



GUÍA DE TRATO DIGNO

PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA

PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL



GUIA DE TRATO DIGNO PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA

Créditos:

Coordinación General:

Dirección de Justicia Inclusiva

Esta obra fue realizada con la colaboración de:

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)

Pilar Pardo Rubio

Consultora externa

Gerencia de Equidad y Poblaciones Vulnerables

Coordinación de Género

Corrección, diseño y diagramación:

Dirección de Comunicación al Usuario

División de Publicaciones y Difusión Web

www.poderjudicial.gob.do

Contenido

1. OBJETIVO.....	5
1.1 Objetivo general	5
1.2 Objetivos específicos.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES PARA UN TRATO DIGNO EN EL ACCESO A LA JUSTICIA	7
3.1 MONITOREO Y SEGUIMIENTO	12
4. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	13
5. MARCO DE REFERENCIA.....	15
5.1 Constitución de la República Dominicana.....	15
5.2 Tratados Internacionales.....	16
5.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible	22
5.4 Ley Núm.1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 25 de enero de 2012, G.O. 10656: el enfoque de derechos humanos en todo el ámbito de actuación de los poderes públicos.	22
5.5 Ley Núm.107-13 sobre los derechos de las personas en su relación con la administración y de procedimiento administrativo, de fecha 6 de agosto 2013.....	23
5.6 Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes (Ley Núm.136-03, de fecha 22 de julio de 2003)	24
5.7 Plan Estratégico del Poder Judicial 2020-2024.....	26

5.8	Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género 2020-2030 (PLANEG III) y el Plan Estratégico por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.....	26
5.9	Política de Igualdad de Género del Poder Judicial dominicano.....	27
5.10	Política de Igualdad para las Personas con Discapacidad.....	28
5.11	Acta núm.14-2023 del 02 de mayo del año 2023.....	29
6.	CONCEPTOS CLAVE	30
6.1	Trato digno.....	30
6.2	Personas en condición de vulnerabilidad.....	30
6.3	Grupos de personas (colectivos) en condición de vulnerabilidad.....	31
6.4	Barreras institucionales.....	33
6.5	Barreras culturales.....	33
6.6	Barreras de la comunicación.....	33
	Práctica compensatoria de acceso a la justicia.....	34
	Proporcionalidad y razonabilidad.....	34
7.	APROBACIONES	35
8.	CONTROL DE CAMBIOS	35

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo general

Proveer a jueces, juezas y servidores(as) judiciales de herramientas para la implementación de buenas prácticas en el trato a las personas usuarias del servicio de justicia, basado en la igualdad y el respeto a su dignidad humana.

1.2 Objetivos específicos

- Promover comportamientos y estándares de desempeño de las personas colaboradoras, alineados con los principios y directrices del trato digno.
- Disponer de un instrumento de apoyo que facilite la elaboración de los contenidos y metodologías de capacitación en prácticas favorables al buen trato para jueces, juezas y servidores(as) judiciales.
- Potenciar las herramientas y servicios disponibles para la atención y abordaje de las personas y colectivos en condición de vulnerabilidad ante dificultades de acceso a la justicia.

2. ALCANCE

La presente Guía de Trato Digno para el Acceso a la Justicia se aplica a jueces, juezas, funcionarios(as), servidoras y servidores del Poder Judicial dominicano para que en su interacción con las personas usuarias del servicio brinden un trato digno que facilite el acceso a la justicia.

Se podrán impulsar iniciativas a través de la interrelación con instituciones vinculadas a los operadores que intervienen en el sistema de justicia para motivar la promoción de las buenas prácticas descritas en esta guía, con el objetivo de procurar el trato digno a las personas en el acceso a la justicia.

En el alcance de la Guía se establecen dos aspectos relevantes para su aplicación:

- A) Clarificando mandatos y roles desde la mirada de los diferentes titulares de derechos:
- Desde la perspectiva del Sujeto de Derecho, el ciudadano o la ciudadana, la ley núm.107-03 sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración, en el artículo 4, señala acciones concretas a favor de las personas usuarias:

- a. Derecho a acceder a servicios públicos en condiciones de universalidad y calidad, en el marco del principio de subsidiaridad;
 - b. Derecho a elegir y acceder en condiciones de universalidad y calidad a los servicios de interés general de su preferencia;
 - c. Derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultas mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta;
 - d. Derecho a ser tratado con cortesía y cordialidad.
- Desde la perspectiva del Sujeto de Responsabilidad, la cual es compartida por ciudadanos y ciudadanas, la familia, organismos no gubernamentales, facilitando el rol de acompañamiento y seguimiento, veeduría, incidencia política para el logro de los objetivos institucionales y el bienestar social.
 - Desde la perspectiva del Sujeto de Obligación: optimizar la relación de jueces, juezas, funcionarios(as) y servidores(as) del Poder Judicial dominicano para garantizar el acceso a la justicia igualitario, inclusivo, eficiente y oportuno.
- B) Garantizar la diferenciación en el abordaje de la perspectiva de género, de ciclo de vida y de condiciones de vulnerabilidad:
- a. Género, garantizar el abordaje diferenciado a hombres y mujeres, priorizando la atención y el trato a las personas víctimas de violencia intrafamiliar y de género. En caso de violencia contra la mujer o en razón de género se tomarán acciones específicas para evitar la revictimización y se promoverá su atención en el menor tiempo posible, tomando en cuenta la Convención para la Eliminación de todas Formas de Discriminación contra la Mujer y la Convención para la Prevención y Erradicación de todas las Formas de Violencia Contra la Mujer.
 - b. Ciclo de vida, priorizando la protección del Estado a lo largo de la vida a niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores.
 - c. Condición de vulnerabilidad, por su condición de pobreza, estatus migratorio, personas sin documentos de identidad y electoral, personas con discapacidad, personas privadas de libertad.

3. LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES PARA UN TRATO DIGNO EN EL ACCESO A LA JUSTICIA

Las actitudes y el comportamiento esperados de los miembros del Poder Judicial, en las distintas instancias de servicio en su relación con la ciudadanía, con el centro del quehacer institucional y en su propio relacionamiento como principal activo de la organización.

Área Institucional	Lineamientos generales	Directriz de actuación y/o comportamientos esperados
Centros de Servicios Secretariales	Atención a usuarios(as) de justicia en cualquier tipo de información y orientación relativa a los servicios de la administración de justicia en el país, y, especialmente la recepción y digitalización de los asuntos judiciales dirigidos a los tribunales de la sede judicial, en el marco del conocimiento de casos judiciales nuevos y existentes.	<ul style="list-style-type: none"> a. Se provee información sobre la localización de tribunales, dependencias administrativas, direcciones, números de teléfonos y transferencias de áreas para la atención. b. Se informa como acceder a los servicios de intérpretes judiciales en idiomas, intérpretes judiciales de lengua de señas u otro auxiliar de la justicia. c. Gestión de apoyo para la movilidad de personas con discapacidad o personas adultas mayores. d. Cualquier otra información administrativa que sea determinada o identificada en el proceso de atención. e. Ofrecer información sobre documentos y tasas que son necesarios al momento de realizar un trámite ante un tribunal u oficina administrativa. f. Otorgar respuestas relativas a preguntas de las personas usuarias sobre solicitudes en curso en los tribunales y consulta del estado del proceso. g. Recepción, tramitación y respuesta a las personas usuarias del Poder Judicial sobre sus quejas, reclamaciones y denuncias.

Área Institucional	Lineamientos generales	Directriz de actuación y/o comportamientos esperados
Centros de Servicios Secretariales	<p>Verificar si la persona que solicita el servicio pertenece a uno de los grupos de personas en condición de vulnerabilidad, establecidas en la presente guía.</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Tomar en cuenta que las personas sean atendidas por orden de llegada, excluyendo las que por razones atendibles a una condición objetiva de vulnerabilidad ameriten ser atendidas con prioridad. b. Todas las personas presentes en una oficina, despacho judicial, o que solicitan un servicio deben ser atendidas sin discriminaciones, diferencias o dilaciones. c. Escuchar atentamente a la persona usuaria para entender cuál es la solicitud de servicio que requiere. d. Explicar de manera sencilla y comprensible a la persona usuaria cuáles son los pasos por seguir para la utilización del servicio solicitado, si no lo comprende, volver a informar cuantas veces sea necesario. e. Asegurarse que la persona usuaria, pueda comprender lo que se le explique. f. Verificar el tiempo en el que será iniciado y culminado el servicio solicitado para poder informar los plazos de respuesta a la persona usuaria. g. Si la persona está procurando un servicio en el lugar incorrecto, se le explicarán las informaciones correspondientes, como el lugar o espacio correcto, teléfono y si es posible el nombre de la persona responsable. h. Respeto de la intimidad y confidencialidad de las personas usuarias;
Centros de Servicios Secretariales	<p>Ofrecer facilidades para que las personas adultas mayores y con discapacidad puedan movilizarse libremente en el entorno, hacer uso de todos los servicios requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, su movilidad y su comunicación</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Cada servidor(a) judicial debe ofrecer informaciones eficaces para el acceso a la justicia de todas las personas usuarias que tengan necesidad de apoyo para movilizarse de un lugar a otro, de forma sencilla y expedita, de manera que esta no sea un obstáculo en el ejercicio de algún derecho o recepción de un servicio en particular, debiendo brindar un trato basado en el respeto, la transparencia, la responsabilidad y la empatía. b. Cuando se trate de una persona con discapacidad y no se cuente con los medios para garantizar el acceso al lugar de prestación del servicio que solicita, el servidor(a) judicial deberá gestionar un lugar o espacio donde la persona usuaria pueda ser atendida por el servidor judicial de atención directa del servicio que requiere.

Área Institucional	Lineamientos generales	Directriz de actuación y/o comportamientos esperados
Centros de Servicios Secretariales	Atención sobre la información de los servicios relacionados que brindan otras instituciones	<ul style="list-style-type: none"> a. Se informa sobre la posibilidad para asistencia gratuita de abogado(a) por parte de la Oficina Nacional de Defensa Pública, la Procuraduría General de la República, el Ministerio de la Mujer y otra institución que preste este servicio. b. Se informa sobre la posibilidad de obtener asistencia psicológica, médica o de cualquier otro tipo y la forma de solicitarla por las instituciones encargadas de brindar este tipo de servicio.
Tecnología de la Información y la Comunicación, TICs, portal transaccional-institucional	Los canales de información del Poder Judicial deberán contar con herramientas y contenido que faciliten la comprensión de los datos relativos al servicio.	Las informaciones deberán ser suministradas de forma precisa, clara y comprensible para cualquier persona independientemente de su grado educativo, social, cultural o condición de discapacidad.
Sedes Judiciales (Palacios de Justicia)	<ul style="list-style-type: none"> a. La persona privada de libertad recibirá un trato digno y respetuoso en la atención que reciba por parte de servidores(as) judiciales; b. Garantizar que no habrá malos tratos hacia las personas privadas de libertad en los distintos canales de atención del Poder Judicial; 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tomar en cuenta las necesidades individuales de las personas privadas de libertad, en particular de los más desfavorecidos; b. Promover los derechos de las personas privadas de libertad con necesidades especiales; c. Promover que las personas privadas de libertad con discapacidades físicas, mentales o de otra índole sean escuchadas en sus opiniones, a través de las herramientas disponibles en el Poder Judicial.

Área Institucional	Lineamientos generales	Directriz de actuación y/o comportamientos esperados
<p>Centro de Servicios Secretariales y centro de contacto multicanal</p>	<p>Los centros de servicios secretariales una vez reciben una persona menor de edad acompañada con su tutor o persona responsable:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La dirige a la unidad de digitalización para el registro del caso 2. Se le da la orientación, se remite y se conduce hasta a la persona servidora judicial o a la unidad correspondiente, ya sea solicitud de certificación, u/ otro tipo de requerimiento. 3. A la persona menor de edad se le ubica en una de las oficinas mientras se cumple con el requerimiento. <p>Aplicación del principio de prioridad absoluta cuando se trata de personas menores de edad;</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Se sigue un trato diferenciado, de no dejar la persona menor de edad en áreas comunes; b. Se le facilitan herramientas para pintar, a fin de que el niño, niña o adolescente pueda estar tranquilo(a) y no expuesto(a) a la totalidad del público que asiste al tribunal; c. En el caso de las personas adolescentes privados(as) de libertad permanecen en unas de las salas de acuerdo con los parámetros establecidos, por edad, sexo; d. Si la persona adolescente está sujeto a un proceso penal y se encuentra en libertad permanecerá en un espacio común a la generalidad.

Área Institucional	Lineamientos generales	Directriz de actuación y/o comportamientos esperados
<p>Centro de entrevistas forenses</p>	<p>Son espacios destinados a la realización de entrevistas forenses a víctimas y testigos en condición de vulnerabilidad, con el fin de obtener declaraciones informativas o testimoniales, donde se graba un video como anticipo de prueba que puede ser utilizado como medio de prueba en las distintas fases del proceso.</p> <p>Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proveer al sistema de administración de justicia de los medios técnico-legales que permitan obtener las declaraciones informativas o evidenciales de personas en condición de vulnerabilidad, víctimas o testigos de delitos. 2. Reducir o minimizar la victimización secundaria, que es a la que somete el sistema de justicia a las personas involucradas en causas penales en calidad de víctimas o testigos de delitos, garantizando su protección y el pleno respeto de sus derechos. 	<ol style="list-style-type: none"> a) Respeto de la intimidad y confidencialidad; b) Agendar de manera prioritaria las entrevistas a niños, niñas y adolescentes y mujeres víctimas de violencia y delitos sexuales; c) Garantizar la actuación de la persona entrevistadora calificada para realizar la entrevista; d) Pixelar la imagen de la entrevista para la protección de la integridad de la persona víctima o testigo entrevistada; e) Gestionar el seguimiento de la convocatoria a las partes involucradas y personas víctimas o testigos por parte del tribunal; f) Asegurar la coordinación logística y de equipos tecnológicos para realizar la entrevista; <p>Tomar en cuenta si la persona a entrevistar tiene alguna condición de discapacidad u otra condición de vulnerabilidad.</p>
<p>Dirección de Infraestructura Física</p>	<p>Identificar y eliminar las barreras arquitectónicas en las sedes judiciales</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Cada sede judicial debe tener espacios señalizados, indicando la atención prioritaria para las personas con discapacidad y adultas mayores. b. Se asegurará de que la señalización sea visible y comprensible para las personas con discapacidad. c. Adaptación de las instalaciones físicas y mobiliario a las posibles limitaciones físicas de movilidad que puedan tener las personas.

Área Institucional	Lineamientos generales	Directriz de actuación y/o comportamientos esperados
Observatorio Justicia y Género	Ofrecer servicios de atención y orientación a las personas a través del Observatorio Justicia y Género, facilitando información y consultas a los datos publicados en la página web.	<p>Recibe solicitud de orientación e información, relacionados al sistema de justicia por las siguientes vías:</p> <ol style="list-style-type: none"> Telefónica Correo interno de distintas áreas o dependencias del Poder Judicial Correo electrónico institucional destinado para tales fines: observatoriojusticiaygenero@poderjudicial.gob.do. Otros. <p>Si la solicitud es de orientación y aplica:</p> <ol style="list-style-type: none"> Indica dirección, nombre del área, horario, teléfono, correo electrónico (dentro de las posibilidades) donde las personas usuarias deben dirigirse, dependiendo del tipo de solicitud que se trate. <p>Lugares (organismos y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales) aplicables en casos relacionados con estas temáticas: (violencia hacia la mujer y niñez, violencia de género, violación y/o abuso sexual, incesto, abuso físico, psicológico y/o sexual, entre otros), son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Unidades de Atención a Víctimas de Género y Abusos Sexuales. Procuraduría General de la República Servicio de representación legal de los derechos de la Víctima (RELEVIC). Procuraduría General de la República. Fiscalía o Destacamento Policial cercano. Ministerio de la Mujer (oficinas correspondientes). Otros. Solicitudes de documentos aplicables: <ul style="list-style-type: none"> Sentencias, normativas, publicaciones, materiales publicados en la página web, otros documentos.

3.1 MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Se implementará un mecanismo de monitoreo y seguimiento sobre la aplicación de las prácticas indicadas en la presente Guía de Trato Digno para el Acceso a la Justicia. Este mecanismo comprenderá el abordaje de las barreras de acceso a la justicia que se habrán de identificar en el proceso de su implementación y las acciones para minimizarlas o eliminarlas que hayan sido aplicadas o aquellas por aplicar o determinar. Para la implementación de este mecanismo podrán participar las dependencias del Poder Judicial vinculadas al mismo para la mejor gestión.

El mecanismo de monitoreo y seguimiento, acorde con la estructura de un cuadro de mando integral conteniendo indicadores y estándares, responsables y periodicidad de evaluación, con rendición de informes al Consejo del Poder Judicial de su cumplimiento.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

En la implementación de la presente guía estarán involucradas todas las áreas del Poder Judicial y los órganos de apoyo del Consejo del Poder Judicial en el ejercicio de sus funciones y competencias, de manera específica las que están vinculadas a las acciones consignadas en la guía y aquellas que surjan de la elaboración y ejecución de los protocolos de atención indicados en este documento. De manera específica:

- a. Dirección General Técnica, para el seguimiento y valoración de la implementación de la Guía de Trato Digno para el Acceso a la Justicia, la definición de indicadores, datos estadísticos y cualquier información que sirva de base para la toma de decisiones y optimización del servicio y diseñar los planes de implementación de la presente guía, a través de:
 - La Dirección de Justicia Inclusiva tiene a su cargo su difusión y ejecución, para lo cual realizará las coordinaciones necesarias con las áreas y dependencias del Poder Judicial vinculadas a cada una de las buenas prácticas indicadas en la guía.
 - La Dirección de Análisis y Políticas Públicas, encargada de generar y establecer medidas de acciones positivas, las cuales son aquellas destinadas a equiparar, prevenir o compensar las desventajas que tienen las personas con alguna condición de vulnerabilidad, como la discapacidad, el envejecimiento, víctimas de violencia, entre otras,
- b. Dirección General de Administración y Carrera Judicial, a través de jueces y juezas coordinadores(as) en los departamentos judiciales:
 - Apoyar a la Dirección de Justicia Inclusiva y la Escuela Nacional de la Judicatura en la promoción de la Guía de Trato Digno a lo interno del Poder Judicial y sociedad civil; y de potenciar en el personal de los distintos canales de atención del servicio judicial la aplicación de las buenas prácticas para el trato digno.
 - Impulsar las mesas de coordinación interinstitucional en los departamentos y distritos judiciales conformadas por la defensa pública, las fiscalías, directores(as) de centros penitenciarios, autoridades de la policía nacional y jueces/zas, así como las distintas comisiones de las cuales forma parte el Poder Judicial para socializar experiencias, compartir las inquietudes y dificultades surgidas en los procesos y buscar soluciones conjuntas a las distintas problemáticas.
 - Dirección de Gestión Humana, potencializando el contenido de la inducción institucional que se realiza con cada persona que ingresa al Poder Judicial.

- c. Escuela Nacional de la Judicatura tendrá la función de:
- Diseñar los programas de capacitación y sensibilización.
 - Realizar jornadas y talleres para promover una cultura institucional inclusiva y comunicación adaptada a la diversidad de personas usuarias del sistema de justicia.
 - La implementación del programa de capacitación y sensibilización para un trato digno en el acceso a la justicia las personas usuarias del servicio.
- d. Coordinación General de Comunicaciones, en cuanto a:
- Procesos consultivos puntuales; a través de investigaciones, estudios, realización de encuestas de satisfacción en las que puedan visualizarse las áreas de mejora apuntando a subsanarlas dentro de los recursos y canales disponibles.
 - Se promoverán consultas cuando se trate de documentos relacionados con derechos humanos, políticas institucionales relativas al trato digno, procurando que las mismas aporten elementos necesarios para prestar un servicio más eficiente y oportuno de acuerdo a las necesidades de la persona usuaria.
 - Facilitará la opinión de las personas a través del mecanismo de “vistas públicas” en los temas de gestión que entienda útil para su mejor desempeño y cualquier otro asunto que considere pertinente.
 - En la mejora de los servicios procurará espacios para abrir diálogos relativos a la temática con academias, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones gubernamentales u otros poderes del Estado.
- e. Dirección de Prensa y Comunicaciones, con la función de elaborar y ejecutar el plan de difusión de la guía. También realizará:
- Acciones informativas, iniciativas de información, tanto internas como externas, realizadas por canales físicos y medios digitales.
 - Publicaciones; en formatos de catálogo de servicios, guías y manuales.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 Constitución de la República Dominicana

La Constitución Dominicana en su artículo 39 establece el derecho a la igualdad que constituye una garantía para la protección y trato de las personas de manera igualitaria, limitando todo tipo de privilegios o discriminación, y obligando a los poderes públicos a proveer igual trato a todas las personas. Reza de la siguiente manera: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, reciben la misma protección y trato de las instituciones, autoridades y demás personas y gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal”.

La Guía de Trato Digno para el Acceso a la Justicia es un instrumento práctico concebido para el abordaje adecuado a las personas a través de la sensibilización y capacitación, en el marco de la Constitución sobre la condición de igualdad que tienen todas las personas, quienes gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal y por ello se debe dar igual trato por parte de las instituciones y autoridades.

En este ámbito, la gestión administrativa de la justicia como servicio público está trazado por esta instrucción, lo que requiere de la creación de mecanismos para el trato a las personas usuarias del mismo.

El Estado adoptará medidas para prevenir y combatir la discriminación, la marginalidad, la vulnerabilidad y la exclusión. (Artículo 39. Numeral 3)

La Constitución dominicana reconoce como fundamento del Estado el respeto a la dignidad humana, concibiendo la presente guía esta prescripción constitucional como eje central para la promoción de acciones de trato a las personas basadas en el reconocimiento de la dignidad que en ocasiones es afectada por hechos violentos entre las personas que generan la actuación judicial, la cual puede ser menos invasiva en la medida en que el trato a las personas durante la atención por los distintos canales dispuestos por el Poder Judicial sea digno y respetuoso.

La Carta Magna en el artículo 56, establece que “La familia, la sociedad y el Estado, harán primar el interés superior del niño, niña y adolescente; tendrán la obligación de asistirles

y para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales, conforme a esta Constitución y las leyes. En consecuencia:

- 1) Se declara del más alto interés nacional la erradicación del trabajo infantil y todo tipo de maltrato o violencia contra las personas menores de edad. Los niños, niñas y adolescentes serán protegidos por el Estado contra toda forma de abandono, secuestro, estado de vulnerabilidad, abuso o violencia física, psicológica, moral o sexual, explotación comercial, laboral, económica y trabajos riesgosos;
- 2) Se promoverá la participación activa y progresiva de los niños, niñas y adolescentes en la vida familiar, comunitaria y social;
- 3) Los adolescentes son sujetos activos del proceso de desarrollo”.

El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, creará oportunidades para estimular su tránsito productivo hacia la vida adulta”.

5.2 Tratados Internacionales

- **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW)**, aprobada en el Congreso Nacional mediante Res. 582, el 30 de junio de 1982, G.O. 9588.

Constituye el primer instrumento internacional dirigido con exclusividad a derechos humanos de la mujer, amplía la responsabilidad estatal a actos que cometen personas privadas, empresas o instituciones no estatales u organizaciones no gubernamentales, establece la obligación estatal para tomar medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer.

Aborda medidas especiales de carácter temporal, también denominadas acciones afirmativas, pues reconoce el papel de la cultura y las tradiciones en el mantenimiento de la discriminación, obliga a los Estados a eliminar los estereotipos en los roles de hombres y de mujeres.

El artículo 2 expresa “Los Estados Partes condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer y, con tal objeto, se comprometen a:

- a) Consagrar, si aún no lo han hecho, en sus constituciones nacionales y en cualquier otra legislación apropiada el principio de la igualdad del hombre y de la mujer y asegurar por ley u otros medios apropiados la realización práctica de ese principio;
- b) Adoptar medidas adecuadas, legislativas y de otro carácter, con las sanciones correspondientes, que prohíban toda discriminación contra la mujer;
- c) Establecer la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre una base de igualdad con los del hombre y garantizar, por conducto de los tribunales nacionales competentes y de otras instituciones públicas, la protección efectiva de la mujer contra todo acto de discriminación;
- d) Abstenerse de incurrir en todo acto o práctica de discriminación contra la mujer y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con esta obligación;
- e) Tomar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer practicada por cualesquiera personas, organizaciones o empresas;
- f) Adoptar todas las medidas adecuadas, incluso de carácter legislativo, para modificar o derogar leyes, reglamentos, usos y prácticas que constituyan discriminación contra la mujer;
- g) Derogar todas las disposiciones penales nacionales que constituyan discriminación contra la mujer.”

Esta Convención en el artículo 4 expresa:

“1. La adopción por los Estados Parte de medidas especiales de carácter temporal encaminadas a acelerar la igualdad de facto entre el hombre y la mujer no se considerará discriminación en la forma definida en la presente Convención, pero de ningún modo entrañará, como consecuencia, el mantenimiento de normas desiguales o separadas; estas medidas cesarán cuando se hayan alcanzado los objetivos de igualdad de oportunidad y trato.

2. La adopción por los Estados Parte de medidas especiales, incluso las contenidas en la presente Convención, encaminadas a proteger la maternidad no se considerará discriminatoria”.

- **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém Do Pará)**, aprobada en el Congreso Nacional, mediante Res. 14-95, el 16 de noviembre de 1995, G.O. 9915.

Este es el primer tratado internacional que reconoce la violencia contra la mujer como un fenómeno generalizado que afecta a muchas mujeres sin distinción de raza, clase, religión, edad o alguna otra condición.

La Convención Belém Do Pará incorpora un catálogo importante de derechos humanos para la mujer en el ámbito privado y el público. Belém Do Pará también asigna deberes al Estado, de promulgar políticas que eviten, castiguen y erradiquen la violencia contra la mujer y que establezcan mecanismos judiciales y administrativos que ofrezcan remedios adecuados.

El artículo 7 establece “Los Estados Parte condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente:

- a) Abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación;
- b) Actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer;
- c) Incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso;
- d) Adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer de cualquier forma que atente contra su integridad o perjudique su propiedad;
- e) Tomar todas las medidas apropiadas, incluyendo medidas de tipo legislativo, para modificar o abolir leyes y reglamentos vigentes, o para modificar prácticas jurídicas o consuetudinarias que respalden la persistencia o la tolerancia de la violencia contra la mujer;
- f) Establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos;

- g) Establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces, y
 - h) Adoptar las disposiciones legislativas o de otra índole que sean necesarias para hacer efectiva esta Convención.”
- **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo**, firmada por la República Dominicana el 30 de marzo de 2007 y aprobada en el Congreso Nacional mediante Resolución 458-08, el 30 de octubre del 2008, G.O. 10495.

El propósito de esta convención es promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y en condiciones de igualdad del conjunto de derechos humanos por las personas con discapacidad.

La aplicación de esta convención representa un cambio significativo en cualquier Estado que la adopte, para introducir medidas que permitan la ruptura de barreras que en sí mismas constituyen una discapacidad, romper con los prejuicios de una sociedad sobre el tema, así como eliminación de leyes y prácticas que resulten discriminatorias.

El artículo 5 afirma: Igualdad y No Discriminación:

- “1. Los Estados Partes reconocen que todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella, y que tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna.
2. Los Estados Parte prohibirán toda discriminación por motivos de discapacidad y garantizarán a todas las personas con discapacidad protección legal igual y efectiva contra la discriminación por cualquier motivo.
3. A fin de promover la igualdad y eliminar la discriminación, los Estados Parte adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables.

4. No se considerarán discriminatorias, en virtud de la presente Convención, las medidas específicas que sean necesarias para acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad.”

- **Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (A-70)**, adoptada en Washington, D.C. Estados Unidos en fecha 15 de junio de 2015 y entrada en vigor 11 de enero de 2017.

Artículo 1: “El objeto de la Convención es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.”

Constituye el primer tratado internacional que regula de forma completa los derechos humanos de las personas mayores, es el primer paso para que los países tengan responsabilidad legal ante los derechos de las personas mayores de la región.

Los derechos no cambian a medida que envejecemos, a pesar de esto muchas veces son objeto de discriminación por esta causa.

- **Convención sobre los Derechos del Niño**, aprobada por la asamblea general de las Naciones Unidas del 20 noviembre de 1989.

Establece que los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho inalienable de que se respete su dignidad e integridad física, así como a la protección legal contra todas las formas de violencia en su contra.

La Convención, en el artículo 3, afirma que “en todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño”.

De igual forma, la Convención en su artículo 12 señala que el niño(a) tiene derecho a expresar su opinión y a que ésta se tenga en cuenta en todos los asuntos que le afectan. Se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional.

“Reconocer la vulnerabilidad de los niños víctimas y adaptar los procedimientos de forma que se reconozcan sus necesidades especiales, incluidas las necesidades especiales para declarar en calidad de testigos”.

Todo niño, niña y adolescente debe ser objeto de una especial tutela por parte de los órganos del sistema de justicia en consideración a su desarrollo evolutivo. Las personas menores de edad deberían ser consideradas en todo momento sujetos de derechos, por lo que su opinión debería ser tomada en cuenta y ser oídas en la garantía de un trato digno en su acceso a la justicia.

Los derechos del niño, niña y adolescente en su acceso a la justicia no difieren de los derechos generales de cualquier persona, no obstante, se deben asegurar las garantías previstas en el marco jurídico. El trato digno a las personas menores de edad se procura a través de la atención diferenciada tomando en cuenta sus necesidades básicas de recibir información comprensible y poniendo en práctica el principio de la prioridad absoluta.

En caso de que se trate de la población de niños, niñas y adolescentes tendrán prioridad absoluta, teniendo en cuenta los principios derivados de la Convención de los Derechos del Niño (CDN):

- a. Derecho a un trato digno diferenciado, exento de paternalismos o autoritarismos. La persona menor de edad será protegida no divulgando su nombre, sino que será identificada por las iniciales de su nombre y apellidos. Es importante que al momento de un miembro del Poder Judicial interactuar con niños, niñas o adolescentes, tome en cuenta que el lenguaje a utilizar sea sencillo, claro y adecuado a la edad¹.
- b. Derecho a la protección contra la discriminación, el niño, niña o la persona adolescente no puede ser discriminada por razones de edad y especialmente cuando concurren con ella motivos de: raza, sexo, pobreza, discapacidad, víctima de violencia, etc. (Art. 2 CDN).
- c. Derecho a ser informado(a), en especial en el supuesto de las personas menores de edad que presuntamente hubieran cometido una infracción penal, la información deberá ser adaptada a su nivel de madurez, se deberá informar a sus progenitores o representantes legales o al CONANI en caso de no contar con familiares. El Poder Judicial podrá solicitar la asignación de defensor(a) público(a) para la persona adolescente imputada de un proceso que no cuente con la asistencia de abogado(a) (Art. 17 CDN).
- d. Derecho a ser oído(a) y a expresar opiniones y preocupaciones, en especial en supuesto de personas menores de edad víctimas de delitos o infracciones civiles o administrativas presuntamente cometidas por sus progenitores o representantes legales, serán escuchadas sus opiniones garantizando la privacidad y ambiente favorable, pudiendo utilizar los centros de entrevistas forenses del Poder Judicial habilitados, a través de las modalidades disponibles, contando con la participación de un(a) entrevistador(a) forense (Arts. 12 y 27 CDN).

1 Art.40 Principio VI VI Respeto su vida privada en todas las fases del proceso. letra b. y art. 41 CDN

- e. El buen trato, se refiere a prácticas y relaciones de amor y respeto que se tienen consigo mismo y con los demás, esto traerá como consecuencia niñas, niños y adolescentes más felices, creativos(as) y con mayor posibilidad de llevarse mejor con su familia y con todas las personas en general (Art.19 CDN).

5.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) están interconectados entre sí, estos se enmarcan en acciones de alcance universal, que sirve para avanzar en el respeto de los derechos humanos y la dignidad de todas las personas.

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse. Para los fines de esta guía se contemplan los Objetivos de Desarrollo Sostenible siguientes:

- ODS 1.- Fin de la pobreza. Significa poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. La pobreza agrava las desigualdades sociales entre los niños, niñas y adolescentes y los priva de sus necesidades para sobrevivir.
- ODS 5.- Igualdad de género. Aspira a lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas. La igualdad de género no solo es un derecho humano fundamental, sino que es uno de los fundamentos esenciales para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible.
- ODS 10.- Reducción de las desigualdades. Implica reducir la desigualdad en y entre los países. Reducir las desigualdades y garantizar que nadie se queda atrás forma parte integral de la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- ODS 16.- Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. Busca promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

5.4 Ley Núm.1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 25 de enero de 2012, G.O. 10656: el enfoque de derechos humanos en todo el ámbito de actuación de los poderes públicos.

La Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 en su artículo 11 contempla que “Todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas deberán incorporar el enfoque de derechos humanos en sus respectivos ámbitos de actuación, a fin de identificar situaciones de vulneración de derechos, de discriminación o exclusión de grupos vulnerables de la población y adoptar acciones que contribuyan a la equidad y la cohesión social”.

Esta ley en su segundo eje estratégico postula “la construcción de una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial”.

En el marco de lo dispuesto en la Ley núm.1-12, ya citada, impacta sobre la propia organización política y social, en especial:

- Contribuye a disminuir las desigualdades sociales, dado que un trato igualitario en el acceso a la justicia supone la eficacia de los derechos universalmente reconocidos por el ordenamiento.
- Transforma la relación entre el sistema de justicia y la sociedad. El Poder Judicial desarrolla un “servicio público” y sus integrantes como “servidores (as) públicos (as)”, que ejercen sus funciones apegadas al trato digno a las personas usuarias del servicio, lo que también contribuye a un funcionamiento democrático de la institución que se encuentra enfocada a garantizar unos niveles óptimos de calidad y eficacia en consonancia con otros servicios públicos.
- Justifica una acción más intensa del Estado en forma de acciones positivas a favor del trato digno, para remover los obstáculos o dificultades que pudieran hacer más difícil el acceso a la justicia.

5.5 Ley Núm.107-13 sobre los derechos de las personas en su relación con la administración y de procedimiento administrativo, de fecha 6 de agosto 2013.

La Ley Núm.107-13 tiene el objeto de “regular los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, los principios que sirven de sustento a esas relaciones y las normas de procedimiento administrativo que rigen a la actividad administrativa”. Esta ley inscribe en el artículo 2 el ámbito de aplicación en el que destaca, “los órganos que conforman la Administración Pública Central, a los organismos autónomos instituidos por leyes y a los entes que conforman la Administración Local”. Es evidente que esta ley constituye el marco regulatorio para los poderes públicos proveer los servicios a las personas en el marco de la competencia establecida en la Constitución y las leyes.

La citada ley establece respecto al ámbito de aplicación el artículo 2, Párrafo II lo siguiente: *“A los órganos que ejercen función o actividad de naturaleza administrativa en los Poderes Legislativo y Judicial, así como en los órganos y entes de rango constitucional, se aplicarán los principios y reglas de la presente ley, siempre que resulten compatibles*

con su normativa específica, no desvirtúen las funciones que la Constitución les otorga y garanticen el principio de separación de los poderes”.

En este sentido, los principios establecidos por esta ley son amplios y diversos, relacionados con la interacción de las personas con las instituciones públicas en el proceso de solicitar servicios y recibir respuestas, como se describe en el artículo 3 como principios de la actuación administrativa y expresa que, en el marco del respeto al ordenamiento jurídico en su conjunto, la Administración Pública sirve y garantiza con objetividad el interés general y actúa, especialmente en sus relaciones con las personas.

En el marco de la presente guía se hace imprescindible asumir de la ley el principio de igualdad de trato, definido “por el que las personas que se encuentren en la misma situación serán tratados de manera igual, garantizándose, con expresa motivación en los casos concretos, las razones que puedan aconsejar la diferencia de trato”.

5.6 Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes (Ley Núm.136-03, de fecha 22 de julio de 2003)

Esta ley establece principios reguladores y de protección a los derechos de niños, niñas y adolescentes, dentro de los cuales se consideran para los fines de esta guía, los siguientes:

El principio IV definido como de Igualdad y no Discriminación, estableciendo que “las disposiciones de este Código se aplican por igual a todos los niños, niñas y adolescentes, sin discriminación alguna fundada en motivos de raza, color, sexo, edad, idiomas, pensamiento, conciencia, religión, creencias, cultura, opinión política o de otra índole, posición económica, origen social, étnico o nacional, discapacidad, enfermedad, nacimiento, en situación de riesgo o cualquier otra condición del niño, niña o adolescentes, de sus padres, representantes o responsables o de sus familiares”.

En mismo sentido, el principio V que define el Interés Superior del Niño, Niña y Adolescente, el cual “debe tomarse en cuenta siempre en la interpretación y aplicación de este Código y es de obligatorio cumplimiento en todas las decisiones que les sean concernientes. Busca contribuir con su desarrollo integral y asegurar el disfrute pleno y efectivo de sus derechos fundamentales”. Para determinar el interés superior del niño, niña y adolescente, en una situación concreta, se debe apreciar:

- La opinión del niño, niña y adolescente;
- La necesidad de equilibrio entre los derechos y garantías del niño, niña y adolescente y las exigencias del bien común;
- La condición específica de los niños, niñas y adolescentes como personas en desarrollo;
- La indivisibilidad de los derechos humanos y, por tanto, la necesidad de que exista equilibrio entre los distintos grupos de derechos de los niños, niñas y adolescentes y los principios en los que están basados, de acuerdo con lo establecido por la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño; Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes;
- La necesidad de priorizar los derechos del niño, niña y adolescente frente a los derechos de las personas adultas.

El Principio de Prioridad absoluta, el cual debe ser tomado en cuenta en el sentido de que “el Estado y la sociedad deben asegurar, con prioridad absoluta, todos los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.

La prioridad absoluta es imperativa para todos y comprende:

- a) Primacía en la formulación de las políticas públicas;
- b) Primacía en recibir protección especial en cualquier circunstancia;
- c) Preferencia en la atención de los servicios públicos y privados;
- d) Prevalencia de sus derechos ante una situación de conflicto con otros derechos e intereses legítimamente protegidos”.

La Ley Núm. 136-03, en su artículo 282, manifiesta que las declaraciones de personas menores de edad pueden ser obtenidas a través del circuito cerrado de televisión o por medio de la cámara de Gesell. En cumplimiento de esta disposición, la Resolución núm.116/2010 del 18 de febrero del 2010, dictada por la Suprema Corte de Justicia, reglamenta el procedimiento para la obtención de las declaraciones de personas en condición de vulnerabilidad, víctimas o testigos, en los Centros de Entrevistas.

5.7 Plan Estratégico del Poder Judicial 2020-2024

El Poder Judicial como un poder del Estado, responsable de la prestación de un servicio público, ha definido el Plan Estratégico que establece tres ejes estratégicos:

- Justicia para todas y todos
- Servicio judicial oportuno y eficiente
- Integridad para una justicia confiable

El Plan estratégico institucional el cual tiene como primer eje “Justicia para todas y todos”, constituyendo este eje el motor que impulsa la aceleración de la transformación del servicio de la administración de justicia para el servicio de todas las personas, especialmente de aquellas en condiciones de vulnerabilidad.

Teniendo como marco este primer eje, se cuenta con objetivos estratégicos alineados en torno a las personas, logrando una justicia inclusiva, donde se puedan eliminar los obstáculos o barreras que dificultan su acceso.

5.8 Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género 2020-2030 (PLANEG III) y el Plan Estratégico por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres

En el marco de este plan, en el Poder Judicial se llevan a cabo acciones para garantizar que las mujeres víctimas de violencia reciban protección para su no revictimización a través de los centros de entrevistas forenses para facilitar el acceso a la justicia, para ser entrevistadas con el uso de las herramientas tecnológicas y procedimientos, con el fin de que estas no tengan que confrontar de manera física a su agresor cuando rinden su declaración. Mediante el anticipo de prueba se garantiza que las mujeres víctimas de violencia no sean entrevistadas en varias ocasiones y se evita que tengan que contar la historia de sufrimiento que han vivido.

El Poder Judicial cuenta con una Guía de Buenas Prácticas para el manejo de casos de violencia doméstica, intrafamiliar y de género, la cual se presenta como una herramienta para juezas, jueces y servidores(as) judiciales del sistema de justicia penal, así como de orientación a la ciudadanía, a fin de garantizar que estos procesos se lleven a cabo en el menor tiempo posible, observando que se garanticen los derechos fundamentales de las partes involucradas, la integridad de la víctima y su entorno, y evitar la revictimización.

Esta guía consta de buenas prácticas dirigidas para su aplicación en las distintas etapas procesales. Existen otras prácticas de índole intersectorial e interdisciplinarias como son:

- a. Orientación y referencia a personas usuarias, fungiendo como canalizadoras/es de información.
- b. Apoyo en trabajos interinstitucionales con el Ministerio de la Mujer y la Mesa del Sistema Integrado de Atención para la violencia de la Agencia del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA).
- c. Capacitaciones interinstitucionales, lo que otorga una visión holística de la problemática.

Para mantener la actualización de información tanto cualitativa como cuantitativa se cuenta con el observatorio de justicia y género, el cual ofrece además un directorio con todas las instancias que proveen servicios jurídicos y de salud a las mujeres víctimas de violencia doméstica, intrafamiliar y de género, al cual se puede acceder desde la Página del Observatorio de Justicia y Género.

5.9 Política de Igualdad de Género del Poder Judicial dominicano.

La presente guía está fundamentada en la Política de Igualdad de Género del Poder Judicial dominicano aprobada por la Resolución núm. 3041-2007 del 1ro de noviembre del año 2007 dictada por la Suprema Corte de Justicia y, operativizada en el Reglamento que desarrolla dicha política, aprobado mediante la Resolución núm. 2751-2010 del 21 de octubre del año 2010, modificada mediante Resolución núm.003/2021, de fecha 9 de marzo del año 2021.

Esta política ha sido desarrollada mediante diferentes instrumentos que suman garantía para una sociedad sin discriminación por motivos de sexo, entre ellos, por su intersección con la presente guía, en la que se establece la transversalidad de género y la igualdad de trato entre hombres y mujeres.

La presente Guía de Trato Digno para el Acceso a la Justicia toma en cuenta el principio de transversalidad de género, (por su traducción en inglés “gender mainstreaming”) de forma que la perspectiva de género debe ser aplicada por todos los integrantes del Poder Judicial en las estrategias y acciones dispuestas para el trato digno a todas las personas usuarias del servicio.

En consecuencia, esta guía contiene buenas prácticas generales para la aplicación de un trato digno a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, doméstica y de género. Así lo establece el artículo 8 del citado Reglamento para la Igualdad de Género:

El primer eje prioritario de actuación de la Política de Igualdad de Género del Poder Judicial Dominicano tiene como objetivo la integración de la perspectiva de género en la planificación, (re)organización, mejora y evaluación de los procesos relacionados con las políticas del Poder Judicial, de forma que los/las operadores/as judiciales que normalmente intervengan en estos procesos, integren la perspectiva de la igualdad entre el hombre y la mujer en todas las políticas, estrategias e intervenciones, a todos los niveles y en todas las fases.

El concepto de diversidad incorporado al enfoque de igualdad de género sólo puede entenderse, como expresa la Política de Igualdad de Género del Poder Judicial dominicano, en una realidad social diversa que incluye distintas realidades o situaciones relacionadas con la sexualidad, identidad y formas de vida, que quedan igualmente protegidas por nuestra Constitución en el preámbulo con la que se recoge la prohibición de la discriminación.

Esta Guía de Trato Digno para el Acceso a la Justicia tiene presente la perspectiva de género y reconoce la necesaria intervención de los poderes públicos para la realización universal del acceso a la justicia en iguales condiciones y respetando la igual dignidad de todas las personas.

5.10 Política de Igualdad para las Personas con Discapacidad.

La Política de igualdad para personas con discapacidad, aprobada por el Consejo del Poder Judicial el ocho (8) de agosto del año dos mil dieciséis (2016), constituye un gran avance por establecer la eliminación de barreras comunicacionales, actitudinales y arquitectónicas a favor de las personas con discapacidad para mejorar el acceso a la justicia de dicha población.

Esta política tiene como objetivo general adoptar una política de igualdad para las personas en condición de discapacidad que, de manera transversal, prioritaria y sustantiva incorpore la perspectiva de la discapacidad en todo el quehacer del Poder Judicial, para garantizar la mayor autonomía e independencia, la igualdad de oportunidades y no discriminación en los servicios judiciales, decisiones judiciales y funcionamiento interno del Poder Judicial.

La Política de Igualdad para las Personas con Discapacidad entiende la discapacidad como un concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre una persona con una deficiencia física, psíquica y/o sensorial y las barreras medioambientales y de actitudes que le impone su entorno físico y social que impiden su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

La accesibilidad en las sedes judiciales constituye una aspiración de vital importancia para el Poder Judicial, llevando a cabo acciones tendentes a identificar las barreras arquitectónicas y de otra naturaleza que pudieran impedir o dificultar el acceso a la justicia de las personas con esta necesidad.

En tal sentido, el Poder Judicial cuenta con la Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad Universal para Edificaciones Judiciales, que posee un listado de los estándares necesarios para mejorar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, de conformidad con las normas NORDOM 779.

Desde la Dirección de Infraestructura Física se cuenta con un plan de prioridades en la mejora de estas instalaciones teniendo en cuenta el impacto positivo que sobre la población donde esté ubicado y al alto volumen de personas que acuden a esas sedes, así como la planificación institucional en esta rama acorde además con el presupuesto anual asignado al Poder Judicial. Este plan contempla un diagnóstico en los ámbitos siguientes:

- a. Necesidades de accesibilidad: rampas, adaptación de puertas y espacios de comparecencia y existencia de espacios adaptados;
- b. Identificación de espacios en condición de deterioro y necesidad de reparación;
- c. Ampliación de espacios;
- d. Dignificación de espacios: espacios privados, dotaciones (salas de lactancias, cambiadores, áreas de descanso y cuidado de personas dependientes).

5.11 Acta núm.14-2023 del 02 de mayo del año 2023.

El Consejo del Poder Judicial da por presentada la Guía de Trato Digno para el Acceso a la Justicia y el Instructivo de Atención para Personas con Discapacidad, Migrantes y Colectivo LGBTIQ+ e instruye a la Coordinación General de Comunicaciones, Escuela Nacional de la Judicatura y Dirección Humana, ejecutar las acciones correspondientes.

6. CONCEPTOS CLAVE

La Política de Igualdad para las Personas con Discapacidad del Poder Judicial, así como la Política de Igualdad de Género del Poder Judicial forman parte del glosario de este instrumento, por tanto, deben ser tomadas en cuenta.

Para la comprensión del contenido de la presente guía se identifican los conceptos clave en los que se fundamentan las distintas prácticas propuestas.

6.1 Trato digno

Es el proceder y actuar con una persona, considerando, en todo momento, la igual condición de todos los seres humanos y, por tanto, su idéntico valor intrínseco del que nacen sus derechos inherentes e indivisibles.

Un trato digno conlleva la total ausencia de discriminación, así como la consideración a través de ajustes razonables de las posibles circunstancias materiales, personales o sociales que dificultan el ejercicio de los derechos fundamentales, lo que requiere la toma de medidas compensatorias para su restablecimiento².

El concepto de “trato digno” se refiere a la consideración y el respeto por los derechos e integridad que se debe a todas las personas.

El concepto de trato digno es un derecho reconocido internacionalmente, por lo que se instituye como principio transversal a los estándares internacionales en materia de derechos humanos³.

6.2 Personas en condición de vulnerabilidad.

Son “aquellas personas quienes, por razón de su edad, género, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, o relacionadas con sus creencias y/o prácticas religiosas, o la ausencia de estas encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico”⁴.

Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, a otras diversidades étnicas, culturales,

² Pilar Pardo, 2020 (consultora)

³ Vives, Florián, ¿Cómo propiciar el trato digno?, Identidades informadas No. 2, Fundar, mayo de 2022.

⁴ Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Brasilia, marzo de 2008.

así como la victimización, la migración, la condición de refugio y el desplazamiento interno, la pobreza, el género, la orientación sexual e identidad de género y la privación de libertad. Las causas que sitúan a las personas en una o varias condiciones de vulnerabilidad son dinámicas y no están cerradas a una lista taxativa.

6.3 Grupos de personas (colectivos) en condición de vulnerabilidad.

Son aquellos grupos de personas identificables por compartir unas condiciones materiales de desigualdad, intrínsecas o provocadas por estructuras de discriminación históricas y prejuicios sociales, que les sitúa en el presente en una situación de desventaja a la hora de acceder a la justicia y ejercer sus derechos. “Se encuentran en condición de vulnerabilidad cuando su capacidad para prevenir, resistir, o sobreponerse a un impacto que les sitúe en situación de riesgo no está desarrollada, o se encuentra limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico”⁵.

Los factores que pueden situar a personas o grupos en condición de vulnerabilidad no son cerrados y dependen del contexto jurídico, económico y cultural.

A efectos de esta guía se identifican como susceptibles de presentar condiciones de vulnerabilidad las personas pertenecientes a los siguientes grupos:

- a. Personas menores de edad: niños, niñas y adolescentes. Se considera niño o niña a toda persona desde su nacimiento hasta los doce años inclusive; y adolescente a toda persona desde los trece años hasta alcanzar la mayoría de edad.
- b. Personas adultas mayores, envejecientes o personas de la tercera edad. De acuerdo con el artículo 1 de la Ley núm. 352-98 sobre Protección de la Persona Envejeciente, de fecha 15 de agosto de 1998, “Se considera persona envejeciente a toda persona mayor de sesenta y cinco años de edad, o de menos, que, debido al proceso de envejecimiento, experimente cambios progresivos desde el punto de vista psicológico, biológico, social y material”. El segmento de las personas envejecientes estará constituido por todos aquellos individuos que se hallen en las condiciones descritas en la ley, siendo en su carácter personal, los únicos beneficiarios de la misma.

De acuerdo con la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, se denomina: “Envejecimiento”: “Proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio”.

- c. La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en su artículo 1) define: Personas con discapacidad, entendiéndose por discapacidad “la situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, psicosociales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y cualquier tipo de barreras de su entorno, que limiten o impiden su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás”.
- d. Personas migrantes, es cualquier persona que se desplazó o se ha desplazado a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de lugar habitual de residencia independientemente de su situación jurídica, del carácter voluntario o involuntario del desplazamiento, de las causas del desplazamiento o de la duración de su estancia⁵.
- e. Personas del colectivo LGBTI. Dichas siglas hacen referencia a la orientación sexual o la identidad de género de las personas y equivalen a: lesbianas, gays, transgénero, bisexuales e intersexuales.
- f. Mujeres víctimas de violencia doméstica, intrafamiliar y de género. Son aquellas mujeres que por razón de su sexo sufren violencia física, sexual, psicológica, emocional o económica y que produzca muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como en el privado⁶.
- g. Personas en situación de pobreza o pobreza extrema. Son también las denominadas personas en riesgo de exclusión social. Son las personas que no pueden gozar de los mínimos derechos sociales sin ayuda, lo que conlleva una imagen desvalorizada de sí mismas y la incapacidad de enfrentar de forma autónoma obligaciones, adquiriendo el estatus de persona asistida que supone la estigmatización de ellas y de los barrios en los que residen.
- h. Personas privadas de libertad. Son las personas que se encuentran reclusas en un centro o recinto de privación de libertad. “Se considera privación de libertad la que ha sido ordenada por autoridad pública, ya sea por motivo de la investigación de un delito, por el cumplimiento de una condena penal, por enfermedad mental o por cualquier otro motivo⁷.”

5 Organización Internacional para las Migraciones (OIM) Migración | Naciones Unidas.

6 Guía de buenas prácticas para el manejo de casos de violencia doméstica, intrafamiliar y de género del Poder Judicial dominicano, pág. 10.

7 Reglas de Brasilia, Sección 2. Beneficiarios de la Regla Numeral 10.

6.4 Barreras institucionales.

Son todos los obstáculos internos, expreso o tácito, conocido o no, de naturaleza normativa o presente en la cultura institucional, que dificulte o impida el acceso a la justicia de las personas usuarias.

Pueden ser “legislaciones, políticas, directrices o los procedimientos que perjudican de forma sistemática a ciertos grupos de personas. A menudo, son el resultado de la falta de concienciación de las personas implicadas en redactar la legislación o política, o la falta de concienciación y experiencia de aquellas que implementan y facilitan los procedimientos”⁸.

6.5 Barreras culturales.

Las constituyen aquellas diferencias en la concepción y el valor de la organización social, sus normas, costumbres y sus instituciones y que suponen una dificultad en el ejercicio de derechos.

Las interferencias culturales son las diferencias del lenguaje en la comunicación que ocurren en el ambiente social donde se realiza la misma y pueden ser semánticas y subculturales.

Las barreras semánticas surgen a partir de las limitaciones de los símbolos a través de los cuales se comunican.

Están asociadas a los significados y la interpretación de las palabras utilizadas. Estas deben significar lo mismo para el emisor que para el receptor, y para quienes deben compartir criterio del mismo.

El significado es simbólico, elegir el significado erróneo puede producir malos entendidos, tienen que coincidir sentido y palabra; las subculturales son privativas de la cultura del grupo. (Barreras Culturales - Pro-O-Fam (weebly.com)).

6.6 Barreras de la comunicación.

“Las barreras de la comunicación, también denominadas interferencias, consisten en obstáculos que dificultan la llegada del mensaje en un proceso comunicativo”⁹.

8 Global Disability Inclusion: <https://idrr.cbm.org/es/card/barreras-institucionales#:~:text=Las%20barreras%20institucionales%20son%20legislaciones,a%20ciertos%20grupos%20de%20personas.>

9 <https://psicologiaymente.com/social/barreras-de-comunicacion>

La “comunicación” incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso¹⁰.

A estos fines se identifican como personas que pudieran encontrarse frente a las barreras de la comunicación, las siguientes:

- Personas adultas mayores y menores de edad que tengan dificultades para entender determinadas formas de expresión;
- Personas con discapacidad sensorial;
- Personas con discapacidad visual
- Personas con discapacidad psíquica;
- Personas con discapacidad auditiva;
- Personas con discapacidad física;
- Personas migrantes con desconocimiento del idioma español.

Práctica compensatoria de acceso a la justicia.

Se entiende por “práctica compensatoria de acceso a la Justicia” toda previsión, apoyo, norma y/o actuación destinada a superar una dificultad específica de acceso a la justicia.

Proporcionalidad y razonabilidad.

Toda práctica compensatoria debería estar referida a la existencia de una dificultad concreta de acceso a la justicia y será proporcionada y razonable en relación con la intensidad de dicho impedimento o barrera y a su adecuación para lograr su superación.

La concurrencia de más de una dificultad de acceso a la justicia en la misma persona usuaria puede dar lugar a la necesidad de aplicar más de una práctica compensatoria.

¹⁰ Artículo 2, Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad

7. APROBACIONES

Preparado por:		
Área	Nombre / Posición	Fecha

Gerencia de Equidad y Poblaciones Vulnerables	Iluminada González Gerente	08/01/2024
---	-------------------------------	------------

Revisado por:		
Área	Nombre / Posición	Fecha

Dirección de Planificación	Isnelda Rosmery Guzmán Director(a)	09/01/2024
----------------------------	---------------------------------------	------------

Aprobado por:		
Área	Nombre / Posición	Fecha

Dirección de Justicia Inclusiva	Rosa Iris Linares Director(a)	09/01/2024
---------------------------------	----------------------------------	------------

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha emisión	Tipo de cambio	Descripción del cambio	Autor del cambio
01	09/01/2024	Actualización del documento	<ol style="list-style-type: none"> Modificación en la nomenclatura del proceso, estructura de codificación. Cambio de versión de la plantilla. 	Iluminada González Gerente Dirección de Justicia Inclusiva

