede ser difusa y las personas usuarias concurren a consultar al tribunal equivocado. En esos casos, debemos ser capaces de derivarlas a la competencia correspondiente. El artículo 8 de la Ley 19.968 refiere las materias de las que deben conocer los tribunales de familia y entre ellas tenemos las siguiente:

- Cuidado personal de niños, niñas y adolescentes
- Relación directa y regular con niños, niñas y adolescentes
- Patria potestad
- Alimentos
- Guardas

- Vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes
- Filiación
- Asuntos en que se impute la comisión de cualquier falta a adolescentes mayores de catorce y menores de dieciséis años, y las que se imputen a adolescentes mayores de dieciséis y menores de dieciocho años, que no se encuentren contempladas en el inciso tercero del artículo 1 de la Ley 20.084.
- Autorizaciones para salir del país
- Adopción
- Separación judicial, declaraciones de bien familiar
- Separación, nulidad y divorcio
- Violencia intrafamiliar

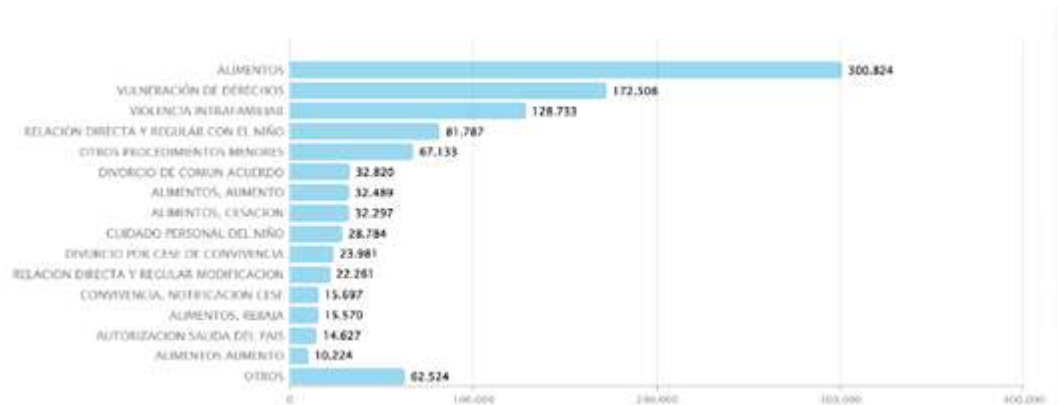
Como se puede advertir, el abanico de temáticas a consultar es amplio, pero hay cuestiones que están fuera de las materias que son propias de su competencia, por lo que una persona por desconocimiento podría concurrir erróneamente al tribunal de familia. Por ejemplo, un hijo que desea tramitar la interdicción de su padre o quien busca impugnar un testamento. Estas son materias que, si bien tienen una íntima relación con temáticas de índole familiar, se deben resolver en un tribunal civil. Por lo anterior, es de gran importancia saber cuál es el marco de acción de la competencia, puesto que, así, podremos brindar una atención rápida y eficaz.

Teniendo claro lo anterior, hay que considerar ahora que no todas las causas se verán en la misma proporción; revisemos algunas estadísticas:

Durante el año 2023, los tribunales de familia tuvieron un total de 892.112 causas, con un incremento de casi un 20 % respecto del año 2022, en el que ingresaron 765.403 causas. De igual forma, en ambos años la mayor cantidad de causas tramitadas corresponden a las materias de alimentos, vulneración de derechos y violencia intrafamiliar.¹¹

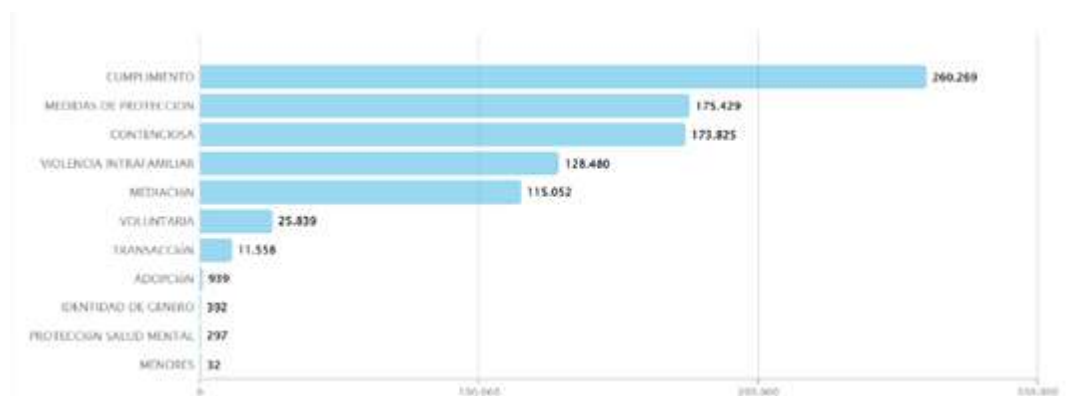
¹¹ Véase en *Números y estadísticas* en <https://numeros.pjud.cl/Competencias/Familia>.

Figura 26. Ingresos por materia de familia del año 2023.



Fuente: PJUD.

Figura 27. Ingresos por tipo de procedimiento del año 2023.



Fuente: PJUD.

De lo anterior podemos inferir que un número no menor de causas se encuentra en etapa de cumplimiento. ¿Qué quiere decir esto? Que dichas causas no se encuentran en una fase activa, sino que es momento de cumplir lo ordenado y principalmente vamos a encontrar causas de cumplimiento en materia de alimentos, medidas de protección y relación directa y regular. A su vez, estas causas, que son el grueso de los ingresos, tienen una característica particular: no se requiere la asistencia de un abogado para su tramitación.

Que se puedan tramitar sin abogado (es decir, la propia persona usuaria puede gestionar sus solicitudes y escritos) supone un doble esfuerzo para el tribunal: por una parte, los funcionarios y funcionarias de atención de público son los primeros que deben explicar dichas materias a quienes concurren al tribunal buscando ayuda y, por otra, supone un aumento de la carga de trabajo para aquellos encargados de proveer escritos. Todo escrito ingresado debe ser proveído; por ende, si una per-

sona ingresa diez veces un escrito, diez veces tendrá que ser proveído, lo que conlleva una sobrecarga del sistema que entra en conflicto con uno de los principales requerimientos, el de rapidez, que no será satisfecho y tendremos un usuario enojado con el sistema.

¿Cómo podemos hacernos cargo de lo anterior? ¿Cómo desde nuestro puesto de trabajo podemos contribuir a mejorar la atención del usuario / usuaria tanto externo como interno?

Respuestas posibles hay muchas, pero como punto de inicio debemos ser capaces de entregar la información con una perspectiva de enseñanza, de explicar, por ejemplo, en materia de cumplimiento que presentar más escritos no hará que resuelvan su caso primero, que todo lleva un orden y que se le dará respuesta a su escrito en el momento oportuno.

Caso práctico

Se acerca al mesón de atención de público una usuaria, usted la saluda y le pregunta qué necesita. La señora refiere que quiere los fondos de la AFP por incumplimiento de pago de pensión de alimentos, que ha presentado cinco escritos y todos se los han rechazado, y que lleva cinco meses con el mismo trámite. Al revisar en el sistema, es posible advertir que es efectivo lo que la señora dice e incluso puede ver que hay dos escritos por proveer respecto de lo mismo.

A partir del caso señalado:

1. ¿Qué le señalaría usted a la señora?
2. Si a raíz de su primera respuesta la señora se altera y comienza a gritarle, ¿cómo procedería?
3. ¿Qué protocolos debiese utilizar en el caso?

Glosario de términos jurídicos específicos¹²

Conectado con lo anterior, resulta indispensable conocer una serie de términos jurídicos propios de la competencia, los cuales se encuentran dentro del glosario de términos jurídicos. Se trata de estudiarlos de forma interrelacionada para comprender sus diferencias y similitudes, lo que revisaremos de forma práctica en atención a distintas materias.

En el caso de los alimentos, es importante la distinción entre *alimentos*, *alimentos definitivos* y *alimentos provisorios*.

12 Véase en <https://www.pjud.cl/docs/download/33978>.

Los alimentos son el derecho que tiene una persona para exigir de otra lo necesario para subsistir. Se fundan en el vínculo de parentesco o matrimonio. Comprenden no solo la alimentación propiamente tal, sino también otras prestaciones, tales como vestuario, habitación, salud y educación, entre otras.

Por otro lado, podemos clasificar los alimentos en alimentos definitivos y alimentos provisorios. Estos conceptos se contraponen, pues los provisorios son aquellos que se fijan por regla general, con la interposición de la demanda, y los definitivos son aquellos que se establecen en una sentencia definitiva dictada por un juzgado de familia o mediante acuerdo de las partes aprobado por el tribunal, cuyo monto puede aumentar o disminuir si cambian las circunstancias que se consideraron al momento de fijarlos, presentando la respectiva demanda de rebaja o aumento de alimentos.

En la práctica, lo anterior se expresa en que las personas usuarias concurrirán al tribunal a consultar, por ejemplo, por qué no les han pagado los alimentos si ya han presentado la demanda. ¿Cómo resuelve usted esas consultas?

Aquí sería importante señalar que para hacer efectiva la obligación de pagar alimentos provisorios el demandado debe estar válidamente notificado de ella y de la fecha desde cuando debe comenzar a pagar. Debemos señalarle a la persona usuaria que revise la resolución que cita a audiencia preparatoria, pues allí se señala generalmente que los alimentos se deben desde el mes siguiente de la notificación. Por ende, si se nos acerca al mesón una señora que manifiesta que no le han pagado los alimentos, debemos preguntarle cuándo presentó la demanda. Supongamos que la respuesta es este mes, entonces debemos señalar que hay que revisar lo que dice la resolución y allí se le podrá dar respuesta. Sabemos que esa persona usuaria cuenta con patrocinio de abogado, por algo presentó la demanda, pero si concurre a nosotros es porque confía en que el tribunal es un lugar seguro, donde obtendrá respuesta.

Ahora bien, tratándose de alimentos provisorios (pues hay juicios de larga duración) o definitivos, si el demandado se encuentra trabajando se puede solicitar la retención judicial, que es una medida solicitada al juzgado de familia que consiste en ordenar al empleador de la persona que debe alimentos que descuente de su sueldo o remuneración las sumas de dinero correspondientes a la pensión de alimentos decretada. Para ello, la misma persona interesada puede ingresar a Trámite Fácil y

gestionarlo, o bien puede solicitarlo a través de su abogado. ¿Considera que las personas usuarias utilizan correctamente la plataforma Tramite Fácil?

En el caso del matrimonio, es importante conectar el concepto de cese de la convivencia, el cual es un hecho que da certeza de la fecha del término de la vida en común y que sirve de antecedente para demandar de divorcio o de separación. Si concurre una persona a solicitar el trámite de cese de la convivencia, pues quiere dar fecha cierta a su separación para luego solicitar el divorcio, debemos consultarle cuándo se casó. Porque si se casó antes del año 2004 no es necesario que realice el trámite; por el contrario, todos los matrimonios celebrados con posterioridad al año 2004 deben realizar el trámite para poder gestionar el divorcio, salvo que estemos ante un supuesto de divorcio por culpa, pero ello debe ser valorado por un abogado, por lo que en ese caso debemos indicar dónde concurrir. Estas pequeñas preguntas pueden disminuir la carga de trabajo del tribunal y los tiempos de espera de las personas usuarias.

Caso práctico

Concurre al tribunal la señora María López y le señala que en el año 2010 celebró un acuerdo de unión civil, pero que por motivos que hicieron intolerable continuar junto a su pareja ha decidido poner término a la relación, pero tiene dudas sobre si es posible que pueda obtener alguna retribución o compensación por haberse quedado al cuidado de los hijos comunes.

A partir del caso señalado:

1. ¿Qué le señalaría usted a la señora María?
2. Si la Sra. María le señala que tiene una dificultad para recordar ciertas instrucciones, ¿cómo procedería?
3. Si la Sra. María rompe en llanto al relatar su historia, ¿qué haría usted?
4. Si usted tuviese dudas sobre el acuerdo de unión civil, ¿dónde recurriría rápidamente para conocer sus alcances?

Continuemos integrando conceptos.

Otra temática frecuente desde la mirada de términos a utilizar dice relación con la confusión entre medidas de protección, cuidado personal y relación directa y regular.

Revisemos el siguiente caso y luego responderemos utilizando los conceptos.

Se acercan a usted don Juan López y doña Carmen Pérez, quienes se encuentran angustiados porque señalan les llegó una notificación sobre una causa o audiencia sobre medida de protección; que les van a quitar a sus hijos y a llevarlos a un hogar, y refieren que el colegio está mintiendo y que son acusaciones falsas.

A partir del caso señalado:

1. ¿Qué les señalaría usted a don Juan y doña Carmen?
2. Si don Juan comienza a golpear la pared del tribunal y a lanzar amenazas, ¿qué haría usted?
3. ¿Qué protocolos aplicaría en el caso?

Ahora revisemos una posible solución: lo primero que usted debe hacer es explicar que una medida de protección es una orden judicial que establece en forma obligatoria el cumplimiento de determinadas acciones en beneficio, cuidado y protección de un niño, niña o adolescente que ha sido vulnerado en sus derechos por sus padres, familiares o terceras personas. Son medidas provisorias que pueden modificarse si cambian las circunstancias. Es decir, en primer lugar, los señores han sido citados a una audiencia, en dicha audiencia tendrán el derecho a señalar lo que estimen pertinente, y, en segundo lugar, el juez, cuando adopta una medida de protección, lo hace buscando el bienestar del niño, niña y adolescente, y no supone por regla general un cambio de cuidados o ingreso al sistema residencial.

Por el contrario, se acerca una persona y solicita iniciar una medida de protección en beneficio de su hijo, pues su madre está impidiendo que lo vea restringiendo las visitas y quiere solicitar el cuidado personal de forma cautelar. A raíz de lo expuesto, ¿qué haría usted?

Una posible solución es explicar que su problema es un asunto contencioso, por lo que, si quiere el cuidado personal, debe acudir a mediación, que es aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero no relacionado con las partes, que se llama «mediador», las ayuda a buscar una solución al conflicto y llegar a un acuerdo. Y, en caso de no lograr un acuerdo y obtener un certificado de mediación frustrado, tendrá que demandarlo ante el tribunal. Pero también tiene su derecho a iniciar acciones de cumplimiento, en una causa específica de cumplimiento de relación directa y regular, el cual es el derecho y deber de un padre o madre, que no tiene el cuidado personal de su hijo, a mantener

un contacto cercano, estable y periódico acorde al adecuado desarrollo emocional del niño. También es un derecho del niño o niña para poder relacionarse directa y regularmente con sus abuelos.

Por tanto, deberíamos dar dos recomendaciones para que inicie las acciones pertinentes.

Dentro de la nomenclatura frecuente, otra cuestión que puede ocurrir es que concurren a usted personas usuarias que quieren solicitar un examen de ADN. En este caso, es importante indicar que existen acciones de reclamación de paternidad o maternidad, así como impugnaciones de filiación, maternidad o paternidad, y que en dichas causas pueden solicitar el examen pericial biológico. Ligado a lo anterior, concurre un señor argumentando que reconoció a los hijos de su pareja pues los considera sus hijos y ahora otro señor demanda la paternidad, cuestión que lo tiene muy preocupado, pero un vecino le señaló que existe una figura legal que podría utilizar. Allí debemos recurrir al concepto de posesión notoria, el cual es medio de prueba o forma de demostrar un hecho o situación en materia de estado civil. Por ejemplo, para acreditar que una persona es su hijo, demostrará que lo presentó como tal a sus familiares y amigos, y que estos lo reconocen de la misma forma. De esta manera, junto con dar el nombre técnico, debemos indicar que debe conseguir un abogado que lo asista en su caso.

Todo lo anterior demuestra la importancia de conocer y manejar distintos conceptos jurídicos, los cuales nos permiten responder de forma clara, rápida y efectiva.

Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados de familia¹³

En agosto de 2019, el Poder Judicial estableció una serie de estándares y protocolos de atención precisamente para el mesón o módulo de atención de público. Dicho documento fija una serie de lineamientos pensando en el espacio físico del tribunal y otros propios de la atención.

Que el tribunal cumpla con los estándares de espacio físico claramente facilitará la atención. Por esta razón, se requiere contar con elementos en buen estado para usuarios y usuarias que presenten alguna discapacidad. Esos elementos pueden ser algo muy simple, como tener sillas

¹³ Véase en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/Est%C3%A1ndares-y-Protocolos-Juzgados-de-Familia-2019.pdf>.

disponibles y realizar la atención sentados, y también suponen que la atención se realice en un entorno reservado.

Si bien es un aspecto que no depende de los funcionarios y funcionarias de forma directa, sí están en una primera línea donde pueden pesquisar valiosa información para mejorar su trabajo.

Realicemos el siguiente ejercicio: encierre con un círculo si considera que su tribunal cumple con los estándares de experiencia física contenidos en el protocolo y deje sin marcar aquellos puntos que considera que no se cumplen o que deben ser mejorados, para luego indicar cómo podrían mejorar.

ESPACIO FÍSICO

DESCRIPCIÓN	¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?
Contar con elementos para personas usuarias con alguna discapacidad y/o necesidades especiales (presencia de elementos inclusivos en buenas condiciones).	
Contar con mesón y/o módulos de atención que faciliten la privacidad de la atención.	
Mantener orden y limpieza en mesón/módulos de atención (sin papeles a la vista de la persona usuaria, sin comida, sin bebestibles, entre otros). Puestos de trabajo agradables a la vista de la persona usuaria y despejados de materiales y documentos.	
Velar por la limpieza y orden de la sala de espera. En caso de que esta no se encuentre en las condiciones esperadas (papeles en el suelo, comida, sillas desordenadas, entre otros), solicitar al personal correspondiente su limpieza y orden.	
Contar con baños para público.	

IMAGEN Y AMBIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN	¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?
Contar con sillas o bancas necesarias para la cantidad personas usuarias que ingresan y se encuentran en la sala de espera de la unidad de atención de público.	

IMAGEN Y AMBIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN	¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?
-------------	-----------------------

Mantener presentación personal con vestimenta formal en todo momento de atención. Hombres: terno y corbata, rostro afeitado o barba/bigote bien mantenido. Mujeres: tenida formal (no sport). Colores sobrios y maquillaje suave. Funcionarios y funcionarias portan una credencial con su nombre, tienen un portanombre o se presentan al inicio de la atención.

Velar por una adecuada iluminación y agradable temperatura dentro del juzgado.

SEÑALÉTICA

DESCRIPCIÓN	¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?
-------------	-----------------------

Contar con señalética de fácil comprensión (no se admiten papeles escritos a mano).

COMUNICACIÓN

DESCRIPCIÓN	¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?
-------------	-----------------------

Contar con módulos de autoconsulta y velar por su correcto funcionamiento.

Velar por el correcto funcionamiento del tótem de atención.

Contar con pantallas informativas que funcionen y muestren contenido institucional.

Contar con buzón de sugerencias y reclamos.

Contar con folletería informativa, visible y disponible para las personas usuarias (no hecha a mano).

Velar por el correcto funcionamiento del Sistema de Traducción en Línea.

Contar con la presencia de guardia de seguridad en la entrada del juzgado.

Contar con anfitrión o anfitriona que permita orientar en la atención a la persona usuaria.

Con base en lo anterior:

1. ¿Conocía este protocolo?
2. ¿A quién recurriría usted para su cumplimiento?
3. ¿Qué otros aspectos cree que se deben mejorar desde la perspectiva de la atención?
4. ¿A quién le realizaría estas sugerencias?

La suma de estos elementos lleva a que funcionarios y funcionarias tengan un rol activo; por ejemplo, si observan que atenderán a un adulto mayor, deben ser capaces de utilizar las herramientas dispuestas en el tribunal para desarrollar la atención en algún lugar reservado donde la persona pueda tomar asiento.

También es necesario que también actúen como fiscalizadores, es decir, si en el desempeño de las funciones detectan que no se están cumpliendo los requerimientos o que hay alguna falla, deben dar aviso a la jefatura correspondiente para subsanar aquellos problemas que interfieren en la atención.

En el apartado inicial nos referimos al RIE, pero ahora revisaremos la atención analizada desde la competencia, pues dependiendo de la temática, nos encontraremos con un protocolo con matices.

Quizás uno de los temas más sensibles para quien realiza atención de público son los casos de violencia intrafamiliar. Dichas causas representaron en el año 2023 128.733 del total de causas en materia de familia a lo largo del país, sufriendo un incremento respecto del año 2022.

Las causas de violencia intrafamiliar revisten un especial cuidado pues a nosotros pueden concurrir personas en tres calidades: víctimas, victimarios o terceros que buscan realizar una denuncia, pero cómo debe ser la atención. Analicemos el punto con un ejemplo hipotético:

Se acerca a usted una persona usuaria y le señala que quiere formular una denuncia, pero usted ve que le cuesta expresarse y tiene dudas sobre la temática que quiere consultar, pues se encuentra sollozando y sus manos tiemblan.

A continuación, analice y describa cómo sería su atención, idealmente enumere paso a paso cómo atendería a esa persona.

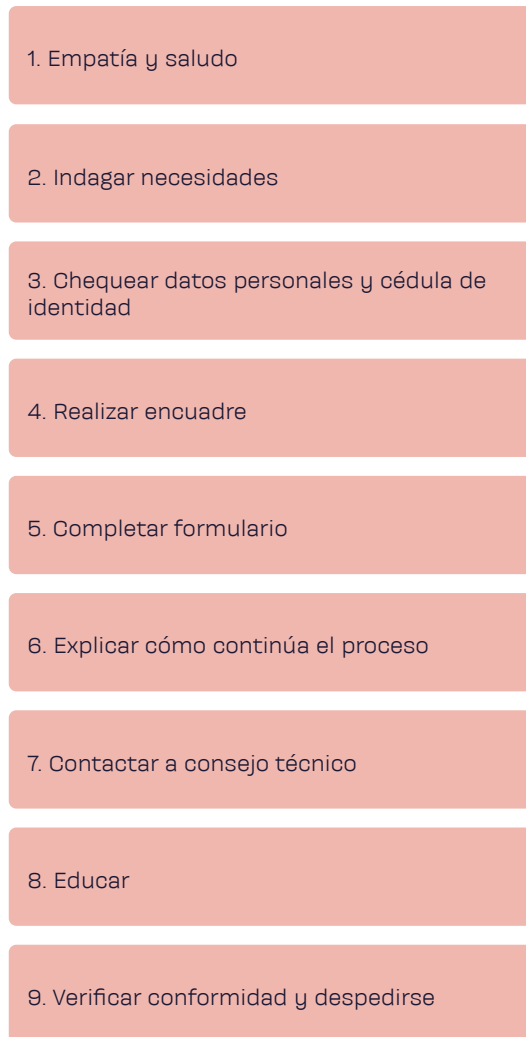
Pues bien, ahora revisaremos cómo abordar la atención desde el protocolo:

1. Recuerde la empatía, salude y mantenga contacto visual.
2. Si la persona no ha sido capaz de expresar el motivo de su consulta o lo que quiere denunciar, ayude y pregúntele si se trata de violencia intrafamiliar. Recuerde que es importante indagar.



3. Teniendo claridad sobre la temática, solicite su cédula de identidad y verifique en el sistema si tiene otras causas asociadas; en ocasiones, es recurrente la existencia de causas previas, ya sea de violencia intrafamiliar o asociadas a los hijos.
 4. Debe realizar un encuadre para ajustar las expectativas de la persona usuaria, comunicando que usted la puede ayudar con las herramientas que tiene pero que todo es un proceso e indicarle que de ser necesario pasara a conversar de forma privada con un miembro del equipo de consejeros técnicos.
 5. Como detecto que se trata de una causa sobre violencia intrafamiliar, quien ha acudido debe completar un formulario (queda a criterio del tribunal determinar si lo rellena la persona usuaria, el encargado de la atención o alguien del consejo técnico). Aquí es importante que en su tribunal indague quién estará a cargo del llenado.
 6. Debe explicarle a la persona usuaria los pasos que continuarán en el proceso; por ejemplo, indicarle que la van a citar a una audiencia o que la pueden llamar por teléfono para recabar mayores antecedentes.
 7. En caso de requerirlo, se comunicará de forma interna con el equipo de consejo técnico para que pueda atender la solicitud y que el juez de turno pueda evaluar medidas cautelares.
 8. Debemos aprovechar la instancia para educar: puede informar que con su clave única puede revisar la causa, entregar folletos o cualquier otro dato de utilidad.
 9. Chequee conformidad y despídase amablemente.
- A modo de resumen los pasos son los siguientes:

Figura 28. Protocolo de atención en causas de violencia intrafamiliar.



Fuente: elaboración propia.

Con base en el protocolo revisado, ¿hubiese modificado la descripción de la atención?

Caso práctico

Concorre al tribunal una persona y se acerca a un guardia preguntando dónde puede formular unas consultas; este le indica que debe tomar un número para que le atiendan en el mesón.

La atención la realiza el funcionario X, quien al efectuar el llamado le pregunta qué quiere y le solicita la cédula de identidad. La persona le señala que es un tema delicado y le entrega la cédula. Al comenzar el relato, refiere que no da más, que su pareja la maltrata física y verbalmente, que la hostiga constantemente y que el día de ayer, cuando se enojó porque sirvió té en vez de café, le dio vuelta la taza quemándole parte del

brazo. Siente temor por su vida, pues podría ser peor, ya que su pareja es muy violenta y sus hijos son espectadores.

El funcionario X le indica que llene la hoja de denuncia y que le contactarán para mayor información.

Con lo expuesto:

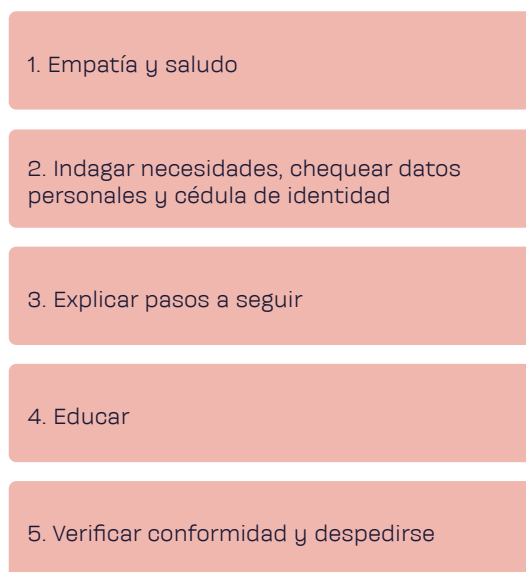
1. ¿Considera usted que la atención se realizó conforme al protocolo?
2. Bajo su criterio, ¿qué debió realizar el funcionario?

En los casos que no se trate de violencia intrafamiliar, ¿cómo abordamos la atención desde el protocolo?

1. Recuerde la empatía, salude y mantenga contacto visual.
2. Sondee necesidades e indague sobre la problemática; debe descartar que se trate de violencia intrafamiliar. Solicite la cédula de identidad y verifique en sistema si la persona tiene otras causas asociadas.
3. Detalle con lenguaje claro y preciso los pasos a seguir en el proceso de acuerdo con el requerimiento planteado. Es importante señalarle a la persona que se debe presentar solicitudes a través de la Oficina Judicial Virtual, pero debemos advertir si se trata de alguna persona que no maneje medios tecnológicos para entregar el formulario pertinente. Asimismo, debe ser receptivo, pues puede ocurrir que requiera solicitar asesoría con miembros del consejo técnico.
4. Debemos aprovechar la instancia para educar: puede informar que con la clave única se puede revisar la causa, entregar folletos o cualquier otro dato de utilidad.
5. Chequee conformidad y despídase amablemente.

Podemos resumir esta información en el siguiente esquema:

Figura 29. Protocolo de atención al público en general.



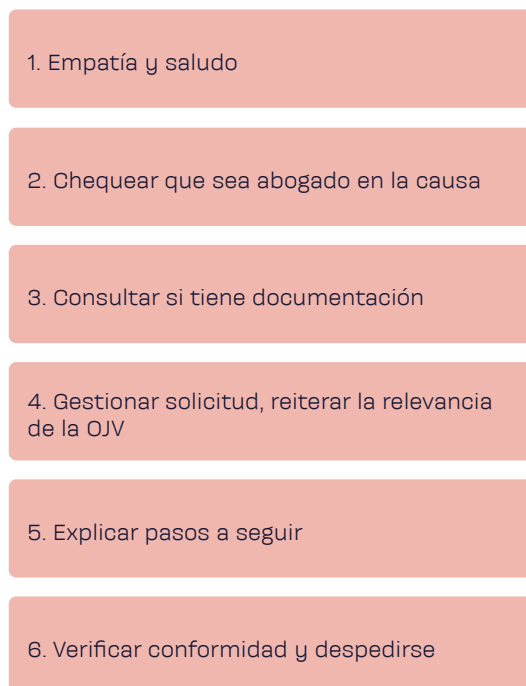
Fuente: elaboración propia.

Si nuestra persona usuaria fuese un abogado o abogada, ¿cómo sería su atención? Descríbala brevemente.

Ahora miremos el protocolo:

1. Recuerde la empatía, salude y mantenga contacto visual.
2. Chequee que el abogado es parte en la causa, y verifique si se autorizó patrocinio y poder ante ministro de fe.
3. Consulte si tiene la documentación para realizar la gestión.
4. Al gestionar la solicitud, indique que se debe ingresar mediante OJV y que de manera excepcional ingresará a través de la unidad de ingresos. Si no se cuenta con dicha unidad, se escanean los documentos y se devuelven de inmediato.
5. Indique los pasos a seguir y plazos estimados.
6. Chequee conformidad y despídase amablemente.

Figura 30. Protocolo de atención a abogados.



Fuente: elaboración propia.

Preguntas de síntesis:

1. ¿En qué se diferencia la atención a un abogado de la atención a una persona usuaria sin conocimientos jurídicos?
2. ¿Usted realiza una atención diferenciada?
3. ¿Considera que deben existir pasos diferentes?
4. Si la persona usuaria, sea abogado o no, comienza a gritarle, ¿qué haría?

Protocolo de atención de grupos vulnerables y personas mayores

El Poder Judicial cuenta con un *Protocolo de atención de grupos vulnerables* desde el año 2020, el cual incluye las distintas categorías que revisaremos a continuación. No obstante, en dicho documento no se abordó la situación especial que tienen nuestros adultos mayores, siendo necesario dictar un *Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores*, publicado en el año 2021.

Niños, niñas y adolescentes

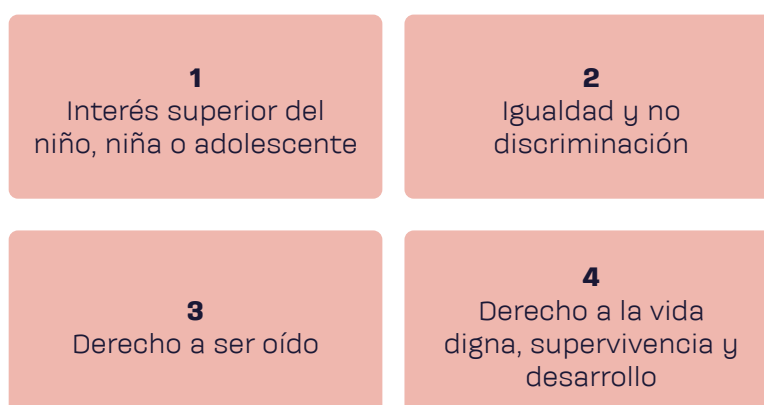
El *Protocolo de atención de grupos vulnerables* dedica un capítulo a las niñas, niños y adolescentes, entendiendo por niño o niña a todo ser

humano menor de 14 años y por adolescentes a quienes tienen entre 14 y 18 años.

Es importante tener presente que en esta materia resulta clave considerar a los niños, niñas y adolescentes, pero al ser menores de edad, quienes deben velar por sus intereses son sus adultos responsables, generalmente padre o madre, quienes son parte activa en el tribunal, así como a los profesionales que están en contacto con ellos o tienen la responsabilidad de atender sus necesidades y requerimientos en el sistema judicial; por ejemplo, los curadores *ad litem* y los especialistas de programas de protección, como psicólogos o trabajadores sociales.

Los principios generales en materia de familia se resumen en la siguiente figura.

Figura 31. Principios en materia de infancia.



Fuente: elaboración propia.

El interés superior corresponde a «la satisfacción integral de sus derechos».¹⁴

Por igualdad y no discriminación debemos entender que todo niño, niña y adolescente 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 / niña, de sus padres o de sus representantes legales.

El derecho a ser oído se refiere a que la Convención sobre los Derechos del Niño reconoce este derecho en función de su edad y madurez, para lo que se deberá dar al niño o niña la oportunidad de ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que le afecte, de forma

¹⁴ CILLERO (1999), p. 60.

directa o por medio de un representante. Lo que se busca determinar es «cómo podemos integrar a la niñez y adolescencia en su calidad de sujetos de derechos a los procesos de toma de decisiones que los involucren».¹⁵

Finalmente, el derecho a la vida digna, supervivencia y desarrollo supone, en cuanto a la vida y la supervivencia, proveer lo necesario para que esta revista condiciones dignas, y en relación con el derecho al desarrollo, el Comité de Derechos Humanos ha interpretado el término de forma amplia, es decir, involucra todos los aspectos de la vida, como son el desarrollo físico, mental, espiritual, psicológico y social.

Dentro de las recomendaciones contenidas en el protocolo, podemos extraer para quienes trabajan en atención de público en un tribunal de familia las siguientes:¹⁶

1. Tener siempre en consideración el interés superior del niño. Si nuestro rol es atención de público, ¿cómo podría materializarse esto?

El interés superior del niño es de aquellos conceptos jurídicos indeterminados, pero la Corte Suprema ha señalado:

Que en estas materias cabe considerar como una regla de interpretación el interés superior del niño y, aun cuando el concepto es jurídicamente indeterminado, puede afirmarse que alude a asegurar el ejercicio y protección de los derechos fundamentales de los menores niños, niñas y adolescentes, y a posibilitar la mayor satisfacción de todos los aspectos de su vida orientados a asegurar el libre y sano desarrollo de su personalidad.¹⁷

En el quehacer diario se puede apreciar en las siguientes manifestaciones:

- Al concurrir un adulto responsable en compañía de un niño, niña o adolescente, se debe tomar el debido resguardo para dar respuesta al adulto, pero sin que esa información vulnere al niño, niña o adolescente.

¹⁵ CONTRERAS (2023), p. 122.

¹⁶ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

¹⁷ Sentencia Corte Suprema, Rol 1384-08, 14 de abril de 2008, considerando cuarto.

Cuando se ha visto expuesto a esta situación, es decir, que concurra un adulto en compañía de un niño, niña o adolescente, ¿cómo efectúa la atención?, ¿qué resguardos toma al momento de brindar la atención?

- Si se acerca una persona adulta a preguntar por una causa que se ventila sobre un niño, niña y adolescente, se debe verificar que sea parte en la causa antes de proporcionar información; para ello, la persona debe presentar su cédula de identidad y el funcionario o funcionaria debe chequear que corresponda a la persona que está consultando. En caso de que la persona no coopere o se altere, ¿cómo lo resuelve?

Considerando que es muy importante mantener la reserva de la información, podría aplicar los protocolos de atención ya revisados en la parte general.

- Inclusive en materia de medidas de protección puede ser que el propio niño, niña o adolescente concurra a efectuar la denuncia, por lo que tendrá que atenderle como a cualquier otra persona, tomando los resguardos en atención a su edad y en colaboración directa con el consejo técnico. En su tribunal, ¿existen lineamientos al respecto?, ¿le ha tocado un caso de este tipo?
2. Garantizar la información y fomentar la participación de los niños, niñas y adolescentes.
- Esto se cumple contando con folletos informativos sobre derechos de los niños, niñas y adolescentes para entregárselos cuando concurran al tribunal en compañía de un adulto responsable.
 - a. ¿Conoce los distintos folletos que existen respecto de la materia?
 - b. ¿En su tribunal qué folletos hay para entregar?
 - c. ¿A quién se los debe solicitar si faltan?
 - d. ¿Quién está a cargo de revisar su disponibilidad?
 - Los tribunales son dinámicos, por lo que puede cambiar nuestro rol en un determinado momento desde atención de público a encargado de actas, y bajo ese supuesto, si al realizar el llamado de rigor un niño, niña o adolescente nos formula una consulta espontánea, se debe responder de forma clara y simple. En caso de

que se nos dificulte, se debe solicitar al funcionario o funcionaria especializado, un miembro del equipo de consejo técnico, que resuelva su inquietud.

3. Garantizar condiciones óptimas para la participación de los niños, niñas y adolescentes en el proceso, adoptando medidas que la faciliten.

Esto se materializa utilizando un lenguaje claro y sencillo, acorde a su desarrollo progresivo; es importante reiterar que la interacción con el niño, niña o adolescente debe ser acorde a su rango etario.

4. Adoptar medidas oportunas.

De estimarse que la seguridad de un niño, niña o adolescente está en riesgo, se deberá disponer lo necesario con el fin de superar la situación y desplegar las medidas pertinentes a cada caso, siguiendo directrices y estándares internacionales, tales como las siguientes:

- Evitar el contacto directo con los supuestos agresores o acusados en todo momento del proceso. Debe existir coordinación entre los distintos actores dentro del tribunal para impedir que en una causa sobre vulneración de derechos se encuentren en la antesala del tribunal el niño y su agresor, suponiendo que pueda ser uno de sus progenitores. ¿Cómo se efectúa esta coordinación dentro del tribunal?
- Resguardar la identidad y privacidad de los niños, niñas y adolescentes en las diligencias en las que deban participar personalmente.
- Resguardar su identidad ante cualquiera que no sea parte del asunto.
- Tomar todas las medidas necesarias para garantizar que el niño, niña o adolescente pueda desarrollar la actuación en privado y en orden preferencial. Una sala o espacio cerrado será el lugar ideal para el desarrollo de la diligencia.
- Propiciar espacios de espera y juzgados idóneos. Se deben considerar tres espacios: el espacio por donde pasará al entrar o salir del juzgado; el espacio en que el que esperará; y el espacio en que se realizará la diligencia. Esto, con el objeto de no dar lugar a ninguna situación intimidatoria, considerando aspectos como privacidad, comodidad y limpieza del lugar.

- Se recomienda en especial adoptar medidas tendientes a eliminar elementos o aspectos que, visual o auditivamente, puedan impactar al niño, niña o adolescente que acude al juzgado para una diligencia; por ejemplo, estar sentado al lado de la atención de público escuchando temas que no le son propios.

Casos prácticos

a. Usted está en su lugar de atención de público y escucha una discusión a la entrada del tribunal. Ve que vienen ingresando un chico de aproximadamente doce a catorce años en compañía de dos adultos. Usted se acerca a ver qué pasa y se da cuenta de que ellos vienen a audiencia de medida de protección, pero que no dejan entrar al chico a la antecámara del tribunal, pues en la nómina de participantes figura María Pérez.

- ¿Cómo resolvería la situación?
- ¿Qué principios del protocolo se ven afectados?
- ¿Cómo podrían evitarse situaciones similares o qué sugerencias haría usted al tribunal?

b. Usted está en su lugar de atención de público y llega de forma prepotente un abogado y le señala que no existe un lugar acondicionado para que espere el niño de cinco años que acompañó a su madre a la audiencia y que usted deberá hacerse cargo de su cuidado.

- ¿Le ha sucedido una situación similar?
- ¿Cómo resolvería la situación?
- ¿En su tribunal tienen resuelto cómo proceder ante un caso así?

Personas en situación de discapacidad

La Organización Mundial de la Salud señala que

La discapacidad forma parte del ser humano y es consustancial a la experiencia humana. Es el resultado de la interacción entre afecciones como la demencia, la ceguera o las lesiones medulares, y una serie de factores ambientales y personales. Se calcula que 1300 millones de personas, es decir, el 16 % de la población mundial, sufren actualmente una discapacidad importante. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de las enfermedades no transmisibles y a la mayor duración de la vida de las personas. Las personas con discapacidad constituyen un grupo diverso, por lo que sus experiencias vitales y sus necesidades en

materia de salud se ven afectadas por factores como el sexo, la edad, la identidad de género, la orientación sexual, la religión, la raza, la etnia y la situación económica. Las personas con discapacidad mueren antes, tienen peor salud y experimentan más limitaciones en su actividad cotidiana que las demás.¹⁸

Existen distintos tipos de discapacidad, entre los que encontramos la sensorial visual, física, sensorial auditiva, intelectual o cognitiva, psíquica o de salud mental y visceral. Por ello se requieren adoptar ajustes razonables, es decir, realizar modificaciones, y 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.¹⁹

Los principios en materia de discapacidad se resumen en la siguiente figura.

Figura 32. Principios en materia de discapacidad.



Fuente: elaboración propia.

¹⁸ Véase en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.

¹⁹ Artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Las recomendaciones²⁰ generales que debemos abordar desde la competencia de familia bajo el rol de atención de público son las siguientes:

1. 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. No se puede discriminar a una persona por tener algún tipo de discapacidad. Por ejemplo, como tiene discapacidad visual, retraso su atención, o porque tiene alguna discapacidad cognitiva, la atención será más larga, así que espero que llegue otro colega para que brinde la atención.

Pregunta reflexiva:

- ¿Qué situaciones de discriminación le ha tocado presenciar, o bien han llegado a sus oídos dentro de la atención de público?
 - ¿Conoce situaciones de discriminación desde el usuario externo al interno? ¿Cómo proceder en ese caso?
2. En cuanto a los ajustes razonables, se espera lo siguiente:
 - 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.
 - Asegurar que se estén implementando los ajustes razonables de manera adecuada, mediante comunicación directa con las personas en situación de discapacidad. Esto se logra cuando interactuamos con las personas usuarias y somos receptivos de sus sugerencias u opiniones; por ejemplo, cuando nos indiquen que les costó ingresar al tribunal porque la rampla o una baranda se encuentran en mal estado, y elevamos esa información en el tribunal.
 - 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. No se deben emitir juicios de valor respecto de la discapacidad de la persona, puede ser inclusive que no haya tramitado su credencial de discapacidad o estemos en presencia de aquellas que se denominan discapacidades invisibles.

²⁰ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

En atención a lo antes expuesto, desde nuestra mirada de atención al público ponderemos las siguientes interrogantes:

- ¿Consideramos que en nuestro lugar de trabajo existen ajustes razonables?
 - Cuando recibe alguna sugerencia u opinión respecto a la materia, ¿dónde lo informa?
 - ¿Qué ajustes razonables debiesen tomarse en su lugar de trabajo?
3. En lo que dice relación con el lenguaje, comunicación e información, se deben considerar los siguientes aspectos:
- Usar un lenguaje no ofensivo ni discriminatorio para referirse a las personas en situación de discapacidad. Debemos 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, dementes, entre otros. Para mayor detalle es pertinente revisar el texto titulado *Recomendaciones para el uso del lenguaje en discapacidad*, elaborado por el SENADIS.²¹
 - 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. ¿Con qué tipo de formatos cuenta para entregar la información?
 - 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, por lo que es importante la empatía durante la atención.
 - Preguntar a la persona en situación de discapacidad cuál es la forma o el medio en que requiere o prefiere recibir la información, sin dar por sentada alguna modalidad. Valorar la implementación de dar respuesta por mensaje de audio a una persona con discapacidad visual.
 - 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. Igual-

²¹ Véase en https://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/8815/conoce-las-recomendaciones-para-el-uso-del-lenguaje-en-discapacidad.

mente es importante describir a estas personas el lugar dónde 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 relevantes que en él se tratarán.

- 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), 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).
- 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.

Caso práctico

Se acerca al mesón de atención de público la Sra. María, quien acompaña a su hermano Alfonso. Refiere que su hermano sufrió un ACV y quedó con secuelas que le impiden mantener una comunicación fluida y que su cónyuge (aunque están separados de hecho) le mencionó que tenía que presentarse ese día en el tribunal, pues lo demandó de alimentos respecto de sus hijos. La hermana refiere que jamás les llegó una comunicación de aquello y que su hermano está muy alterado.

Al respecto:

- a. ¿Cómo abordaría la atención?
- b. ¿Qué gestiones considera prudente realizar o qué sugerencias le daría a María y Alfonso?
- c. ¿Cómo explicaría y entregaría la información?
 1. En cuanto a recomendaciones de accesibilidad física, es importante tener en cuenta el siguiente punto:
 - 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. Aquí se puede aportar siendo receptivos del

entorno y comunicando si encontramos alguna falencia; se debe actuar de forma proactiva y no reactiva. ¿Cómo comunicaría la información recibida de las personas usuarias?, ¿a qué persona dentro del tribunal se dirigiría?

2. En lo que dice relación con la atención propiamente tal, hay que considerar los siguientes aspectos:
 - Priorizar la atención y resolución de los juicios en los que se involucre a una persona con discapacidad, evitando retrasos en la tramitación de estos. Por lo anterior, es importante desde la primera atención dejar consignado si la persona usuaria se encuentra en situación de discapacidad para que todos los actores del tribunal puedan tomar conocimiento.
 - 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.
 - 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.
 - Se debe tomar en consideración la existencia de múltiples discriminaciones que deben ser valoradas al momento de brindar la atención. Para ello se deben tener en cuenta los siguientes elementos:
 - Atender otros factores que pueden dar origen a la discriminación múltiple de las personas con discapacidad; por ejemplo, cuestiones de origen étnico (personas indígenas), de edad (niñas y niños, personas adultas mayores), o de género (como es el caso de las mujeres o niñas con discapacidad).
 - Poner particular atención a los casos en que participen personas con múltiples discapacidades, quienes pueden ser objeto de discriminaciones múltiples.
 - 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 y 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.

- Procurar, en la medida de lo posible, auxiliarse con un equipo multidisciplinario de profesionales de áreas relacionadas con las personas con discapacidad.

Casos prácticos

a. Usted está en su lugar atención de público y escucha un pequeño alboroto a la entrada del tribunal. Ve que vienen ingresando dos adultos, uno de ellos en silla de ruedas. Usted se acerca a ver qué pasa y se da cuenta de que ellos vienen a audiencia de medida de protección, pero que el guardia está complicado con el ingreso a sala de quien usa silla de ruedas, pues los dos ascensores sufrieron un desperfecto a raíz de un corte de luz que hubo hace algunos minutos.

- ¿Cómo resolvería la situación?
- ¿Qué principios del protocolo se ven afectados?
- ¿Cómo podrían evitarse situaciones similares o qué sugerencias haría usted al tribunal?

b. Usted está en su lugar atención de público y llega de forma prepotente un abogado y le interrumpe mientras usted está atendiendo a una persona mayor en situación de vulnerabilidad social y que además presenta discapacidad física. El abogado le refiere que debe atenderlo de forma preferente, pues él tiene algo importante que resolver y su audiencia comienza en veinte minutos.

- ¿Le ha sucedido una situación similar?
- ¿Cómo resolvería la situación?
- ¿Qué principios se verían afectados si usted accede a la petición del abogado?

Sugerencias por cada tipo de discapacidad

En las siguientes figuras se pueden revisar las sugerencias de atención relativas a cada tipo específico de discapacidad.

Figura 33. Discapacidad física o motriz.

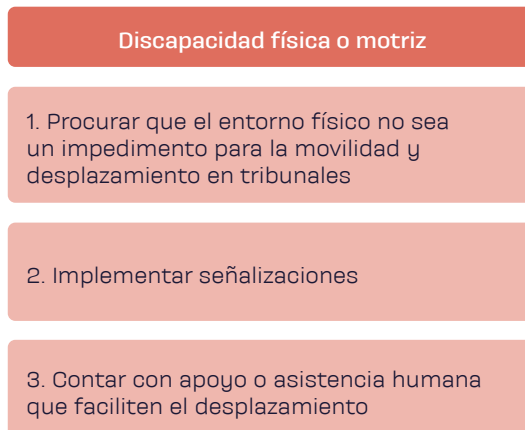


Figura 34. Discapacidad intelectual y discapacidad mental o psicosocial.

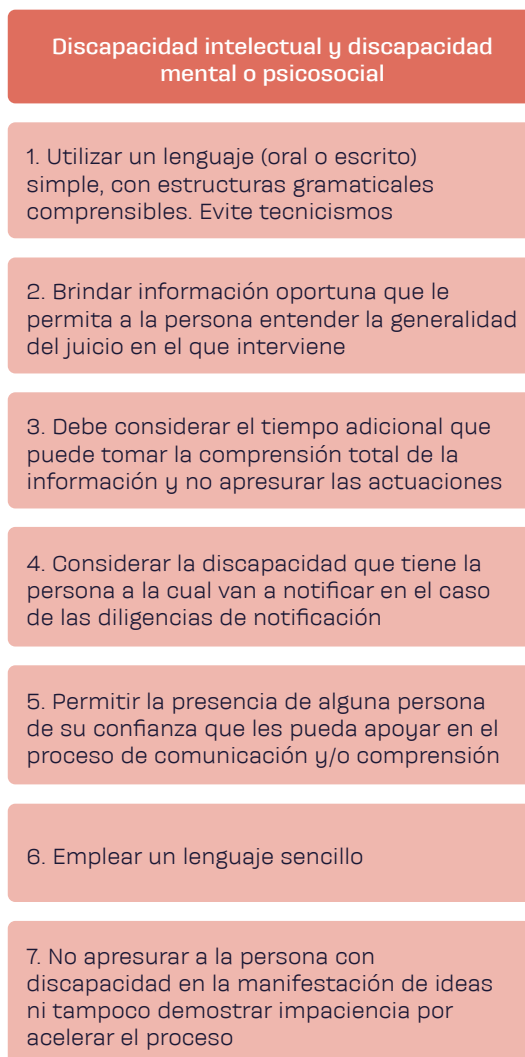


Figura 35. Discapacidad visual.

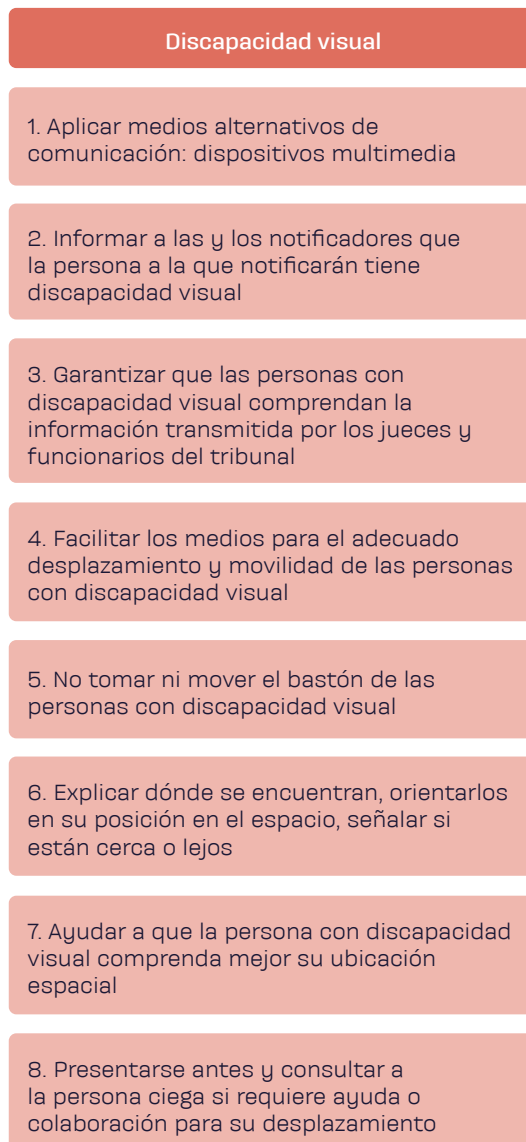
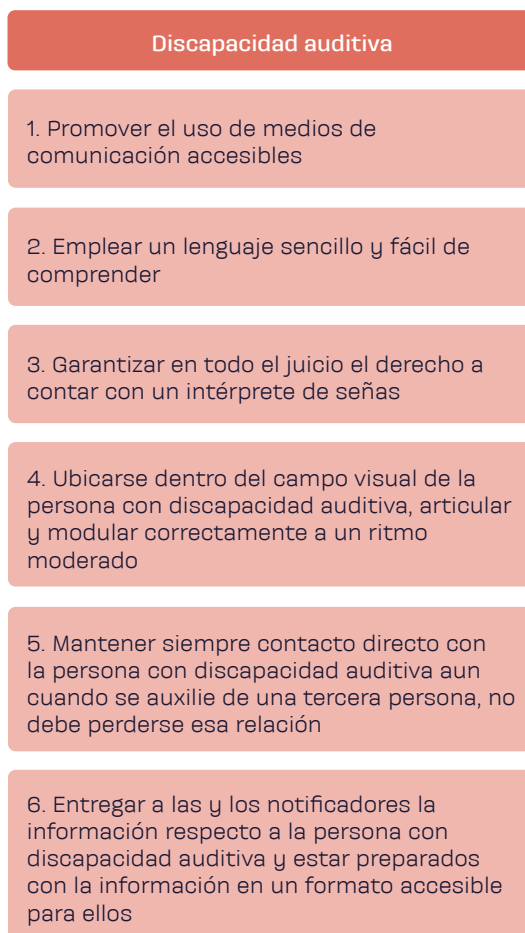


Figura 36. Discapacidad auditiva.



Fuente figuras 33-36: elaboración propia.

Personas migrantes

Desde una perspectiva multidimensional, la migración es un fenómeno que ha ido evolucionando y creciendo exponencialmente en nuestro país durante los últimos años.²²

Según la encuesta CASEN 2022, el país alberga a más de 1,7 millones de personas inmigrantes, lo que equivale a un 8,7 % de la población total. Esta cifra representa un aumento de 400.000 personas migrantes en comparación con el año 2020, es decir, un incremento promedio de 200.000 personas al año.

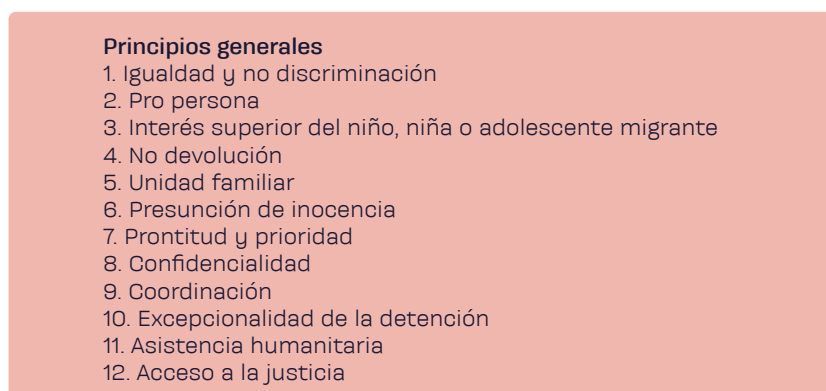
Si revisamos la caracterización general entregada antes, podemos ver un incremento de la población migrante y con ello un aumento de los requerimientos ante los tribunales pues son grupos que antes no esta-

²² FUENTES y HERNANDO (2019), p. 407.

ban considerados y hoy son parte de la sociedad debiendo el sistema dar respuesta a sus requerimientos. Si analizamos la niñez y adolescencia migrante, estamos en presencia de un triple nivel de vulnerabilidad: por ser niño, niña o adolescente, por ser migrante y eventualmente por ostentar un estatus migratorio irregular, ya sea ellos o sus progenitores.²³

Los principios generales en la materia están resumidos en la siguiente figura.

Figura 37. Principios generales sobre personas migrantes.



Fuente: elaboración propia.

Dentro de las recomendaciones que se deben tener en consideración al momento de atender personas migrantes encontramos las siguientes²⁴:

1. Eliminar cualquier trato discriminatorio en contra de las personas migrantes, entendiendo que se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Es precisamente lo que se indicaba anteriormente, ya que el ser personas migrantes les coloca en una posición vulnerable, a lo cual se pueden sumar otras características, como ser menores de edad o estar en situación irregular. ¿Cuáles son los desafíos que le supone atender personas migrantes en competencia de familia?
2. Evitar actos discriminatorios. El hecho de ser personas migrantes no puede suponer una discriminación al momento de practicar la atención; por ejemplo, si no cuenta con sus documentos, no puede

²³ RAVETLLAT y MONDACA (2021), p. 198.

²⁴ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

- negarse la atención, pues les estaríamos vulnerando doblemente. Ellos, por ejemplo, pueden acudir a solicitar una medida de protección, efectuar una denuncia por violencia intrafamiliar, o bien pedir una autorización para salir del país. ¿Alguna vez alguna persona migrante lo ha acusado de efectuar actos discriminatorios en su contra?
3. Reconocer la perspectiva de género como elemento fundamental en la migración.
 4. Consultar a las mujeres migrantes si tienen o no hijos en el país.
 5. Asegurar la atención de manera prioritaria a aquellas causas en que intervenga una persona migrante en situación de vulnerabilidad, bien a través de los servicios previos de atención (CAJ o clínicas jurídicas), u ordenando lo pertinente para que se atienda la vulnerabilidad constatada.
 6. En caso de solicitantes de asilo que por cualquier motivo acuden a los tribunales, siempre mantener la reserva de sus datos y de su condición de refugiados o de ser solicitantes frente a cualquier tercero, y en especial frente al país de origen o perseguidor.
 7. Se debe garantizar que se cumplan los siguientes derechos de acceso a la justicia:
 - a) Derecho a la información, asistencia legal, defensa pública y a un intérprete.
 - b) 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 refugiados.
 - c) Sistemas adecuados de identificación de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad para asegurar que se garanticen sus derechos.

Casos prácticos

a. Concorre a atención de público una mujer migrante en situación irregular para solicitar una autorización de salida del país de su hijo menor de edad, también migrante, cuyo padre se encuentra en el extranjero y ahora la madre tomó la decisión de retornar a su país de origen, pero quiere irse por un paso habilitado, lo que significa que deberá contar con dicho documento.

- ¿Cómo resolvería la situación?
- ¿Qué principios se encuentran involucrados?

- ¿En su tribunal está claro cómo proceder frente a estos casos?
- b. Se acerca al mesón una usuaria que refiere tener una causa por medida de protección en favor de sus hijos, y se acordó que el padre pagaría pensión por \$130.000 y que debe pagar en una cuenta especial que se debe abrir a su nombre. Ella indica que fue al banco, pero no cuenta con la documentación necesaria, pues se encuentra en situación irregular.
 - ¿Cómo resolvería la situación?
 - ¿Qué principios se encuentran involucrados?
 - ¿En su tribunal está claro cómo proceder frente a estos casos?

Comunidades y pueblos originarios

De acuerdo con el protocolo es importante distinguir algunos conceptos clave, a saber:

- a) 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.
- b) 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 cuales les dan una identidad sociopolítica diferente a la del resto de la población del Estado nacional.
- c) 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.

Los principios generales de la materia se sintetizan en la siguiente figura.

Figura 38. Principios generales sobre comunidades y pueblos originarios.

Principios generales

1. Igualdad y no discriminación
2. Autoidentificación
3. Maximación de la autonomía y acceso a la justicia
4. Protección especial del territorio y acceso a la justicia
5. Participación, consulta y consentimiento frente a cualquier acción que los afecte

Fuente: elaboración propia.

Desde la perspectiva de la atención, las recomendaciones generales son las siguientes²⁵:

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. Ello implica que puedan acreditar su legitimación mediante documentos propios, por lo que si se acercan al mesón, debemos tener esto en consideración.
2. Evitar incurrir en tratos discriminatorios por el hecho de que la persona usuaria asuma la condición de indígena.
3. Preocuparse acerca de la admisión de acciones procesales interpuestas por personas indígenas que concurren 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.
5. Adecuar los procesos relevantes de modo que permitan la aplicación apropiada de los principios señalados precedentemente. Por ejemplo, adecuar los sistemas de registro y establecer protocolos de tratamiento para autoridades ancestrales; lo anterior implica co-

²⁵ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

nocer si en nuestro tribunal existen mecanismos particulares para este grupo y, así, tomar las providencias correspondientes.

- ¿En su tribunal tienen protocolos de atención especial para este grupo?
- ¿Qué herramientas considera necesarias para mejorar su atención al respecto?
- ¿Las personas, antes de iniciar la atención, se identifican como pertenecientes a un pueblo originario?

Mujeres víctimas de violencia de género

La violencia de género se define como

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. Por ello son parte de los grupos vulnerables que requieren una atención prioritaria para garantizar su acceso a la justicia.²⁶

Es importante precisar algunos conceptos que nos permitirán entender de forma simple el rol de los funcionarios y funcionarias del Poder Judicial en la materia, a saber:

Género: se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad en una época determinada considera propios de cada sexo.

Esteretipos de género: generalizaciones preconcebidas a partir de determinadas características culturales asociadas a los géneros, sobre

²⁶ *Glosario política de igualdad de género y no discriminación del Poder Judicial de Chile*, 2015.

cómo es y cómo debe comportarse un hombre y una mujer.

Violencia de género contra las mujeres: todo acto de violencia de género que resulte o pueda resultar en 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.

Figura 39. Formas de victimización.

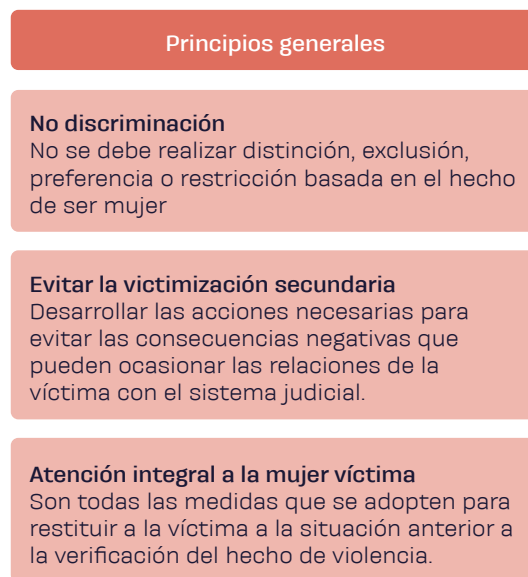


Fuente: elaboración propia.

Pregunta para la reflexión: ¿cree que desde su rol se puede ejercer victimización secundaria?, ¿qué formas de victimización secundaria considera que pueden suceder en una atención de público?

Los principios generales en la materia están resumidos en la siguiente figura.

Figura 40. Principios generales sobre mujeres víctimas de violencia de género.



Fuente: elaboración propia.

Dentro de las recomendaciones generales a tener en consideración en la atención de público en la competencia de familia se encuentran las siguientes:²⁷

1. Hay que 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. Por ello es relevante tener presentes las consideraciones analizadas previamente respecto a la materia: la atención debe ser empática, respetar los tiempos de la mujer, no presionar ni menos juzgar.
2. Instruir a todas las personas funcionarias de 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 que se abstengan de realizar cualquier comentario u observación de carácter sexista y evitar, en particular, minimizar los hechos o corresponsabilizar a la víctima.

Resulta fundamental contar con los datos de los centros de la mujer, así como de la Corporación de Asistencia Judicial o clínicas

²⁷ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

jurídicas que puedan brindar la asesoría jurídica; en el rol de atención de público solo podemos brindar información de carácter general, orientar y explicar los pasos a seguir, pero se deben aportar datos concretos para que ellas puedan acudir a estas instituciones si así lo requieren.

3. Brindar a las víctimas mecanismos que les permitan acceder en forma real, oportuna y efectiva a la justicia, respetando su diversidad de condiciones. Por ejemplo:
 - a. 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. Por ejemplo, concurre una mujer haitiana que quiere formular una denuncia, pero su dominio sobre el español es limitado.
 - b. Implementar ajustes razonables para un efectivo respeto y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
 - c. Utilizar un lenguaje claro, preciso e inclusivo en caso de identidades sexuales diversas. Por lo anterior, es importante consultar cómo quieren ser llamadas o tratadas las personas usuarias, así como dar la libertad a que si sienten alguna incomodidad en el trato puedan manifestarlo.
 - d. Instruir expresamente que a las personas cuya identidad autopercibida no corresponde con el sexo registrado en sus documentos personales se las trate en toda actuación judicial por su nombre y sexo autodeclarado, dejando constancia de dicha circunstancia en el proceso.

Caso práctico

Se acerca la señora Marta al mesón de atención de público. Refiere que tiene audiencia de juicio en materia de relación directa y regular y que debe comparecer pues tiene que declarar, pero tiene miedo, puesto que su exmarido tiene una medida cautelar de prohibición de acercamiento al estar imputado por delito de maltrato habitual y lesiones graves.

- ¿Qué respuesta daría a Marta y cómo desarrollaría la atención?
- ¿Cómo se garantiza la integridad de Marta en dependencias del tribunal?
- ¿Qué alternativas hay para su comparecencia?

Cuestiones previas al proceso

Infraestructura: si bien no es un tema propio de la atención a público, se deben tener consideración los siguientes aspectos, en los que se puede cooperar para brindar una mejor atención:

- a. Contar con accesos y salidas iluminadas. Si se advierte que al llegar en la mañana aún está oscuro y las luces no funcionan, dar los avisos correspondientes.
- b. Disponer de espacios privados para realizar la denuncia a fin de resguardar la privacidad de las mujeres víctimas de violencia de género y evitar la victimización secundaria.
- c. 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 estas tareas sin dificultades.
- d. Exhibir un decálogo de los derechos de las mujeres víctimas de violencia en las paredes de los tribunales de primera instancia.

En cuanto a infraestructura:

- ¿Considera que se cumplen las recomendaciones?
- ¿Cuáles aspectos cree importante mejorar?
- ¿Cuáles otras tomaría en consideración?

Información: al momento de recibir la denuncia, se debe informar de forma clara a la víctima respecto de las etapas que va a involucrar dicha acción al interior del tribunal, así como de las etapas del procedimiento y la posibilidad de solicitar medidas cautelares en cualquiera de ellas.

Esta información debe ser entregada en un lenguaje claro y sencillo y puede ser apoyada a través de medios impresos o digitales. Asimismo, corresponde educar e informar 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.

Capacitación: aquí es importante la participación de los funcionarios y funcionarias en jornadas de formación, capacitación y sensibilización en temas de género y violencia, que entreguen herramientas sobre primera acogida a las personas encargadas de recibir las denuncias.

- ¿Conoce todas las capacitaciones que se dan en la materia?
- ¿Qué capacitaciones le gustaría tener?

Recomendaciones dentro del proceso

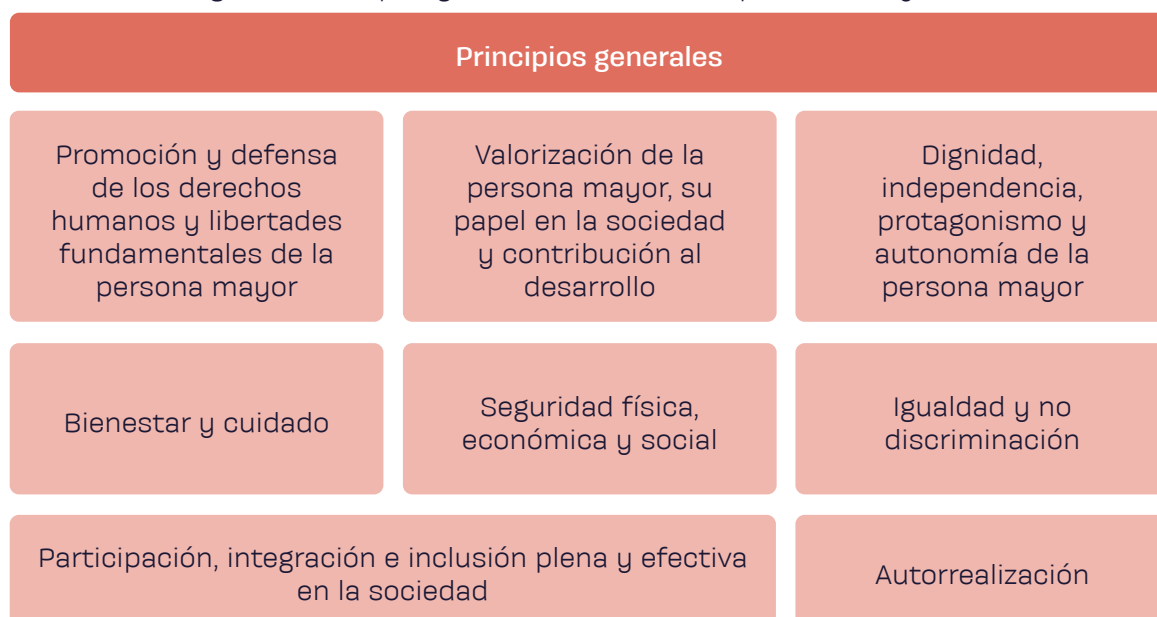
- Prestar atención inmediata, integral, coordinada, interinstitucional y sostenible a las víctimas, durante todo el proceso.
- Atender a la víctima en el mínimo tiempo posible a partir de su presencia en el tribunal, a través de un integrante del tribunal que escuche personalmente su declaración, garantizando su privacidad y activando los canales de articulación con los servicios de atención que sean pertinentes.
 - a. 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.
 - b. 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, además, verificar si la víctima pertenece a algún otro grupo en situación de vulnerabilidad, dado que podría ser sujeto de discriminación interseccional; lo anterior a fin de contar con el abogado o la abogada más idónea para su defensa.

Personas mayores

El *Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores* aborda una serie de recomendaciones para facilitar y mejorar la atención de las personas mayores y que estas logren acceder efectivamente al ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad y sin discriminaciones etarias. La Ley 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), indica que toda persona mayor de 60 años se considera adulto mayor, pero se debe distinguir entre los conceptos «adulto mayor» y «tercera edad», que muchas veces se consideran sinónimos. La Ley 21.144 introdujo el concepto de «cuarta edad», siendo todas aquellas personas mayores de 80 años, por lo que la forma inclusiva de tratar a todas estas personas es referirnos a personas mayores.

Los principios generales en materia de personas mayores se resumen en la siguiente figura.

Figura 41. Principios generales en materia de personas mayores 1.



Fuente: elaboración propia.

Figura 42. Principios generales en materia de personas mayores 2.



Fuente: elaboración propia.

Además, hay que tener en consideración otros principios como lo son: la responsabilidad del Estado y la participación de la familia y de la comunidad en la integración activa, plena y productiva de la persona mayor dentro de la sociedad, así como en su cuidado y atención, de acuerdo con nuestra legislación.

Hay que destacar aquí también la importancia de la valoración que debe efectuar el tribunal sobre la competencia de la persona mayor para tomar decisiones autónomas sobre aspectos que afectarán su propia vida.²⁸

En nuestro país es de público conocimiento que las tasas de envejecimiento han ido aumentando gradualmente. Ello nos mandata a tomar una serie de medidas que permitan realizar los ajustes necesarios aplicando criterios de inclusión y evitando que las personas mayores se sientan discriminadas por su edad. Por lo tanto, en materia de familia es importante tener las siguientes consideraciones desde una mirada general en lo que dice relación con la atención de público, para luego ahondar en recomendaciones específicas para la competencia²⁹.

1. Velar por el resguardo de derechos específicos. En lo que dice relación con atención de público, se mandata priorizar la actuación judicial de forma expedita en casos en que se encuentre en riesgo la vida o la salud de una persona mayor. En su lugar de trabajo, ¿cómo se desarrolla la atención de un adulto mayor?
2. Atención y trato. Se debe brindar un trato respetuoso, cordial y personalizado, debiendo tener en cuenta las siguientes particularidades:
 - Asegurar a las personas mayores una atención preferente, prioritaria y especializada en las distintas etapas del procedimiento, lo que debe ser informado de manera visible en la sala de espera y demás dependencias de los tribunales.
 - Priorizar la fijación de audiencias en las que las personas mayores concurren como partes demandantes, demandados, acusados, imputados, abogados, víctimas o testigos. Dar preferencias en la comparecencia, en la presentación para declarar y en la resolución de causas en que se involucre a una persona mayor, en atención a que no poseen las mismas expectativas de vida.
 - Incluir de oficio por el tribunal o recomendar a los comparecientes que incluyan en cualquier escrito o actuación judicial la circuns-

²⁸ LATHROP (2019), pp. 131 y 132.

²⁹ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

tancia de ser persona mayor de 60 años. Se recomienda informar al juez o a quien esté a cargo de la actuación sobre la presencia de la persona mayor, con la finalidad de priorizar su comparecencia.

- Contactar a la red familiar y social del adulto mayor, en función de las necesidades que plantee el proceso judicial, el acompañamiento personal y la adecuada representación de sus intereses, en la medida que la persona mayor syndique a personas o familiares de su exclusiva confianza y les delegue esta labor. Por ejemplo, cuando se acerca al mesón de atención un adulto mayor que se encuentra desorientado.

Al respecto, analice si las recomendaciones del protocolo se están cumpliendo en su lugar de trabajo.

3. En cuanto a las acciones de lenguaje e información, se deben considerar los siguientes aspectos:
 - Contar con un lenguaje claro y que elimine términos que pudiesen hacerlos sentir de forma peyorativa; por ejemplo, «abuelitos» o «tatitas». Si bien en otro contexto son formas de referirnos que expresan cariño, dentro del tribunal pueden aumentar la sensación de discriminación o de que no serán tomados en serio.
 - Garantizar la presencia de personal especializado como también de un intérprete y/o facilitador cultural en los casos en que se requiera: debemos saber quién o quiénes son los miembros del tribunal especializados para, de ser necesario, recurrir a ellos. En el caso concreto, tendríamos que saber qué miembro del consejo técnico está a cargo de este grupo.
 - Resulta importante saber si la persona mayor es analfabeta, padece una discapacidad o pertenece a un pueblo indígena, para que utilizemos medios de comunicación que sean accesibles. Por ejemplo, si es una persona analfabeta o analfabeta digital, no puedo comprometer que la respuesta se le enviará a su correo electrónico. Es importante recalcar este punto, pues la atención de público constituye el elemento inicial de la atención de una persona.
 - En nuestra atención debemos chequear conformidad al tratarse de personas mayores, dado que puede existir una pérdida cognitiva; es importante reconfirmar que comprendieron la información proporcionada. Asimismo, hay que recordar aquí los pasos señalados en la parte general sobre aplicación del RIE.

- Utilizar diversos medios materiales para que las personas mayores comprendan la información entregada, como folletos o formularios sencillos, y disponer algunos en sistema braille. Se sugiere que sea en forma impresa, utilizando tipos de letra claros, con tamaño de fuente mayor a doce. Se sugiere igualmente considerar la altura en que se instalan, en las paredes del tribunal, medios de información como afiches o pantallas.

¿En su lugar de trabajo existen folletos que cuenten con los estándares para que una persona mayor los pueda leer y comprender?

- Disponer de los medios materiales para cooperar con la realización de trámites simples que, debido a la brecha digital, la persona mayor no pueda realizar por sí misma, tales como impresión de un documento, obtención de información de la web, etcétera. Quizás es esta la cuestión más recurrente. ¿Cómo actúa usted cuando una persona mayor le solicita presentar un escrito o le pide copia de una demanda?
- Tener un sistema sencillo y particular dirigido a que las personas mayores usen las plataformas de atención de usuarios dispuestas en los tribunales acompañados y guiados por un anfitrión o anfitriona. Por ejemplo, los tótem que cuentan con el canal digital.
- Informar, previo a la realización de una actuación judicial, acerca del contenido de esta y la forma en que se llevará a cabo. Señalar a la persona mayor su papel en ella, y el momento y la forma en que participará. Es importante describir el lugar donde se realizará la actuación y las personas que en ella participarán, indicando la función de cada uno 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 relevantes sobre los que en él se tratará.
- Dar avisos o recordatorios de audiencias, debiendo considerar que la citación a una persona mayor de 60 años y menor de 70 debe ser realizada como mínimo siete días antes del evento. Si la convocatoria o el aviso recordatorio está dirigido a una persona mayor de 70 años debe efectuarse con al menos 48 horas de anticipación. Es importante solicitar a la persona mayor un medio de contacto (número telefónico) para comunicarse con ella. ¿Sabe si existe por parte de una unidad la dinámica de recordar las audiencias?

4. Respecto a infraestructura y capacitación se deben tomar en consideración los siguientes aspectos:
 - Garantizar la accesibilidad al entorno visual, auditivo y tecnológico, y a las comunicaciones e información, eliminando toda barrera, cultural, territorial, de lenguaje y actitudinales. Por ejemplo, adoptar medidas como la ubicación de las pantallas al alcance de su vista, la implementación de medios auditivos, el aumento del tamaño de las letras en la información que se entrega, la consideración del origen rural o urbano, la implementación de diarios murales, teléfonos de consulta, y lugares para conectarse a Internet exclusivos, además de conectividad con Trámite Fácil, etc.
 - Procurar la instalación de espacios que permitan proteger a las personas mayores en caso de presentar dificultades de salud mientras asisten a los tribunales, como por ejemplo enfermería en aquellos edificios en que hay varios tribunales y, en los que no, asegurarse de contar al menos con equipos de resucitación. En el rol de atención se debe tomar conocimiento sobre dónde están dichas instalaciones o equipos.
 - Contar con señalética visible, que indique claramente la distribución de los espacios, de forma que pueda reconocérselos fácilmente, como por ejemplo en ascensores, baños, salas de atención y asientos exclusivos.
5. Coordinaciones: contar con un listado de redes de asistencia interdisciplinarias para la persona mayor, que sea de público conocimiento para funcionarios y funcionarias y esté disponible para el público.

Además, el protocolo establece una serie de recomendaciones específicas en materia de familia, las cuales son las siguientes:

1. Requerir la creación de la nomenclatura específica «Abandono de PAM» en el Sistema Informático de Tramitación Digital de Familia (SITFA). Esta nomenclatura permitiría visibilizar las causas de vulneración respecto de personas mayores que hoy se deben tramitar como violencia intrafamiliar.

En la actualidad:

- ¿Se ha concretado la creación de esta nomenclatura?
- Cuando ingresa una causa de vulneración de una persona mayor en el mesón de atención de público, ¿cómo la ingresa?

- ¿Considera suficientes los recursos que tiene el sistema para la atención de personas mayores?
- 2. Propender a que un miembro del consejo técnico tenga a su cargo la atención especializada de las personas mayores, en los casos en que sean derivadas por el funcionario especializado de atención de público.
- ¿En su tribunal tiene claridad sobre a quién debe recurrir en caso de una atención de persona mayor?
- 3. Considerar las distintas opciones y/o alternativas programáticas de los dispositivos intersectoriales a beneficio de las personas mayores que van más allá de una institucionalización en un ELEAM (establecimiento de larga estadía del adulto mayor). Evaluar otras alternativas de apoyos, cuidados y/o soportes brindados por organizaciones e instituciones comunitarias y/o territoriales.
- ¿Considera relevante para su rol de atención de público tener conocimiento sobre redes a las cuales puede recurrir una persona mayor?
- Independientemente de la respuesta a la pregunta anterior, ¿qué opciones y alternativas en beneficio de las personas mayores conoce?

Capítulo 3

Atención de público: competencia laboral

Introducción

En nuestro país contamos con 26 juzgados de letras del trabajo y en aquellos territorios jurisdiccionales donde no hay, conoce de las materias propias de dicha competencia un juzgado de letras con competencia común. A modo de complemento existen cuatro juzgados de cobranza laboral y previsional; en aquellos territorios donde no hay, conocen de esas materias los juzgados de letras del trabajo y, en su defecto, los juzgados de letras con competencia común. Aquí debemos considerar cuáles son las principales causas que se tramitan en tribunales respecto a la competencia laboral y a conocer cuáles son las principales temáticas que serán consultadas por las personas usuarias.

Caracterización de personas usuarias del Poder Judicial

Si nos remitimos a la caracterización de usuarios del año 2019, a la cual ya hemos hecho referencia, obtenemos información respecto de las personas usuarias que nos permite comprender de mejor forma el perfil de quienes serán atendidos.

Hay dos datos estadísticos que son relevantes: edad y género. Las personas usuarias tienen en promedio 39 años, siendo levemente superior el grupo de mujeres, que representa un 52 % del total. En esa fecha, los usuarios extranjeros representaban un 5,2 %.

Figura 43. Caracterización de personas usuarias.



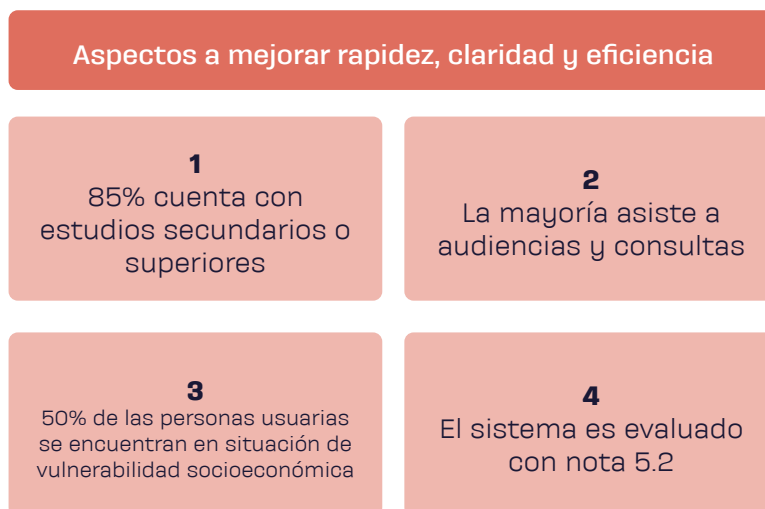
Fuente: CAPJ, 2019.

En cuanto a personas que se encuentran en situación de discapacidad, predomina la discapacidad física, representando el 47,4 % del universo total, seguida de la discapacidad visual, con un 36,8 %. Así, es altamente probable que cuando interactuemos con personas usuarias en situación de discapacidad, nos enfrentemos las discapacidades antes mencionadas, a cuyos requerimientos debemos dar respuesta. Hay que considerar, además, que por la materia dichas discapacidades pueden tener su origen en una enfermedad profesional o en un accidente laboral.

Desde una perspectiva socioeconómica, aproximadamente el 50 % de las personas usuarias se encuentra en situación de vulnerabilidad socioeconómica, y el 85 % cuenta con estudios de enseñanza media o superiores. Esto último contrasta con la realidad de otras competencias.

Los principales motivos de atención son asistir a audiencias, recibir orientación o hacer consultas generales, y ser testigo o acompañante, desplazando al cuarto lugar realizar seguimientos a las causas. Lo que estas personas usuarias esperan del sistema principalmente es rapidez, eficiencia y claridad.

Figura 44. Caracterización de personas usuarias.



Fuente: elaboración propia.

Lo anterior nos lleva a valorar que en esta competencia se pueden conjugar una serie de variables que consiguen tornar una atención compleja, pues una misma persona usuaria puede presentar distintos factores de riesgo. A modo de ejemplo, podemos estar en presencia de un hombre migrante haitiano que se encuentra cesante y tiene discapacidad física, y acude al tribunal pues refiere que fue despedido y no tiene contrato, o una mujer chilena que denuncia situaciones propias de acoso laboral y se encuentra en vulnerabilidad social.

Ello supone que al momento de su atención debemos tomar en consideración todos estos elementos para dar respuesta a sus requerimientos, cuestión que iremos revisando a medida que avancemos en el capítulo.

De igual forma debemos preguntarnos cuáles son las materias que son de competencia laboral.

Para ello debemos recurrir al artículo 420 del Código del Trabajo, que nos señala las siguientes:

1. Controversias entre empleadores y trabajadores por la aplicación de normas laborales o derivadas de la aplicación de un contrato de trabajo individual o colectivo, convenciones y fallos arbitrales en materia laboral.
2. Controversias derivadas de la aplicación de normas referidas a organización sindical y negociación colectiva.
3. Juicios relativos a la aplicación de normas de previsión o de seguridad social, presentados por trabajadores activos, empleadores y pensionados, salvo lo relativo a la revisión de las resoluciones sobre la declaración de invalidez o del otorgamiento de licencias médicas.

4. Reclamaciones que procedan en contra de las resoluciones dictadas por la autoridad administrativa en materia laboral, previsional o de seguridad social.
5. Juicios donde se pretenda hacer efectiva la responsabilidad del empleador derivada de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, con excepción de la responsabilidad extracontractual.
6. Todas las demás materias que las leyes entreguen a la competencia de los juzgados de letras con competencia laboral.

Como se puede advertir, el abanico de temáticas a consultar es amplio. Sin embargo, hay cuestiones que están fuera de las materias propias de la competencia, pero quien no las conoce podría erróneamente concurrir al tribunal; por ejemplo, una persona que quiere consultar por el no pago de licencias médicas. Aquí debe recordarse que «estos tribunales no revisan resoluciones sobre declaraciones de invalidez o sobre otorgamiento de licencias médicas (eso lo ven los órganos administrativos o instituciones de seguridad social, como las distintas superintendencias o isapres)».³⁰

Teniendo claro lo anterior, es difícil pensar que todas las causas se verán en la misma proporción; revisemos algunas estadísticas.

Durante el año 2023, los tribunales de letras del trabajo tuvieron un ingreso de 89.223 causas; de ellas, la mayor cantidad de causas tramitadas corresponde a la materia de despido injustificado.³¹

Figura 45. Ingresos por materia en el año 2023.

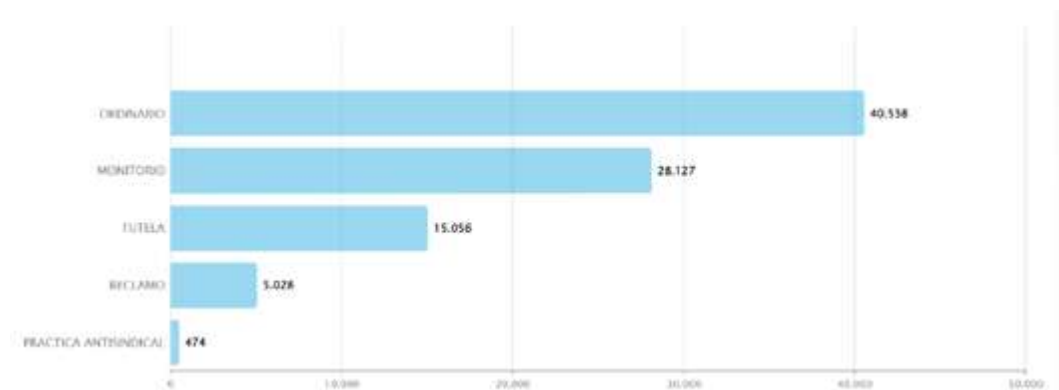


Fuente: PJUD.

30 ALRUIZ *et. al.* (2022), p. 28.

31 *Números y estadísticas* en <https://numeros.pjud.cl/Competencias/Laboral>.

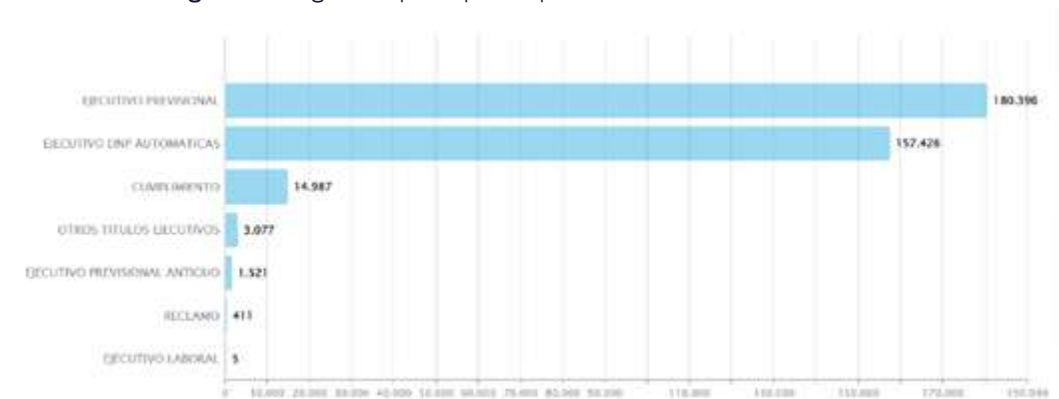
Figura 46. Ingresos por procedimiento en el año 2023.



Fuente: PJUD.

En lo que dice relación con los juzgados de cobranza laboral, las estadísticas son las siguientes:

Figura 47. Ingresos por tipo de procedimiento en el año 2023.



Fuente: PJUD.

De lo anterior podemos inferir que cada ingreso por procedimiento da lugar a distintas materias, cuestión que amplía el número de materias sobre las que debe pronunciarse el tribunal. Así, como en un alto número de causas no se da cumplimiento a lo resuelto por el tribunal, se despliegan acciones de cobranza laboral.

Ello supondrá que en el mesón de atención de público se generen consultas en ambas materias, salvo que existan tribunales diferentes.

¿Cómo podemos hacernos cargo de lo anterior?, ¿o cómo desde nuestro puesto de trabajo podemos contribuir a mejorar la atención de las personas usuarias externas e internas?

Debemos ser capaces de entregar la información con una perspectiva de enseñanza, de explicar, por ejemplo, que dicha consulta no se

resuelve en el tribunal, que debe concurrir a otra entidad, tener datos de contacto de instituciones relacionadas, etc.

Caso práctico

Se acerca al mesón de atención de público un usuario. Usted le saluda y le pregunta qué necesita. La persona refiere que quiere que tiene una causa, pues lo despidieron injustificadamente y que hay fondos en el tribunal cuya liberación lleva cuatro meses esperando. No entiende el motivo del retraso, pues había comprendido que era algo automático.

Al respecto:

- a. ¿Usted cómo atendería al usuario?
- b. ¿Consideraría necesario derivar su atención o consultar a otro compañero?
- c. En el caso de no ser usted el encargado de responder, ¿sabe a quién debe derivar la consulta o qué redes debe accionar el usuario?

Glosario de términos jurídicos específicos³²

Conectando con lo anterior, resulta indispensable conocer una serie de términos jurídicos atinentes a la competencia, pero de forma interrelacionada, para que podamos advertir sus diferencias y similitudes, lo que revisaremos de forma práctica en atención a distintas materias que se ventilan en el tribunal y haciendo uso del glosario de términos jurídicos.

Lo primero que debemos aclarar es quién es trabajador. Aquí llegamos a una particularidad que distingue entre trabajadores dependientes e independientes. Los trabajadores y trabajadoras dependientes son toda persona natural que presta servicios personales, intelectuales o materiales, bajo dependencia o subordinación y en virtud de un contrato de trabajo. Por el contrario, los trabajadores y trabajadoras independientes son aquellos que en el ejercicio de su actividad no dependen de empleador alguno ni tienen trabajadores bajo su dependencia.

La diferencia radica en que respecto de los primeros existe un contrato de trabajo como tal y, en el caso de los segundos, estamos hablando de una prestación de servicios, probablemente han escriturado mediante un contrato a honorarios. Entonces, ¿puede ser que un trabajador independiente en la práctica esté realizando labores de trabajador dependiente? Sí, pero dicha calificación tendrá que realizarla el juez una vez

³² Véase en <https://www.pjud.cl/docs/download/33978>.

que pondere la prueba de ambas partes. La clave para determinar si existe relación laboral es la presencia de tres elementos: servicios personales, remuneración y vínculo de subordinación y dependencia, entendiendo que este último dice relación con la especial vinculación existente entre el trabajador y el empleador, en virtud de la cual este está facultado para determinar el tiempo, lugar y forma en que el trabajador debe prestar los servicios pactados en el contrato de trabajo.

Casos prácticos

Concorre al tribunal una persona que refiere que fue despedida y le enseña un contrato que se titula «contrato de prestación de servicios». Lo revisa rápidamente y lee la palabra «honorarios». El señor refiere que cumplía horario, que tenía jefatura y rendía cuentas por una serie de obligaciones.

A partir del relato:

- a. Describa cómo realizaría su atención.
- b. ¿A dónde debiese concurrir la persona para resolver el problema?

Otra cuestión que requiere claridad son los procedimientos que están presentes en el tribunal, porque producen cierta confusión en las personas usuarias. Los distinguiremos en los siguientes párrafos.

Procedimiento de aplicación general: aquel que tiene por objeto resolver las contiendas cuya cuantía sea superior a diez ingresos mínimos mensuales. Se desarrolla en dos audiencias; una inicial, llamada audiencia preparatoria, y una final, llamada audiencia de juicio. Aquí puede acercarse una persona y consultar si debe asistir con sus testigos; al revisar el sistema y advertir que se trata del procedimiento de aplicación general, nos toca ver la citación; si es audiencia de juicio, claro. Por el contrario, si es audiencia preparatoria, se debe indicar que en ella recién se dirá quiénes serán sus testigos en juicio. Este tema en ocasiones genera confusiones e implica que las personas pidan permisos en sus trabajos y que, cuando realmente deben comparecer, no asistan.

Similar al anterior en estructura es el procedimiento de tutela de derechos fundamentales: aquel que se desarrolla como un juicio de aplicación general y que tiene por finalidad resolver la controversia que se genera producto de una vulneración de derechos fundamentales del trabajador por parte del empleador o de otro trabajador mientras se ejecuta el contrato de trabajo. Por ejemplo, el derecho a la vida, a la privacidad, a la no discriminación arbitraria.



Contrario a los anteriores, está el procedimiento monitorio, que tiene por objeto resolver las contiendas cuya cuantía sea igual o inferior a diez ingresos mínimos mensuales, y de las contiendas referentes al fuero maternal y parental. Se desarrolla en una única audiencia.

Caso práctico

Llega al mesón una señora que refiere que está sufriendo hostigamientos en su trabajo, pero que tiene la necesidad imperiosa de trabajar pues mantiene a sus hijos y a su madre en situación de discapacidad, y si renuncia, se queda sin derecho a indemnizaciones.

- ¿Cuál sería su reacción?
- ¿Cómo procedería frente a la persona?

Una situación inicial para dar tranquilidad a la usuaria sería señalar que las conductas de acoso laboral se encuentran sancionadas, explicando que acoso laboral es toda agresión u hostigamiento reiterados ejercidos por el empleador o por uno o más trabajadores en contra de otro u otros trabajadores por cualquier medio, y que tenga como resultado para el afectado o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. También puede informarle que, por otra parte, existe una figura legal que se llama despido indirecto o autodespido, que es el derecho que se le concede al trabajador o trabajadora para que este pueda, solo en los casos señalados en la ley, solicitar al tribunal que declare terminado el contrato laboral. Existirá derecho a indemnización cuando el empleador incurra en alguna conducta grave en contra del trabajador. Finalmente, puede indicarle que debe concurrir a un abogado y entregarle información de lugares de atención gratuita, como las oficinas de defensa laboral o clínicas jurídicas de universidades, para que puedan estudiar su caso y ejercer las acciones pertinentes.

Al hablar del término de una relación laboral, entran en juego los siguientes conceptos, que resultan interesantes y son motivo habitual de consulta:

- Feriado anual: es el derecho a vacaciones que tiene todo trabajador que ha cumplido más de un año de servicio, con derecho al pago de la remuneración.
- Feriado proporcional: derecho del trabajador a percibir una suma de dinero equivalente a la remuneración íntegra cuando el con-

trato de trabajo termine antes de completar el año de servicio respectivo que da derecho a vacaciones anuales. Se calcula en forma proporcional entre el día en que fue contratado o la fecha en que completó el último año de trabajo y el día en que terminó de prestar servicios.

- **Finiquito:** documento escrito por medio del cual el empleador y el trabajador, con ocasión del término del contrato de trabajo, dejan constancia tanto de las obligaciones recíprocas que se encuentran cumplidas como de aquellas que se encuentran pendientes. En este último caso se conserva el derecho a reclamarlas con posterioridad.
- **Indemnización por años de servicio:** es la suma en dinero que debe pagar el empleador a un trabajador por la cantidad de años que este ha trabajado para él en caso de término de la relación laboral por despido o autodespido.
- **Fuero laboral:** forma de protección que la ley establece para trabajadores que se encuentren en un especial estado de vulnerabilidad. Consiste en que ellos no podrán ser despedidos sin previa autorización judicial por alguna de las causales que dispone la ley.

Revisemos un caso práctico, donde se encuentran integrados estos aspectos:

Concorre al tribunal una mujer e indica que fue despedida hace dos semanas y le entregaron ayer el finiquito. Al revisarlo, advierte que solo contempla el pago del feriado proporcional, pero dice que no tomó su último periodo de vacaciones y, además, se enteró de que está embarazada.

Con base en lo planteado:

- ¿Cómo desarrollaría la atención?
- ¿Qué aspectos sería relevante mencionarle a la usuaria?
- ¿Considera importante entrar a explicar un asunto de fondo?

Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados de letras del trabajo y cobranza laboral³³

En agosto de 2019, el Poder Judicial estableció una serie de estándares y protocolos de atención precisamente para el mesón o módulo de atención de público. Dicho documento establece una serie de lineamientos pensando en el espacio físico del tribunal y otros propios de la atención.

Que el tribunal cumpla con los estándares de espacio físico claramente facilitará la atención, por lo que se requiere contar con mobiliario en buen estado para personas en situación de discapacidad. Esos elementos pueden ser algo muy simple, como tener sillas disponibles y realizar la atención con mayor comodidad, y ello también supone que la atención se realice en un entorno reservado. Si sumamos los elementos contemplados, estos llevan a que los funcionarios y funcionarias tengan un rol activo. Así, si observamos que se atenderá a un adulto mayor, se deben utilizar las herramientas dispuestas en el tribunal para desarrollar la atención en algún lugar reservado y que además la persona pueda tomar asiento. Por último, si se advierte que faltan elementos que posibiliten una óptima atención, se debe informar a la jefatura.

Realicemos el siguiente ejercicio: encierre con un círculo si considera que su tribunal cumple con los estándares de experiencia física señalados en el protocolo y deje sin marcar aquellos puntos que considera que no se cumplen o deben ser mejorados, para luego indicar cómo podrían mejorar.

ESPACIO FÍSICO

DESCRIPCIÓN

¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?

Contar con elementos para personas usuarias con alguna discapacidad y/o necesidades especiales (presencia de elementos inclusivos en buenas condiciones).

Contar con mesón y/o módulos de atención que faciliten la privacidad.

³³ Véase en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/Est%C3%A1ndares-y-Protocolos-Juzgados-Laborales-2019.pdf>.

ESPACIO FÍSICO

DESCRIPCIÓN	¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?
-------------	-----------------------

Mantener orden y limpieza en mesón/módulos de atención (sin papeles a la vista de la persona usuaria, sin comida, sin bebestibles, entre otros). Puestos de trabajo agradables a la vista de las personas usuarias y despejados de materiales y documentos.

Velar por la limpieza y orden de la sala de espera. En caso de que esta no se encuentre en las condiciones esperadas (papeles en el suelo, comida, sillas desordenadas, entre otros), solicitar al personal correspondiente su limpieza y orden.

Contar con baños para público.

IMAGEN Y AMBIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN	¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?
-------------	-----------------------

Contar con sillas o bancas necesarias para la cantidad de personas usuarias que ingresan y se encuentran en la sala de espera de la unidad de atención de público.

Funcionarios y funcionarias con correcta presentación personal (limpios y ordenados, peinados/as, con maquillaje sobrio, sin accesorios llamativos, rostro afeitado o barba/bigote bien mantenidos). Funcionarios y funcionarias portan una credencial con su nombre, tienen un portanombre o se presentan al inicio de la atención.

Velar por una adecuada iluminación y agradable temperatura dentro del juzgado.

SEÑALÉTICA

DESCRIPCIÓN	¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?
-------------	-----------------------

Contar con señalética de fácil comprensión (no se admiten papeles escritos a mano).



COMUNICACIÓN

DESCRIPCIÓN

¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?

Contar con módulos de autoconsulta y velar por su correcto funcionamiento.

Contar con algún tipo de dispensador de números y respetar el orden de atención (tótem, «turnomático», dispensador de números, etc.)

Contar con pantallas informativas que funcionen adecuadamente y muestren contenido institucional.

Contar con buzón de sugerencias y reclamos.

Contar con folletería informativa, visible y disponible para las personas usuarias (no hecha a mano).

Velar por el correcto funcionamiento del Sistema de Traducción en Línea.

Contar con la presencia de guardia de seguridad en la entrada del juzgado.

Con base en lo anterior:

- ¿Conocía este protocolo?
- ¿A quién recurriría usted para su cumplimiento?
- ¿Qué otros aspectos cree que se deben mejorar desde la perspectiva de la atención?
- ¿A quién le realizaría estas sugerencias?
- ¿Sabe cómo canalizar dichas sugerencias dentro del tribunal?

Es imprescindible que, si detectamos que no se están cumpliendo los requerimientos, se pueda dar aviso a la jefatura correspondiente para subsanar aquellos problemas que interfieren en la atención.

En nuestra parte general nos referimos al RIE, pero ahora revisaremos la atención analizada desde la competencia, pues dependiendo de la temática nos encontraremos con un protocolo con matices, dado que debemos considerar la atención de personas usuarias con menor y mayor conocimiento jurídico.

Previo a revisar lo que nos indica el protocolo de atención de público, resolveremos las siguientes interrogantes:

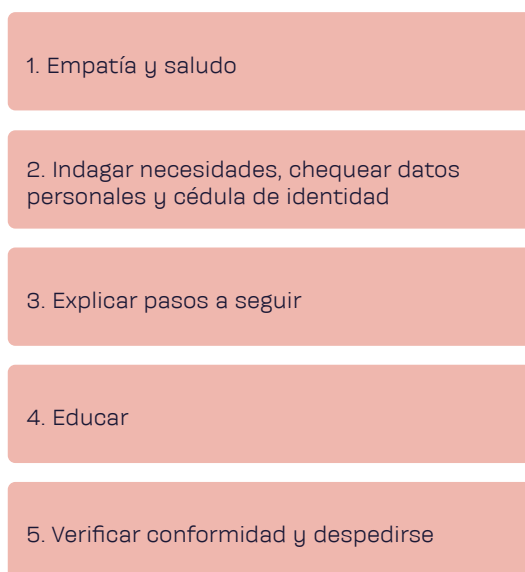
- a. ¿Cómo desarrollaría una atención de una persona que acude por tener una denuncia por tutela laboral?

- b. ¿Cómo desarrollaría la atención si fuese la misma causa, pero ahora quien se acerca al mesón de atención es el abogado de una de las partes?
- c. ¿Cómo desarrollaría la atención si fuese la misma causa, pero ahora quien se acerca al mesón de atención es el abogado de una de las partes quien además es un adulto mayor?

En el caso de las personas con menor conocimiento jurídico, conforme al protocolo, debemos realizar los siguientes pasos:

1. Recuerde la empatía, salude y mantenga contacto visual.
2. Sondee necesidades, indague sobre la problemática, para saber qué materia quiere consultar la persona. Solicite su cédula de identidad y verifique en sistema si tiene otras causas asociadas.
3. Detalle con lenguaje claro y preciso los pasos a seguir del proceso de acuerdo con el requerimiento planteado. Es importante señalarle que se deben presentar solicitudes a través de la Oficina Judicial Virtual, pero debemos advertir si se trata de alguna persona que no maneje medios tecnológicos para entregar formulario.
4. Debemos aprovechar la instancia para educar: puede informar que con su clave única puede revisar la causa, o entregar folletos o cualquier otro dato de utilidad.
5. Chequee conformidad y despídase amablemente.

Figura 48. Protocolo de atención a personas con menor conocimiento jurídico.



Fuente: elaboración propia.

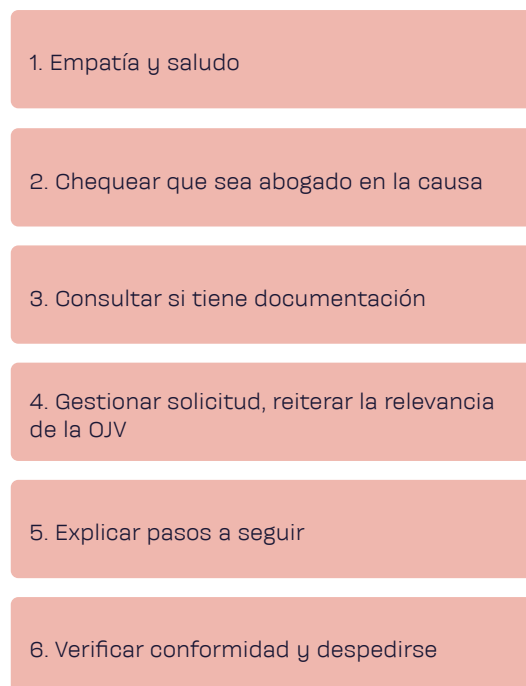


Volvamos a analizar su respuesta a letra a): ¿considera qué le falta realizar algún paso?, ¿o realiza más pasos a los mencionados en el protocolo? De ser así, ¿qué cree necesario incorporar?

¿Qué sucede si nuestra persona usuaria es un abogado? Pues bien, el protocolo nos indica respecto a las personas con mayor conocimiento jurídico lo siguiente:

1. Recuerde la empatía, salude y mantenga contacto visual.
2. Chequee que el abogado es parte en la causa y verifique si autorizó patrocinio y poder ante ministro de fe.
3. Consulte si tiene la documentación para realizar la gestión.
4. Al gestionar la solicitud, indicar que la regla general es el ingreso mediante OJV y los documentos se reciben en la medida que deban ser custodiados.
5. Indicar los pasos a seguir y señalar los plazos estimados.
6. Chequee conformidad y despídase amablemente.

Figura 49. Protocolo de atención a personas con mayor conocimiento jurídico.



Fuente: elaboración propia.

Caso práctico

Se acerca una abogada al mesón de atención de público y le solicita que le incorpore documentos a la causa; en otras palabras, que se los digitalice, pues ella no pudo hacerlo y es deber del tribunal recibir los documentos.

- ¿Cómo desarrolla la atención?
- ¿Sería distinta su respuesta si quien solicita digitalizar es una persona sin conocimientos jurídicos?
- ¿Cuáles son las principales problemáticas que tiene al atender abogados o abogadas?

Protocolo de atención de grupos vulnerables y personas mayores

El Poder Judicial cuenta con un *Protocolo de atención de grupos vulnerables* desde el año 2020, el cual incluye las distintas categorías que revisaremos a continuación. No obstante, en dicho documento no se abordó la situación especial que tienen nuestros adultos mayores, siendo necesario dictar un *Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores*, publicado en el año 2021. Dicho protocolo es transversal para las distintas competencias, pero revisaremos aquí los aspectos atinentes a la atención de público, realizando una distinción entre los distintos grupos.

Niños, niñas y adolescentes

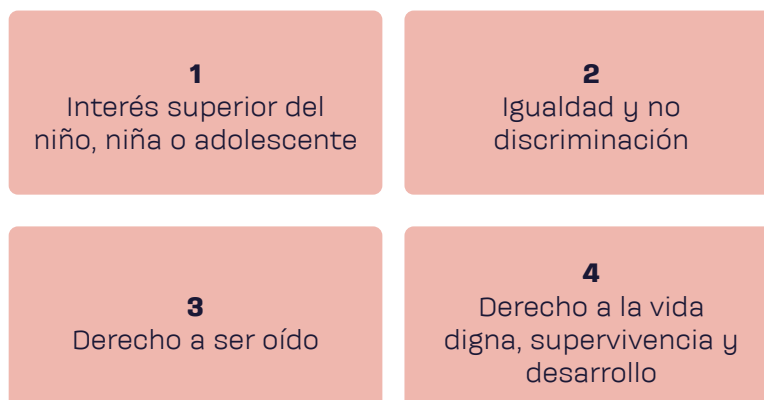
El *Protocolo de atención de grupos vulnerables* dedica un capítulo a los niñas, niños y adolescentes, entendiendo por niño o niña a todo ser humano menor de 14 años y por adolescente a toda persona mayor de 14 años y menor de 18.

Es importante tener presente que en esta competencia puede resultar difícil la participación de niños, niñas y adolescentes, cuestión que parece alejada de la realidad del día a día. Pero más adelante veremos que, pese a ser menores de edad, de igual forma pueden tener participación en un tribunal con competencia en materia laboral.

En atención a que ellos pueden ser un actor activo en la atención es pertinente conocer sus principios generales.



Figura 50. Principios generales en materia de infancia.



Fuente: elaboración propia.

El interés superior corresponde «la satisfacción integral de sus derechos».³⁴

Por igualdad y no discriminación debemos entender que todo niño, niña y adolescente 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.

El derecho a ser oído se refiere a que la Convención sobre los Derechos del Niño reconoce este derecho en función de su edad y madurez, para lo que se deberá dar al niño, niña o adolescente la oportunidad de ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que le afecte, de forma directa o por medio de un representante. Lo que se busca determinar es «cómo podemos integrar a la niñez y adolescencia en su calidad de sujetos de derechos a los procesos de toma de decisiones que los involucren».³⁵

Finalmente, el derecho a la vida digna, supervivencia y desarrollo supone, en cuanto a la vida y la supervivencia, proveer lo necesario para que esta revista condiciones dignas, y en relación con el derecho al desarrollo, el Comité de Derechos Humanos ha interpretado el término de forma amplia, es decir, que involucra todos los aspectos de la vida, como son el desarrollo físico, mental, espiritual, psicológico y social.

Dada la competencia, antes de avanzar es importante preguntarnos:

34 CILLERO (1999), p. 60.

35 CONTRERAS (2023), p. 122.

- a. ¿En qué calidad podría participar un niño, niña o adolescente?
- b. ¿En su lugar de trabajo ha interactuado con niños, niñas y adolescentes?
- c. ¿Considera apropiado que concurren menores de edad al tribunal?

Desde un plano más bien teórico, la primera respuesta es pensar que está acompañando a alguien, pero ese acompañamiento puede ser a una persona usuaria que hace una consulta, o bien que va a participar como parte en una audiencia y ello genera una complejidad respecto de quién estará a cargo de este niño, niña o adolescente. Naturalmente, no puede entrar a la sala de audiencias, pero, a diferencia de los tribunales de familia, el tribunal laboral no cuenta con dependencias donde pueda quedarse en un espacio resguardado y adaptado.

También puede ser que ese adolescente se acerque al tribunal porque tiene una duda como trabajador; debemos recordar que está permitido que los menores trabajen cumpliendo ciertos requisitos, conforme lo establece nuestra legislación.

Entonces, si a un funcionario o funcionaria se le encomienda esta labor de cuidado de este niño, niña o adolescente en parte del proceso, ¿qué recomendaciones deberá seguir?

Durante el desempeño de su trabajo, ¿le ha tocado tener que estar a cargo de un niño, niña o adolescente en dependencias del tribunal?

Dentro de las recomendaciones que los funcionarios y funcionarias de atención de público deberán tener en consideración encontramos las siguientes:³⁶

1. Tener siempre presente el interés superior del niño, niña o adolescente, que, en materia de atención de público, puede tener las siguientes concreciones:
 - Al concurrir un adulto responsable en compañía de un niño, niña o adolescente, debemos tomar el debido resguardo para dar respuesta al adulto, pero sin que esa información vulnere al menor de edad. A modo de sugerencia, se le puede indicar al adulto responsable donde están los asientos para que los niños, niñas y adolescentes puedan esperar tranquilamente allí o en otro lugar dispuesto para tales efectos, como una sala especial.

³⁶ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

- En el evento en que concurra una persona adulta a preguntar por una causa donde un adolescente sea parte, se debe verificar que dicha persona sea su representante legal, chequeando que su cédula de identidad corresponda a la persona que está consultando.
¿Cómo deberíamos actuar si quien va a consultar es otro adolescente –por ejemplo, un familiar– y se altera al indicarle que no podemos entregarle información?
- 2. Garantizar la información y fomentar la participación de los niños, niñas y adolescentes.
¿Cómo cree que en la competencia laboral podría desarrollarse este punto?, ¿o considera que no es pertinente?
- En el evento en que, dada la dinámica del tribunal en ese momento, le toque actuar en el rol de acta y, al realizar el llamado de rigor, vea que por alguna situación allí hay un niño, niña o adolescente, ¿cómo manejaría la situación?

Una posibilidad es verificar por qué se encuentra allí y tomar los resguardos informando a atención de público y al personal de seguridad para que monitoree por cámara su permanencia.

Personas en situación de discapacidad

La Organización Mundial de la Salud señala que

La discapacidad forma parte del ser humano y es consustancial a la experiencia humana. Es el resultado de la interacción entre afecciones como la demencia, la ceguera o las lesiones medulares, y una serie de factores ambientales y personales. Se calcula que 1300 millones de personas, es decir, el 16 % de la población mundial, sufren actualmente una discapacidad importante. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de las enfermedades no transmisibles y a la mayor duración de la vida de las personas. Las personas con discapacidad constituyen un grupo diverso, por lo que sus experiencias vitales y sus necesidades en materia de salud se ven afectadas por factores como el sexo, la edad, la identidad de género, la orientación sexual, la religión, la raza, la etnia y la situación económica. Las personas con discapacidad mueren antes, tienen peor salud y experimentan más limitaciones en su actividad cotidiana que las demás.³⁷

³⁷ Véase en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.

Existen distintos tipos de discapacidad: sensorial visual, física, sensorial auditiva, intelectual o cognitiva, psíquica o de salud mental y visceral. Por ello se requiere adoptar ajustes razonables, es decir, realizar modificaciones, adaptaciones necesarias y adecuadas 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.³⁸

Los principios generales en materia de discapacidad son los siguientes:

Figura 51. Principios generales en materia de discapacidad.



Fuente: elaboración propia.

Las recomendaciones generales que debemos abordar desde la competencia laboral en el rol de atención de público son las siguientes:³⁹

³⁸ Definición del artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

³⁹ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

1. 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. No se puede discriminar a una persona por tener algún tipo de discapacidad; por ejemplo, como tiene discapacidad visual, retraso su atención porque prefiero atender a un abogado. ¿Qué tratos discriminatorios cree usted que podrían darse al momento de la atención?
2. En cuanto a los ajustes razonables, lo esperable es lo siguiente:
 - 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. Es importante que en el rol de atención de público se pueda observar e informar si se requiere realizar alguna mejora; por ejemplo, detectar que la rampa de acceso está muy resbalosa o que sería positivo incorporar más asientos, entre otros.
 - ¿Qué ajustes razonables se han implementado en su tribunal?
 - Pensando en una persona en situación de discapacidad, ¿considera que falta realizar ajustes razonables en su tribunal?
 - ¿Cuáles realizaría?
 - Por lo anterior, hay que 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.
 - 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. Hay que evitar las especulaciones o discriminaciones incluso existen discapacidades invisibles y quienes las padecen deben luchar además contra la incomprensión y los prejuicios.

Caso práctico

Concorre al tribunal una persona a efectuar una consulta sobre su causa. El tribunal está lleno y no quedan asientos, por lo que debe esperar

su atención de pie. La persona se acerca por el costado para solicitar atención prioritaria y refiere tener una hernia discal.

- ¿Qué le diría a esa persona?
 - ¿Realizaría algún ajuste razonable en la atención?
3. En cuanto a recomendaciones de lenguaje, comunicación e información, podemos señalar lo siguiente:
- 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, imbeciles, retrasados mentales, dementes, entre otros. Se recomienda revisar el texto titulado «Recomendaciones para el uso del lenguaje en discapacidad», elaborado por el SENADIS y que se encuentra disponible en su página web.⁴⁰
 - 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. Este punto implica valorar contar con medios de braille para personas con discapacidad visual.
 - ¿Usted tiene los recursos para entregar la información en sistema braille a la persona si así lo solicita?
 - Si la respuesta a la pregunta anterior es negativa, ¿cómo entrega la información a alguien que está en situación de discapacidad visual?
 - Y si estamos ante una persona que se encuentra imposibilitado de asistir, por ejemplo, porque sufrió un accidente laboral, y concurre un familiar, ¿cómo manejaría la situación?
 - 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. Es claro que una persona en situación de discapacidad es parte de los grupos vulnerables y esto a su vez puede llevarnos a estar en presencia de usuarios complejos,

⁴⁰ Véase en https://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/8815/conoce-las-recomendaciones-para-el-uso-del-lenguaje-en-discapacidad.

pero nuestra actitud debe ser serena y tranquila, comprendiendo la situación del otro y empatizando.

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

4. En cuanto a las recomendaciones de accesibilidad física, se debe 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. Asimismo, es importante dar cuenta de las falencias que se detecten o sugerir posibles mejoras.
 - ¿Cómo cree que se puede generar conciencia sobre la accesibilidad física?
 - ¿Usted tiene a quién recurrir cuando busca aportar en la materia?
5. En lo que dice relación con la atención, las recomendaciones son las siguientes:
 - Priorizar la atención y resolución de los juicios en los que se involucre a una persona con discapacidad, evitando retrasos en la tramitación. ¿En su lugar de trabajo cómo priorizan la atención cuando hay personas en situación de discapacidad esperando?
 - 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.
 - ¿Alguna vez se ha acercado una persona a solicitar en el mesón de atención de público que le fijen una audiencia en determinada hora?
 - Se acerca una persona a reclamar al mesón porque la audiencia no ha iniciado y lleva 45 minutos de retraso, ¿qué hace usted?

Se debe tomar en consideración la existencia de múltiples discriminaciones que deben ser valoradas al momento de brindar la atención. Para ello se deben tener en cuenta los siguientes elementos:



- Atender otros factores que pueden dar origen a la discriminación múltiple de las personas con discapacidad; por ejemplo, cuestiones de origen étnico (personas indígenas), de edad (niñas y niños, personas adultas mayores), o de género (como es el caso de las mujeres o niñas con discapacidad).
- Poner particular atención a los casos en que participen personas con múltiples discapacidades, quienes pueden ser objeto de discriminaciones múltiples.

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.

- Procurar, en la medida de lo posible, auxiliarse con un equipo multidisciplinario de profesionales de áreas relacionadas con las personas con discapacidad.

Sugerencias por cada tipo de discapacidad

En las siguientes figuras se pueden revisar las sugerencias de atención relativas a cada tipo específico de discapacidad.

Figura 52. Discapacidad física o motriz.

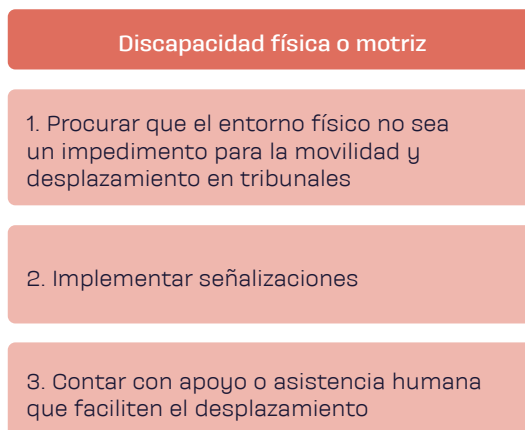
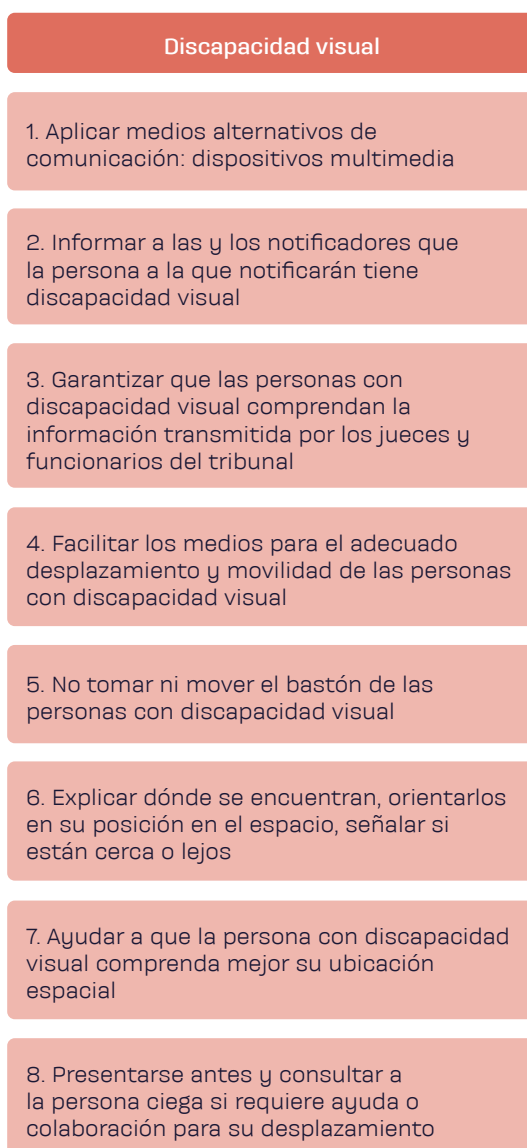


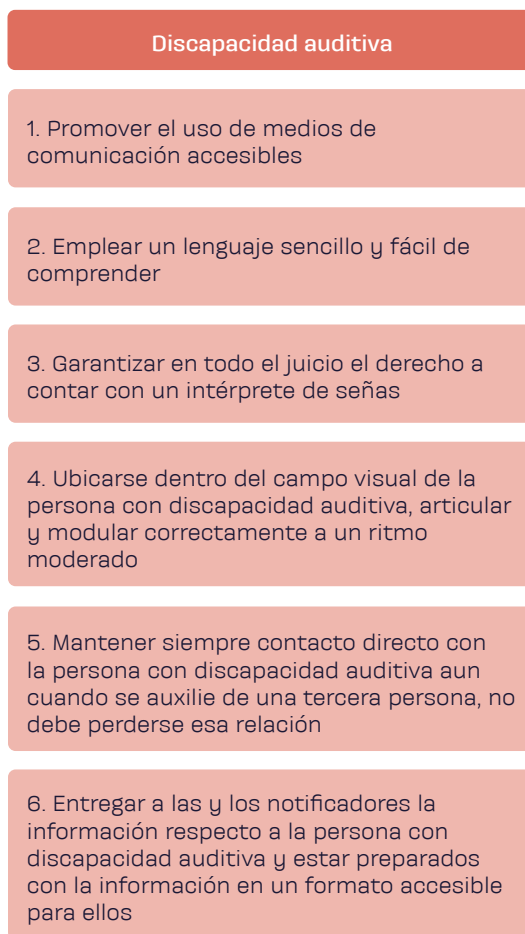
Figura 53. Discapacidad visual.



Fuente: elaboración propia.



Figura 54. Discapacidad auditiva.



Fuente: elaboración propia.



Figura 55. Discapacidad intelectual y discapacidad mental o psicosocial.

- Discapacidad intelectual y discapacidad mental o psicosocial
1. Utilizar un lenguaje (oral o escrito) simple, con estructuras gramaticales comprensibles. Evite tecnicismos
 2. Brindar información oportuna que le permita a la persona entender la generalidad del juicio en el que interviene
 3. Debe considerar el tiempo adicional que puede tomar la comprensión total de la información y no apresurar las actuaciones
 4. Considerar la discapacidad que tiene la persona a la cual van a notificar en el caso de las diligencias de notificación
 5. Permitir la presencia de alguna persona de su confianza que les pueda apoyar en el proceso de comunicación y/o comprensión
 6. Emplear un lenguaje sencillo
 7. No apresurar a la persona con discapacidad en la manifestación de ideas ni tampoco demostrar impaciencia por acelerar el proceso

Fuente: elaboración propia.

Personas migrantes

Desde una perspectiva multidimensional, la migración es un fenómeno que ha ido evolucionado y creciendo exponencialmente en nuestro país en los últimos años.⁴¹

Según la encuesta CASEN 2022, el país alberga a más de 1,7 millones de personas inmigrantes, lo que equivale a un 8,7 % de la población total. Esta cifra representa un aumento de 400.000 personas inmigrantes en comparación con el año 2020, es decir, un incremento promedio de 200.000 personas al año.

41 FUENTES y HERNANDO (2019), p. 407.

Si revisamos la caracterización general entregada antes, podemos ver un incremento de la población migrante y con ello un aumento de los requerimientos de este grupo social ante los tribunales. En competencia laboral es importante tener en cuenta los siguientes principios generales.

Figura 56. Principios generales en materia de migrantes.

Principios generales

1. Igualdad y no discriminación
2. Pro persona
3. Interés superior del niño, niña o adolescente migrante
4. No devolución
5. Unidad familiar
6. Presunción de inocencia
7. Prontitud y prioridad
8. Confidencialidad
9. Coordinación
10. Excepcionalidad de la detención
11. Asistencia humanitaria
12. Acceso a la justicia

Fuente: elaboración propia

Entre las recomendaciones que se deben tomar en consideración al momento de atender público, es decir, personas usuarias, se encuentran las siguientes:⁴²

1. Eliminar cualquier trato discriminatorio en contra de las personas migrantes, entendiendo que se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Sada la competencia, es probable acudan al juzgado en calidad de trabajadores y trabajadoras.
 - ¿Cuál ha sido su experiencia al atender personas migrantes?
 - ¿Considera que es diferente atender a personas migrantes que a personas usuarias chilenas?
2. Evitar actos discriminatorios. Por ejemplo, facilitar o coordinar la presencia de un intérprete en el idioma de la persona migrante. Tampoco procede dejarle esperando por ser persona migrante o emitir afirmaciones como «quizás en su país las cosas funcionan así».
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. ¿Cómo aplicaría usted la perspectiva de género en una atención?

⁴² Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

4. Asegurar la atención de manera prioritaria a aquellas causas en que intervenga una persona migrante en situación de vulnerabilidad, bien a través de los servicios previos de atención (CAJ o clínicas jurídicas) o, en su caso, ordenando lo pertinente para que se atienda la vulnerabilidad constatada.
 - ¿En su rol diario ve que exista una atención preferente?
 - ¿Cómo lo equilibra con los otros grupos vulnerables?
5. Garantizar que se cumplan los siguientes derechos al acceder a la justicia:
 - a) Derecho a la información, asistencia legal, defensa pública y a un intérprete.
 - b) 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 refugiadas.
 - c) Sistemas adecuados de identificación de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad para asegurar que se garanticen sus derechos. Por ejemplo, preguntarle a la persona migrante que se encuentra en audiencia o en el juicio sobre su situación actual migratoria (si es o no refugiada), teniendo en cuenta la debida confidencialidad en esta situación.

Comunidades y pueblos originarios

De acuerdo con el protocolo, es importante distinguir primero algunos conceptos clave, a saber:

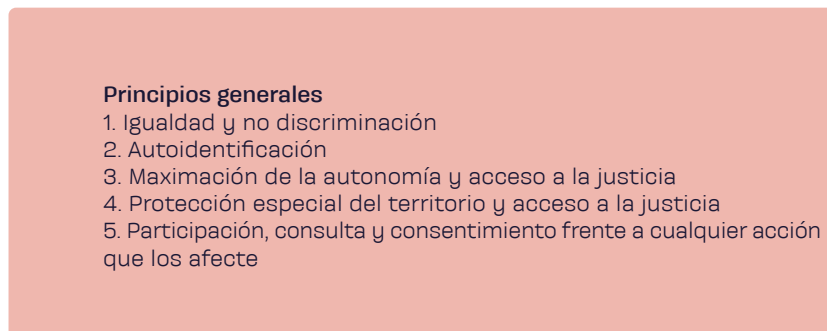
- a) Indígena: aquel que se identifica como indígena o tiene conciencia de pertenecer a una comunidad o pueblo indígena y que tiene la determinación de transmitir su identidad a las nuevas generaciones.
- b) Pueblos indígenas: personas que tienen preexistencia y descienden de poblaciones que habitaban el continente antes de la colonización europea y que conservan sus instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas, las cuales les dan una identidad sociopolítica diferente a la del resto de la población del Estado nacional.
- c) Interculturalidad: oportunidad que tienen las sociedades actuales, que se caracterizan por su diversidad, de generar espacios de diálogo



go, intercambio y representación entre las diferentes culturas, respetando sus costumbres y tradiciones.

Los principios generales sobre la materia se resumen en la siguiente figura.

Figura 57. Principios generales sobre comunidades y pueblos originarios.



Fuente: elaboración propia.

Desde la perspectiva de la atención, las recomendaciones generales son las siguientes:⁴³

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. En su experiencia, ¿se ha acercado al tribunal una persona indígena representando a otra e invocando esta legitimación?
2. Evitar incurrir en tratos discriminatorios por el hecho de que una persona asuma la condición de indígena.
3. Preocuparse acerca de la admisión de acciones procesales interpuestas por personas indígenas que concurren 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.
 - ¿En su tribunal tienen protocolos de atención especial para este grupo?

⁴³ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

- ¿Qué herramientas considera necesarias para mejorar su atención al respecto?
- ¿Las personas, antes de iniciar la atención, se identifican como pertenecientes a un pueblo originario?

Mujeres víctimas de violencia de género

La violencia de género se define como

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. Por ello son parte de los grupos vulnerables que requieren una atención prioritaria para garantizar su acceso a la justicia.⁴⁴

Es importante precisar algunos conceptos que nos permitirán entender de forma simple el rol de los funcionarios y funcionarias en la materia:

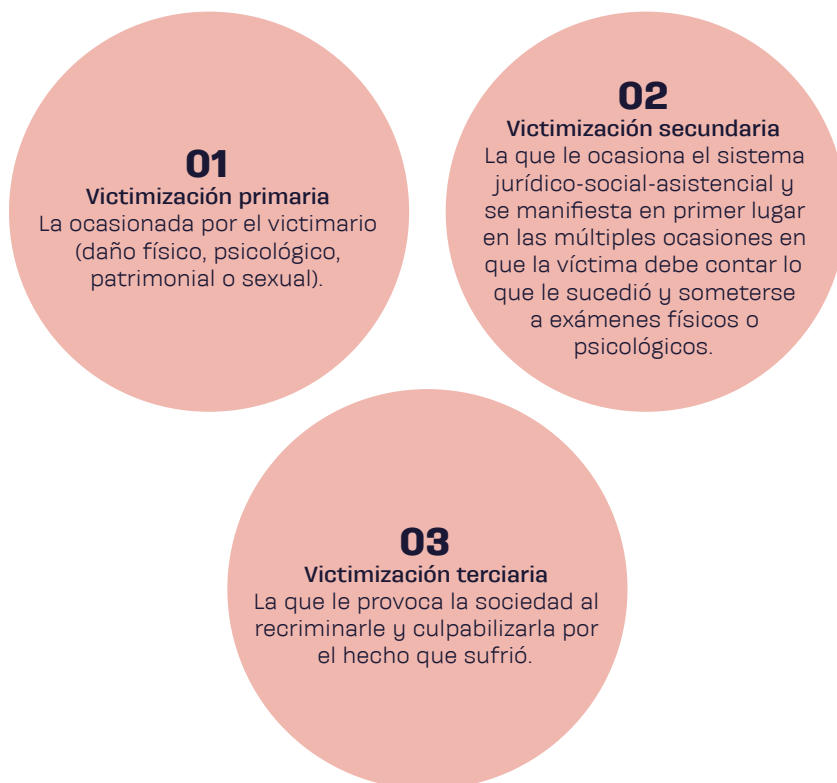
Género: se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad en una época determinada considera propios de cada sexo.

Esteretipos 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.

Violencia de género contra las mujeres: todo acto de violencia de género que resulte o pueda resultar en 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.

⁴⁴ *Glosario política de igualdad de género y no discriminación del Poder Judicial de Chile*, 2015.

Figura 58. Formas de victimización.

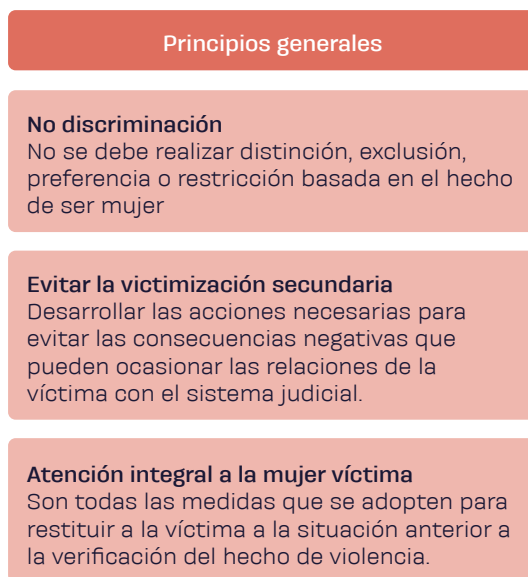


Fuente: elaboración propia.

¿De qué formas podríamos, en nuestro rol, generar victimización secundaria?

Los principios generales de la materia están sintetizados en la siguiente figura.

Figura 59. Formas de victimización.



Fuente: elaboración propia.

Dentro de las recomendaciones generales se encuentran las siguientes:⁴⁵

1. 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.
2. Instruir a todas las personas funcionarias de 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.
3. 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:
 - a. 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.
 - b. Implementar ajustes razonables para un efectivo respeto y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
 - c. Utilizar un lenguaje claro, preciso e inclusivo en caso de identidades sexuales diversas.
 - d. Instruir expresamente que a las personas cuya identidad autopercebida no corresponde con el sexo registrado en sus documentos personales, se las trate en toda actuación judicial por su nombre y sexo autodeclarados, dejando constancia de dicha circunstancia en el proceso. Por lo anterior, es importante consultar cómo quieren ser tratadas.

⁴⁵ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.



Caso práctico

Se acerca al mesón de atención una mujer que refiere estar siendo víctima de acoso laboral en su trabajo. Describe que su jefatura está al tanto, pero que no actúa y que son sus compañeros de trabajo quienes realizan conductas que le generan un desmedro. Le dicen que se vaya a cuidar a sus hijos, que las mujeres no pueden trabajar en construcción, que es lenta y torpe.

Al respecto:

- ¿Cómo desarrollaría la atención?
- ¿Qué preguntas le haría a la mujer?
- ¿Qué sugerencias le daría?

Cuestiones previas al proceso

Infraestructura: si bien no es un tema propio de la atención a público, se deben tener consideración los siguientes aspectos, en los que se puede cooperar para brindar una mejor atención:

- a. Contar con accesos y salidas iluminadas. Si se advierte que al llegar en la mañana aún está oscuro y las luces no funcionan, se deben dar los avisos correspondientes.
- b. Disponer de espacios privados para realizar la denuncia a fin de resguardar la privacidad de la mujer y evitar la victimización secundaria.
- c. 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 esas tareas sin dificultades.
- d. Exhibir un decálogo de los derechos de las mujeres víctimas de violencia en las paredes de los tribunales de primera instancia. ¿En su tribunal se exhibe esa información?

Información: al momento de recibir la denuncia, se debe 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 y la posibilidad de solicitar medidas cautelares en cualquiera de ellas. ¿Dónde se pueden efectuar denuncias en materia laboral?

Esta información debe ser entregada en un lenguaje claro y sencillo y puede ser apoyada a través de medios impresos o digitales. Asimismo, corresponde educar e informar 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 de que requiera exhibirlas.

Capacitación: aquí es importante la participación de los funcionarios y funcionarias en jornadas de formación, capacitación y sensibilización en temas de género y violencia, que entreguen herramientas sobre primera acogida a las personas encargadas de recibir las denuncias.

Recomendaciones dentro del proceso

- 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.
 - a. 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.
 - b. 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, además, verificar si la víctima pertenece a algún otro grupo en situación de vulnerabilidad, dado que podría ser sujeto de discriminación interseccional. Lo anterior a fin de contar con el abogado o la abogada más idónea para su defensa.

Personas mayores

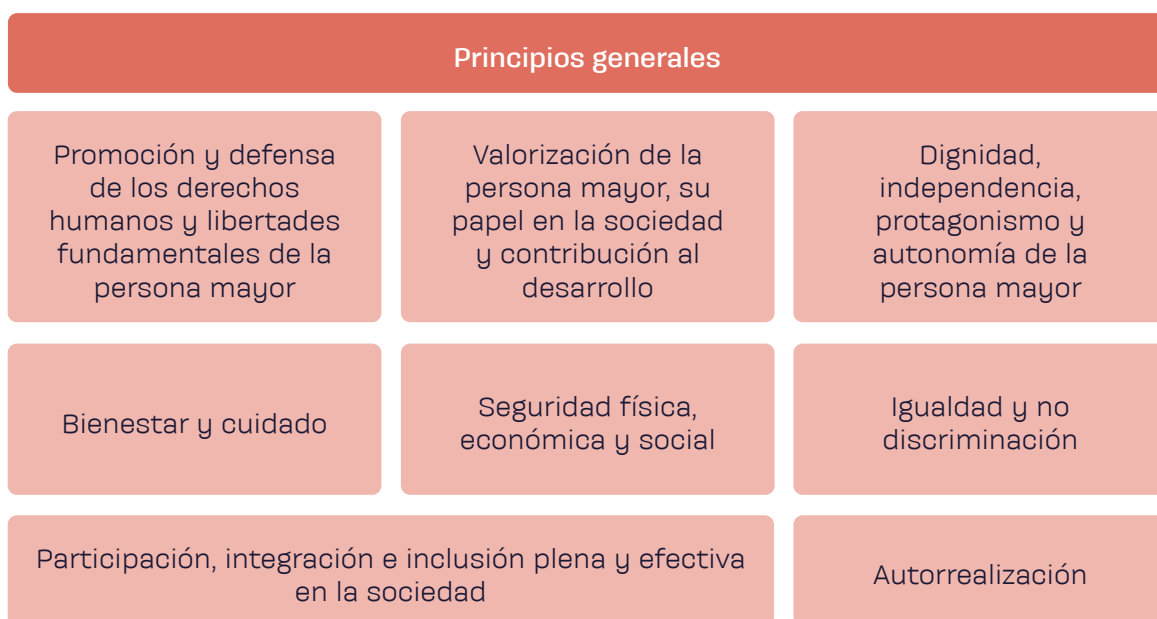
El *Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores* aborda una serie de recomendaciones para facilitar y mejorar la atención de las personas mayores y que estas logren acceder efectivamente al ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad y sin discriminaciones etarias. La Ley 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), indica que toda persona mayor de 60 años se considera adulto mayor,



pero se debe distinguir entre los conceptos «adulto mayor» y «tercera edad», los que muchas veces se consideran sinónimos. La Ley 21.144 introdujo el concepto de «cuarta edad» para designar a todas aquellas personas mayores de 80 años, por lo que la forma inclusiva de tratar a estos usuarios o usuarias es referirnos a personas mayores.

Los principios generales en materia de personas mayores están resumidos en las siguientes figuras.

Figura 60. Principios generales sobre personas mayores 1.



Fuente: elaboración propia.

Figura 61. Principios generales sobre personas mayores 2.



Fuente: elaboración propia.

En nuestro país es de público conocimiento que las tasas de envejecimiento han ido aumentando gradualmente. Ello nos mandata tomar una serie de medidas que permitan realizar los ajustes necesarios, aplicando criterios de inclusión y evitando que las personas mayores se sientan discriminadas por su edad.

Es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones desde una mirada general:⁴⁶

1. Velar por el resguardo de derechos específicos. En lo que dice relación con atención de público, se mandata priorizar la actuación judicial de forma expedita en casos en que se encuentre en riesgo la vida o la salud de una persona mayor. En su experiencia, ¿concurren personas mayores a los tribunales laborales?, ¿en qué calidad concurren?
2. Atención y trato. Se debe brindar un trato respetuoso, cordial y personalizado, debiendo tener en cuenta las particularidades de las personas mayores, mediante acciones como asegurar a las personas mayores una atención preferente, prioritaria y especializada en las distintas etapas del procedimiento, lo que debe ser informado de manera visible en la sala de espera y demás dependencias de los tribunales.
3. Priorizar la fijación de audiencias en las que las personas mayores concurren como partes demandantes, demandados, acusados, imputados, abogados, víctimas o testigos. Dar preferencias en la comparecencia, en la presentación para declarar y en la resolución de causas en que se involucre a una persona mayor, en atención a que no poseen las mismas expectativas de vida.
¿Existe en su lugar de trabajo una resolución conforme al punto anterior?
4. Incluir de oficio por el tribunal o recomendar a los comparecientes que incluyan en cualquier escrito o actuación judicial la circunstancia de ser persona mayor de sesenta años. Se recomienda informar al juez o a quienes estén a cargo de la presencia de la persona mayor, con la finalidad de priorizar su comparecencia. ¿Cuentan

⁴⁶ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.



los formularios de atención con una parte diferenciada donde marcar que es persona mayor quien está consultando?

5. Contactar a la red familiar y social que posea el adulto mayor, en función de las necesidades que plantea el proceso judicial, el acompañamiento personal y la adecuada representación de sus intereses, en la medida que la persona mayor sindique a personas o familiares de su exclusiva confianza y les delegue esta labor. Siguiendo con la línea anterior, ¿han concurrido personas mayores en situaciones donde usted pesquise la necesidad de informar a un tercero?, ¿en esos casos qué hace?

Respecto a las acciones lenguaje e información, se deben considerar los siguientes elementos:

1. Contar con un lenguaje claro y que elimine términos que pudiesen hacerlos sentir de forma peyorativa; por ejemplo, «abuelitos» o «tatitas». Si bien en otro contexto estas son formas de referirnos que denotan cariño, dentro del tribunal pueden aumentar la sensación de discriminación o de que no serán tomados en serio.
2. Garantizar la presencia de personal especializado como también de un intérprete y/o facilitador cultural en los casos en que se requiera: como funcionarios y funcionarias, debemos saber quién o quiénes son los miembros del tribunal especializados para, de ser necesario, recurrir a ellos.
3. Resulta importante saber si la persona mayor es analfabeta, padece una discapacidad o pertenece a un pueblo indígena, para que utilizemos medios de comunicación que sean accesibles. Por ejemplo, si es una persona analfabeta o analfabeta digital, no puedo comprometer que la respuesta se le enviará a su correo electrónico.
4. En nuestra atención debemos chequear conformidad al tratarse de personas mayores. Dado que puede existir una pérdida cognitiva, es importante reconfirmar que comprendieron la información proporcionada.
5. Utilizar diversos medios materiales para que las personas mayores comprendan la información entregada, como folletos o formularios sencillos, y disponer de algunos en sistema braille. Se sugiere que sea en forma impresa, utilizando tipos de letra claros, con tamaño de fuente mayor a doce. Se recomienda igualmente considerar la altura en que se instalan en las paredes del tribunal los medios de información como afiches o pantallas.



6. Disponer de los medios materiales para cooperar con la realización de trámites simples que, en razón de la brecha digital, la persona mayor no pueda realizar por sí misma, tales como impresión de un documento, obtención de información de la web, etcétera.
7. Tener un sistema sencillo y particular dirigido a que las personas mayores usen las plataformas de atención de usuarios dispuestas en los tribunales acompañados y guiados por un funcionario o funcionaria. Por ejemplo, los tótem que cuentan con el canal digital.
8. Dar avisos o recordatorios de audiencias, debiendo considerar que la citación a una persona mayor de 60 años y menor de 70 debe ser realizada con plazo mínimo de siete días antes del evento. Si la convocatoria o el aviso recordatorio está dirigido a una persona mayor de 70 años, debe efectuarse con al menos 48 horas de anticipación. Es importante solicitar a la persona mayor un medio de contacto (número telefónico) para comunicarse con ella.

En su tribunal, ¿hay un responsable de esta labor del protocolo?, ¿cómo podríamos implementarla?

Respecto a la infraestructura y capacitación es importante lo siguiente:

1. Garantizar la accesibilidad al entorno visual, auditivo y tecnológico, y a las comunicaciones e información, eliminando toda barrera, cultural, territorial, de lenguaje y actitudinales, como, por ejemplo, la ubicación de las pantallas al alcance su vista, la implementación de medios auditivos, el aumento del tamaño de las letras en la información que se entrega, la consideración del origen rural o urbano, la implementación de diarios murales, teléfonos de consulta, y lugares para conectarse a Internet exclusivos, además de conectividad con Trámite Fácil, etc.
2. Procurar la instalación de espacios que permitan proteger a las personas mayores en caso de presentar dificultades de salud mientras asisten a los tribunales, como, por ejemplo, enfermería en aquellos edificios en que hay varios tribunales y, en los que no, asegurarse de contar al menos con equipos de resucitación.
3. Contar con señalética visible que indique claramente la distribución de los espacios, de forma que puedan reconocerlos fácilmente, como, por ejemplo, en ascensores, baños, salas de atención y asientos exclusivos.

Coordinaciones: contar con un listado de redes de asistencia interdisciplinarias para la persona mayor que sea de público conocimiento para funcionarios y funcionarias, y esté disponible para el público.

El protocolo, además de todos los puntos transversales ya revisados, nos aporta recomendaciones específicas en materia laboral:

1. Informar a la persona mayor, en lenguaje claro y sencillo, sobre cómo realizar una denuncia en el ámbito laboral.

Caso práctico

Se acerca una persona mayor (aproximadamente 75 años) y le cuenta que en su trabajo sufre discriminación por su edad. Su jefatura le pide realizar trabajos en altura (reponedor de supermercado) y sus compañeros le dicen que no los haga, pues puede sufrir un accidente, pero refiere necesitar el trabajo porque su jubilación es baja.

- ¿Cómo le explica usted adónde concurrir y la importancia de que denuncie en un lenguaje simple?
2. Capacitar a un juez o jueza de cada tribunal laboral pluripersonal en el acceso a la justicia de las personas mayores de forma permanente, a fin de que se hagan cargo de las causas en las que están involucradas estas personas.

Independientemente de ello, ¿cómo podría mejorar la información para que el juez o jueza sepa en una primera instancia que estará atendiendo a un adulto mayor?

3. Impulsar mesas de trabajos colaborativas o interinstitucionales con la Dirección del Trabajo y la Defensoría Laboral, con el objeto de acordar procedimientos o protocolos comunes desde las respectivas competencias para garantizar el acceso a la justicia.

Al respecto, en su tribunal:

- ¿Existen alianzas para un trabajo colaborativo?
- ¿Qué cuestiones cree que debiesen trabajarse de forma conjunta?

Capítulo 4

Atención de público: competencia penal

Introducción

En nuestro país contamos con 91 juzgados de garantía y, en aquellos territorios jurisdiccionales donde no hay, de las materias propias de la competencia penal conoce un juzgado de letras con competencia común. La principal función de los juzgados de garantía es asegurar los derechos del imputado y demás intervinientes en el proceso penal, pronunciándose respecto de la suspensión condicional del procedimiento y los acuerdos reparatorios. Además, dictan sentencias por delitos de que conocen en procedimientos abreviados y simplificados, o en delitos de acción privada. Finalmente, ejecutan las condenas criminales y medidas de seguridad, y resuelven solicitudes y reclamos relativos a dicha ejecución.

También son parte integrante de la competencia penal los tribunales de juicio oral en lo penal y actualmente existen 45 tribunales de esta competencia. Su función es juzgar y dictar sentencia, condenando o absolviendo a la persona imputada; en este caso, siempre conocerá un tribunal de esta categoría, no pudiendo conocer de estas causas los juzgados de letras con competencia común.

Ello nos lleva preguntarnos cuáles son las principales causas que se tramitan en tribunales con competencia penal y cuáles son las principales temáticas que serán consultadas por los usuarios.

Caracterización de usuarios del Poder Judicial

Si nos remitimos a la caracterización de usuarios del año 2019, a la cual ya hemos hecho referencia en la parte general, obtenemos información respecto de las personas usuarias que nos permite comprender de mejor forma el perfil de quienes serán atendidos por diversos motivos.

Hay dos datos estadísticos que son relevantes: edad y género. Los usuarios de los juzgados de garantía tienen en promedio 36 años. En el caso

de los tribunales de juicio oral en lo penal, el promedio de edad es de 36,5 años. Respecto a la distribución entre mujeres y hombres, se puede afirmar que es bastante proporcional, como se advierte en las figuras de abajo.

En el año 2019, del universo de personas usuarias, en los juzgados de garantía un 2,9 % correspondía a extranjeros, mientras que en los tribunales de juicio oral en lo penal este grupo representaba el 1,5 %.

Figura 62. Informe de caracterización de usuarios y usuarias, tribunales de juicio oral en lo penal.



Fuente: CAPJ, 2019.

Figura 63. Informe de caracterización usuarios y usuarias, juzgados de garantía.



Fuente: CAPJ, 2019.

En cuanto a personas que se encuentran en situación de discapacidad, dentro de los juzgados de garantía corresponden a un 5,8 % del universo, predominando la discapacidad física, la cual representa el 45,5 %, seguida de la discapacidad visual, con un 29,7 %.

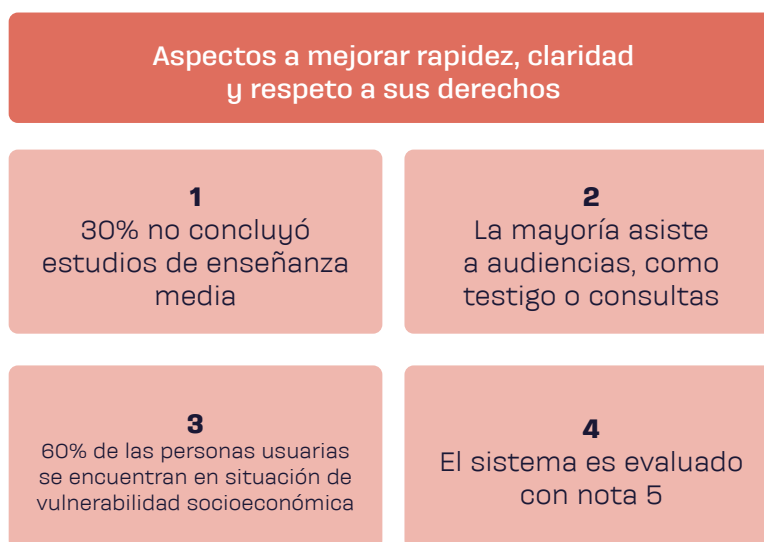
Por su parte, en los tribunales de juicio oral en lo penal las personas que se encuentran en situación de discapacidad corresponden a un 6,5 % del universo y predominan las discapacidades visual y física, representando cada una el 37,5 % del total.

Ello nos lleva a comprender que es altamente probable que, cuando interactuemos con personas usuarias en situación de discapacidad, nos enfrentaremos las discapacidades antes mencionadas. En nuestro rol de atención debemos responder adecuadamente a sus requerimientos.

Desde una perspectiva socioeconómica, en ambos tribunales más del 60 % de los usuarios se encuentra en situación de vulnerabilidad social y aproximadamente el 30 % no concluyó sus estudios de enseñanza media.

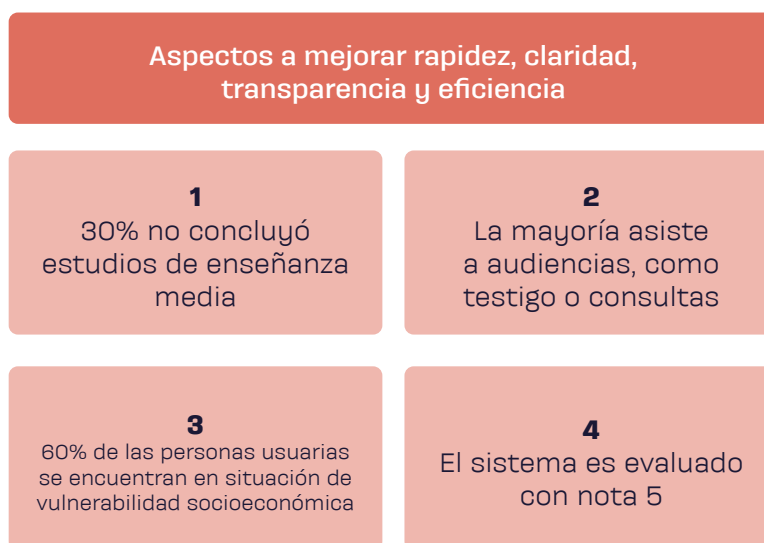
Finalmente, los principales motivos de atención para ambos tribunales son asistir a audiencias, asistir como testigos, o solicitar orientación o hacer consultas generales. En los juzgados de garantía los usuarios esperan rapidez, claridad y respeto de sus derechos, y en los tribunales de juicio oral en lo penal lo que las personas usuarias esperan es rapidez, claridad, transparencia y eficacia.

Figura 64. Informe de caracterización de usuarios y usuarias, juzgados de garantía.



Fuente: elaboración propia.

Figura 65. Informe de caracterización de usuarios y usuarias, tribunales de juicio oral en lo penal.



Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, todo lo anterior nos lleva a que en esta competencia contemos con una serie de variables que pueden tornar una atención compleja, pues un mismo usuario o usuaria puede presentar distintas vulnerabilidades. A modo de ejemplo, podemos estar en presencia de una mujer migrante que se encuentra cesante, tenga discapacidad física y acuda al tribunal porque su expareja le causó lesiones graves.

Ello supone que al momento de su atención debemos tomar en consideración todos estos elementos para dar respuesta a sus requerimientos, cuestión que iremos revisando a medida que avancemos en el capítulo.

De igual forma, debemos preguntarnos qué materias son de competencia penal.

Resulta interesante abordar este punto, pues en ocasiones la línea puede ser difusa, como sucede en el caso del delito de maltrato habitual y la violencia intrafamiliar. Aquí las personas usuarias pueden concurrir al tribunal equivocado y debemos ser capaces de derivar a la competencia correspondiente. También es importante que sepamos resolver la disyuntiva de si es un asunto que le compete al juzgado de garantía o al tribunal de juicio oral en lo penal.

Los juzgados de garantía tratan las siguientes materias:⁴⁷

47 Ver en <https://www.pjud.cl/docs/download/33978>.

- Derechos del imputado y demás intervinientes en el proceso penal.
- Delitos y faltas penales; por ejemplo, lesiones, robos, daños u otros.
- Asuntos que determina la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.
- Todas las materias que el Código Orgánico de Tribunales, el Código Procesal Penal y otras leyes indiquen que deben ser resueltas por un juez de garantía.

Por su parte, los Tribunales de Juicio Oral en lo Penal conocen de los siguientes asuntos:⁴⁸

- Los juicios por delitos según la acusación presentada por el fiscal.
- Libertad o prisión preventiva de los acusados que deben estar presentes en un juicio oral.
- Juicios de acuerdo con la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.
- Todas las materias que el Código Orgánico de Tribunales, el Código Procesal Penal y otras leyes indiquen que deben ser resueltas por un tribunal de juicio oral en lo penal.

Teniendo claro lo anterior, es difícil pensar que todas las causas se verán en la misma proporción; revisemos a continuación algunas estadísticas.

Durante el año 2023, los juzgados de garantía tuvieron un ingreso de 488.508 causas, las cuales abarcaron 567.527 materias; de ellas, la mayor cantidad de causas tramitadas corresponden a las materias de amenazas, lesiones menos graves y lesiones leves. Como se puede apreciar, dentro de un mismo RIT pueden tramitarse distintas materias.⁴⁹

48 Ver en <https://www.pjud.cl/docs/download/33978>.

49 Disponible en *Números y estadísticas* en <https://numeros.pjud.cl/Competencias/Garantia>.



Figura 66. Ingresos por materia en el año 2023, juzgados de garantía.



Fuente: PJUD.

En los tribunales de juicio oral en lo penal encontramos 13.171 ingresos que, según las materias, corresponden a 22.221 pretensiones. Nuevamente, se repite el mismo fenómeno: en un RIT de ingreso podemos encontrar más de una materia.

Figura 67. Ingresos por materia en el año 2023, tribunales de juicio oral en lo penal.



Fuente: PJUD.

De lo anterior podemos inferir que los juzgados de garantía reciben un mayor número de causas en relación con los tribunales de juicio oral en lo penal. Esto se debe a que los últimos tienen como misión desarrollar los juicios de aquellas causas que, por su magnitud, no pudieron concluir en el juzgado de garantía. ¿Qué quiere decir esto? Que ambos tribunales van a interactuar con personas usuarias, pero desde perspectivas distintas.

Los juzgados de garantía tendrán una mayor interacción en cuanto a consultas generales de personas que ingresan a estos juzgados a efectuar

denuncias o interactúan en las etapas previas al juicio propiamente tal. Al contrario, quienes interactúan en los tribunales de juicio oral en lo penal tienen una mayor interacción con personas que revisten el carácter de víctimas, imputados, testigos, peritos y la propia familia de víctimas e imputados, por lo que su público objetivo es más acotado.

¿Cómo desde nuestro puesto de trabajo podemos contribuir a mejorar la atención del usuario externo e interno?

Debemos ser capaces de entregar la información con una perspectiva de enseñanza y explicar, por ejemplo, que hay gestiones, como adjuntar comprobantes de pago, que pueden realizar a través de Trámite Fácil.

Caso práctico

Se acerca una persona que refiere tener una causa por manejar en estado de ebriedad y provocar daños materiales a otro vehículo; le entrega su sentencia. Le consulta qué puede hacer, porque tiene que pagar una multa de 10 UTM y no tiene dinero porque está cesante, pero no quiere incumplir. Además, menciona que su abogado defensor renunció al patrocinio y poder y comienza a llorar de desesperación frente a usted.

- ¿Cómo abordaría usted la atención?
- ¿Qué le sugeriría hacer?
- ¿Considera relevante que la persona no cuente con abogado?

Glosario de términos jurídicos específicos⁵⁰

Conectado con lo anterior, resulta indispensable conocer una serie de términos jurídicos atinentes a la competencia, pero de forma interrelacionada, para que podamos advertir sus diferencias y similitudes, lo que revisaremos de forma práctica en atención a distintas materias.

Caso 1

Imagine que se acerca al mesón de atención de público una persona que trae un documento emitido por la Fiscalía. Relata que un tiempo atrás denunció un hurto en el transporte público y quiere saber que ocurrió con su caso. Estaba cerca de tribunales y decidió consultar, pues en la Fiscalía no encuentra respuesta. Usted, al revisar el documento, lee «archivo provisional».

⁵⁰ Véase en <https://www.pjud.cl/docs/download/33978>.



- ¿Qué preguntas haría para brindar la atención?
- ¿Considera que le corresponde a usted dar la respuesta solicitada o derivaría a la persona usuaria a otro lugar?
- Si considera pertinente derivar, ¿adónde enviaría a esta persona?

Caso 2

Ahora suponga que se acerca al mesón de atención una persona que señaló ser imputada por el delito de amenazas, pero, dice, ha pasado un tiempo y no sabe que sucedió. Admite que cometió un error y que los hechos se produjeron en el marco de una discusión; además, refiere que le cambiaron el defensor. Usted, al revisar en el sistema, se da cuenta de que el fiscal aplicó el principio de oportunidad, es decir, hizo uso de su facultad de no iniciar una investigación o de abandonarla cuando se trate de un hecho que no comprometa gravemente el interés público.

- ¿Cómo desarrollaría la atención?
- ¿De qué forma simple explicaría aquello?

Caso 3

También puede suceder que concurra una persona que señala que fue citada a audiencia, pero alega que no se enteró y que le llegó algo que habla de arresto. Usted verifica sus datos en el sistema, revisa la causa en cuestión y, claro, le señala que hay un apercibimiento de arresto si no se presenta en la próxima citación, en determinada fecha. La persona consulta qué significa eso.

- ¿Cómo le explicaría las consecuencias de su inasistencia?
- ¿Qué haría si se tratará de una persona migrante que no habla muy bien español?

Caso 4

Cuando una persona pasa a control de detención es probable que concurran familiares y se acerquen a consultar por su pariente detenido, pero no cuentan con mayores antecedentes. Por lo mismo, es importante aclarar que la audiencia de control de la detención es aquella en la que por primera vez una persona detenida por orden judicial o por haber sido sorprendida en un delito flagrante se presenta ante el juez de garantía. En ella, el juez verifica si se le han informado sus derechos y si la detención se realizó de acuerdo con la ley. Luego, y eventualmente,



podrían formalizarla y esto se refiere a la comunicación que realiza el fiscal al imputado o imputada en una audiencia ante el juez de garantía, en la que se le informa que existe una investigación en su contra por un delito determinado. También podrían fijarse medidas cautelares, entre las cuales la más gravosa es la prisión preventiva, que corresponde a privación de libertad ordenada por un juez / jueza durante la tramitación del proceso a petición de un fiscal cuando existan antecedentes de un delito y de la participación de la persona imputada. Además, la libertad del imputado o imputada debe constituir un peligro para la seguridad de la víctima o de la sociedad. Por ejemplo, puede fugarse o destruir medios de prueba. Pero hay otras menos graves, como el arraigo nacional, que es una medida cautelar que le prohíbe a una persona salir del país o territorio que fije el tribunal. Es ordenada por el juez de garantía o por los jueces del tribunal de juicio oral en lo penal.

- ¿Cómo le explicaría todo lo anterior en palabras simples a los familiares del detenido o detenida, de modo que entiendan claramente la terminología legal y considerando que carecen de conocimientos jurídicos?

Caso 5

Concurre a usted una mujer que indica que tiene una causa por violencia intrafamiliar y teme por su integridad física. Usted verifica los datos en el sistema y se da cuenta de que efectivamente tiene una causa por maltrato habitual y que hay una resolución que dispone una medida cautelar.

- Con base en lo anterior, ¿cómo sería la atención?, ¿qué recomendaciones le daría a la usuaria?

Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados con competencia penal⁵¹

En agosto de 2019, el Poder Judicial estableció una serie de estándares y protocolos de atención precisamente para el mesón o módulo de atención de público. Dicho documento fija una serie de lineamientos pensando en el espacio físico del tribunal y otros propios de la atención.

⁵¹ Véase en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/Est%C3%A1ndares-y-Protocolos-Juzgados-de-Garant%C3%ADa-2019.pdf> y <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/Est%C3%A1ndares-y-Protocolos-TOP-2019.pdf>.

Que el tribunal cumpla con los estándares de espacio físico claramente facilitará la atención; por ello, se requiere contar con instalaciones en buen estado y también con los elementos necesarios para personas usuarias que presenten alguna discapacidad. Estos elementos pueden ser algo muy simple, como tener sillas disponibles y realizar la atención sentados; ello también supone que la atención se realice en un entorno reservado. En su conjunto, estos elementos nos llevan a que, como funcionarios y funcionarias, tengamos un rol activo. Si observamos que atenderemos a un adulto mayor, debemos ser capaces de utilizar las herramientas dispuestas en el tribunal para desarrollar la atención en algún lugar reservado en el que, además, la persona pueda tomar asiento.

A continuación, revisaremos el listado de estándares de experiencia física que debiesen cumplir tanto los juzgados de garantía como los tribunales de juicio oral en lo penal conforme al protocolo. Usted deberá marcar aquellos aspectos que se cumplen en su tribunal y, en el caso de no cumplirse, señalar el motivo y sugerir cómo podría mejorarse la situación.

ESPACIO FÍSICO

DESCRIPCIÓN

¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?

Contar con elementos para personas usuarias con alguna discapacidad y/o necesidades especiales (presencia de elementos inclusivos en buenas condiciones).

Contar con mesón y/o módulos de atención que faciliten la privacidad.

Mantener orden y limpieza en mesón/módulos de atención (sin papeles a la vista de la persona usuaria, sin comida, sin bebestibles, entre otros).
Puestos de trabajo agradables a la vista de la persona usuaria y despejados de materiales y documentos.

Velar por la limpieza y orden de la sala de espera.
En caso que esta no se encuentre en las condiciones esperadas (papeles en el suelo, comida, sillas desordenadas, entre otros), solicitar al personal correspondiente su limpieza y orden.

Contar con baños para público.



IMAGEN Y AMBIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN	¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?
-------------	-----------------------

Contar con sillas o bancas necesarias para la cantidad de personas usuarias que ingresan y se encuentran en la sala de espera de la unidad de atención de público.

Funcionarios y funcionarias con correcta presentación personal (limpios y ordenados, peinados/as, con maquillaje sobrio, sin accesorios llamativos, rostro afeitado o barba/bigote bien mantenidos). Funcionarios y funcionarias portan una credencial con su nombre, tienen un portanombre o se presentan al inicio de la atención.

Velar por una adecuada iluminación y agradable temperatura dentro del juzgado.

SEÑALÉTICA

DESCRIPCIÓN	¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?
-------------	-----------------------

Contar con señalética de fácil comprensión (no se admiten papeles escritos a mano).

COMUNICACIÓN

DESCRIPCIÓN	¿CÓMO PODRÍA MEJORAR?
-------------	-----------------------

Contar con módulos de autoconsulta y velar por su correcto funcionamiento.

Contar con algún tipo de dispensador de números y respetar el orden de atención (tótem, «turnomático», dispensador de números, etc.)

Contar con pantallas informativas que funcionen y muestren contenido institucional.

Contar con buzón de sugerencias y reclamos.

Contar con folletería informativa, visible y disponible para las personas usuarias (no hecha a mano).

Velar por el correcto funcionamiento del Sistema de Traducción en Línea.

Contar con la presencia de guardia de seguridad en la entrada del juzgado.



Con base en lo anterior:

- ¿Conocía este protocolo?
- ¿A quién recurriría usted para su cumplimiento?
- ¿Qué otros aspectos cree que se deben mejorar desde la perspectiva de la atención?
- ¿A quién le realizaría estas sugerencias?
- ¿Sabe cómo canalizar dichas sugerencias dentro del tribunal?

Por lo anterior, resulta imprescindible que, si se detectó que no se están cumpliendo los requerimientos, se dé aviso a la jefatura correspondiente para subsanar aquellos problemas que interfieren en la atención.

En el apartado inicial nos referimos al RIE, pero ahora revisaremos la atención analizada desde la competencia, pues dependiendo de la temática, nos encontraremos con un protocolo con matices.

Antes de iniciar, es pertinente cuestionarnos lo siguiente:

- Describa brevemente cómo realiza una atención de una persona usuaria.
- ¿Cuáles son los grupos que requieren nuestra atención? En otras palabras, ¿concorre en mayor proporción público en general o abogados y abogadas?
- ¿Realiza alguna distinción en la atención que brinda entre público en general y abogados / abogadas? De ser así, ¿cuál sería la distinción?

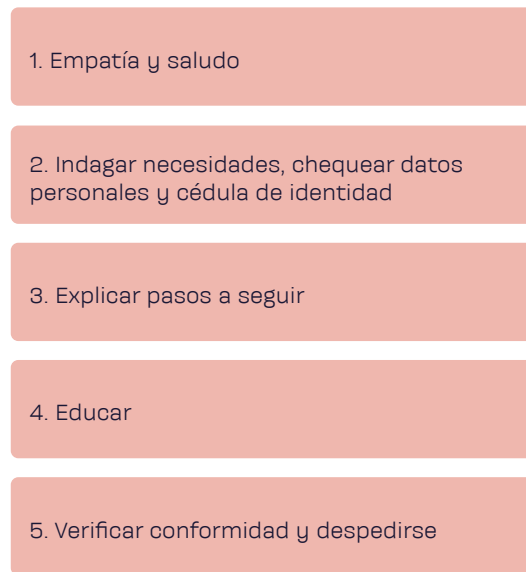
Ahora revisemos qué nos dice concretamente el protocolo.

En el caso de los juzgados de garantía, se dispone de un protocolo único sin distinción del destinatario, de acuerdo con el cual se debe tener en consideración lo siguiente:

1. Recuerde la empatía, salude y mantenga contacto visual.
2. Sondee necesidades, indague sobre la problemática, para saber qué materia quiere consultar la persona usuaria. Solicite su cédula de identidad y verifique en sistema si tiene otras causas asociadas.
3. Detalle con lenguaje claro y preciso los pasos a seguir del proceso de acuerdo con el requerimiento planteado. Es importante señalarle que se deben presentar las solicitudes a través de la Oficina Judicial Virtual, pero debemos advertir si se trata de alguna persona que no maneje medios tecnológicos para entregar formulario.
4. Debemos aprovechar la instancia para educar: puede informar que con su clave única puede revisar la causa, o entregar folletos o cualquier otro dato de utilidad.
5. Chequee conformidad y despídase amablemente.



Figura 68. Protocolo de atención en juzgados de garantía.



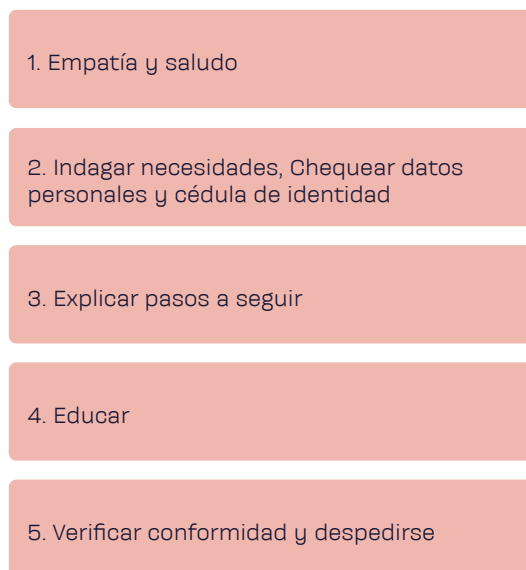
Fuente: elaboración propia.

En cambio, en los tribunales de juicio oral en lo penal, el protocolo distingue entre personas con menor o mayor conocimiento jurídico.

En el caso de las personas con menor conocimiento jurídico, debemos realizar los siguientes pasos:

1. Recuerde la empatía, salude y mantenga contacto visual.
2. Sondee necesidades, indague sobre la problemática, para saber qué materia quiere consultar la persona usuaria. Solicite su cédula de identidad y verifique en sistema si tiene otras causas asociadas.
3. Detalle con lenguaje claro y preciso los pasos a seguir del proceso de acuerdo con el requerimiento planteado. Es importante señalarle que se deben presentar las solicitudes a través de la Oficina Judicial Virtual, pero debemos advertir si se trata de alguna persona que no maneje medios tecnológicos para entregar formulario.
4. Debemos aprovechar la instancia para educar: puede informar que con su clave única puede revisar la causa, o entregar folletos o cualquier otro dato de utilidad.
5. Chequee conformidad y despídase amablemente.

Figura 69. Protocolo de atención a personas con menor conocimiento jurídico en los tribunales de juicio oral en lo penal.

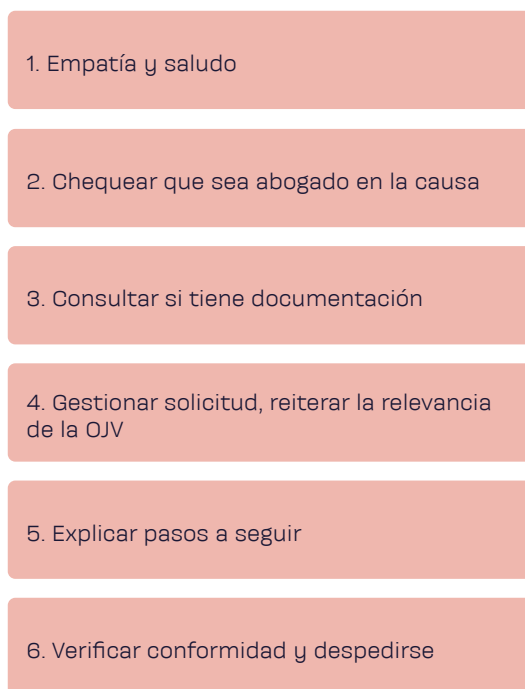


Fuente: elaboración propia.

¿Qué sucede si nuestra persona usuaria es un abogado o abogada? Pues bien, el protocolo nos indica lo siguiente:

1. Recuerde la empatía, salude y mantenga contacto visual.
2. Chequear que el abogado o abogada es parte en la causa, y verificar si autorizó patrocinio y poder ante ministro de fe.
3. Consultarle si tiene la documentación para realizar la gestión.
4. Al gestionar su solicitud, indicarle que la regla general es el ingreso mediante OJV y los documentos se reciben en la medida que deban ser custodiados.
5. Indicarle los pasos a seguir y señalarle los plazos estimados.
6. Chequee conformidad y despídase amablemente.

Figura 70. Protocolo de atención a personas con mayor conocimiento jurídico en los tribunales de juicio oral en lo penal.



Fuente: elaboración propia.

Preguntas de síntesis:

- ¿Cree que debiese existir uniformidad en los juzgados de garantía y los tribunales de juicio oral en lo penal en orden a tener un protocolo unificado de atención?
- ¿Le parece mejor realizar la distinción de atención para abogados y abogadas?
- ¿Qué mejoras sugeriría para el protocolo de atención?

Protocolo de atención de grupos vulnerables y personas mayores

El Poder Judicial cuenta con un *Protocolo de atención de grupos vulnerables* desde el año 2020, el cual incluye las distintas categorías que revisaremos a continuación. No obstante, en dicho documento no se abordó la situación especial que tienen nuestros adultos mayores, siendo necesario dictar un *Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores*, publicado en el año 2021.

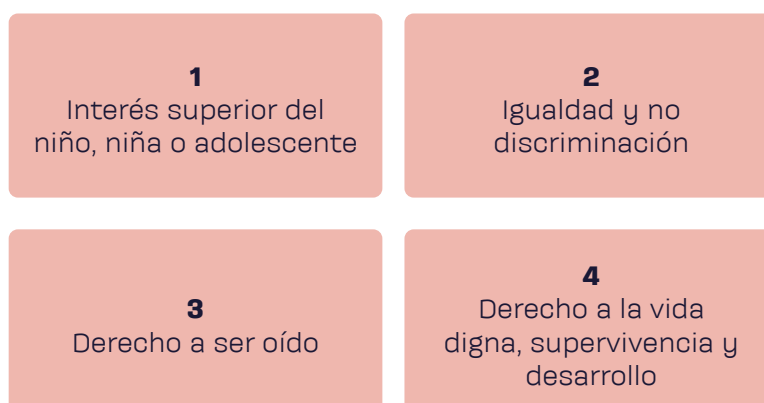
Niños, niñas y adolescentes

El *Protocolo de atención de grupos vulnerables* dedica un capítulo a los niñas, niños y adolescentes, entendiendo por niño o niña a todo ser humano menor de 14 años y por adolescente a toda persona mayor de 14 años y menor de 18.

Es importante tener presente que en el ámbito penal no podemos desconocer la triple participación que pueden tener los niños, niñas y adolescentes. Por un lado, pueden ser víctimas de distintos delitos, en el caso de los adolescentes pueden ser imputables en atención a la responsabilidad penal adolescente y tendremos aquellos que se encuentran en el tribunal de forma circunstancial, acompañando a una tercera persona.

Los principios generales de la materia se sintetizan en la siguiente figura.

Figura 71. Principios generales en materia de infancia.



Fuente: elaboración propia.

El interés superior corresponde «la satisfacción integral de sus derechos».⁵²

Por igualdad y no discriminación debemos entender que toda persona humana 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, niña o adolescente, de sus padres o de sus representantes legales.

El derecho a ser oído se refiere a que la Convención sobre los Derechos del Niño reconoce este derecho en función de su edad y madurez,

⁵² CILLERO (1999), p. 60.

para lo que se deberá dar al niño, niña o adolescente la oportunidad de ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que le afecte, de forma directa o por medio de un representante. Lo que se busca determinar es «cómo podemos integrar a la niñez y adolescencia en su calidad de sujetos de derechos a los procesos de toma de decisiones que los involucren».⁵³

Finalmente, el derecho a la vida digna, supervivencia y desarrollo supone, en cuanto a la vida y la supervivencia, proveer lo necesario para que esta revista condiciones dignas, y en relación con el derecho al desarrollo, el Comité de Derechos Humanos ha interpretado el término de forma amplia, es decir, involucra todos los aspectos de la vida, como son el desarrollo físico, mental, espiritual, psicológico y social.

Dentro de las recomendaciones que los funcionarios y funcionarias de atención de público deben tener en consideración encontramos las siguientes:⁵⁴

Lo primero será tener siempre en consideración el interés superior del niño. Si nuestro rol es de atención de público, ¿cómo podría materializarse esto?

1. El interés superior del niño en nuestro quehacer se puede desplegar en las siguientes manifestaciones:
 - Al concurrir un adulto responsable en compañía de un niño, niña y adolescentes debemos tomar el debido resguardo para dar respuesta al adulto, pero sin que esa información vulnere al menor de edad.
 - ¿Cómo desarrollaría esa atención si hay presencia de niños, niñas o adolescentes?
 - ¿Qué haría con la presencia de estos menores de edad?
 - ¿Cuenta con un espacio dispuesto para que esperen?
 - ¿Es frecuente que las personas usuarias asistan en compañía de un niño, niña o adolescente?

A modo de sugerencia, deberá indicarle al adulto responsable dónde está la sala de espera e invitar al niño, niña o adolescente a que espere en

⁵³ CONTRERAS (2023), p. 122.

⁵⁴ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.



los asientos de atención de público o en otro lugar, dispuesto para tales efectos. Lo óptimo sería contar con un espacio adecuado para que los niños, niñas y adolescentes puedan esperar tranquilamente que concluya la atención.

- Al concurrir una persona adulta a preguntar por una causa que se ventila sobre un niño, niña y adolescente, se debe verificar que sea parte en la causa antes de proporcionar información. Es menester chequear con su cédula de identidad que corresponda a la persona que está consultando.
 - ¿Cómo procede si quien se acerca a consultar por una causa sobre abuso sexual infantil señalando que es sobre su hijo, pero que no tiene contacto con él y la madre no le da información?
 - ¿Cómo procede si están consultando por un adolescente imputado por el delito de robo por sorpresa y quien consulta refiere ser su padre?
 - ¿Qué hace si al dar respuesta la persona no coopera o se altera?
 - Si asisten niños, niñas y adolescentes como víctimas o testigos, debe proporcionárseles un lugar resguardado para que esperen, por lo que el tribunal debe realizar todas las coordinaciones para evitar una victimización secundaria.
2. Garantizar la información y fomentar la participación de los niños, niñas y adolescentes.

Se puede contar con folletos informativos sobre derechos de los niños, niñas y adolescentes para entregárselos cuando concurren al tribunal en compañía de un adulto responsable, así como también tener información sobre responsabilidad penal adolescente, para generar conciencia en la comunidad sobre los alcances de esta, puesto que aún existen personas que creen que los menores de edad no sufrirán consecuencias si delinquen.

- En su lugar de trabajo, ¿usted cuenta con información que se les pueda entregar?
 - ¿Dispone de algún tipo de material didáctico o informativo?, ¿lo considera relevante?
3. Garantizar condiciones óptimas para la participación de los niños, niñas y adolescentes en el proceso, adoptando medidas que la faciliten.



Esto se puede analizar en dos sentidos: contemplar el uso de lenguaje claro y sencillo, acorde a su desarrollo progresivo así como también que cuenten con espacios de resguardo dentro del tribunal. Hay que reiterar aquí que nuestra interacción con el niño, niña o adolescente debe ser acorde a su rango etario.

¿Le ha tocado en su quehacer diario compartir con niñas, niños o adolescentes?

4. Adoptar medidas oportunas.

De estimarse que la seguridad de los niños, niñas y adolescente está en riesgo, se deberá disponer lo necesario con el fin de superar la situación y desplegar las medidas pertinentes en cada caso, siguiendo directrices y estándares internacionales, tales como las siguientes:

- a) Evitar el contacto directo con los supuestos agresores o acusados en todo momento del proceso de justicia. Debe existir coordinación entre todos los miembros del tribunal para evitar que víctimas e imputados, así como sus familiares, tomen contacto dentro del recinto.

Desde su lugar de atención:

- ¿Cómo logra coordinar con otros miembros del tribunal para evitar el contacto?
 - ¿Tiene herramientas para advertir que no se puede dar el contacto?
- b) Resguardar su identidad ante cualquiera que no sea parte del asunto. En particular, se debe velar por que la identidad no sea hecha pública ante los medios de comunicación. Pensemos en la importancia de este punto en los casos de alta connotación pública.
 - ¿Cómo se resguarda esa información?
 - ¿Cómo desde su puesto de trabajo puede evitar algún tipo de filtración?

5. Propiciar espacios de espera y juzgados idóneos.

Garantizar un entorno adecuado para su participación en el proceso. Para lo anterior se deben considerar tres entornos: el espacio al entrar o salir del juzgado; el espacio en que esperará; y el espacio en que se realizará la diligencia. Esto, con el objeto de no dar lugar a ninguna situación intimidatoria, considerando aspectos como privacidad, comodidad y limpieza del lugar. En especial, considerar los siguientes puntos:

- Tomar las medidas que correspondan para eliminar aquellos elementos o aspectos que, visual o auditivamente, puedan impactar al niño, niña o adolescente que acude al juzgado para una diligencia.
- Los espacios de espera utilizados por víctimas y testigos deben estar separados de las salas de espera para otros intervinientes de la causa.
- Los espacios de espera que utilicen no deben ser accesibles a los imputados o imputadas de haber cometido un delito ni estar a la vista de estos.
- La disposición de la sala debe permitir que los niños, niñas y adolescentes puedan sentarse cerca de sus padres, tutores, personas de apoyo o abogado / abogada durante todo el procedimiento.

Personas en situación de discapacidad

La Organización Mundial de la Salud señala que

La discapacidad forma parte del ser humano y es consustancial a la experiencia humana. Es el resultado de la interacción entre afecciones como la demencia, la ceguera o las lesiones medulares, y una serie de factores ambientales y personales. Se calcula que 1300 millones de personas, es decir, el 16 % de la población mundial, sufren actualmente una discapacidad importante. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de las enfermedades no transmisibles y a la mayor duración de la vida de las personas. Las personas con discapacidad constituyen un grupo diverso, por lo que sus experiencias vitales y sus necesidades en materia de salud se ven afectadas por factores como el sexo, la edad, la identidad de género, la orientación sexual, la religión, la raza, la etnia y la situación económica. Las personas con discapacidad mueren antes, tienen peor salud y experimentan más limitaciones en su actividad cotidiana que las demás.⁵⁵

Existen distintos tipos de discapacidad: sensorial visual, física, sensorial auditiva, intelectual o cognitiva, psíquica o de salud mental y visceral. Por ello se requieren adoptar ajustes razonables, es decir, realizar modificaciones, adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar a

⁵⁵ Véase en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.

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.⁵⁶

Los principios en materia de discapacidad se resumen en la siguiente figura.

Figura 72. Protocolos generales en materia de discapacidad.



Fuente: elaboración propia.

Las recomendaciones generales que debemos abordar desde la competencia penal en la atención de público son las siguientes:⁵⁷

1. 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. No pueden ser considerados ciudadanos o ciudadanas de segunda categoría o ser invisibilizados por su discapacidad.

⁵⁶ Definición del artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

⁵⁷ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

En la competencia penal, ¿considera que se pudiese dar una discriminación si la persona tiene alguna discapacidad y es imputada?

2. En cuanto a los ajustes razonables, lo esperable es lo siguiente:

- Tener en cuenta los diversos tipos de discapacidad existentes, 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. Es probable que una persona sordomuda requiera el apoyo de un intérprete en lengua de señas para realizar la actuación. ¿Qué ajustes razonables considera pertinente implementar en su tribunal?
- 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. Esto se logra mediante una escucha activa, siendo receptores del mensaje que nos entregan las personas usuarias para en parte canalizar sus necesidades.

Caso práctico

Concurre doña María y su hijo, quien fue víctima de un delito de robo con violencia y tiene síndrome de Down. Él debe asistir a una audiencia y se acercan al mesón de atención para tener más información, pero solo habla su madre, invisibilizando los deseos de su hijo. ¿Qué hace usted en esa situación?

- 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. Debe evitar los prejuicios y tener en cuenta que existen discapacidades que no pueden ser observadas a simple vista; por tanto, es la persona usuaria quien conoce mejor su situación. Con base en su experiencia, ¿qué ajustes podrían brindarse a una persona?
3. En lo que dice relación con el lenguaje, comunicación e información, se deberá:
- 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, retrasados mentales, dementes, entre otros. Se recomienda revisar el texto titulado «Recomendaciones para el uso del lenguaje en discapacidad», elaborado por el SENADIS y que se encuentra disponible en su página web.⁵⁸

- 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.
- 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.
- 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 ninguna modalidad.
- Informar a los notificadores / 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.
- Informar, previo a la realización de una actuación judicial y 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 tratarán.
- Informar a todos los asistentes a la actuación judicial respecto de quiénes intervendrán en ella, en particular cuando existirá per-

⁵⁸ Véase en https://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/8815/conoce-las-recomendaciones-para-el-uso-del-lenguaje-en-discapacidad.

sonal de apoyo para las personas con discapacidad (como intérpretes), 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).

- 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.

Caso práctico

Se encuentra en la sala de espera un señor que tiene discapacidad auditiva y lleva visiblemente un audífono. Él mismo menciona al iniciar la atención que le cuesta escuchar y quien lo está atendiendo le dice que espere sentado, pues le imprimirá unos documentos. Usted está atendiendo en el módulo contiguo y la persona que atiende al señor es nueva en el tribunal. Cuando llama a la persona para que retire los documentos, este no escucha y le dice a un guardia: «¿Puedes decirle al *sordo* que venga?».

- ¿Qué opinión le merece?
 - ¿Qué haría usted si en ese momento escucha a su colega?
4. Para la accesibilidad física se requiere:
- 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.
 - ¿Qué mejoras considera que se han implementado?
 - ¿Qué aspectos de infraestructura debiesen mejorarse?
5. Respecto a la atención, se deben tomar en consideración las siguientes recomendaciones:
- 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. Se entiende que hay cuestiones que escapan de su labor, pero es importante desde el primer acercamiento al tribunal dejar constancia de si es una persona en situación de discapacidad para que se pueda materializar aquello.

- 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. Al igual que lo anterior, es importante actuar de forma proactiva, dejando constancia de la circunstancia.

Puede suceder que en una misma persona existan situaciones de vulneración múltiples y, ante ello, es importante:

- Atender otros factores que pueden dar origen a la discriminación múltiple de las personas con discapacidad, por ejemplo, cuestiones de origen étnico (personas indígenas), de edad (niñas y niños, personas adultas mayores), o de género (como es el caso de las mujeres o niñas con discapacidad).
- Poner particular atención a los casos en que participen personas con múltiples discapacidades, quienes pueden ser objeto de discriminaciones múltiples.
- 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.
- Procurar, en la medida de lo posible, auxiliarse con un equipo multidisciplinario de profesionales de áreas relacionadas con las personas con discapacidad.
- ¿Cuenta con herramientas para ponderar discriminaciones múltiples?
- ¿Cree relevante abordar este tema al momento de la atención en mesón?

Sugerencias por cada tipo de discapacidad

En las siguientes figuras se pueden revisar las sugerencias de atención relativas a cada tipo específico de discapacidad.

Figura 73. Discapacidad física o motriz.

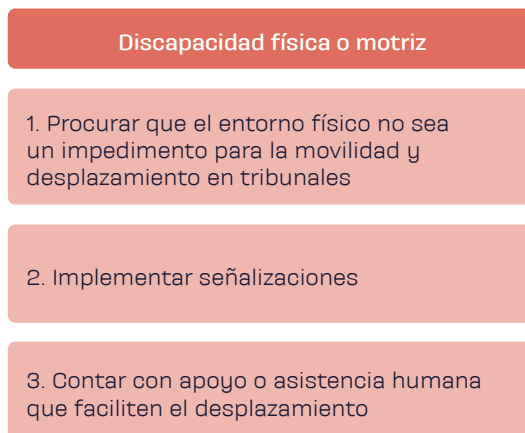
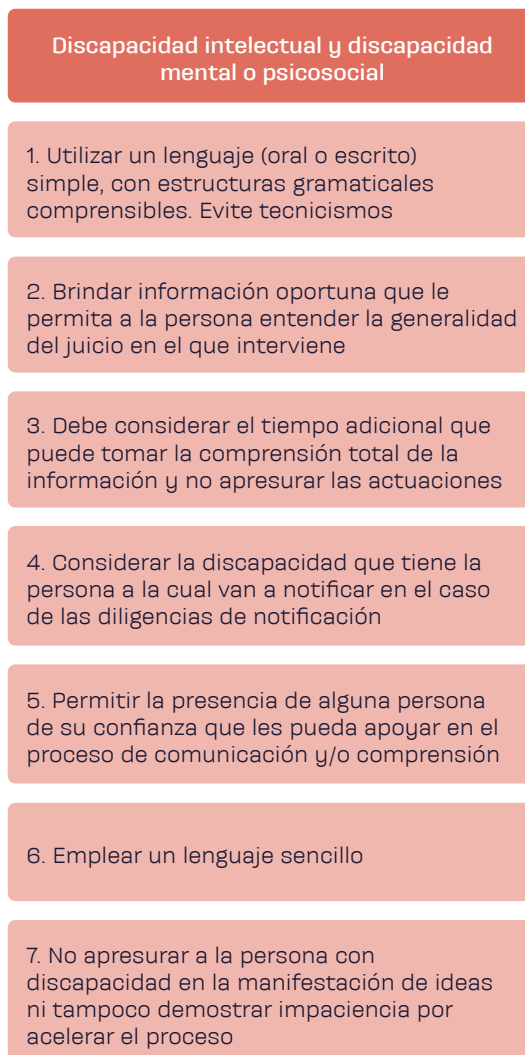
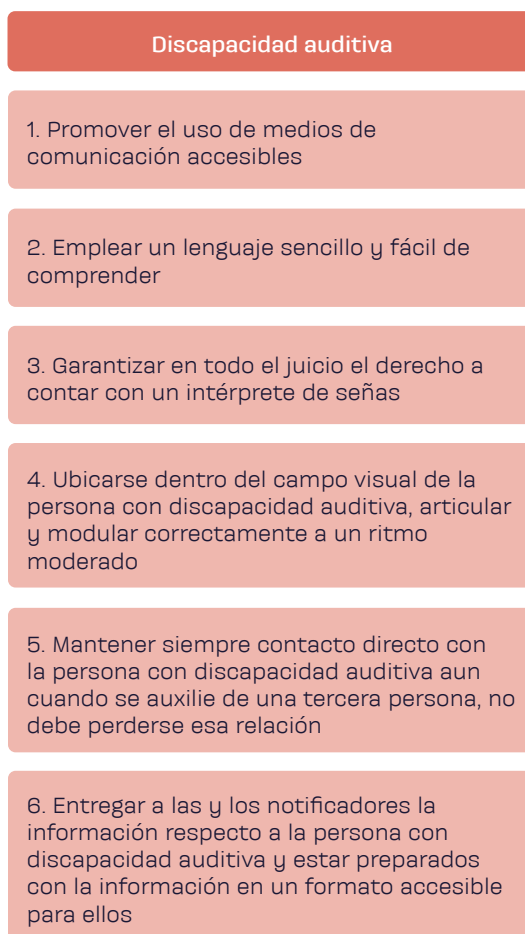


Figura 74. Discapacidad intelectual y discapacidad mental o psicosocial.



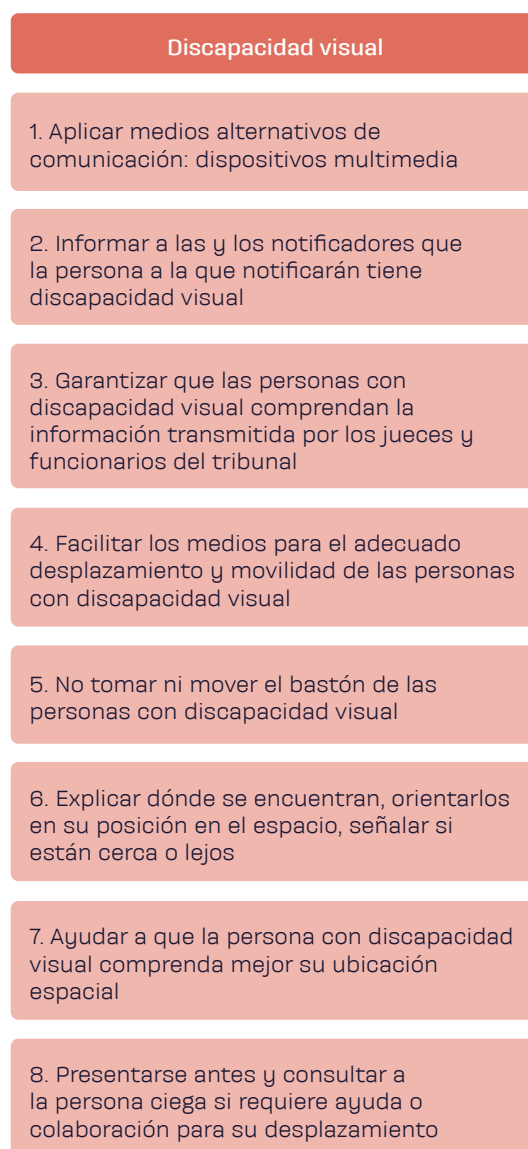
Fuente: elaboración propia.

Figura 75. Discapacidad auditiva.



Fuente: elaboración propia.

Figura 76. Discapacidad visual.



Fuente: elaboración propia.

Personas migrantes

Desde una perspectiva multidimensional, la migración es un fenómeno que ha ido evolucionado y creciendo exponencialmente en nuestro país en los últimos años⁵⁹.

Según la encuesta CASEN 2022, el país alberga a más de 1,7 millones de personas inmigrantes, lo que equivale a un 8,7% de la población total. Esta cifra representa un aumento de 400.000 personas inmigrantes en comparación con el año 2020, es decir, un incremento promedio de 200.000 personas al año.

59 FUENTES y HERNANDO (2019), p. 407.

Si revisamos la caracterización general entregada antes, podemos ver un incremento de la población migrante y con ello un aumento de los requerimientos de este grupo de personas ante los tribunales. En competencia penal es importante tener en cuenta los principios generales que se sintetizan en la siguiente figura.

Figura 77. Principios generales en materia de migración.

Principios generales

1. Igualdad y no discriminación
2. Pro persona
3. Interés superior del niño, niña o adolescente migrante
4. No devolución
5. Unidad familiar
6. Presunción de inocencia
7. Prontitud y prioridad
8. Confidencialidad
9. Coordinación
10. Excepcionalidad de la detención
11. Asistencia humanitaria
12. Acceso a la justicia

Fuente: elaboración propia.

Dentro de las recomendaciones que se deben tener en consideración al momento de atender público, es decir, a personas usuarias, se incluyen las siguientes:⁶⁰

1. Eliminar cualquier trato discriminatorio en contra de las personas migrantes, entendiendo que se encuentran en una situación de vulnerabilidad; por ejemplo, evitar referirse despectivamente a una persona migrante.
2. Evitar actos discriminatorios; por ejemplo, no atender preferentemente a una mujer embarazada porque es migrante.
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. Por ejemplo, evaluar si es necesario que una mujer privada de libertad que tiene un hijo lactante asista a una audiencia. En este caso, se hace necesario considerar las implicancias del traslado del centro penitenciario a tribunales y contratarlas con la utilización del sistema de videoconferencias, coordinando con instituciones pertinentes.

⁶⁰ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

4. En el mismo marco, se debe consultar a las mujeres migrantes si tienen o no hijos en el país con el objeto de considerar cuáles serían 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. Asegurar la atención de manera prioritaria a aquellas causas en que intervenga una persona migrante en situación de vulnerabilidad, bien a través de los servicios previos de atención (CAJ o clínicas jurídicas) o, en su caso, ordenando lo pertinente para que se atienda la vulnerabilidad constatada. En el caso de solicitantes de asilo que por cualquier motivo acuden a los tribunales, se debe mantener siempre la reserva de sus datos y de su condición de refugiados o de ser solicitantes frente a cualquier tercero, y en especial frente al país de origen o perseguidor.
6. Garantizar que se cumplan los siguientes derechos al acceder a la justicia:
 - a) Derecho a la información, asistencia legal, defensa pública y a un intérprete.
 - b) 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 refugiadas.
 - c) Sistemas adecuados de identificación de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad para asegurar que se garanticen sus derechos. Por ejemplo, preguntarle a la persona migrante que se encuentra en audiencia o en el juicio sobre su situación actual migratoria (si es o no refugiada), teniendo en cuenta la debida confidencialidad en esta situación.

Comunidades y pueblos originarios

De acuerdo con el protocolo, es importante distinguir algunos conceptos clave:

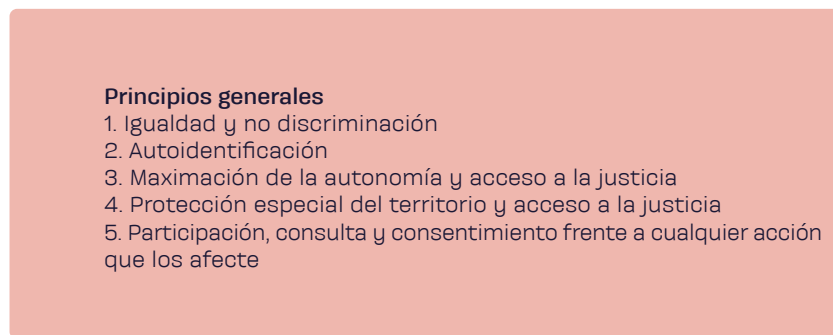
- a) Indígena: aquel que se identifica como indígena o tiene conciencia de pertenecer a una comunidad o pueblo indígena y que tiene la determinación de transmitir su identidad a las nuevas generaciones.
- b) Pueblos indígenas: personas que tienen preexistencia y descienden de poblaciones que habitaban el continente antes de la coloniza-

ción europea y que conservan sus instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas, las cuales les dan una identidad sociopolítica diferente de la del resto de la población del Estado nacional.

- c) 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.

Los principios generales en esta materia están sintetizados en la siguiente figura.

Figura 78. Principios generales en materia de comunidades y pueblos originarios.



Fuente: elaboración propia.

Desde la perspectiva de la atención, las recomendaciones generales son las siguientes:

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.
2. Evitar incurrir en tratos discriminatorios por el hecho de que una persona asuma la condición de indígena.
3. Preocuparse acerca de la admisión de acciones procesales interpuestas por personas indígenas que concurren 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.

Preguntas de síntesis:

- a. ¿En su tribunal tienen protocolos de atención especial para este grupo?
- b. ¿Qué herramientas considera necesarias para mejorar su atención al respecto?
- c. ¿Las personas, antes de iniciar la atención, se identifican como pertenecientes a un pueblo originario?

Mujeres víctimas de violencia de género

La violencia de género se define como

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. Por ello son parte de los grupos vulnerables que requieren una atención prioritaria para garantizar su acceso a la justicia.⁶¹

Es importante precisar algunos conceptos que nos permitirán entender de forma simple el rol de los funcionarios y funcionarias en la materia:

Género: se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad en una época determinada considera propios de cada sexo.

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.

Violencia de género contra las mujeres: todo acto de violencia de género que resulte o pueda resultar en un daño físico, sexual o psicológi-

⁶¹ *Glosario política de igualdad de género y no discriminación del Poder Judicial de Chile*, 2015.

co 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.

Figura 79. Formas de victimización.

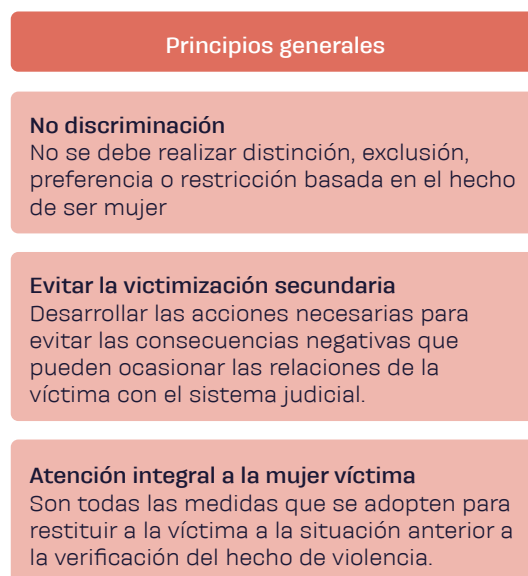


Fuente: elaboración propia.

¿De qué formas se puede dar la victimización secundaria al momento de brindar la atención?

Los principios generales son los siguientes:

Figura 80. Principios generales en materia de mujeres víctimas de violencia de género.



Fuente: elaboración propia.

Dentro de las recomendaciones generales a tener en consideración en la atención se encuentran las siguientes:⁶²

1. 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. ¿Cómo desarrolla su trabajo cuando atiende a una mujer víctima de violencia?, ¿qué aspectos considera relevante tomar en consideración?
2. Instruir a todas las personas funcionarias de 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. ¿Considera que tiene los conocimientos para dar atención especializada?

⁶² Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

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

Cuestiones previas al proceso

Infraestructura: si bien no es un tema propio de la atención a público, se deben tener consideración los siguientes aspectos en que se puede cooperar para brindar una mejor atención:

- a. Contar con accesos y salidas iluminadas. Si se advierte que al llegar en la mañana aún está oscuro y las luces no funcionan, se deben dar los avisos correspondientes.
- b. Disponer de espacios privados para realizar la denuncia a fin de resguardar su privacidad y evitar la victimización secundaria.
- c. 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 estas tareas sin dificultades.
- d. Exhibir un decálogo de los derechos de las mujeres víctimas de violencia en las paredes de los tribunales de primera instancia.
 - ¿Considera que en su lugar de trabajo se cumplen los requisitos antes señalados?
 - ¿Cuáles deberían mejorar?
 - ¿Cómo debería mejorarse?



- ¿Las medidas antes mencionadas mejorarían la atención de las mujeres en general o solo de las mujeres víctimas de violencia de género?

Información: al momento de recibir la denuncia, se debe 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 y la posibilidad de solicitar medidas cautelares en cualquiera de ellas.

Esta información debe ser entregada en un lenguaje claro y sencillo y puede ser apoyada a través de medios impresos o digitales. Asimismo, corresponde educar e informar 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 en que requiera exhibirlas.

- ¿Es frecuente que concurren personas señalando que quieren formular una denuncia?
- Cuando concurren queriendo denunciar, ¿usted qué hace?, ¿cómo realiza la atención?

Capacitación: aquí es importante la participación de los funcionarios y funcionarias en jornadas de formación, capacitación y sensibilización en temas de género y violencia, que entreguen herramientas sobre primera acogida a las personas encargadas de recibir las denuncias.

Recomendaciones dentro del proceso

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. ¿Cómo podría gestionarse la atención en el menor tiempo posible?

- a. En el caso de que la denuncia no sea recibida de manera presencial, realizar todas las gestiones necesarias para invitar a la víctima a acercarse al tribunal a presentar su denuncia y a participar en las audiencias.
- b. Tomar las medidas necesarias y posibles para que las víctimas cuenten con asesoría letrada desde el inicio del procedimiento y



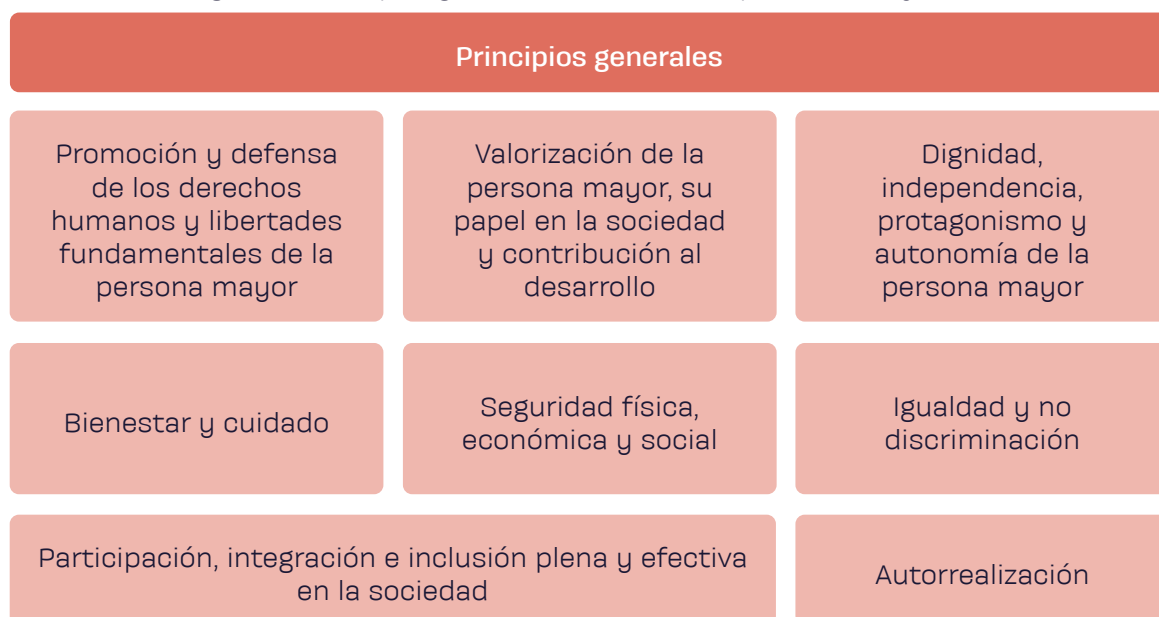
en todas sus etapas. Se recomienda, además, verificar si la víctima pertenece a algún otro grupo en situación de vulnerabilidad, dado que podría ser sujeto de discriminación interseccional. Lo anterior a fin de contar con el abogado o la abogada más idónea para su defensa.

Personas mayores

El *Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores* aborda una serie de recomendaciones para facilitar y mejorar la atención de las personas mayores y que estas logren acceder efectivamente al ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad y sin discriminaciones etarias. La Ley 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), indica que toda persona mayor de 60 años se considera adulto mayor, pero se debe distinguir los conceptos de «adulto mayor» y «tercera edad», los que muchas veces se consideran sinónimos. La Ley 21.144 introdujo el concepto de «cuarta edad», que comprende a todas aquellas personas mayores de 80 años, por lo que la forma inclusiva de tratar a estos usuarios y usuarias es referirnos a personas mayores.

Los principios generales en materia de personas mayores están sintetizados en la siguiente figura.

Figura 81. Principios generales en materia de personas mayores 1.



Fuente: elaboración propia.

Figura 82. Principios generales en materia de personas mayores 2.



Fuente: elaboración propia.

En nuestro país es de público conocimiento que las tasas de envejecimiento han ido aumentando gradualmente y ello nos mandata tomar una serie de medidas que permitan realizar los ajustes necesarios aplicando criterios de inclusión y evitando que las personas mayores se sientan discriminadas por su edad.

Además, hay que tener en consideración la responsabilidad del Estado y la participación de la familia y de la comunidad en la integración activa, plena y productiva de la persona mayor dentro de la sociedad, así como en su cuidado y atención.

Asimismo, reviste importancia la valoración que debe efectuar el tribunal sobre la competencia de la persona mayor para tomar decisiones autónomas sobre aspectos que afectarán su propia vida.⁶³

En la competencia penal es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones desde una mirada general:⁶⁴

1. Velar por el resguardo de derechos específicos. En lo que dice relación con atención de público, se mandata priorizar la actuación judicial de forma expedita en casos en que se encuentre en riesgo la vida o la salud de una persona mayor.

⁶³ LATHROP (2019), pp. 131 y 132.

⁶⁴ Todas las recomendaciones se encuentran disponibles en *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*, aquí abordamos aquellas atinentes a la atención de público. Véase en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

2. Atención y trato. Se debe brindar un trato respetuoso, cordial y personalizado, debiendo tener en cuenta las particularidades del caso. Para ello se debe:
 - Asegurar a las personas mayores una atención preferente, prioritaria y especializada en las distintas etapas del procedimiento, lo que debe ser informado de manera visible en la sala de espera y demás dependencias de los tribunales. ¿Cómo se coordina la atención preferente de una persona mayor respecto de los demás grupos prioritarios?
 - Priorizar la fijación de audiencias en las que las personas mayores concurren como partes demandantes, demandados, acusados, imputados, abogados, víctimas o testigos. Dar preferencias en la comparecencia, en la presentación para declarar y en la resolución de causas en que se involucre a una persona mayor, en atención a que no poseen las mismas expectativas de vida.
 - Incluir de oficio por el tribunal o recomendar a los comparecientes que incluyan en cualquier escrito o actuación judicial la circunstancia de ser persona mayor de sesenta años. Se recomienda informar al juez o personas a cargo de la presencia de la persona mayor, con la finalidad de priorizar su comparecencia. Pensando en que usted ayuda a completar una solicitud, ¿los formatos que se utilizan diariamente cuentan con un espacio en el que pueda consignar claramente que es una persona mayor?
3. Contactar a la red familiar y social que posea el adulto mayor, en función de las necesidades que plantee el proceso judicial, el acompañamiento personal y la adecuada representación de sus intereses, en la medida que la persona mayor syndique a personas o familiares de su exclusiva confianza y les delegue esta labor.

Se acerca una persona mayor señalando que quiere efectuar una denuncia, pues lo asaltaron cerca del tribunal. Dada la situación, se descompensa y comienza a tener una crisis nerviosa. ¿Qué hace usted?
4. En lo que respecta a acciones lenguaje e información, se deberá:
 - Contar con un lenguaje claro y que elimine términos que pudiesen hacerlos sentir de forma peyorativa; por ejemplo, «abuelitos» o «tatitas». Si bien en otro contexto son formas de referirnos que

denotan cariño, dentro del tribunal pueden aumentar la sensación de discriminación o de que no serán tomados en serio.

- Garantizar la presencia de personal especializado como también de un intérprete y/o facilitador cultural en los casos en que se requiera: como miembros del tribunal, debemos saber quién o quiénes son los funcionarios especializados para, de ser necesario, recurrir a ellos.
- Resulta importante saber si la persona mayor es analfabeta, padece una discapacidad o pertenece a un pueblo indígena, para que utilicemos medios de comunicación que sean accesibles. Por ejemplo, si es una persona analfabeta o analfabeta digital, no puedo comprometer que la respuesta se le enviará a su correo electrónico. ¿Cuáles son los medios de comunicación que considera que facilitan la comunicación con la persona mayor?
- En nuestra atención, debemos chequear conformidad al tratarse de personas mayores. Dado que puede existir una pérdida cognitiva, es importante reconfirmar que comprendieron la información proporcionada.
- Utilizar diversos medios materiales para que las personas mayores comprendan la información entregada, como folletos o formularios sencillos, y disponer algunos en sistema braille. Se sugiere que sea en forma impresa, utilizando tipos de letra claros, con tamaño de fuente mayor a doce. Se sugiere igualmente considerar la altura en que se instalan en las paredes del tribunal los medios de información como afiches o pantallas.
- Disponer de los medios materiales para cooperar con la realización de trámites simples que, en razón de la brecha digital, la persona mayor no pueda realizar por sí misma, tales como impresión de un documento, obtención de información de la web, etcétera.
- Tener un sistema sencillo y particular dirigido para que las personas mayores usen las plataformas de atención de usuarios dispuestas en los tribunales acompañados y guiados por un funcionario o funcionaria. Por ejemplo, los tótem que cuentan con el canal digital.
- Informar, previo a la realización de una actuación judicial, acerca del contenido de esta y la forma en que se llevará a cabo. Señalar

a la persona mayor su papel en ella, el momento y la forma en que participará. Es importante describir el lugar donde se realizará la actuación y las personas que en ella participarán, indicando la función de cada una 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 tratarán.

- Dar avisos o recordatorios de audiencias, debiendo considerar que la citación a una persona mayor de 60 años y menor de 70 debe ser realizada con un plazo mínimo de siete días antes del evento. Si la convocatoria o el aviso recordatorio está dirigido a una persona mayor de 70 años, debe efectuarse con al menos 48 horas de anticipación. Es importante solicitar a la persona mayor un medio de contacto (número telefónico) para comunicarse con ella.
5. Si nos referimos a infraestructura y capacitación, se deberán considerar los siguientes puntos:
- Garantizar la accesibilidad al entorno visual, auditivo y tecnológico, y a las comunicaciones e información, eliminando toda barrera, cultural, territorial, de lenguaje y actitudinales, como, por ejemplo, disponer la ubicación de las pantallas al alcance su vista, la implementación de medios auditivos, el aumento del tamaño de las letras en la información que se entrega, la consideración del origen rural o urbano, la implementación de diarios murales, teléfonos de consulta, y lugares para conectarse a Internet exclusivos, además de conectividad con Trámite Fácil, etc.
 - Procurar la instalación de espacios que permitan proteger a las personas mayores en caso de que presenten dificultades de salud mientras asisten a los tribunales, como, por ejemplo, enfermería en aquellos edificios en que hay varios tribunales y, en los que no, asegurarse de contar al menos con equipos de resucitación. En el rol se deberá saber dónde se encuentran las dependencias o dispositivos.
 - Contar con señalética visible que indique claramente la distribución de los espacios, de forma que puedan reconocerlos fácilmente, como, por ejemplo, en ascensores, baños, salas de atención y asientos exclusivos.
6. Coordinaciones: contar con un listado de redes de asistencia interdisciplinarias para la persona mayor que sea de público conoci-

miento para todos los miembros del tribunal y esté disponible para el público.

Las recomendaciones específicas en materia penal son las siguientes:

1. Priorizar, previa coordinación con las instituciones respectivas, la comparecencia de las personas mayores en las distintas etapas del proceso penal. Por ejemplo, en el caso de las audiencias de control de detención, se deberían realizar en los primeros bloques aquellas en que los imputados o imputadas sean personas mayores. De esta misma forma, en los juicios orales, mediante la coordinación del Ministerio Público, deberían declarar al comienzo las personas mayores.
 - Actualmente, ¿considera que en su tribunal existe esta priorización?
 - ¿Cómo cree usted se podría cumplir este mandato?
 - ¿Le parece importante que exista una preferencia en la atención de personas mayores?
2. Incentivar las capacitaciones de los integrantes de los tribunales en materia penal, con el fin de visibilizar a las personas mayores en el proceso penal. Dichas capacitaciones pueden tener origen en las coordinaciones realizadas con otras instituciones de la administración de justicia, sobre todo con aquellas relacionadas al proceso penal.
 - ¿En el último año ha asistido a capacitaciones en la materia?
 - ¿Conoce de capacitaciones realizadas?
 - ¿En qué temas relativos a personas mayores considera que debiese ser capacitado?

Casos prácticos

a. Se acerca una persona mayor y le indica que está citada a declarar en un juicio el próximo miércoles. Señala que no sabe qué hacer, porque lo llamaron del hospital y por fin le dieron hora con el traumatólogo y necesita una prótesis de rodilla. Refiere que el fiscal no le atiende y que la hora médica es muy importante.

- ¿Cómo verifica que se trate de una persona mayor?
- ¿Qué recomendaciones le daría?
- ¿Cómo abordan en su tribunal estos casos?

b. Usted está efectuando una atención a una persona y por el costado se acerca una persona de unos 80 años aproximadamente. La persona mayor le consulta dónde puede sacar número de atención y la persona a quien usted atiende le dice: «Córrete, viejo, ¿no ves que está ocupado?».

- ¿Qué hace en ese momento?
- ¿Cómo continúa la atención de la primera persona?
- ¿Qué hace con la persona mayor?

Conclusiones

La atención de público corresponde al primer contacto de las personas usuarias con los distintos tribunales. Los requerimientos ante tribunales se están incrementando año a año, conforme se puede constatar en las estadísticas del Poder Judicial, por lo que resulta relevante que la atención brindada se ciña a lo preceptuado en los protocolos y guías, puesto que una correcta primera atención mejorará la predisposición de la persona usuaria para su posterior participación en el tribunal. Por tanto, resulta relevante otorgar una atención clara y eficaz desde el primer momento, y aunque no lo notemos de forma inmediata, estaremos optimizando los recursos.

El Poder Judicial, a través de sus distintos protocolos y políticas, ha logrado establecer lineamientos sobre cómo se debe proceder frente a diferentes situaciones o grupos de personas, pero dicha información está expresada de forma transversal, sin un abordaje por competencias ni considerando roles específicos dentro del sistema. De esta forma, coexisten múltiples recomendaciones y normativas, pero no hay claridad sobre cómo actuar en una determinada situación o sobre la aplicación particular para una competencia.

En el texto se abordaron todos aquellos protocolos atinentes a la atención de público en general, abordando su importancia y contenido, pero a su vez ofreciendo un análisis reflexivo para que funcionarios y funcionarias pudiesen constatar con qué aspectos de estos protocolos están cumpliendo y, a su vez, identificar las posibilidades de mejora y las recomendaciones que deben incorporar al momento de atender a personas usuarias. El objetivo fue también que pudieran determinar si están realizando más de gestiones de las necesarias, con el fin de que puedan optimizar su trabajo.

La inclusión de las diferentes recomendaciones adaptadas a la realidad de cada tribunal supone desafíos, pero conlleva un beneficio en términos de optimización de los recursos disponibles. No es lo mismo que una persona usuaria comprenda en una atención la respuesta su con-



sulta que si se ve obligada a asistir tres veces al tribunal, hasta obtener una respuesta. La correcta implementación de estas recomendaciones importa potenciar en funcionarias y funcionarios los conocimientos y contenidos de los protocolos, para que luego, en un rol informativo y de enseñanza, puedan entregar dicha información. Con ello mejorarán la experiencia para las personas usuarias incluso cuando se aborden situaciones de mayor complejidad y el resultado general será un mejor uso del sistema judicial.

Dentro de los aprendizajes encontramos que, si bien existen protocolos y políticas, estas deberán ser ajustadas a la realidad propia de cada tribunal, considerando que la mejora en la atención de público incidirá directamente en el funcionamiento íntegro del tribunal. Una atención óptima puede reducir la cantidad de solicitudes que las personas usuarias ingresan al sistema de tramitación, así como disminuir la cantidad de reclamos que se pudiesen generar, y un apego a las normativas supondrá una revisión más expedita de los mismos.



Referencias

Doctrina

- Alruiz, Mario, Jaime Cruces, Nelson Lorca y Juan Villalón (2022). *Tribunales laborales: nociones básicas de organización y funcionamiento*. Santiago: DER Ediciones.
- Cillero Bruñol, Miguel (1999). «El interés superior del niño en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño». *Justicia y Derechos del Niño*, 1: 48-62.
- Contreras Saavedra, Paul (2023). «Derecho a ser oído. Implicancias en el procedimiento judicial y administrativo de la aplicación de medidas de protección». En Alejandra Illanes, Alexis Mondaca e Isaac Ravetllat (editores), *Lecciones de derecho de la infancia y adolescencia II* (pp. 117-135). Santiago: Tirant lo Blanch.
- Fuentes, Adolfo y Andrés Hernando (2019). «Caracterización estadística de la inmigración en Chile». En Isabel Aninat y Rodrigo Vergara (editores), *Inmigración en Chile. Una mirada multidimensional* (pp. 411-445). Santiago: Fondo de la Cultura Económica.
- Lathrop Gómez, Fabiola (2019). «Discapacidad intelectual: análisis crítico de la interdicción por demencia en Chile». *Revista de derecho*, 32 (1): 117-137. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502019000100117>.
- Ravetllat Ballesté, Isaac y Alexis Mondaca Miranda (2021). «Niños, niñas y adolescentes migrantes ¿también primeros en la fila?». En Alejandra Illanes y Alexis Mondaca (editores), *Lecciones de derecho de la infancia y adolescencia* (pp. 197-217). Santiago: Tirant lo Blanch.
- Riveros Carolina, Cristián Contreras y Rodrigo Palomo (2018). «Mediación y personas mayores en Chile». *Revista de la Facultad de Derecho*, (45): 292-317. <https://doi.org/10.22187/rfd2018n45a7>.

Jurisprudencia

Corte Suprema, rol 1384-08, 14 de abril de 2008.

Recursos electrónicos

- Organización Mundial de la Salud. (7 de marzo de 2023). *Discapacidad*. Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.
- Organización Mundial de la Salud. (21 de febrero de 2023). *Estrés*. Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20estr%C3%A9s%3F,las%20amenazas%20y%20a%20otros%20est%C3%ADmulos>.
- Poder Judicial. (s.f.). *Carta de derechos ante la justicia*. Disponible en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/CARTA-DE-DERECHOS-ANTE-LA-JUSTICIA.pdf>.
- Poder Judicial (agosto de 2019). *Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los Juzgados de Familia*. Disponible en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/Est%C3%A1ndares-y-Protocolos-Juzgados-de-Familia-2019.pdf>.
- Poder Judicial (agosto de 2019). *Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los Juzgados de Garantía*. Disponible en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/Est%C3%A1ndares-y-Protocolos-Juzgados-de-Garant%C3%ADa-2019.pdf>.
- Poder Judicial (agosto de 2019). *Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los Juzgado de Letras del Trabajo y Cobranza Laboral y Previsional*. <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/Est%C3%A1ndares-y-Protocolos-Juzgados-Laborales-2019.pdf>.
- Poder Judicial (agosto de 2019). *Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los Tribunales de Juicio Oral en lo Penal*. Disponible en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/Est%C3%A1ndares-y-Protocolos-TOP-2019.pdf>.
- Poder Judicial (diciembre de 2018). *Glosario de términos jurídicos*. Disponible en <https://www.pjud.cl/docs/download/33978>.
- Poder Judicial (s.f.). *Guía de referencia rápida de canales no presenciales*. Disponible en https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/Gu%C3%ADa-de-Referencia-R%C3%A1pida_VF.pdf.
- Poder Judicial (2021). *Manual para el uso del lenguaje inclusivo no sexista en el Poder Judicial de Chile*. Disponible en https://secretariadegenero.pjud.cl/images/stignd/proyectos/ManualLenguajeInclusivo/ManualLenguajeInclusivo_PJUD2021.pdf.

Poder Judicial (mayo de 2018). *Política de Atención de Usuarios del Poder Judicial*. Disponible en <https://www.pjud.cl/post/politica-de-atencion-de-usuarios>.

Poder Judicial (s.f.). *Protocolo Manejo asertivo de situaciones complejas en Tribunales del Poder Judicial*. Disponible en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/INNOVANDO-PARA-NUUESTRO-CUIDADO.pdf>.

Poder Judicial (julio de 2021). *Protocolo de atención para canales virtuales y telefónico*. Disponible en <https://catalogo.pjud.cl/wp-content/uploads/20210707-PROTOCOLOS-DE-ATENCI%C3%93N-NO-PRESENCIAL.pdf>.

Poder Judicial (s.f.). *Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables*. Disponible en https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf.

Poder Judicial (2015). *Recomendaciones de lenguaje claro y comprensible*. Disponible en <https://www.pjud.cl/docs/download/33977>.

Atención de público en el Poder Judicial. Competencias: familia, laboral y penal
de Aracelli Caballería Morales



Academia Judicial de Chile
Colección Materiales Docentes



DER Ediciones

