



ATENCIÓN AL PÚBLICO

- + TRATO Y ATENCIÓN A PERSONAS VULNERABLES
- + TAREAS COLABORATIVAS
- + 100 REGLAS DE BRASILIA

ATENCIÓN AL PÚBLICO

A yellow pencil and a pink eraser are positioned in the top right corner of the slide, appearing to be on a piece of paper.

- La atención al Público en la Administración de Justicia consiste en:
- dar soporte al justiciable, resolver sus consultas velando por su satisfacción.
- Para ofrecer un buen servicio, es fundamental que tu equipo esté bien preparado para garantizar una comunicación clara, humana, empática y pro activa con los clientes.

Atencion al publico

A yellow pencil and a pink eraser are positioned in the top right corner of the slide, appearing to be on a white sheet of paper against a blue grid background.

- El servicio al público prevé los problemas que pueden tener los que recurren a las defensorías y trata de resolverlos de forma preventiva. Se centra en detectar los problemas desde el principio, evitando que se agraven. La atención se centra en resolver los problemas que los han identificado.

100 REGLAS DE BRASILIA



- Se origino en la XIV Cumbre Iberoamericana que tuvo lugar en Brasilia en 2008 y participaron la:
- Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos
- Asociación Interamericana de Defensores Públicos
- Federación Iberoamericana de Defensores del Pueblo
- Unión Iberoamericana de Colegios y Agrupaciones de Abogados

En 2018

- Se reunió la Asamblea Plenaria de la XIX Cumbre Judicial Iberoamericana en San Francisco (Quito – Ecuador) donde se aprobó la actualización de las 100 Reglas de Brasilia.
- Afectó 73 de 100 reglas



FINALIDAD

- Adaptar las reglas por los avances llevado a cabo por la normativa internacional a los nuevos conceptos y acciones en el ámbito del acceso a la justicia.



CONTIENE



- Una serie de recomendaciones aplicables a la atención de aquellas personas en condiciones de vulnerabilidad.
- Dentro del Estado y como componente del mismo, dentro de la competencia del Poder Judicial.
- La comisión de seguimiento incluye: el lenguaje inclusivo - re definición y adaptación de los instrumentos internacionales de los últimos años.

JUSTICIA COMO SERVICIO PUBLICO

- Esta visión lleva consigo la relación entre el ciudadano y los agentes del sistema de justicia como servidores públicos, ofreciendo estándares de calidad y eficacia- evitando barreras que impidan dificultar el acceso a la justicia en todos sus aspectos:
+procesal, edilicio, interrelacional

Regala Nro 2

- Los servidores y operadores del sistema de justicia otorgaran a las personas en condiciones de vulnerabilidad un trato digno, adecuado en el servicio de sus circunstancias singulares, priorizando facilitar el acceso a la justicia



REGLA 4

PERSONAS VULNERABLES



- EDAD
 - DISCAPACIDAD
 - PERTENENCIA A
COMUNIDADES
INDIGENAS
 - POBREZA
 - GENERO
 - ORIENTACION
SEXUAL
- AFRODESCENDIENTES
 - MIGRANTES
 - REFUGIADOS
 - PRIVADOS DE LA
LIBERTAD
 - VICTIMAS DE
VIOLENCIA


EDAD

- **Niños:** La necesidad de proporcionar a las personas menores de edad una protección especial ha sido recogida en las **declaraciones de, Ginebra 1924**, Derechos del niño adoptada por la asamblea general de 1959 y reconocida en la declaración universal de Derechos Humanos, en el Pacto internacional de derechos civiles y políticos, en el pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales y en los estatutos e instrumentos pertinentes de los organismos especializados y en las organizaciones internacionales que se interesan por el bienestar del niño.

En la declaración de los derechos del niño se indica que "el niño, por su falta de madurez física y mental, necesita protección y cuidados especiales, incluso la debida protección legal, **tanto antes como después del nacimiento**"

La regla numero 5 contiene una definición similar a la de la declaración de los Derechos del niño, cuyo artículo dispone que "**se entiende por niño** a todo ser humano menor de 18 años, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad".

- El nivel de desarrollo biológico, psicoactivo y cognitivo de los menores de edad determina una mayor necesidad de protección por parte de todos los poderes públicos en los distintos aspectos de su vida social y también en sus relaciones con el sistema judicial, quien debe prestar una atención especial a sus preocupaciones y necesidades específicas. El artículo 19 de la convención Americana sobre los derechos humanos, dispone que "todo niño tiene derecho a las medidas de protección que su condición de menor requieren por parte de su familia, la sociedad y el estado".



La resolución del Consejo de Derechos Humanos, destaca que "los niños deben tener su propia asesoría y representación jurídica, que actúe en su propio nombre, en los procedimientos que haya o pueda haber conflictos de intereses entre el niño y sus padres o tutores".

Adulto mayor



- REGLA 6:

Puede constituir una causa de vulnerabilidad **cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades**, atendiendo a sus capacidades funcionales y o barreras producto del entorno económico y social, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia, con pleno respeto a su dignidad.

La persona adulta mayor que accede al sistema judicial se enfrenta con **dificultades** de diversas índoles, como son las relacionadas con el desplazamiento, vinculadas a restricciones físicas e incluso a limitaciones económicas, las de comunicación e información, provocadas por el excesivo lenguaje técnico usadas en los estrados y las actitudinales, como el maltrato y la invisibilización que se convierte en obstáculo para ejercer sus derechos y reafirmar su condición de vulnerabilidad.

DISCAPACIDAD



- **REGLA 7:** Se entiende 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 impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. También se encuentran en esta regla las personas que se encuentran en estado de discapacidad temporal y presenten tales deficiencias, que les limite o impidan el acceso a la justicia, en igualdad de condiciones con los demás.

El artículo 13 de la Convención ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecha en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, **reconoce el acceso a la justicia como uno de los derechos de las personas con discapacidad**, y considera este como factor de vulnerabilidad.



- **REGLA 8:**

- se establecerán las condiciones necesarias de accesibilidad para **garantizar el acceso a la justicia** en personas discapacitadas, incluyendo aquellas medidas para utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen igualdad de trato, reconocimiento de persona ante la ley, respeto de su autonomía, capacidad de actuar, seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación, sea esta a través de cualquier medio tecnológico que requiera, atendiendo la brecha digital y cultural.
- Se promoverá en los poderes judiciales la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Comunidades indígenas, afrodecendientes y pertenecientes a otras diversidades étnicas y culturales

- **REGLA 9:** Las personas integrantes de la comunidad indígena pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad cuando ejercitan sus derechos ante el sistema judicial estatal. Se promoverán las condiciones destinadas a posibilitar que puedan ejercitar con plenitud tales derechos ante el sistema de justicia, sin discriminación por su origen, identidad indígena o condición económica. Los poderes judiciales aseguran que el trato que reciban sea respetuoso con su dignidad, idioma y tradiciones culturales.

La cumbre iberoamericana, en el plenario de Cancún de 2002, abordó, entre otros temas, el acceso a la justicia indígena, **recordando que** "la mayoría de los países de la región cuenta con población indígena que forma parte de los grupos más vulnerables", añadiendo que, el estado al impartir justicia no puede ignorar la realidad cultural de la población y menos soslayar el reconocimiento y la protección de las comunidades indígenas".

- Afrodescendientes:

la actualización 2018 ha introducido expresamente como beneficiarios de las reglas de las personas afrodescendientes y las pertenecientes a otras divisiones étnicas y culturales. Y a **añadido** un último párrafo a la **regla** nueva con la siguiente redacción: "se entenderá que **extiende discriminación** hacia las personas afrodescendientes u otras diversidades étnicas y culturales **cuando** se produzcan situaciones de exclusión, o preferencia basada en motivos de raza, color, lengua u origen nacional, étnico o cultural, **que anulen o menoscaben el reconocimiento**, goce o ejercicio en condición de igualdad de **los derechos humanos** y libertades fundamentales en esferas políticas, económicas, social, cultural o en cualquier otro ámbito de la vida pública".

Victimización

- REGLA 10: se considera **victima** en sentido amplio, toda persona física o grupo de personas que hayan sufrido un daño ocasionado por una infracción del ordenamiento jurídico, incluida tanto la lesión física o psíquica, daños emocionales, sufrimiento moral, y el perjuicio económico.

REGLA 11:

condición de vulnerabilidad:

- + Se considera a esta que por el resultado de la infracción del ordenamiento jurídico, tenga una relevante **limitación para prevenir, evitar o migrar los daños y perjuicios** derivados de dicha infracción o de su contacto con el sistema de justicia, o para afrontar los riesgos de sufrir una nueva victimización. La vulnerabilidad puede proceder de sus características personales o bien circunstanciales la infracción.

Tipos de victimizacion



- **REGLA 12:**
- Victimización **primaria**: se alentara la adopción de medidas que resulten adecuadas para mitigar los efectos de la infracción del ordenamiento jurídico.
- Victimización **secundaria**: se procurara que el daño sufrido por la victima del delito no se vea incrementado como consecuencia de su contacto con el sistema de justicia.
- **Se procurara garantizar**, en todas las fases de un procedimiento penal, (y VF) la protección de la integridad física y psicológica de las victimas, sobre todo a aquellas que corren riesgo de intimidación, represalias o victimización repetida, reiterada.
- Podrá resultar necesario otorgar una protección particular a aquellas victimias que van a prestar testimonio en el proceso judicial
- Se prestara **especial atención en los casos de violencia interfamiliar**, así como en los momentos en que sea puesta en libertad la persona a la que se le atribuyen la comisión del delito.

Migración y desplazamiento interno



- **REGLA 13:** el desplazamiento de una persona fuera del territorio del Estado de su nacionalidad puede construir una causa de vulnerabilidad, especialmente para aquellas personas en condición migratoria.
- Se considera persona trabajadora migrante a quien vaya a realizar, realice o haya realizado una actividad remunerada en un Estado del que no es nacional. La condición migratoria de una persona no puede ser obstáculo en el acceso a la justicia para la defensa de sus derechos.
- Así mismo se reconocerá una protección especial a las personas beneficiarias del estatuto de refugiados conforme a la convención sobre el estatuto de los refugiados de 1951, así como a las solicitantes de asilo.

POBREZA



- **REGLA 15:** la pobreza constituye una causa de exclusión social, tanto en el plano económico como en el social y cultural, y supone un serio obstáculo para el acceso a la justicia especialmente en aquellas personas en las que también concurre alguna otra causa de vulnerabilidad

REGLA 16: se promoverá la cultura o **alfabetización jurídica** de las personas en situación de pobreza, así como las condiciones para **mejorar su efectivo acceso al sistema de justicia.**

Se podrán poner entre otras, medidas destinadas a la asignación de **ayudas económicas** para cubrir costos de desplazamientos, hospedajes y alimentación, aquellas encaminadas a lograrla comprensión del objeto y alcances de las actuaciones judiciales y las destinadas a **establecer un sistema de asistencia jurídica gratuita**

Genero



- REGLA 17: la **discriminación** que la **mujer** sufre en determinados ámbitos supone un obstáculo para el acceso a la justicia, que se ve agravada en aquellos casos que concurra con alguna otra causa de vulnerabilidad.

REGLA 18: se entiende por **discriminación a la mujer** toda distinción, exclusión o restricción basado en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio para la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y de las libertades fundamentales en las esferas políticas, económicas, social, cultural y civil o en cualquiera otra esfera.

- **REGLA 19:** se considera **violación contra la mujer** cualquier acción o conducta, basada en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado la muerte, un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, o afectación patrimonial a la mujer así como las amenazas a tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto en el ámbito público como privado.
- El concepto de **violencia** contra la mujer **comprenderá la violencia domestica, las practicas tradicionales nocivas para la mujer, incluida la mutilación genital femenina y el matrimonio forzado, así como cualquier acción o conducta que menoscabe a la dignidad de la mujer.**
- Se impulsara las medidas necesarias para eliminar la discriminación contra la mujer en el acceso al sistema de justicia para la tutela de sus derechos e intereses legítimos, logrando la igualdad afectiva de condiciones.
- Se presentara una especial atención en los supuestos de violencia contra la mujer, estableciendo mecanismos eficaces destinados a la protección de sus bienes jurídicos, a acceso a diligencias, procedimientos, procesos judiciales y a su tramitación frágil y oportuna

REGLA 20



- Orientación o identidad sexual:

son causa de vulneración de acceso a la justicia, las acciones o conductas discriminatorias hacia las personas por su motivo de orientación o identidad sexual, o por razones de genero.

Personas LGBTI

PERSONAS LGTBI: *Las lesbianas L, las personas gay G., las personas transexuales T, las personas bisexuales B, las personas intersexuales I, vienen estando históricamente sometidas a la discriminación por su orientación sexual, su orientación o identidad de género y la diversidad corporal.*

- Orientación sexual, es decir la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de mas géneros.
- Identidad de género: esto es, la vivencia interna e individual del género tal como cada persona se auto percibe, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo.
- Expresión de género: generalmente se refiere a la manifestación del género de la persona, que podría incluir la forma de hablar, manierismos, modos e vestir, comportamientos personales, interacciones sociales, modificaciones corporales, entre otros.
- Diversidad corporal: se refiere a la amplia gama de representaciones del cuerpo, por ejemplo, variaciones en la anatomía sexual que se expandes mas allá del binario hombre o mujer. Intersex es un termino sombrilla que abarca la diversidad corporal

Pertenencia a las mimorias



- REGLA 21:

puede constituir una causa de la vulnerabilidad la pertenencia de una persona a una minoría *nacional* u *étnica*, *religiosa* y *lingüística*, debiendo respetar su dignidad cuando tenga contacto con el sistema judicial

A yellow pencil and a pink eraser are positioned in the top right corner of the white paper. The pencil is oriented diagonally, pointing towards the bottom left. The eraser is a small, rectangular block of pink material.

**LAS REGLAS 22 Y 23 HABLAN DE
LA PRIVACION A LA LIBERATAD**

REGLA 24

Son **destinatarios** del contenido de las presentes reglas: B)

- Integrantes de la Judicatura
- Fiscalía
- Defensorías Públicas
- Procuraduría

Demás personas que trabaje en el sistema de administración de justicia de conformidad con la legislación interna de cada país

Acceso a la justicia para la defensa de los derechos



- **REGLA 25:** se promoverán las condiciones necesarias para que la **tutela judicial reconocida por el ordenamiento sea efectiva**, adoptando aquellas medidas que mejor se adapten a cada condición de vulnerabilidad.

- **REGLA 26:** se promoverán, desde el primer contacto con las autoridades o con las oficinas de atención a la víctima, todas las actuaciones y apoyo necesario destinados a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para **garantizar un efectivo acceso a la justicia** de las personas en condición de vulnerabilidad

REGLA 27: se incentivara la **capacitación de funcionarios y operador del sistema de justicia** en la labor de diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica, en especial de aquellas personas que colaboran con la administración de justicia en zonas rurales y áreas desfavorecidas de las grandes ciudades.

REGLA 28

ASISTENCIA LEGAL Y DEFENSA PUBLICA

- Se constata la relevancia del asesoramiento técnico jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condiciones de vulnerabilidad

En el ámbito de la asistencia legal (consultas etc).(extrajudicial) sin retrasos.

En el ámbito de la defensa (ante todas las jurisdicciones. e instancia) gratuitamente

Asistencia de calidad, especialización y gratuidad




- **REGLA 30:** se reserva la necesidad de garantizar una asistencia técnico jurídica de calidad y especialidad tal fin, se promoverán instrumentos al **control de la calidad** de la asistencia
- **REGLA 31:** se promoverán acciones destinadas a garantizar la **gratuidad y confidencialidad** a los servicios y asistencias apoyo técnico jurídico de calidad, facilitados por las administraciones publicas a aquellas personas que se encuentran a la imposibilidad de afrontar los gastos con sus propios recursos y condiciones.
- Las personas **menores de edad** cuya madre sea victima de violencia de genero o domestica tendrán derecho a asistencia y protección gratuita



REGLA 32: DERECHO A LA PERSONA INTERPRETE O TRADUCTORA


Se garantizará la **asistencia gratuita** de una persona intérprete o traductora, cuando quien hubiese de ser interrogada o debiera prestar alguna declaración incluso como testigo, o cuando fuese preciso darle a conocer personalmente alguna resolución o documento, no conozca, no hable o no entienda el idioma utilizado en la actuación judicial respectiva. Este derecho será también aplicable a las personas con limitaciones auditivas o de expresión oral. Las interpretaciones orales o en lengua de signos, deberán ser registradas mediante la grabación audiovisual de la manifestación original y de la interpretación, o en su caso documentadas por escrito.



REGLAS 43 A 47:

MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

Se impulsarán los medios alternativos de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del Proceso como durante la tramitación del mismo. 10 Los medios alternativos de resolución de conflictos, deben integrarse en los se las administraciones públicas han de ofrecer a las personas usuarias del sistema de justicia y en especial a las personas en condición de vulnerabilidad (44) En todo caso, antes de utilizar una forma alternativa de solución en un conflicto concreto, se tomarán en consideración los derechos humanos de las personas intervinientes, así como las circunstancias particulares de cada una, especialmente si se encuentran en alguna de las condiciones o situaciones de vulnerabilidad contempladas en estas Reglas.




REGLA 48 Y 49:
***SISTEMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS DE LAS
COMUNIDADES INDIGENAS,
AFRODESCENDIENTES, O PERTENECIENTES A
OTRAS DIVERSIDADES ETNICAS Y CULTURALES***

(48) Con fundamento en los instrumentos internacionales en la materia, resulta conveniente estimular las formas propias de justicia en la resolución de conflictos surgidos en el ámbito de la comunidad indígena, la comunidad afro descendiente y otras diversidades étnicas y culturales....

DIGNIDAD

- REGLA 50:
- se velara para que en todas las actuaciones judiciales, en las que participe una persona en condición de vulnerabilidad, se respete su dignidad, otorgándole un trato diferenciado adecuado a las circunstancias propias de su situación





**REGLAS 52 A 57:
INFORMACION PROCESAL O
JURISDICCIONAL**

(52) Cuando la persona en condición de vulnerabilidad participe en una actuación judicial, en cualquier condición, será informada sobre los siguientes extremos:

- La naturaleza de la actuación judicial en la que va a participar.
- Su papel dentro de dicha actuación
- La modalidad de apoyo o asistencia que puede recibir en relación con la concreta actuación, así como la información de cuál organismo o institución puede prestarlo.

(53) Quien sea parte en el proceso o pueda llegar a serlo, tendrá derecho a recibir aquella información que resulte pertinente para la protección de sus intereses. Los órganos competentes deberán adoptar todas las medidas pertinentes para suministrarla.

Dicha información deberá incluir al menos:

- La modalidad de apoyo o asistencia que puede recibir en el marco de las actuaciones judiciales.
- Los derechos que puede ejercitar en el seno del proceso, incluida la posibilidad de ejercitar la acción de manera individual o colectiva.
- La forma y condiciones en las que puede acceder a asesoramiento jurídico o a la asistencia técnico-jurídica gratuita en los casos en los que esta posibilidad sea contemplada por el ordenamiento existente.
- La modalidad de servicios u organizaciones a las que puede dirigirse para recibir apoyo. Se facilitará a las personas con discapacidad información sobre las actuaciones judiciales, de manera oportuna y sin costo adicional, en forma


Comprension de actuaciones judiciales



- **REGLA 58:** toda persona en condicion de vulnerabilidad, tiene derecho a entender y ser entendida. Se adoptaran las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicaci3n que afecten la comprension de las actuaciones judiciales, en las que participe una persona en condicion de vulnerabilidad, garantizando que esta pueda comprender su alcance y significado

REGLA 59: notificaci3n y requerimiento: en estas se usaran terminos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, que respondan a las necesidades particulares de las personas en condicion de vulnerabilidad incluidas en estas reglas.

REGLA 60 y 61



60: contenido de las resoluciones judiciales: en estas se emplearan términos y construcciones sintácticas sencillas sin perjuicios de rigor técnico. Deberá respetarse el uso del lenguaje inclusivo


61: comprensión de actuación oral: se fomentaran los mecanismos necesarios para que la persona en condición de vulnerabilidad comprenda los juicios, vistas, comparecencias y otras actuaciones judiciales en la que participe.



**REGLA 62 AL 79:
COMPARECENCIAS EN
DEPENDENCIAS JUDICIALES**

Protección de la intimidad

- **REGLA 80:** cuando el respeto de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad lo aconseje, podrán adoptarse las medidas necesarias para su protección y en particular la posibilidad de que las actuaciones judiciales, orales y escritas, no sean públicas de tal manera que solo pueda acceder a su contenido las personas involucradas.
- **REGLA 81:** puede resultar conveniente la prohibición de la toma y la difusión de imágenes, ya sea en fotografía o en video, en aquellos supuestos en los que pueda afectar de forma grave a la dignidad, a la situación emocional o a la seguridad de la persona vulnerable, por lo que deberá adoptarse las medidas pertinentes.
- **REGLA 82:** en todo caso, no deben estar permitidas la toma de difusión de imágenes en relación con los niños, niñas y adolescentes, por lo cuanto afecta de forma decisiva a su desarrollo integral como persona.
- **REGLA 83:** protección de datos personales: en las situaciones de especial vulnerabilidad deberán evitarse la divulgación y publicidad de los datos de carácter personal de quienes se encuentran en esa condición.
- **REGLA 34:** se garantizara la proporción de datos personales, contenido en el soporte digital o en otros soportes que permitan su tratamiento automatizado.



**REGLAS 85 A 89:
PRINCIPIO GENERAL DE
COLABORACION**

**REGLAS 90 Y 91:
COOPERACION INTERNACIONAL**

**REGLA 92:
INVESTIGACION Y ESTUDIO**



REGLAS 93 Y 94:
SENSIBILIZACION Y FORMACION DE PROFESIONALES

REGLA 95:
NUEVAS TECNOLOGIAS

REGLAS 96 Y 97:
MANUALES DE BUENAS PRACTICAS SENSORIALES

REGLAS 98 Y 99:
DIFUSION

REGLA 100:
COMISION DE SEGUIMIENTO



GRACIAS

POR SUS

VALIOSAS PRESENCIAS