



HOJAS INFORMATIVAS

**Guía de Trato Digno
para el Acceso a la
Justicia**



Introducción

La Dirección de Justicia Inclusiva promueve la difusión de información a través de hojas informativas en un lenguaje sencillo sobre el acceso a justicia de todas las personas, y sobre todo a las más vulnerables. En esta ocasión se enfocará en los siguientes temas:

1. Acceso a la justicia; 2. Personas con discapacidad; 3. Personas migrantes.

Según las Reglas de Brasilia, se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.¹

El contenido de estas hojas, están basadas en diversos documentos como la Constitución Dominicana, las 100 Reglas de Brasilia sobre acceso a justicia de las personas en condición de Vulnerabilidad, la Política de Igualdad para personas con Discapacidad del Poder Judicial dominicano, entre otros.

El acceso a la justicia es un pilar importante del Poder Judicial, que se operativiza a través de distintos espacios y servicios, como los Centros de Entrevistas, que realizan anticipos de prueba a personas en condición de vulnerabilidad que son víctimas o testigos de delitos y se evita la revictimización; también los Centros de Mediación Judicial que ofrecen el servicio de mediación como mecanismo de acceso a justicia de las personas, quienes son escuchadas y promueven sus intereses y soluciones al conflicto, sin la necesidad de acudir a un tribunal, reduciendo costos y tiempo.

Para una mayor accesibilidad, el Poder Judicial dispone de la Guía de Trato Digno para el Acceso a la Justicia fundamentada en el respeto de la dignidad humana y promueve prácticas cotidianas del personal judicial en la mejora de los servicios y en la atención humanizada a todas las personas.

¹ Reglas de Brasilia chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cumbrejudicial.org/sites/default/files/2024-02/Documento%205-Edici%C3%B3n%20Reglas%20de%20Brasilia-Texto%20y%20Comentarios%20de%20Joaqu%C3%ADn%20Delgado%20Mart%C3%ADn.pdf

ACCESO A LA JUSTICIA

El derecho de acceso a la justicia

¿Qué es el derecho de acceso a la justicia?



Es el derecho fundamental que tiene todo ser humano a reclamar y ser escuchado por una autoridad pública, cuando considera que sus derechos han sido vulnerados. También es el derecho que tiene toda persona a defenderse y ser escuchada cuando se alegue que ha incumplido una obligación legal.

Por ejemplo, tener acceso a su expediente en las diferentes fases en que se encuentra, de una forma sencilla, recibiendo un trato respetuoso y digno sin importar edad, género, raza.

¿Qué es acceso a justicia?

Es la posibilidad de que una persona pueda acudir a instituciones donde pueda resolver su conflicto que no depende de un(a) fiscal o un juez/a.

Por ejemplo, cuando una persona quiere resolver un conflicto con un vecino que le está utilizando su parqueo sin su permiso, pueden dirigirse a un Centro de Mediación Judicial.

¿Qué es el debido proceso?



Derecho de toda persona a un proceso en el que se respeten los principios y garantías de naturaleza procesal consagrados constitucionalmente².

El debido proceso quiere decir, que la investigación que hace el fiscal en contra de una persona o el juicio que se hace para declararla culpable o inocente de ser realizado respetando las garantías mínimas de una justicia accesible, oportuna y gratuita, dentro del plazo dicho por la ley, a ser oída en plena igualdad y con respeto al derecho de defensa.

¿Qué son los servicios judiciales?

Es un servicio que brinda el Poder Judicial, a través de los canales digitales y presenciales, proveyéndoles la información u orientación necesaria a las personas que solicitan este tipo de asistencia y donde pueden obtener protección y disfrutar de otros derechos.

Por ejemplo, a través de los juzgados de trabajo se protegen los derechos laborales; los tribunales penales garantizan la no impunidad frente a la violencia, pero también la libertad de las personas cuando no son responsables de los hechos por los que se les acusan; los centros de atención del Poder Judicial garantizan acceso a la información sobre los procesos judiciales y las audiencias, quienes tienen el deber de dar un trato digno en el acceso a la justicia a todas las personas.

² <https://dpej.rae.es/lema/derecho-al-debido-proceso>

¿Qué es discriminar en el acceso a la justicia?

Discriminar en justicia consiste en el trato desigual a las personas que le afecta o le limitan el acceso a la justicia o a un proceso, en base a prejuicios y estereotipos.

Por ejemplo, cuando una persona como servidora judicial no le brinda un buen trato a otra de nacionalidad haitiana o de otro país, porque su idioma no es el español. Otro ejemplo, no darle la misma calidez en el servicio a una persona que se perciba con dinero frente a una persona que se vea de escasos recursos, dificultándoles el acceso a los servicios judiciales.

¿Qué es el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad?



A pesar de que los derechos humanos son inherentes a todas las personas, por nuestra sola condición de seres humanos, su ejercicio efectivo es muy desigual. Algunas personas se encuentran en mayor desventaja que otras. Es el caso de las personas migrantes, las personas con discapacidad, por razones de edad, entre otras, que, en ocasiones, enfrentan obstáculos específicos en el acceso al sistema de justicia y los servicios a cargo del Poder Judicial.

DISCAPACIDAD

¿Cuáles son los derechos de la persona con discapacidad?



La Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad, establece que los Estados partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas en todos los procedimientos judiciales.³

Además de todos los derechos fundamentales que reconoce la Constitución dominicana, las personas con discapacidad tienen derechos específicos dirigidos a garantizar que no existan obstáculos discriminatorios que impidan acceder a los servicios judiciales. Estos son:

- Derecho a ser tratada/o con dignidad y respeto, sin discriminación por motivos de discapacidad.
- Derecho al respeto de la autonomía e independencia.
- Derecho a recibir información sobre los resultados de las actuaciones, el desarrollo de los procedimientos, y a ofrecer su consentimiento informado cuando sea necesario, a través de canales de comunicación adaptados y adecuados a la discapacidad (sensorial, física, mental e intelectual), tales como: sistema braille, lengua de signos, lectura fácil, sistema dactilológico, audiodescripción y subtítulos en los documentos audiovisuales, servicios de acompañamiento y apoyo

³ Convención Personas con Discapacidad
<chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf>

especializado (como guía-interprete para personas sordo-ciegas, o para niños y niñas con discapacidad sensorial o intelectual), o cualquier otro sistema de apoyo a la comunicación basado en nuevas tecnologías.

- Derecho de acceso a los servicios judiciales de forma directa y sin necesidad de intermediarios, a través de medidas de accesibilidad física y tecnológica, tales como ascensores adaptados y con voz, rampas y baños adaptados, zonas de parqueo, y otras medidas específicas.
- Derecho a que se incorporen los ajustes razonables necesarios para asegurar el acceso a los espacios, y procesos judiciales contenciosos y no contenciosos, de una manera real y efectiva, que haga posible la comprensión del proceso, la posición de las partes, sus resultados, impacto, y consecuencias.
- Derecho a recibir orientación legal adaptada según la discapacidad, gratuita, o de bajo costo, por parte de profesionales sensibilizados en torno a las necesidades específicas de las personas con discapacidad en el acceso a la justicia.
- Derecho a ser atendida por personal judicial capacitado y entrenado que conozca y aplique los protocolos correspondientes sobre trato digno en el acceso a la justicia para personas con discapacidad.

¿Cómo el Poder Judicial garantiza la calidad en los servicios judiciales a favor de las personas con discapacidad?

El Poder Judicial cuenta con una Política de Igualdad para las Personas con Discapacidad, una Guía para reducir las barreras actitudinales y de comunicación para la población en situación de vulnerabilidad, la Guía de Trato Digno para el Acceso a la Justicia con el objetivo de asegurar un trato digno a todas las personas en el acceso a la justicia; y canales para tomar las medidas que razonablemente se encuentre al alcance y faciliten el mejor acceso posible a la persona usuaria, dentro del contexto.

Al momento de interactuar con personas con discapacidad con respeto, contribuirá a la eliminación o reducción de prejuicios o falsas creencias que ven a estas personas como aquellas que no pueden valerse por sí mismas, apoyará a la reducción de las actitudes paternalista o discriminatorias, promoviendo el respeto de su dignidad inherente a la hora de acceder a un servicio judicial.⁴

El Poder Judicial cuenta con intérpretes judiciales en lengua de señas, con páginas web habilitadas para personas con Discapacidad visual o baja visión, espacios accesibles, baños, ascensores, rampas. Es interés del Poder Judicial el debido seguimiento a las quejas y reclamos de todas las personas usuarias.



⁴ Guía de barreras actitudinales y de comunicación

PERSONAS MIGRANTES

¿Cuáles son los derechos de la persona migrante?



La Guía para reducir las barreras actitudinales y de comunicación para la población en situación de vulnerabilidad, establece pautas para la interacción con personas migrantes, y nos invita a evitar los prejuicios de corte racista, o relacionados con la nacionalidad y tratar a las personas migrantes desde una actitud de respeto, acogida y comprensión afecta de manera positiva la protección de sus derechos y el acceso a justicia de esta población⁵

 Incorrecto	 Inclusivo
Los migrantes, inmigrantes	Las personas migrantes
Ilegales, clandestinos, sin papeles, indocumentado	Personas en situación migratoria irregular
Trata de blancas	Trata de personas con fines de explotación sexual o laboral
Persona de color, moreno, negrito	Persona negra
Raza	Etnia
Donde los chinos	En la tienda (nombre de la tienda)

⁵ Guía para reducir barreras actitudinales y de comunicación para la población en situación de vulnerabilidad de fecha febrero 2023. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://observatoriojusticiaygenero.poderjudicial.gob.do/documentos/PDF/buenas_practicas/DBP_Producto_no_3_Guia_para_la Eliminacion_de_barreras_actitudinales_y_de_comunicacion_vfinal.pdf](https://observatoriojusticiaygenero.poderjudicial.gob.do/documentos/PDF/buenas_practicas/DBP_Producto_no_3_Guia_para_la Eliminacion_de_barreras_actitudinales_y_de_comunicacion_vfinal.pdf)

Además de todos los derechos fundamentales que reconoce la Constitución dominicana, las personas migrantes tienen derechos específicos dirigidos a garantizar que no existan obstáculos discriminatorios por motivos de raza que impidan acceder a los servicios judiciales. Estos son:

- Derecho a ser tratada/o con dignidad y respeto, sin discriminación por motivos de origen nacional, situación migratoria, raza o pertenencia étnica.
- Derecho a recibir información adecuada y en su propio idioma, a través de servicios de traducción, tanto en procesos judiciales como administrativos, y a lo largo de todo el proceso, desde su entrada al sistema hasta su conclusión.
- Derecho a recibir información adaptada según su diversidad cultural, por ejemplo, a que se le expliquen las características particulares del sistema de justicia, las costumbres en el ámbito jurídico y los procedimientos.
- Derecho a recibir asistencia con independencia del estatus migratorio. La falta de residencia legal en el país no es impedimento para acceder a los servicios judiciales de cualquier tipo, contenciosos y no contenciosos, ya que se trata de un servicio básico que garantiza un derecho humano y fundamental.
- Derecho a recibir orientación legal adaptada y gratuita, o de bajo costo, por parte de profesionales sensibilizados en torno a las necesidades específicas de las personas migrantes, y las barreras en el acceso a la justicia que enfrentan.
- Derecho a ser atendido por personal judicial capacitado y entrenado que conozca y aplique los protocolos correspondientes sobre trato digno en el acceso a la justicia para personas migrantes.

¿Qué hacer si desea hacer un reclamo o queja sobre el servicio de los tribunales o servicios judiciales administrativos?

Los Centros de Servicio Presencial de tribunales, se ofrece atención a personas usuarios(as) de manera presencial, bajo un lineamiento estandarizado, de forma tal que garantice oportunamente el trámite de solicitudes a los tribunales de manera electrónica para permitir su trazabilidad. Así como recibir documentos solicitados previamente, orientarse e informarse sobre la situación de sus casos y sobre cualquier información de la Administración de Justicia⁶, ubicados en 48 sedes a nivel nacional, puedes acceder al **Formulario de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias del Poder Judicial (QRS)**.

Para comunicarte con los Centros de Servicio Presencial de tribunales



contacto@poderjudicial.gob.do

Marcar al Centro de Contacto a los números:



*3191, 3136

1-809-200-3191 desde el Interior, sin cargos de lunes a domingo en horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Este formulario debe utilizarse “exclusivamente” para casos relacionados con acoso sexual y laboral y para cuestiones de discriminación por razones de etnia, religión, género, etc. <https://poderjudicial.gob.do/buzon-electronico-para-denuncias-de-acoso-y-discriminacion/>

Para cualquier otro tipo de denuncia puede escribir a: inspectoriajudicial@poderjudicial.gob.do

⁶ Servicios ofrecidos en los centros de servicios presenciales <https://departamentosjudiciales.poderjudicial.gob.do/servicios-presenciales/>

Servicios ofrecidos en los Centros de Servicios Presenciales

Recepción de documentos



Recibir las solicitudes de asuntos y trámites para los tribunales o dependencias de la sede de manera presencial.

Consulta o información



Dar respuestas relativas a preguntas sobre expedientes o procesos en curso en los tribunales o dependencias del Poder Judicial e información general sobre la administración de justicia.

Entrega de documentos



Realizar entregas a los(as) usuarios(as) de los documentos autorizados por la secretaría de tribunales

Firma de penados



Atención a usuarios(as) que cursan penas judiciales, captando el registro de su firma.

Recepción y trámite de QRS



Recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los(as) usuarios(as) que se dirigen hacia los centros de servicios.

“El Poder Judicial está comprometido con la mejora de la calidad de los servicios, motivar la participación de las personas en la transformación de la justicia y garantizar el acceso de manera igualitaria, sin barreras por motivos de género, raza, idioma y religión”.

Dirección de Justicia Inclusiva



www.poderjudicial.gob.do

¡Síguenos en nuestras redes!

