



Política de Atención de
USUARIOS

Una propuesta de construcción colaborativa

1. Fin y propósito de la Política

En concordancia con el Plan Estratégico del Poder Judicial, la presente política tiene por **finalidad, garantizar el derecho humano de acceso a la justicia en el quehacer diario del Poder Judicial**, atendiendo a las personas de todo el territorio nacional, de manera clara, oportuna y efectiva, efectivizando todos sus derechos, y solucionando sus consultas y conflictos de relevancia jurídica, de manera de contribuir a la paz social, el diálogo y el fortalecimiento de la democracia¹.

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

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

2. Ámbito de aplicación y destinatarios

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

Para estos efectos se consideran como destinatarios de la presente Política², tanto los integrantes del Poder Judicial o **usuarios internos**, como las personas que utilizan o podrían utilizar los servicios que la institución brinda, los que se denominan **usuarios externos**.

Como parte de los usuarios externos se consideran tanto a las instituciones que se relacionan diariamente con el quehacer del Poder Judicial, como las personas naturales o jurídicas que requieren de sus servicios. Dentro de estas

¹ Cfr.: Poder Judicial. "Plan Estratégico 2015 - 2020". Santiago, 2014, p. 9. [En línea] <http://www.pjud.cl/documents/10179/104862/Planificaci%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+2015-2020++%28Versi%C3%B3n+extendida%29.pdf/15b039c1-97f5-46ce-99ca-3ab2cbe2ee0>.

² Se previene que en todo el presente documento se intenta usar un lenguaje inclusivo y no discriminatorio, sin perjuicio de que algunas expresiones como los "usuarios" se consideren desde su noción genérica que incluye tanto a hombres y mujeres en igual medida.

últimas, se considerarán también como destinatarios, aquellas personas que intervinieren (**usuarios actuales**) o hubieran tenido (**usuarios pasados**) alguna experiencia vinculada con el Poder Judicial, ya sea informativa, o en calidad de parte, abogado, testigo, interviniente o cualquier otra, a través de medios físicos (**usuarios reales**) o electrónicos (**usuarios virtuales**).

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

La distribución anterior de los usuarios se demuestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 1. Distribución de usuarios



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

otorgando un buen trato y un servicio de excelencia”.³ Esta visión deriva en un eje de desarrollo estratégico orientado a mejorar sustancialmente el acceso, cuyo contenido es “Facilitar el acceso a la justicia de la ciudadanía y ser reconocida por la opinión pública como una institución cercana, preocupada por la justicia y que mejora constantemente la tutela judicial”.⁴

3. Principio rector

Atendida la misión anteriormente declarada, tanto la aplicación de la política que se presenta, como su mejora continua, se orientan por un principio común que subyace en el **derecho de acceso a la justicia**, que en esta política representa el **valor organizacional central de la atención a las personas**.

Esta definición no es nimia, pues el desarrollo de las sociedades y la consecuente evolución de los sistemas de justicia que deben absorber la resolución de los conflictos que se susciten dentro de ellas, desafían hoy a reconceptualizar el ingreso al sistema formal de justicia desde una perspectiva de acceso al derecho (en un sentido formal, institucional), hacia la construcción de un verdadero derecho humano de acceso a la justicia, como “*un eje que otorga garantías de operatividad a los derechos humanos en general*”⁵.

De allí la relevancia del fortalecimiento del concepto, en el sentido que “*El acceso a la justicia puede ser entendido como la posibilidad de toda persona, independientemente de su condición económica o de otra naturaleza, de acudir al sistema previsto para la resolución de conflictos y vindicación de los derechos protegidos de los cuales es titular. Es decir, que por este principio podemos entender la acción, ante una controversia o la necesidad de esclarecimiento de un hecho, de poder acudir a los medios previstos por los ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales para su respectiva resolución*”⁶.

³ Poder Judicial de Chile. “Planificación Estratégica del Poder Judicial. Plan 2015 – 2020”. Santiago, 2015, p. 11. [En línea] <http://www.pjud.cl/documents/10179/104862/Planificaci%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+2015-2020+%28Versi%C3%B3n+extendida%29.pdf/15b039c1-97f5-46ce-99ca-3ab2cbef2ee0>.

⁴ *Ibíd.*, p. 13.

⁵ Instituto Interamericano de Derechos Humanos *et al.* “Manual autoformativo sobre acceso a la justicia y derechos humanos en Chile”. San José de Costa Rica, 2011, p. 11. [En línea] <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1450/manual-autofor-chile-2010.pdf>.

⁶ Ventura, Manuel. “La jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en materia de acceso a la justicia e impunidad”. [En] Ventura, Manuel. “Estudios sobre el sistema interamericano de protección de los Derechos Humanos”. San José de Costa Rica, 2007, p. 348. [En línea] <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r31036.pdf>.

Para asegurar la efectividad de este nuevo principio, los **sistemas de administración de justicia requieren del mejoramiento de sus dinámicas de funcionamiento**,⁷ en razón de que ellos representan el campo donde se juega -en definitiva- la vigencia real de los derechos fundamentales en las sociedades contemporáneas; es decir, donde se prueba si las libertades y garantías enunciadas en los diferentes instrumentos de derecho internacional tienen o no aplicación real en los ámbitos internos e internacionales de protección⁸; rol que naturalmente corresponde al Poder Judicial, bajo sus funciones de conocer, resolver y hacer ejecutar lo juzgado.

Así, la orientación de cualquier acción hacia la promoción, protección y garantía del derecho de acceso a la justicia, **exige que "la justicia sea abierta por igual a todos, sin barreras discriminatorias de ningún tipo -ya sean económicas, culturales, ideológicas, religiosas, étnicas, de ubicación geográfica, o incluso lingüísticas"**⁹; apertura que en otros países ha sido construida, por ejemplo, a través de la implementación de medidas que obligan al Estado cubrir las necesidades de las personas, particularmente a través de la orientación y asistencia en la prevención de disputas sobre derechos y deberes¹⁰. Más aún, estas experiencias han focalizado los esfuerzos en el establecimiento, mantención y desarrollo de acciones que aseguren que los individuos tienen acceso a servicios que satisfagan efectivamente sus necesidades¹¹.

4. Enfoques

Como medidas de afianzamiento del derecho de acceso a la justicia en los servicios prestados por el Poder Judicial, la presente Política incorpora dos enfoques para el desarrollo de sus procesos, a saber, el enfoque basado en derechos humanos (EBDH) y el enfoque de servicio público.

El **enfoque basado en derechos humanos** "es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos. Su propósito es analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y

⁷ *Ibid.*, p. 348.

⁸ *Ibid.*, p. 348.

⁹ Ramos, M., "Algunas consideraciones teóricas y prácticas sobre el acceso a la justicia". [En] Ahrens, H. et al. "El acceso a la justicia en América Latina: Retos y Desafíos". Universidad para la Paz, Costa Rica, 2015, p. 57.

¹⁰ Cfr. United Kingdom. "Access to justice act". 1999, Part I, section 4, subsection (2), letter (c). (Traducción propia). [En línea] http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1999/22/pdfs/ukpga_19990022_en.pdf. [Consulta: 13 abril 2018].

¹¹ *Ibid.*, p. 3.

el injusto reparto del poder que obstaculizan el progreso en materia de desarrollo¹². Así, siendo el acceso a la justicia el eje articulador de la política, el enfoque aplicado intenta analizar y reducir las desigualdades en la atención de los usuarios, implementando medidas para impedir o derribar la producción de barreras de acceso en ámbitos estructurales, procesales y cognitivos, entre otros¹³.

Este enfoque exige que las acciones que se adopten a nivel institucional cumplan al menos las siguientes características¹⁴:

- Establecer como objetivo principal la realización del derecho de acceso a la justicia¹⁵;
- Orientar su accionar en los principios y las normas contenidos en los estándares internacionales de acceso a la justicia en todas las fases del proceso de programación¹⁶;
- Identificar a los usuarios y aquello a lo que tienen derecho, y a los correspondientes responsables de las obligaciones que les incumben¹⁷;
- Considerar primordialmente a los grupos vulnerables o de especial protección frente al acceso a la justicia¹⁸;
- Promover la articulación y coordinación de diferentes intervenciones, tomando en cuenta los esfuerzos existentes en las diversas disciplinas e instituciones¹⁹; e
- Incorporar ampliamente la participación de los usuarios y el diálogo constante de éstos con los responsables del diseño e implementación de la Política²⁰.

¹² Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. "Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo". Nueva York y Ginebra, Naciones Unidas, 2006, p. 15. [En línea] <<http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>> [consulta: 11 abril 2018].

¹³ Cfr.: Poder Judicial de la República de Chile. "{Juntos} Construyamos Centros de Justicia Ciudadana". Santiago, 2015, pp. 39 a 49. [En línea] <http://decs.pjud.cl/cjc/images/cjc/ppt/Los-Centros-de-Justicia-Ciudadanos.pdf> [Consulta: 13 abril 2018].

¹⁴ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Dirección General de Derechos Humanos. "Manual para la implementación de políticas con enfoque basado en derechos humanos: Guía metodológica y estudio de casos". Lima, 2013, p. 15. [En línea] <<http://www.corteidh.or.cr/tablas/r32373.pdf>> [consulta: 11 abril 2018].

¹⁵ *Op. Cit.*, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. "Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo", p. 15.

¹⁶ *Ibid.*, p. 15.

¹⁷ *Ibid.*, p. 15.

¹⁸ *Op. Cit.*, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Dirección General de Derechos Humanos. "Manual para la implementación de políticas con enfoque basado en derechos humanos: Guía metodológica y estudio de casos", p. 15.

¹⁹ *Ibid.*, p. 16.

²⁰ *Ibid.*, p. 16.

Por su parte, el enfoque de servicio público implica entender que la administración de justicia es una función indelegable del Estado, de modo que la judicatura -como parte integrante de éste- debe entregar una serie de herramientas que constituyen la **vertiente prestacional²¹ de servicios a la ciudadanía**.

Esta concepción no es ajena a la institución, donde ésta “se autoconcibe como un servicio público, que debe estar abierto a la sociedad y al servicio de la ciudadanía. Bajo esta idea, el usuario es el centro de la justicia, y pasa a ser el motor de la institución. Lo anterior tiene consecuencias en su relacionamiento con la sociedad, pues el PJUD se vuelve una institución abierta y con una voz clara en la sociedad. Se busca cercanía con las personas, pues es el reconocimiento social la medida del éxito”.²²

Sin embargo, para concretar y lograr traspasar esta percepción a la realidad, se requiere del cumplimiento de algunos **principios orientadores del funcionamiento de un servicio público**, entre los que se encuentran la universalidad, la gratuidad, la sostenibilidad, la subsidiariedad, la adaptabilidad, y la calidad²³.

- Universalidad

El principio de universalidad manifiesta que se debe orientar el accionar institucional a una cobertura para todas las necesidades de todas las personas, claro, siempre dentro del marco de intervención que se ha fijado la medida específica. En el caso de la Política de Atención de Usuarios, éste margen se encuadra en el aseguramiento a todos los ciudadanos del adecuado acceso a la justicia para resolver sus necesidades jurídicas que se encuentran insatisfechas.

Esta universalidad debe considerarse desde un punto de vista **subjeto de cobertura o de no discriminación en el acceso²⁴**, que se centra en los sujetos de derechos, en el sentido de que toda medida debe asegurar a todo usuario, el acceso y la posibilidad de recurrir al mecanismo respectivo, con especial énfasis en los grupos vulnerables; y también desde un punto de vista **objetivo de cobertura**, que promueve la incorporación de todas las materias posibles dentro del diseño de una determinada acción, evitando la generación de áreas grises del servicio, que usualmente perjudican a los sectores más vulnerables.

²¹ *Op. Cit.*, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. “Manual de políticas públicas para el acceso a la justicia. América Latina y el Caribe”, p. 14.

²² Ref.: Tironi Asociados. “Posicionamiento Estratégico del Poder Judicial: Construcción de la batería de hipótesis”. Santiago de Chile, 2013. [En línea] <http://servicios.poderjudicial.cl/BID/pdf/17/Informe%20P1.4-1.pdf>. [Consulta: 13 abril 2018].

²³ *Op. Cit.*, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. “Manual de políticas públicas para el acceso a la justicia. América Latina y el Caribe”, pp. 14 a 17.

²⁴ *Op. Cit.*, Troncoso Reigada, Antonio. “Dogmática Administrativa y Derecho Constitucional: el caso del servicio público”, p. 135.

- Objetividad y transparencia

Por su parte, la noción de servicio público exige que las condiciones de acceso a él se apliquen de modo objetivo y transparente,²⁵ lo que requiere tanto de una **dimensión externa** de este principio, en cuanto deberán publicitarse y difundirse los límites de acción del servicio de la manera más clara y transparente posible; como de una **dimensión interna**, que dispone que en el servicio concreto y particular, las decisiones se adopten con total objetividad y transparencia por parte de los operadores del servicio.

- Gratuidad, sostenibilidad y subsidiariedad

Estas exigencias se orientan al hecho de si bien la universalidad es un objetivo primordial de las acciones orientadas al acceso a la justicia, lo cierto es que debe encontrarse un equilibrio entre éstas y el costo que su cumplimiento supondría en el contexto de un conjunto de necesidades múltiples, por lo que en su aplicación debe priorizarse su **sostenibilidad**.

Lo anterior, en especial consideración a que los servicios deben ser **gratuitos** para los usuarios, de manera que nadie abandone sus pretensiones en base a un criterio económico,²⁶ lo que a su vez no implica que éstos puedan ser **subsidiarios** a otros servicios cuyo costo no suponga una carga excesiva para las personas²⁷.

- Adaptabilidad

Esta característica se refiere a la **capacidad que deben tener los sistemas para modificar la oferta** de servicios a la demanda de ellos por parte de los ciudadanos, con la mayor celeridad posible.²⁸

Este diseño requiere además de un complemento que identifique las necesidades de manera permanente, alimentando de forma continua al sistema, de modo de alcanzar un diagnóstico (o perfil de las necesidades

²⁵ *Op. Cit.*, Troncoso Reigada, Antonio. "Dogmática Administrativa y Derecho Constitucional: el caso del servicio público", p. 135.

²⁶ *Op. Cit.*, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. "Manual de políticas públicas para el acceso a la justicia. América Latina y el Caribe", p. 16.

²⁷ *Ibíd.*, p. 16.

²⁸ *Ibíd.*, p. 17.

jurídicas insatisfechas) oportuno que permita efectuar cambios en pequeña escala o modificaciones graduales, evitando grandes reformas que acarreen grandes costos económicos o institucionales²⁹.

- Calidad

Por último, el principio de calidad obliga a **garantizar un nivel mínimo de contenido** en los servicios que se prestan, evitando –a la larga– la instalación de mecanismos formales que no sirvan al objetivo de servicio propuesto³⁰. Para ello, se deben incorporar sistemas de monitoreo y profesionalizar los servicios entregados, en razón de las problemáticas a las que se enfrentan sus usuarios, permitiendo la focalización de los esfuerzos y la celeridad en la respuesta de las acciones iniciadas, con los mayores efectos y el menor costo posible.

5. Ejes estratégicos

Los ejes estratégicos refieren a la manera de hacer operativa la implementación de la Política de Atención de Usuarios, en ámbitos de acción específicos, propios del actuar de nuestra institución. Así, estos ejes estratégicos contienen las líneas orientadoras de la acción para lograr la incorporación de los principios y objetivos de la Política en todo el quehacer del Poder Judicial, así como en todas aquellas actividades vinculadas con la administración de justicia.

Los ejes estratégicos fueron obtenidos, principalmente, a partir de las expectativas y propuestas de los integrantes del Poder Judicial que participaron en el proceso de diseño participativo de la Política, son seis: cinco temáticos y uno estructural que mira hacia la satisfacción de las necesidades del usuario interno. Los ejes temáticos, si bien están orientados al mejoramiento del servicio en general, poseen una profundización de las necesidades jurídicas de los usuarios potenciales en el eje de educación cívica jurídica, y un estudio explícito de las personas en situación de vulnerabilidad en el caso del eje sobre grupos vulnerables.

²⁹ *Ibíd.*, p. 17.

³⁰ *Ibíd.*, p. 17.

EDUCACIÓN CÍVICA JURÍDICA



Este eje estratégico corresponde a la educación y formación en materia de derechos humanos, información, sensibilización y aprendizaje que tienen por objeto promover el respeto universal y efectivo de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales. Esta obligación educativa en Derechos Humanos, incorpora al menos dos enfoques principales: la prevención y la exigibilidad³¹.

Así, las dimensiones prioritarias y las líneas orientadoras de la acción que considera este eje estratégico son:

Dimensión	Líneas de acción
1 Educación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> → Promover la educación de las personas en la dimensión formal del acceso a la justicia: el funcionamiento del sistema judicial y los derechos asociados al debido proceso. → Promover el conocimiento de las personas sobre sus derechos sustantivos, construyendo ciudadanía a partir de la identificación de sus necesidades jurídicas insatisfechas, a través de la implementación de acciones destinadas a educar en derechos humanos y fundamentales. → Implementar acciones educativas de los tribunales en sus comunidades, como por ejemplo, charlas informativas a colegios, jornadas itinerantes, plazas ciudadanas, o capacitación a usuarios. → Crear material informativo y didáctico para dar a conocer el quehacer del Poder Judicial, de manera clara y entendible.

³¹ *Op. Cit.*, ISÓNOMA. “Asesoría experta en metodología de matriz de marco lógico en el marco del proceso de elaboración de la política de atención de usuarios en el Poder Judicial chileno”, p. 37.

2 Facilitación preventiva	→ Promover la aplicación de programas educativos de tal manera que fomenten el entendimiento mutuo, la paz y la tolerancia y contribuyan a prevenir la violencia y los conflictos.
	→ Promover acciones orientadas a la identificación de conflictos latentes y la anticipación a su escalamiento violento.
	→ Implementar la figura de los facilitadores interculturales en los tribunales, con el fin de derribar las barreras de acceso a la justicia de carácter cultural y lingüístico, promoviendo una cultura inclusiva en todos los aspectos relacionados con la atención de usuarios.

ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

Este eje estratégico comprende el conjunto de acciones de los funcionarios del tribunal, que se orientan a apoyar la labor intelectual del juez, y que para desarrollarse de buena manera, requieren de un enfoque especializado, sistémico y multidisciplinario del conflicto.

Las dimensiones prioritarias y las líneas orientadoras de la acción que considera este eje estratégico son:

Dimensión	Líneas de acción
1 Ventanilla única y especializada	→ Instalar centros funcionales de información común que permitan orientar a los usuarios en sus preguntas básicas sobre sus necesidades jurídicas.
	→ Promover la especialización de unidades de atención para grupos vulnerables o conflictos complejos.

<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Ventanilla única y especializada</p>	<p>→ Levantar información básica sobre los servicios de las instituciones colaboradoras del Poder Judicial en el ejercicio de su función, entregando al usuario una atención completa.</p>
<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Equipo Multidisciplinario</p>	<p>→ Promover medidas destinadas a la especialización de los profesionales, operadores y servidores del sistema judicial para la atención de las personas en condición de vulnerabilidad.</p> <p>→ Instar por la selección de equipos multidisciplinarios, conformados por profesionales de las distintas áreas, para mejorar la respuesta del sistema judicial.</p> <p>→ Realzar la importancia de las funciones de atención de público en los tribunales, especializando el perfil de los cargos que las desarrollarán.</p> <p>→ Incorporar medidas de trabajo en equipo para reforzar la polifuncionalidad dentro de las unidades de atención de público.</p>
<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">Estandarización de procedimientos</p>	<p>→ Universalizar los procesos mínimos de atención a los usuarios entre los distintos tribunales, como en horarios de atención para trámites específicos (solicitud de audiencias, entrega de cheques, autorización de poderes, entre otros).</p>

<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">Estandarización de procedimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Refinar los mecanismos de trabajo, eliminando tareas superfluas, detectando actividades duplicadas, concatenando de mejor modo las etapas del servicio judicial, y uniformando el lenguaje utilizado de cara al usuario. → Promover la incorporación de formularios básicos y estandarizados para el ejercicio de determinados trámites, de forma accesible y gratuita para los usuarios, especialmente en aquellos supuestos en los que no sea obligatoria la asistencia letrada. → Estudiar la posibilidad de establecer protocolos para otorgar prioridad en la atención, resolución y ejecución de los casos en que estén involucradas personas en situación de vulnerabilidad.
<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">Coordinación interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Implementar protocolos de procedimientos internos del tribunal, generalizando el desempeño de las labores propias de la unidad laboral en aquellas zonas no reglamentadas por ley. → Establecer planes de apoyo de contingencia para la atención de público en horarios de alta concurrencia. → Incorporar mecanismos de retroalimentación al interior de los tribunales y reuniones periódicas, para evaluar el funcionamiento de la atención a los usuarios en sus diferentes etapas.

ACTIVIDAD JURISDICCIONAL




En este eje estratégico se considera *el* conjunto de garantías que se relacionan con el enfrentamiento de la jurisdicción, entendida ésta como el acto del Estado que adopta una decisión que resuelve un conflicto jurídico de competencia de un tribunal, cuya intervención no afecte el principio de independencia judicial. Sólo a modo ejemplar, conformarán esta dimensión todos los asuntos que digan relación con el derecho a la defensa gratuita, la rendición de pruebas y los recursos, entre muchos otros.

Las dimensiones prioritarias y las líneas orientadoras de la acción que considera este eje estratégico son:

Dimensión	Líneas de acción
1 Asistencia jurídica	<ul style="list-style-type: none"> → Instar por el fortalecimiento y mejoramiento de los sistemas de asistencia legal del Estado, a través del reporte periódico a las autoridades correspondientes, sobre las dificultades de su operación ante la judicatura, con especial énfasis en las personas en situación de vulnerabilidad. → Promover la incorporación de jornadas de inducción de los postulantes de la Corporación de Asistencia Judicial al trabajo de los tribunales correspondientes. → Estudiar la posibilidad de celebrar convenios institucionales con entidades educativas que presten servicios de asistencia gratuita, especialmente en aquellas materias no cubiertas por la Corporación de Asistencia Judicial.

<p>2</p> <p>Traductores e Intérpretes</p>	<p>→ Promover la incorporación de mecanismos que garanticen el derecho de uso de un intérprete cuando la persona que no conozca la lengua, ni pueda darse a entender fácilmente, deba realizar alguna actuación ante un tribunal.</p>
	<p>→ Estudiar la incorporación de figuras de ayuda técnica especializada para los jueces, en aquellos casos en que estén involucradas personas en condición de vulnerabilidad lingüística o cultural.</p>

PROBIDAD Y TRANSPARENCIA



Este eje estratégico refiere al fortalecimiento de todos aquellos mecanismos tendientes a visibilizar y permitir el acercamiento de las personas u organismos a la institución, permitiendo la mejora continua del servicio prestado y su adaptación oportuna a los cambios, a través de procesos modernizadores.

De este modo, las dimensiones prioritarias y las líneas orientadoras de la acción que considera este eje estratégico son:

Dimensión	Líneas de acción
<p>1</p> <p>Cooperación Interinstitucional</p>	<p>→ Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, que a través del aprovechamiento de la experiencia y las estrategias compartidas, permitan asegurar el acceso de todas las personas a un sistema integral de justicia.</p>
	<p>→ Mejorar los sistemas de comunicación e interconexión entre los actores del sistema de justicia.</p>

<p>1</p> <p>Cooperación Interinstitucional</p>	<p>→ Estudiar la posibilidad de realizar protocolos de actuación comunes que permitan hacer más expedito el servicio a los usuarios del sistema de justicia.</p>
<p>2</p> <p>Difusión y posicionamiento de imagen</p>	<p>→ Elaborar políticas y planes de difusión en los medios de comunicación nacionales y locales, sobre los roles y el trabajo del Poder Judicial, especialmente en televisión o radios, o redes sociales.</p> <p>→ Generar redes de contacto locales, que permitan facilitar el posicionamiento institucional del Poder Judicial.</p> <p>→ Desarrollar instancias de cercanía entre la institución y las personas, que releven la importancia de la judicatura en un Estado democrático.</p> <p>→ Establecer un sistema unificado de vocerías que incorpore tanto a los tribunales superiores como a los inferiores de justicia.</p> <p>→ Crear contenidos y material informativo de difusión de las labores del Poder Judicial, en lenguaje claro y sencillo.</p>

<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">Accesibilidad en internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Facilitar equipos tecnológicos al público, de manera gratuita, para garantizar el acceso efectivo a la Oficina Judicial Virtual, especialmente en el caso de personas en situación de vulnerabilidad. → Disponibilizar formularios tipo para la presentación digital de los trámites más comunes por competencia. → Propender a la simplificación del sistema de tramitación y autoconsulta, facilitando la experiencia del usuario. → Capacitar a los usuarios internos y externos en el uso de la Oficina Judicial Virtual, asegurando la adquisición de las competencias requeridas para su utilización.
<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">Participación Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Implementación de mecanismos efectivos, permanentes y de fácil acceso para la recepción y gestión de reclamos por parte de los usuarios, a nivel presencial y digital. → Incorporar medios digitales de retroalimentación continua, que permitan evaluar los servicios prestados por el Poder Judicial. → Integrar herramientas de evaluación institucional permanente, que permitan conocer la percepción agregada del servicio de justicia, con miras a la adopción de acciones de mejora continua.

GRUPOS VULNERABLES



En este eje se consideran las acciones tendientes a garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

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

Las dimensiones prioritarias y las líneas orientadoras de la acción que considera este eje estratégico son:

Dimensión	Líneas de acción
<p>1</p> <p>Infraestructura inclusiva y ajustes razonables</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Estudiar la posibilidad de facilitar los medios para el otorgamiento de claves provisorias para el acceso a los sistemas de tramitación, a personas carentes de documentos de identificación autorizados. → Incorporar medidas de atención inclusiva y preferente para aquellos usuarios en situación de vulnerabilidad. → Construir protocolos especializados de acceso a la justicia para personas pertenecientes a grupos vulnerables. → Incorporar herramientas de traducción en línea para los sistemas de tramitación de causas y el portal del Poder Judicial.

<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Concientización y capacitación interna</p>	<p>→ Generar programas de sensibilización para funcionarios respecto de la atención de personas pertenecientes a grupos vulnerables y de la aplicación de los protocolos de atención.</p>
	<p>→ Ampliar la capacitación de los integrantes del Poder Judicial en lenguajes de uso común entre los usuarios de los tribunales.</p>
<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">Lenguaje claro y adecuado</p>	<p>→ Promover el uso de lenguaje inclusivo en todos los aspectos relacionados con la atención de usuarios, considerando especialmente señalética, folletos informativos, instrucciones, y documentos jurídicos (incluyendo las sentencias), entre otros.</p>

INSTITUCIONALIDAD



En este eje estratégico se incorporan aquellos aspectos que relacionados con la función judicial –en tanto giro directo del Poder Judicial–, permiten sostener el aparataje administrativo de funcionamiento.

Se consideran entonces como parte de esta dimensión, por ejemplo, los servicios internos de finanzas, informática, recursos humanos e infraestructura; que permiten adoptar medidas concretas con efectos prácticos, orientadas al mejoramiento de las condiciones de trabajo de los usuarios internos del Poder Judicial.

Por último, las dimensiones prioritarias y las líneas orientadoras de la acción que considera este eje estratégico son:

Dimensión	Líneas de acción
1 Distribución racional y objetiva de recursos	→ Mejorar la política de suplencias del Poder Judicial.
	→ Mejorar y aumentar la distribución de los recursos disponibles a través de la incorporación de criterios racionales y objetivos para su repartición.
2 Capacitación y autocuidado	→ Fortalecer el sistema de capacitación de los integrantes del Poder Judicial, especialmente en materia de atención de usuarios complejos, habilidades blandas y otras materias anexas.
	→ Profundizar la capacitación de los funcionarios en materia de contención emocional y autocuidado, con el objetivo de reducir los impactos negativos que esto genera en la atención de los usuarios.
	→ Establecer mecanismos de inducción a los funcionarios, según su cargo y competencias.
	→ Capacitar a los integrantes de los tribunales en herramientas que fortalezcan la gestión y el trabajo en equipo al interior de las unidades laborales, con miras a mejorar la efectividad y eficiencia del servicio (organigramas, comunicación interna, etc.).

3

Evaluación funcionaria

- Incorporar a las metas de gestión variables que controlen la calidad del servicio prestado a los usuarios, más allá de los tiempos utilizados.
- Realizar actividades que releven y reconozcan la importancia de la función de los integrantes del Poder Judicial en el servicio a los usuarios, generando sensación de pertenencia y compromiso con el servicio público desempeñado.

ANEXO: Resumen de la estructura de la política y ejes estratégicos

