

INFORMACIÓN DE BASE SOBRE AJUSTES RAZONABLES PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LA JUSTICIA DE GRUPOS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

¿Quiénes son las personas en condición de vulnerabilidad?

De acuerdo a las Reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, son *“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”*. Luego indica que *“Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad”*.

Para los efectos de esta guía, las mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar son un grupo que se encuentra en condición de vulnerabilidad, en las cuales pueden confluir además otras categorías de vulneración, como ser niñas, ser personas mayores, ser de la diversidad sexual, ser migrantes, pertenecientes a pueblos originarios, ser personas con discapacidad, ser personas que no pueden comunicarse en idioma español, personas con limitaciones en la movilidad, personas que residen en zonas rurales o aisladas con problemas de accesibilidad y conexión, personas con dificultades o impedimentos en la lectoescritura o analfabetas, entre otras. Por ello esta guía propone la incorporación de un enfoque interseccional que reconozca las diversas formas de discriminación que pueden afectar simultáneamente a las personas usuarias del sistema de justicia.

¿Qué son los ajustes razonables?

Los "ajustes razonables", se han definido en relación al ejercicio de derechos en particular de las personas con discapacidad. Así, según la definición contenida en el artículo 2º de la Convención de las personas con discapacidad, los ajustes razonables son *“las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”*.

Aplicado al sistema de justicia, en la “Guía de principios de actuación para garantizar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad¹, se habla de los “ajustes de procedimiento”, que son “las modificaciones y adaptaciones a los procedimientos judiciales para asegurar el acceso a la justicia en condiciones de igualdad con los demás, y facilitar el desempeño de las personas con discapacidad como participantes directos e indirectos de todos los procedimientos judiciales –incluida la etapa de investigación y otras etapas preliminares–. Ajustes que deberán ser adecuados a la edad”.

Para los efectos de esta guía, se entiende por ajustes razonables a las acciones, adaptaciones, estrategias, apoyos, recursos, modificaciones necesarias y adecuadas al proceso judicial, basadas en las necesidades específicas de las personas usuarias del sistema, en particular las mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar en las que confluyan además otras condiciones de vulnerabilidad.

¿Cuáles son ejemplos de ajustes razonables que implementar en el proceso?

En términos generales y para los efectos del acceso a la justicia, los ajustes razonables pueden incluir ajustes en infraestructura, generar material didáctico, asegurar mecanismos que permitan la comunicación y la entrega de información a todas las personas, el uso de un lenguaje sencillo y comprensible de parte de todas las personas intervinientes y en todas las etapas del proceso, contar con objetos que permitan o faciliten la comunicación (formularios en varios idiomas, grabadoras, pictogramas, fotografías, videos u otro tipo de elementos visuales, y/o tecnológicos, que permitan la comprensión), entre otros.

Para los efectos de esta guía, son ejemplos de ajustes razonables comunes que se deben implementar en el proceso judicial, los siguientes:

- **Personas que no hablan castellano y que requieren de ajustes para registrar sus respuestas:** disponer de copias de los formularios en idiomas castellano, mapudungun, aymara, créole y Braille. Además, se deberá disponer de mecanismos con traductores/as para los efectos del registro de la información en los formularios. Para estos efectos se podrá solicitar el uso del sistema de traducción en línea que provee la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
- **Personas con discapacidad sensorial:** para el caso de personas denunciante sordomudas que pueden escribir, se privilegiará la comunicación escrita entre el

¹ Universidad Central de Chile y Servicio Nacional de la Discapacidad.” Guía de principios de actuación para garantizar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, pág. 10. Primera edición, Enero de 2021.

funcionario/a que lo atienda y la persona usuaria. Para aquellas personas sordomudas que no puedan escribir o leer, se deberá disponer de mecanismos con traductores/as que registren la información en los formularios. Para estos efectos se podrá solicitar el uso del sistema de traducción en línea que provee la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

- **Personas con dificultades o impedimentos en la lectoescritura o analfabetas:** se dispondrá de una grabadora para registrar respuestas verbales al formulario de denuncia y cualquier otro formulario, al que se agrega una pregunta donde se registrará si la persona acepta o no que el/la funcionaria de mesón de atención registre sus respuestas en el formulario y respalde este registro en audio.
- **Personas que se movilizan en silla de ruedas:** Además de los ajustes de accesibilidad al tribunal, si se habilita una sala especial para toma de denuncias, esta deberá permitir que una persona en silla de ruedas la utilice.
- **Personas pertenecientes a pueblos originarios:** se deberá proveer de formularios en idiomas castellano, mapudungun, aymara, créole y Braille. Se deberá contar con traductor/a por videoconferencia de personas hablantes de lenguas indígenas y la comunicación deberá ser grabada y se deberá proveer de una copia de la grabación a la persona usuaria.
- **Personas que residen en zonas rurales:** se deberá consultar respecto de la disponibilidad de conexión a internet y de señal telefónica, y se deberán consignar los mecanismos mediante los cuales el tribunal puede tomar contacto con ellas, indicando horarios adecuados.

¿Cómo se hacen los ajustes razonables?

El primer paso para implementar ajustes razonables es comprender las necesidades de las personas usuarias, en este caso de las mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar, con una mirada interseccional. Es esencial, por lo tanto, que cada tribunal analice las características de las personas que atiende de acuerdo a las características de las localidades y, en el momento de la entrevista, recolecte la información que le permita visibilizar las barreras a que puede estar expuesta la usuaria.

El segundo paso es implementar las medidas y esta guía propone ajustes a implementar para este tipo de víctimas. No obstante, es importante señalar que los ajustes deben ser adecuados a la realidad local de cada tribunal y a la realidad de las mujeres usuarias. Además, para la implementación es muy importante contar con los materiales y recursos que permitan la atención, lo que requiere planificar de manera anticipada la solicitud de herramientas o elementos que deben ser disponibilizados para su uso.

El tercer paso es capacitar a todo el tribunal sobre la importancia de los ajustes y la necesidad de garantizar el efectivo acceso a la justicia a todas las personas, lo cuál, en este caso, debe ir unido a la capacitación para el uso de la Guía.

Finalmente es muy importante monitorear la eficacia de las medidas con cierta periodicidad y realizar mejoras según sea necesario. Es recomendable establecer un plan calendarizado y determinar responsables para garantizar su cumplimiento.