



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

PROTOCOLO
DE ACCESO A
LA JUSTICIA DE

PERSONAS
CON DISCAPACIDAD





PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

“Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”

Organización Mundial de la Salud (OMS)



I. CONCEPTOS

a) **Discapacidad:** es la interacción que se produce entre las personas con deficiencias y las barreras actitudinales y del entorno, lo que perjudica su plena y efectiva participación en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás¹.

b) **Tipos de Discapacidad:** existen diversos tipos, que dependen del tipo de diversidad funcional de que se trate, una persona puede presentar varios tipos de discapacidad a la vez (discapacidad múltiple).

c) **Persona con discapacidad:** aquella que tiene deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, que al interactuar con el medio pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones².

d) **Ajustes razonables:** son modificaciones, adaptaciones necesarias y adecuadas que se requieren para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, en igualdad de condiciones. Los ajustes razonables no deben imponer una carga desproporcionada o indebida³.

¹ Preámbulo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

² Definición artículo 1 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

³ Definición artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.



II. CONTEXTO

i. TRATADOS INTERNACIONALES

a) Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 (ratificada por Chile el 29 de julio de 2008 y publicada el 17 de septiembre de 2008).

b) Protocolo Facultativo de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 (ratificada por Chile el 29 de julio de 2008 y publicada el 17 de septiembre de 2008).

c) Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos el 7 de junio de 1999 (ratificada por Chile el 26 de febrero de 2002 y publicada el 20 de junio de 2002).



ii. OTRAS DISPOSICIONES

a) Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales, "Protocolo de San Salvador", adoptado por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos el 17 de noviembre de 1988 (no ratificado por Chile).

b) Observaciones Generales del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas:

- Observación General N°1 (2014). Artículo 12: Igual reconocimiento como persona ante la ley.
- Observación General N°2 (2014). Artículo 9: Accesibilidad.
- Observación General N°3 (2016) sobre las mujeres y las niñas con discapacidad.
- Observación General N°4 (2016) sobre el derecho a la educación inclusiva.
- Observación General N°5 (2017) sobre el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad.



- Observación General N°6 (2018) sobre la igualdad y la no discriminación.
- Observaciones finales sobre el Informe Inicial de Chile (2016).
- c) Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (1994) de las Naciones Unidas.
- d) Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, Observación General N°9 (2006) Los derechos de los niños con discapacidad.
- e) Comité para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, Observación General sobre la necesidad de interpretar el artículo I.2, inciso b) parte final de la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, en el marco del artículo 12 de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- f) Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, adoptadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrada, los días 4, 5 y 6 de Marzo de 2008 en Brasilia, Brasil.
- g) Protocolo Iberoamericano de Actuación Judicial para mejorar el Acceso a la Justicia de Personas con



Discapacidad, adoptado en la XVII Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrada en la ciudad de Santiago, Chile, entre los días 2 y 4 de abril de 2014.

h) Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso.

i. MARCO NORMATIVO NACIONAL

- a) Constitución Política de la República de Chile, de 1980.
- b) Ley N° 18.600, establece normas sobre deficientes mentales.
- c) Ley N° 20.146, establece reglas especiales para la apelación en causas relativas a la discapacidad.
- d) Ley N° 20.422, establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
- e) Ley N° 20.609, establece medidas contra la discriminación.
- f) Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.



g) Ley N° 21.015, incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral.

h) Ley N° 20.183 del voto asistido. Abril de 2007. Modifica la ley N° 18.700, orgánica constitucional sobre votaciones populares y escrutinios, con el objeto de reconocer el derecho a la asistencia en el acto de votar para las personas con discapacidad.

i) Ley N° 20.957 que permite que personas en situación de discapacidad puedan ser nombradas en cargos de juez o notario.





III. PRINCIPIOS GENERALES

Los principios generales están enunciados en el artículo 3 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, CDPD.

- a) **Abordaje de la discapacidad desde el modelo social y de derechos humanos:** cambia el paradigma asistencialista de la discapacidad, ya que tiene como finalidad una efectiva inclusión. De esta forma, se entrega a la sociedad la responsabilidad de reconocer y respetar la autonomía y dignidad de las personas con discapacidad, y de liberarlas de estigmas, discriminaciones y prejuicios.
- b) **Mayor protección de los derechos de las personas con discapacidad:** obliga a quienes operan con normas vinculadas al tema a emplear siempre los estándares más altos a favor de las personas con discapacidad⁴.
- c) **Igualdad y no discriminación:** busca más allá de la igualdad formal establecida por normas como la CDPD y la Constitución Política, tomar en cuenta las circunstancias particulares de cada persona con discapacidad a las que se les aplica la ley.

⁴ Protocolo Iberoamericano para Mejorar el Acceso a la Justicia de Grupos Vulnerables. Apartado: Personas con Discapacidad. Pág.273.



d) **Accesibilidad**⁵: tiene por objeto eliminar las barreras de tipo física o actitudinal que impiden a las personas con discapacidad ejercer su autonomía personal y obstaculizan su interacción con el entorno o el ejercicio de sus derechos.

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

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

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

⁵ Dentro de la accesibilidad existen varios ámbitos a considerar, como por ejemplo, el diseño universal o diseño para todos, que dice relación con que el entorno, bienes o servicios se elaboren bajo una perspectiva integral pensando en personas con distintas habilidades y características. Otro ejemplo es el referido al acceso a la información y a la comprensión de ésta.



h) Respeto a la evolución de las facultades de niñas y niños con discapacidad, derecho a preservar su identidad: junto con el respeto por el principio relativo al interés superior del niño o niña, es necesario respetar el derecho a ser oído y a opinar de los asuntos que le afectan a éstos, de acuerdo a su edad, desarrollo y tipo de discapacidad; asegurando las condiciones y medidas necesarias para que puedan desarrollar una vida plena y digna con el máximo aprovechamiento de sus potencialidades y habilidades.





IV. RECOMENDACIONES:

Las siguientes recomendaciones buscan auxiliar a las y los juzgadores entregándoles un abanico de acciones que contribuyan a superar las barreras que las personas con discapacidad enfrentan cotidianamente en el ejercicio de sus derechos. En el marco de lo señalado se recomienda a jueces y juezas lo siguiente:

i. RECOMENDACIONES GENERALES

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



ii. AJUSTES RAZONABLES

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



iii. LENGUAJE, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

1. Usar un lenguaje no ofensivo y no discriminatorio para referirse a las personas con discapacidad. Eliminar el empleo de términos peyorativos comúnmente empleados por la legislación civil, que hacen referencia a una pérdida funcional e implican una carencia de valor, tales como: discapacitados, minusválidos, inválidos, 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 web⁶.
2. Redactar las resoluciones judiciales en un lenguaje inclusivo y respetuoso de los derechos humanos de las personas con discapacidad.
3. Proporcionar toda la información relacionada con el procedimiento desde un inicio y en todas sus etapas. Los datos tienen que ser presentados de manera completa, actualizada y en formatos comprensibles y accesibles.
4. Garantizar la accesibilidad al entorno físico, a las comunicaciones y a la información, eliminando no sólo las barreras de tipo físico, sino también las actitudinales.
5. Preguntar a la persona con discapacidad cuál es la forma o el medio en que requiere o prefiere recibir la información, sin dar por sentada alguna modalidad.

⁶ Revisado en <https://www.senadis.gob.cl/documentos/listado/140/material-grafico-senadis>



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

7. Informar, previo a la realización de una actuación judicial especialmente en los casos de personas con discapacidad visual, acerca del contenido de ésta y la forma en que se llevará a cabo. Igualmente 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 relevante que en él se tratará.

8. Informar a todos los asistentes a la actuación judicial respecto de quiénes intervendrán en ella, en particular cuando existirá personal de apoyo para las personas con discapacidad (como intérpretes), o auxilio animal (como perros guía), o algún tipo de ayuda técnica, a fin de prevenir cualquier inconveniente que pudiera interferir en el desarrollo o éxito de dicha actuación (como confusión, tensión, sorpresa).

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



iv. ACCESIBILIDAD FISICA

1. Generar conciencia en la institución respecto de la importancia del diseño universal en la infraestructura de los tribunales, con la finalidad de que ese entorno contemple las necesidades del mayor número de personas.
2. Aplicar, en caso de que las instalaciones no prevean los requerimientos de accesibilidad y diseño universal, los debidos ajustes razonables, acción necesaria para garantizar el derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad.

v. ATENCIÓN

1. Priorizar la atención y resolución de los juicios en los que se involucre a una persona con discapacidad, evitando retrasos en la tramitación de los mismos.
2. Asegurar la puntualidad en el inicio de las audiencias. Se estima pertinente que el horario de dichas audiencias se fije previa consulta con las personas con discapacidad para garantizar que sea el más adecuado, tomando en cuenta si deben administrarse algún medicamento, asistir a alguna cita o tratamiento médico, o bien, si requieren de la presencia de un apoyo personal.
3. Evitar comparecencias innecesarias. Distinguir de manera correcta entre las comparecencias innecesarias y las excepciones a la comparecencia. Si existen las condiciones para que la persona con discapacidad comparezca en las dependencias del tribunal debe prevalecer este criterio.



vi. DISCRIMINACIÓN MÚLTIPLE

1. 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).
2. Poner particular atención a los casos en que participan personas con múltiples discapacidades, quienes pueden ser objeto de discriminaciones múltiples.
3. Considerar en todos los asuntos en los que intervengan mujeres con discapacidad, criterios orientados a combatir la desigualdad entre las mujeres y hombres con discapacidad, adoptando medidas encaminadas a erradicar los estereotipos de género, fomentar la toma de decisiones de las mujeres con discapacidad, particularmente en cuestiones relacionadas con su salud, su familia, su patrimonio, o cuando sean víctimas de delitos de índole sexual o relacionados con violencia de género, aplicando un mayor grado de atención en estos últimos supuestos.
4. Procurar en la medida de lo posible, auxiliarse con un equipo multidisciplinario de profesionales de áreas relacionadas con las personas con discapacidad.



vii. ATENDIDOS LOS DIFERENTES TIPOS DE DISCAPACIDAD

Se sugiere:

- **Discapacidad física o motriz**

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

- **Discapacidad visual**

1. Aplicar medios alternativos de comunicación e información, como pueden ser los dispositivos multimedia, los medios de voz digitalizada, o bien, otro tipo de ayudas humanas o técnicas.
2. Informar a las y los notificadores que la persona a la que notificarán tiene discapacidad visual para estar preparados con la información en un formato accesible para ellas. En caso de no saberlo con anterioridad, se recomienda dejar constancia de que la persona notificada



presenta alguna discapacidad evidente, de manera que el tribunal pueda estar en conocimiento de esta circunstancia.

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



- **Discapacidad auditiva**

1. Promover el uso de medios de comunicación accesibles, para asegurar que las personas con discapacidad auditiva comprendan el alcance del procedimiento y su significado, así como toda la información que les sea proporcionada por las y los jueces y demás personal del tribunal. Este tipo de apoyos debe estar presente en todo momento durante el juicio, y no sólo en aquellas etapas en las que se comuniquen las y los jueces con las personas con discapacidad auditiva.

2. Emplear un lenguaje sencillo y con estructuras gramaticales fáciles de comprender.

3. Garantizar en todo tipo de juicios el derecho de las personas con discapacidad auditiva de emplear a una persona intérprete en lengua de señas para poder comunicarse, se recuerda a las y los jueces que este derecho debe ser garantizado en todos los juicios, sin importar el carácter en que intervengan.

4. Cabe recordar a los jueces y juezas que el Poder Judicial cuenta con un sistema de video interpretación en línea en que existen intérpretes en lengua de señas y que está disponible para todos los tribunales del país. Los tribunales reformados lo tienen implementado y los no reformados pueden solicitarlo directamente a la Zonal respectiva. En caso de consultas escribir a atencionausuariosddi@pjud.cl

5. Preguntar a la persona con discapacidad auditiva si requiere de un intérprete de lengua de señas para intervenir



en el juicio. Existen personas con discapacidad auditiva que emplean la modalidad oral y realizan lectura labial. Por lo tanto, se recomienda a las y los jueces cerciorarse de que las personas hayan comprendido la información.

6. Ubicarse dentro del campo visual de la persona con discapacidad auditiva, articular y modular correctamente a un ritmo moderado. En caso de que sean varias las personas las que van a intervenir en la comunicación, será más fácil para las personas con discapacidad auditiva el que se coloquen en un círculo y se respete el turno de cada persona para poder hablar.

7. Otorgar, en los casos en que sea necesario, un plazo mayor para que las personas con discapacidad auditiva y sordociegas se comuniquen, por lo que la jueza o el juez no debe mostrar impaciencia, o solicitar se apresure en la manifestación de sus ideas.

8. Mantener siempre contacto directo con la persona con discapacidad auditiva aun cuando se auxilie de una tercera persona, no debe perderse esa relación.

9. Entregar a los y a las notificadores la información respecto a si la persona con discapacidad auditiva y estar preparados con la información en un formato accesible para ellas. De no saberlo con anterioridad, se recomienda dejar constancia de que la persona notificada presenta alguna discapacidad evidente, de manera que el tribunal pueda estar en conocimiento de esta circunstancia.



- **Discapacidad intelectual y discapacidad mental o psicosocial**

1. Utilizar un lenguaje (oral o escrito) simple, con estructuras gramaticales comprensibles, en todo tipo de notificación, requerimiento, actuación, comparecencia y resolución que se dicte con motivo del juicio, evitando el uso de tecnicismos.
2. Brindar información oportuna que le permita a la persona entender la generalidad del juicio en el que interviene.
3. Las personas con discapacidad mental o psicosocial en algunas ocasiones necesitan un tiempo mayor para procesar la información, así como formatos más accesibles para la comprensión de la misma, por ello se recomienda considerar el tiempo adicional que puede tomar la comprensión total de la información y no apresurar las actuaciones.
4. Emplear formatos de fácil lectura y comprensión para las resoluciones que se emitan con motivo del juicio de que se trate.
5. Considerar la discapacidad que tiene la persona a la cual van a notificar en el caso de las diligencias de notificación. Los notificadores deben tener conocimiento de la forma en que debe brindarse la información, utilizando en este caso un lenguaje sencillo, accesible, evitando el uso de tecnicismos. De no saberlo con anterioridad, se recomienda dejar constancia de que la persona



notificada presenta alguna discapacidad evidente, de manera que el tribunal pueda estar en conocimiento de esta circunstancia.

6. Asegurar que en los casos de una notificación personal, ésta se lleve a cabo de esa manera, especialmente respecto de aquellas personas con discapacidad intelectual que se encuentran internadas en centros de salud o residencias de cuidado.

7. Permitir la presencia de alguna persona de su confianza que les pueda apoyar en el proceso de comunicación y/o comprensión, ya sea un profesional, un familiar, alguna organización de personas con discapacidad, un servicio comunitario de apoyo, entre otros.

8. Comunicarse en todo momento directamente con las personas con discapacidad intelectual, no con la persona de apoyo o intérprete, haciéndolo a través de un lenguaje sencillo y evitando sobreactuaciones.

9. Volver a explicar empleando lenguaje sencillo, ante cualquier duda presentada por la persona con discapacidad intelectual de alguna parte del procedimiento.

10. No apresurar a la persona con discapacidad en la manifestación de ideas ni tampoco demostrar impaciencia por acelerar el proceso.

11. En caso de que la jueza o el juez tenga duda acerca de lo manifestado por parte de la persona con discapacidad intelectual, se recomienda que se dirija a ella nuevamente para preguntarle acerca de aquello que no ha comprendido, empleando un lenguaje claro.



viii. RECOMENDACIONES INSTITUCIONALES

Es pertinente que los tribunales cuenten con:

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



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE