



## **APRUEBA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, SUSCRITO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD Y LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL.**

### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 828**

**Valparaíso, 1 de junio de 2023.**

#### **VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; el artículo 2 de la Ley N° 17.995, que Concede Personalidad Jurídica a los Servicios de Asistencia Jurídica que se indican en las Regiones que se señalan; en la letra m) del artículo 19 de los Estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Valparaíso, aprobados en el Decreto con Fuerza de Ley N° 944, del 23 de septiembre de 1981; Ley N° 20.285, de 2008, sobre Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; y

#### **CONSIDERANDO:**

1.- Que, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso es un servicio público descentralizado y sin fines de lucro, cuya misión es proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos económicos para hacerlo. Asimismo, se proporcionan los medios para que los egresados y licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales puedan realizar su práctica profesional, para optar al título profesional de Abogado.

2.- Que, el Servicio Nacional de la Discapacidad en virtud de la Ley N°20.422 que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, tiene dentro de sus funciones de conformidad con lo dispuesto en su artículo 62 letra e), la de financiar total o parcialmente, planes, programas y proyectos.

4.- Que, el Servicio Nacional de la Discapacidad y la Corporaciones de Asistencia Judicial del país desde el año 2011 han trabajado en conjunto en materia de defensa judicial y promoción de derechos de las personas con discapacidad, mediante la suscripción de convenios de colaboración y transferencia de recursos con SENADIS, todos los que han sido perfectamente ejecutados.

5.- Que, mediante resolución exenta N°381 del 10 de marzo de 2023 se aprobó el convenio de colaboración y transferencia de recursos entre el Servicio Nacional de la discapacidad y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso.

6.- Que, en el ámbito del convenio señalado en el considerando anterior y la ejecución del Programa Acceso a la Justicia se ha elaborado de forma conjunta entre las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial del país y el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), un "Protocolo de Atención de Acceso a Personas con discapacidad" el que fue validado por el Departamento de Asistencia Jurídica del

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de acuerdo a lo informado por la jefa de dicho Departamento, mediante correo electrónico de fecha 20 de marzo de 2023.

7.- Que, dicho protocolo en las jornadas de instalación de los convenios suscritos entre ambas instituciones para la presente anualidad, efectuadas en los meses de abril y mayo, este documento se encuentra en condiciones de entrar en vigencia a partir del 01 de junio de 2023, debiendo ser utilizado por los/as abogados/as ejecutores/as de los referidos convenios, así como también por los/as demás funcionarios/as de las Corporaciones de Asistencia Judicial, puesto que es un documento que entrega herramientas que permiten promover la atención inclusiva y un adecuado acceso a la justicia de las personas con discapacidad usuarios/as de dichas corporaciones.

6.- Que se hace necesario sancionar administrativamente el Protocolo de colaboración suscrito.

#### **RESUELVO:**

**1.- APRUÉBESE** el **PROTOCOLO DE ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD** entre el Servicio Nacional de la Discapacidad y las Corporaciones de Asistencia Judicial, elaborado en febrero del año 2023, el que comenzará a regir el 1 de junio de 2023, cuyo tenor literal es el siguiente:

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

## Corporaciones de Asistencia Judicial



## Programa Acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad

Febrero 2023

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO I MARCO NORMATIVO ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....	5
1.1. Derecho Internacional.....	5
1.1.1. Convención internacional sobre derechos de las personas con discapacidad(CDPD), 5	
1.1.2. Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad .....	6
1.1.3. Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad.....	7
1.2. Derecho interno.....	8
1.2.1. Constitución Política de la República.....	8
1.2.2. Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades einclusión social de personas con discapacidad.....	9
CAPÍTULO II PRINCIPIOS RECTORES DE LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CONCEPTOS RELEVANTES.....	10
2.1. Algunos Principios Generales de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.....	10
a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertadde tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas. ....	10
b) La igualdad y no discriminación .....	10
c) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidadcomo parte de la diversidad y la condición humanas. ....	11
d) La accesibilidad .....	11
2.2. Conceptos relevantes .....	11
CAPÍTULO III ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL .....	13
3.1. Generalidades.....	13
3.2. Líneas de acción de las CAJ .....	14
a) Orientación e Información en Derechos (OI) .....	14
b) Prevención de conflictos y promoción de derechos.....	15
c) Solución Colaborativa de Conflictos (SCC) .....	16
d) Patrocinio y representación judicial.....	17

3.3. Consideraciones Generales en la atención de usuarios con discapacidad.....	17
3.3.1. Recomendaciones generales.....	17
3.3.2. Sugerencias para una atención Presencial y Telefónica. ....	18
3.3.3. Consideraciones específicas según tipo de discapacidad .....	21
<b>CAPÍTULO IV ATENCIÓN JURÍDICA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD POR</b>	
<b>LOS/AS ABOGADOS/AS EJECUTORES .....</b>	<b>22</b>
4.1. Formas de ingreso de usuarios/as. ....	22
a) Derivación por parte de SENADIS.....	22
b) Ingreso por derivación interna .....	23
c) Curaduría Ad Litem .....	23
4.2. Procedimientos para atención de usuarios con discapacidad según sistema de ingreso	23
4.2.1. Derivaciones realizadas desde SENADIS .....	23
4.2.2. Derivaciones realizadas internamente en las CAJ.....	28
4.2.3. Curaduría Ad Litem.....	29
4.3. Acciones judiciales que pueden interponer los abogados o abogadas ejecutoras del Convenio, en virtud de dicho acuerdo .....	29
4.4. Criterios de actuación frente a agresiones o maltrato por parte de personas usuarias contra abogados o abogadas del convenio.....	30
4.4.1. Generalidades .....	31
4.4.2. Criterios de actuación frente a tratos inadecuados por parte de personas usuarias contra abogados o abogadas del convenio.....	31
4.4.3. Criterios de actuación frente a amenazas, agresiones o maltrato por parte de personas usuarias contra abogados o abogadas del convenio.....	32
4.4.4. Criterios de actuación en caso de causas patrocinadas .....	33
4.4.5. Criterios de actuación frente a quejas y/o reclamos por parte de personas usuarias en contra de abogados o abogadas del convenio. ....	33

## INTRODUCCIÓN

El presente protocolo se desarrolla en el marco de los convenios de colaboración y transferencia de recursos suscritos entre el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) y las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) del país en virtud de la ejecución del Programa Acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad que mantiene SENADIS. Dichos convenios se han desarrollado desde hace varios años, primero como experiencias piloto y desde el año 2015 dentro del programa propiamente tal, con el objeto de contribuir con la ejecución del mismo, mediante la realización de acciones destinadas a la cooperación mutua y conjunta para la continuación y mejoramiento de un sistema de defensoría de derechos para las personas con discapacidad.

El objetivo de este Protocolo es establecer lineamientos de actuación para los profesionales que ejecutan la atención de las personas con discapacidad y de las consideraciones que deben tener presente al momento en que ellas necesitan acceder a la justicia, en este caso, mediante la asesoría y representación de las CAJ.

El protocolo se estructura en cuatro capítulos, el primero de ellos aborda el marco normativo aplicable específicamente al acceso a la justicia de las personas con discapacidad, tanto a nivel internacional como nacional. El segundo capítulo se refiere a los principios rectores que se deben considerar para la atención inclusiva de las personas con discapacidad, así como algunos conceptos relevantes en materia de discapacidad. En el capítulo tercero se abordan las líneas de atención de las Corporaciones y se entregan sugerencias respecto a la atención de usuarios con discapacidad, ya sea de manera presencial o telefónica. En el capítulo cuarto se profundiza en aspectos propios de las labores que desarrollan los y las abogadas que ejecutan los convenios de colaboración y transferencia entre el SENADIS y las Corporaciones cada año en las diversas regiones del país.

Como se puede apreciar, los primeros tres capítulos están referidos a materias genéricas, siendo, por lo tanto, de conocimiento y aplicación general para todos los funcionarios de las Corporaciones, entregando de esta manera herramientas sobre discapacidad que se pueden utilizar cualquiera sea el rol que la persona ocupe dentro de la institución.

A partir de estos lineamientos de actuación se espera uniformar y perfeccionar la atención que reciben las personas con discapacidad de parte de los y las funcionarias que contribuyen a materializar su acceso a la justicia, promoviendo de esta manera el conocimiento, respeto y defensa de sus derechos.

## CAPÍTULO I

### MARCO NORMATIVO ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

El derecho de las personas con discapacidad al acceso a la justicia se encuentra reconocido tanto en instrumentos internacionales de derechos humanos, como en el derecho interno, destacándose entre ellos los siguientes:

#### 1.1. Derecho Internacional

##### 1.1.1. Convención internacional sobre derechos de las personas con discapacidad (CDPD),<sup>1</sup>

La Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, en su artículo 13 sobre Acceso a la justicia, señala:

“1. 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 como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares.

2. A fin de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la justicia, los Estados Partes promoverán la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario.”

En este artículo, se incorpora el concepto de “ajustes de procedimiento”, que es específico respecto del derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad. Los ajustes de procedimiento son las modificaciones y adaptaciones a los procedimientos judiciales que se deben realizar para garantizar el acceso a la justicia en condiciones de igualdad con los demás, facilitando el desempeño de las personas con discapacidad en todos los procedimientos judiciales, incluida la etapa de investigación y otras etapas preliminares, independiente de la calidad en que dicha persona intervenga.

Los ajustes de procedimiento están acotados al ámbito judicial y no se puede argumentar que implican una “carga desproporcionada” para eximirse de la

---

<sup>1</sup> Promulgada mediante Decreto 201 del año 2008, del Ministerio de Relaciones Exteriores. Disponible en: <https://bcn.cl/2ho2o>

obligación de realizarlos, por lo tanto, es obligatorio para los operadores de justicia realizar los ajustes de procedimiento cuando sean necesarios o requeridos por la persona con discapacidad para participar en condiciones de igualdad.

### **1.1.2. Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.<sup>2</sup>**

Adoptadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana de 2008 y, actualizadas en el año 2018, tienen como objetivo 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. Si bien estas normas no tienen fuerza legalmente vinculante, son normas que pueden tener efectos prácticos y que han sido reconocidas por las más importantes Redes del sistema judicial iberoamericano como estándares básicos para garantizar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

Dentro de las causas de vulnerabilidad se considera a la discapacidad, estableciéndose reglas específicas para este grupo de la población, entre las que se encuentran las siguientes:

**a) Concepto de discapacidad:** La regla N°7 conceptualiza a la discapacidad, conforme al modelo establecido en la convención sobre derechos de las personas con discapacidad. Esta 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.

Para efectos de estas reglas, también se comprende en situación de discapacidad, a aquellas personas que, de manera temporal, presenten tales deficiencias, que les limiten o impidan el acceso a la justicia, en igualdad de condiciones con las demás.

**b) Concepto de accesibilidad:** La regla N°8 hace referencia a la accesibilidad, como una condición necesaria para garantizar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad y garantizando la igualdad, el reconocimiento como persona ante la ley, el respeto de la autonomía y capacidad de actuar de las personas con discapacidad entre otros derechos.

---

<sup>2</sup> [https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Herramientas\\_23.pdf](https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Herramientas_23.pdf)

Esta regla dispone que “[s]e establecerán las condiciones necesarias de accesibilidad para garantizar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen igualdad de trato, reconocimiento como persona ante la ley, respeto de su autonomía, capacidad de actuar, seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación, sea ésta a través de cualquier medio tecnológico que requiera, atendiendo la brecha digital y cultural. [...]”

Así también, en el capítulo relativo a los actos judiciales, particularmente respecto a la comparecencia en dependencias judiciales, se establecen normas relativas a la accesibilidad, tal como lo señala la regla N°77: “Se facilitará la accesibilidad de las personas con discapacidad a la celebración del acto judicial en el que deban intervenir, y se promoverá la eliminación de todo tipo de barreras arquitectónicas, de información, comunicación y actitudinales facilitando tanto el acceso como la estancia en los edificios judiciales.”

### **1.1.3. Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad<sup>3</sup>**

El año 2020, la ONU publicó este documento, el cual fue elaborado por un grupo de expertos, encabezado por la entonces Relatora Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad, Catalina Devandas Aguilar, en el que se hace una serie de recomendaciones y sugerencias a los Estados para la aplicación y respeto de los 10 principios y directrices que desarrolla:

1. Todas las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica y, por lo tanto, nadie se le negará el acceso a la justicia por motivos de discapacidad.
2. Las instalaciones y servicios deben tener accesibilidad universal para garantizar la igualdad de acceso a la justicia sin discriminación de las personas con discapacidad.
3. Las personas con discapacidad, incluidos los niños y las niñas con discapacidad, tienen derecho a ajustes de procedimientos adecuados.
4. Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder a la información y las notificaciones legales en el momento oportuno y de manera accesible en igualdad de condiciones con las demás.

---

<sup>3</sup>El documento se encuentra disponible en el siguiente enlace:

[https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Disability/SR\\_Disability/GoodPractices/Access-to-Justice- SP.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Disability/SR_Disability/GoodPractices/Access-to-Justice- SP.pdf)

5. Las personas con discapacidad tienen derecho a todas las salvaguardias sustantivas y de procedimiento reconocidas en el derecho internacional en igualdad de condiciones con las demás y los Estados deben realizar los ajustes necesarios para garantizar el debido proceso.
6. Las personas con discapacidad tienen derecho a asistencia jurídica gratuita o a un precio asequible.
7. Las personas con discapacidad tienen derecho a participar en la administración de justicia en igualdad de condiciones con las demás.
8. Las personas con discapacidad tienen derecho a presentar denuncias e iniciar procedimientos legales en relación con delitos contra los derechos humanos y violaciones de los mismos, a que se investiguen sus denuncias y a que se les proporcionen recursos efectivos.
9. Los mecanismos de vigilancia sólidos y eficaces tienen un papel fundamental de apoyo al acceso a la justicia de las personas con discapacidad.
10. Deben proporcionarse programas de sensibilización y formación sobre los derechos de las personas con discapacidad, particularmente en relación con su acceso a la justicia, a todos los trabajadores del sistema de justicia.

## **1.2. Derecho interno<sup>4</sup>**

### **1.2.1. Constitución Política de la República<sup>5</sup>**

Si bien la Constitución no hace referencia explícita a los derechos de las personas con discapacidad, ni al derecho de acceso a la justicia, sí contempla el artículo 19 N°3, que asegura a todas las personas, la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, por lo tanto, dicha protección es aplicable a las personas con discapacidad como a cualquier otra persona, sin distinción.

Esta garantía comprende a su vez, el derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale, haciendo hincapié en que “ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida”.

Dispone a su vez, que es la ley la que “arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos. La ley señalará los casos y establecerá la forma en que las personas naturales

---

<sup>4</sup> Mayor información sobre normativa vinculada a discapacidad se puede encontrar en [https://www.senadis.gob.cl/pag/292/1548/leyes\\_y\\_decretos\\_con\\_fuerza\\_de\\_ley\\_en\\_materia\\_de\\_discapacidad](https://www.senadis.gob.cl/pag/292/1548/leyes_y_decretos_con_fuerza_de_ley_en_materia_de_discapacidad)

<sup>5</sup> <https://bcn.cl/2f6sk>

víctimas de delitos dispondrán de asesoría y defensa jurídica gratuitas, a efecto de ejercer la acción penal reconocida por esta Constitución y las leyes”.

Asimismo, se establece el derecho irrenunciable para toda persona imputada por delito, “a ser asistida por un abogado defensor proporcionado por el Estado si no nombrare uno en la oportunidad establecida por la ley.”

### **1.2.2. Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.<sup>6</sup>**

La Ley N°20.422, en su art. 57, establece una acción especial, que tiene por objeto el restablecimiento de los derechos consagrados en la propia ley y que hayan sido vulnerados por acciones u omisiones arbitrarias o ilegales.

Dispone el artículo que “[...] toda persona que por causa de una acción u omisión arbitraria o ilegal sufra amenaza, perturbación o privación en el ejercicio de los derechos consagrados en esta ley, podrá concurrir, por sí o por cualquiera a su nombre, ante el juez de policía local competente de su domicilio para que adopte las providencias necesarias para asegurar y restablecer el derecho afectado.”

En los artículos siguientes, la ley hace referencia al procedimiento aplicable en la tramitación de dicha acción judicial, señalando algunas reglas especiales para el caso que intervengan personas con discapacidad sensorial. De esta forma, en el artículo 59 inciso segundo, se señala que “[s]i comparecieren personas con discapacidad sensorial, el tribunal deberá realizar los ajustes necesarios que permitan a estas personas comunicarse y acceder a los antecedentes del proceso, de manera que se garanticen adecuadamente sus derechos.”

Como se puede apreciar en esta disposición se recoge y dispone expresamente la realización de ajustes necesarios o razonables, contemplados tanto en la Convención como en la Ley N°20.422, siendo los destinatarios de esta norma los jueces y juezas de los Juzgados de Policía Local del país, no existiendo este tipo de disposiciones expresas para otro tipo de procedimientos judiciales. Sin embargo, la obligación de realizar ajustes de procedimiento, al estar establecida en la Convención ratificada por nuestro país, es aplicable para todos los tribunales y en todos los procedimientos judiciales en que sea requerido por la persona con discapacidad para participar en condiciones de igualdad que los demás intervinientes.

---

<sup>6</sup> <https://bcn.cl/2irkh>

## CAPÍTULO II

### PRINCIPIOS RECTORES DE LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CONCEPTOS RELEVANTES.

#### 2.1. Algunos Principios Generales de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

##### **a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.**

Este principio está vinculado estrechamente con el reconocimiento a la personalidad y capacidad jurídica de las personas con discapacidad y su ejercicio, lo que les permite tomar sus propias decisiones, basadas en su voluntad y preferencias.

Asimismo, se relaciona con un sistema de apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica para el caso que la persona con discapacidad lo requiera, apoyo que puede variar en el tiempo y que requieren ser graduados de acuerdo a las necesidades particulares de la persona, todo ello en concordancia con el artículo 12 de la Convención.

Resulta muy relevante tener en consideración el principio de autonomía individual, ante las eventuales solicitudes de interdicción por demencia, atendida la magnitud de los efectos que conlleva la declaratoria de interdicción sobre la vida de la persona con discapacidad, los que no solo se limitan a la asunción por un tercero de la administración del patrimonio de la persona o a la mayor facilidad para obtener un beneficio pecuniario, sino que afectan indiscutiblemente, sus derechos civiles y políticos, entre otros, limitando por ejemplo su derecho a voto.

##### **b) La igualdad y no discriminación.**

La igualdad y la no discriminación son tanto principios como derechos. En la Convención se hace referencia a ambas condiciones, en el artículo 3 como principios y en el artículo 5 como derechos, así también son considerados un instrumento interpretativo de todos los demás principios y derechos establecidos en la Convención.

Los principios y derechos de igualdad y no discriminación son una piedra angular de la protección internacional de los derechos humanos de todas las personas, sea que tengan o no discapacidad, y en este último caso se traduce en que los Estados partes en la Convención, deben asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con el resto de las personas, procurando la realización de los ajustes razonables cuando sea

necesario, y por otra parte, evitando que las personas sean discriminadas por motivos de discapacidad. Esta discriminación se configura cada vez que la situación de discapacidad aparece como la justificación para privar, perturbar o amenazar el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico, afectando directamente a la persona con discapacidad o afectando también a su entorno.

Promover la igualdad y luchar contra la discriminación son obligaciones transversales de cumplimiento inmediato, que no están sujetas a un cumplimiento progresivo por parte de los Estados.

### **c) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.**

Este principio busca reconocer el valor de las contribuciones que realizan y pueden realizar las personas con discapacidad al bienestar general y a la diversidad de sus comunidades. Asimismo, comprende que la promoción del pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad y de su plena participación, tendrán como resultado un mayor sentido de pertenencia de estas personas con su comunidad, y avances significativos en el desarrollo económico, social y humano de la sociedad en su conjunto.

### **d) La accesibilidad.**

Se entiende este principio como el acceso que deben tener las personas a todos los ámbitos de su desarrollo y por lo tanto es un concepto amplio, que comprende accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de que son titulares y que por barreras de acceso del entorno no pueden disfrutar ni ejercer.

La ley N° 20.422, define la accesibilidad universal como “[l]a condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos instrumentales, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible”.

## **2.2. Conceptos relevantes**

**a) Persona con discapacidad<sup>7</sup>:** Es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter

---

<sup>7</sup> Artículo 5 de la Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Causales de salud que pueden causar discapacidad son<sup>8</sup>:

i) Deficiencias físicas: Son aquellas que producen un menoscabo de la capacidad física o destreza motora, comprometiendo su movilidad para la realización de las actividades propias de una persona sin discapacidad, en situación análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y geográfica.

ii) Deficiencias sensoriales: Son aquellas deficiencias visuales, auditivas o de la comunicación, que disminuyen la capacidad del sujeto para desarrollar actividades propias de una persona sin discapacidad, en situación análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y localidad geográfica. Las deficiencias visuales y auditivas se ponderarán considerando los remanentes del órgano de los sentidos (ojo u oído) de mejor función, corregido el defecto.

iii) Deficiencia mental: Se clasifica en:

- *Deficiencia mental de causa psíquica*: Es aquella que presentan las personas que padecen trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes, derivada de una enfermedad psíquica.
- *Deficiencia mental de causa intelectual*: Es aquella que presentan las personas cuyo rendimiento intelectual es inferior a la norma en test estandarizados.

**b) Accesibilidad universal<sup>9</sup>** : La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. Es una obligación permanente para el Estado y beneficia a toda la comunidad. La Convención la contempla en el art. 9.

**c) Diseño universal<sup>10</sup>**: La actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible.

---

<sup>8</sup> Artículo 9 del Decreto Supremo 47 de 2012 del Ministerio de Salud, que aprueba Reglamento para la calificación y certificación de la discapacidad.

<sup>9</sup> Artículo 3 letra b) de la Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad

<sup>10</sup> Artículo 3 letra c) de la Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión soc

**d) Ajustes necesarios<sup>11</sup>:** Los ajustes necesarios son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. Se deben implementar cuando se requieran por parte de una persona con discapacidad y siempre que no implique una carga desproporcionada, por lo tanto, beneficia sólo a la persona con discapacidad que lo necesita. La Convención los regula en su artículo 2 con el nombre de ajustes razonables.<sup>12</sup>

**e) Ajustes de procedimiento:** 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. Estos ajustes se deben implementar cuando se requieran en los procedimientos judiciales, beneficiando, por ende, a la persona con discapacidad que lo necesita. La Convención lo aborda en el artículo 13, tal como fuera indicado en el acápite sobre Derecho Internacional.

## CAPÍTULO III

### ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL

#### 3.1. Generalidades

Las CAJ tienen diversas líneas de atención<sup>13</sup>, las que se han ido actualizando para entregar un mejor servicio y atención a las personas que buscan acceder a la justicia, ya sea para satisfacer una necesidad jurídica, o bien poder resolver un conflicto socio jurídico que le afecta y le impide el reconocimiento o ejercicio de un derecho.

---

<sup>11</sup> Artículo 8 inc. 3° de la Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad

<sup>12</sup> Por "ajustes razonables" se entenderán 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;"

<sup>13</sup> Modelo de Atención Líneas de Asesoría Jurídica Corporaciones de Asistencia Judicial, marzo 2019.

Actualmente, existe una división que contempla dos dimensiones del acceso a la justicia, en primer lugar, la **Asesoría Jurídica**, cuyo objeto es otorgar a todas las personas, independientemente de su condición económica, información jurídica relevante para abordar un conflicto puntual, o una problemática presente o futura, a través de una prestación profesional que brinda atención de carácter individual o colectivo. Para esto, se cuenta con las líneas de Orientación e Información en Derechos, y la de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos.

La segunda dimensión es la **Asistencia Judicial**, que comprende los servicios de carácter resolutorio, y cuyo objetivo es reconocer y/o ejercer un derecho, poniendo fin a una situación de abuso a través de una sentencia ejecutoriada y, en algunos casos, obtener la reparación del mal causado producto de esta vulneración. Así, la asistencia judicial comprende el patrocinio judicial, servicio de solución colaborativa de conflictos (cuya solución generalmente es homologada en sede judicial), y el apoyo integral, comprendiendo en este último caso a la atención integral a víctimas de delitos violentos, la representación jurídica de niños, niñas y adolescentes insertos en situación de cuidado alternativo y la atención jurídica de personas mayores.

Acceso a la justicia						
Asesoría Jurídica			Asistencia Judicial			
Orientación e Información en Derechos	Preven	ción de conflictos y promoción de derechos	de y de	Patrocinio judicial	Solución colaborativa de Conflictos	Apoyo integral (Jurídico-Social-Psicológico)

En la prestación del servicio, a través de las diversas líneas de atención, se debe propender a la eliminación de barreras que impida o restrinja el acceso a la justicia de las personas con discapacidad. Las barreras que afectan el ejercicio de los derechos pueden ser de tipo físico, tecnológica, actitudinal, comunicacional, etc.

### 3.2. Líneas de acción de las CAJ

#### a) Orientación e Información en Derechos (OI)

La Orientación e Información en Derechos es la primera línea de servicio que ofrecen las CAJ y consiste en la entrega de asesoría socio jurídica, mediante la cual se acoge a las personas, se diagnostica su situación, y se entrega información respecto del problema o conflicto consultado, orientando sobre los deberes y derechos del usuario/a, y la manera más adecuada de hacer efectivo su ejercicio.

En el caso de atención de personas con discapacidad, dependiendo de qué tipo de discapacidad presente la persona, serán las consideraciones que deberá realizar el funcionario o funcionaria que la reciba, por ejemplo, si la persona es ciega deberá presentarse con su nombre y función en la institución junto al saludo cordial. Si la persona es sorda, es altamente probable que requiera de un intérprete en lengua de señas para poder comunicarse. En todo caso se debe contar un espacio físico accesible para la persona y que le permita mantener la privacidad de la conversación y generar un ambiente de confianza.

Una vez que la persona realiza su planteamiento, corresponde generalmente al personal administrativo que lo recibe organizar la información entregada en virtud de la oferta institucional de la CAJ. Si corresponde a una consulta general, será el propio funcionario o funcionaria quien puede responderla o si corresponde a una consulta pertinente al servicio de orientación e información en derechos, se deberá derivar de inmediato al profesional de la unidad o bien entregar antecedentes relativos a la documentación necesaria para facilitar el servicio (si es indispensable) y efectuar su agendamiento (hora de atención, nombre de profesional a cargo de la atención, debiendo ser entregada dicha información por escrito si fuese necesario).

En cuanto a la entrevista, es muy importante dar a conocer de manera clara al usuario/a los efectos socio jurídico de sus opciones, ya que la decisión que se debe adoptar siempre debe estar en orden al mayor beneficio para él o ella, teniendo muy presente su autonomía y voluntad para la toma de sus decisiones.

En el evento de no quedar claro algunos aspectos debe repetirse la entrevista con posterioridad, de manera que la información sea clara. En el caso de que se efectúe una derivación responsable a otra institución o unidad operativa de la CAJ, se deberá informar sobre los ajustes necesarios que requiera la persona con discapacidad para eliminar todo tipo de barreras que puedan afectar su participación y comprensión.

Finalmente, una vez entregada la información al o la usuaria, el funcionario o funcionaria se debe despedir cordialmente.

Las características y etapas de la primera acogida, antes descritas, deben replicarse en las otras líneas de atención, a las cuales puede ser derivada la persona con discapacidad.

## **b) Prevención de conflictos y promoción de derechos.**

La denominación de esta línea de servicio alude a dos conceptos que presentan definiciones y objetivos distintos:

- **Prevención de Conflictos:** son todas aquellas acciones formativas y de capacitación legal que tienen por objeto entregar herramientas a la comunidad o a un grupo específico de ella, con la finalidad de que reconozcan sus derechos y la forma de ejercerlos, de modo que puedan detectar precozmente las situaciones que los vulneran, pudiendo abordarlas o bien conducirlos a la institución pública o vía resolutiva más pertinente. En este contexto, la relación que se establece a través de las acciones de prevención de conflictos supone un vínculo e intervención de carácter más intenso con los destinatarios, en cuanto a entrega de contenidos, metodología y tiempo invertido en la actividad. Finalmente, dentro de los objetivos de las acciones de prevención de conflictos se encuentran: el desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, fomento de hábitos y refuerzo de factores protectores que permitan el ejercicio positivo de los derechos.

- **Promoción de Derechos:** son todas aquellas acciones de sensibilización, difusión e información de Derechos dirigidas a la comunidad, en un ámbito específico, con la finalidad de empoderarla, promoviendo el respeto y el cumplimiento de la ley. Las actividades que se ejecutan en este marco, deben realizarse de un modo planificado, teniendo especial consideración en metodologías utilizadas para la expresión del mensaje, siempre a través de un diálogo comprensible para el destinatario, claro y preciso, mediante el cual se ejemplifique o expliciten situaciones en las cuales se grafica la aplicación del derecho que se promueve.

En lo que respecta a las actividades realizadas en esta línea de atención, se debe tener especial consideración con las adecuaciones que requieran las personas con discapacidad para acceder a la información; utilizando un lenguaje claro, teniendo diversos mecanismos de comunicación, ya sean audiovisuales, gráficos u otros, para acceder al espacio físico si la actividad es presencial; contemplando la accesibilidad del recinto o lugar en el cual se llevará a cabo la actividad, así como la accesibilidad para llegar a él.

### **c) Solución Colaborativa de Conflictos (SCC).**

Entendida como una vía alternativa de resolución de conflictos jurídicos distinta a la judicial, se establece como un proceso de diálogo que implica la participación colaborativa y protagónica de las partes involucradas, las que son asistidas por un profesional capacitado, con quien pueden abordar el asunto por medio de una conciliación o mediación, siendo éste último mecanismo desarrollado en centros especializados.

Para los casos en que no es posible llegar a un acuerdo que ponga término al conflicto, las personas podrán ser derivadas a la línea de patrocinio judicial.

Como ya se ha señalado, en esta línea de acción también se debe considerar eliminar las barreras que impidan el adecuado acceso a la justicia de las personas

con discapacidad, realizando los ajustes necesarios para brindar dicho servicio, yasea a través de la disposición de instalaciones acordes para la recepción y el desarrollo del proceso, como por medio de facilitadores que aseguren la óptima comunicación de los intervinientes, lo cual es esencial atendido que se trata de un proceso en que el diálogo es la herramienta que posibilita la resolución del conflicto.

Esta línea requiere de la participación voluntaria y protagónica del solicitante y solicitado, como partes del conflicto, y, por lo tanto, es importante recalcar el respeto que se debe tener por la voluntad y preferencias que manifiesta la persona con discapacidad.

#### **d) Patrocinio y representación judicial**

Consiste en la asesoría profesional de abogados quienes representan al usuario ante los tribunales de justicia para defender sus derechos o ejercer una acción en juicio. Cabe señalar que se llega a la instancia judicial una vez que el conflicto jurídico no es susceptible de ser resuelto de manera colaborativa o cuando no se ha podido llegar a un acuerdo extrajudicial.

Las personas con discapacidad, por pertenecer a un grupo de especial protección jurídica, cuentan con ingreso automático a la línea judicial otorgada por los Centros de Atención Jurídico Social, es decir, sin necesidad de calificación socioeconómica.

En relación a la atención, se sugiere, al inicio de esta dar a conocer a los usuarios el decálogo de derechos y deberes, dejando constancia de su entrega y conformidad, así también se sugiere dejar por escrito lo explicitado en cada reunión si fuese necesario, especialmente en lo relacionado con el desarrollo del juicio o trámites administrativos.

**Se reitera que las consideraciones respecto a la primera acogida deben seguir replicándose en las posteriores atenciones, brindando una atención cercana, empática y que considere las adecuaciones que requieren las distintas personas con discapacidad para ejercer en igualdad de condiciones su derecho de acceso a la justicia.**

### **3.3. Consideraciones Generales en la atención de usuarios con discapacidad**

#### **3.3.1. Recomendaciones generales**

Claves generales para la mejor comunicación con personas con discapacidad:

- ✓ Preguntar qué necesita y cómo se le puede ayudar.
- ✓ No dar por sentado que el/la profesional sabe lo que la persona con discapacidad quiere, o lo que es mejor para ella.

- ✓ Antes de ayudar a alguien, preguntarle si quiere ayuda.
- ✓ Seguir las indicaciones que la persona con discapacidad dé y, en caso de dudas o no haber comprendido tales indicaciones, solicitar aclaración de las mismas.
  - ✓ No ofenderse si la persona con discapacidad rechaza la ayuda ofrecida.
- ✓ Si habla con una persona que usa silla de ruedas, se debe sentar también para que esté al mismo nivel y esa persona no tenga que forzar el cuello para mirara su interlocutor/a.
  - ✓ No hablar más alto ni más despacio a las personas con discapacidad, cualquiera sea el tipo de discapacidad.
- ✓ No asumir que la persona con discapacidad física o visual, también tiene unadiscapacidad mental o no oye bien.
  - ✓ Utilizar con la persona ciega un lenguaje claro e inclusivo.
  - ✓ Evitar utilizar términos o eufemismos potencialmente ofensivos.
  - ✓ Ser respetuoso del espacio personal.
- ✓ Respetar las ayudas técnicas, incluidos los perros de asistencia (no acariciara los perros de asistencia, ya que éstos no son mascota).
  - ✓ Los dispositivos de ayuda a la movilidad, como sillas de ruedas, un andador o una muleta, se consideran una extensión del cuerpo de las personas condiscapacidad y parte de su espacio personal.
    - ✓ No tocar, mover o apoyarse en los dispositivos de ayuda a la movilidad. Esto es importante, también, en lo concerniente a la seguridad.
- ✓ La persona no debe nunca ser separada de sus elementos de ayuda, como,por ejemplo, cuando van al baño.
  - ✓ Evitar distinciones innecesarias.
- ✓ No se deben adoptar actitudes excluyentes, sobreprotectoras, compasivas nilastimosas.

### **3.3.2. Sugerencias para una atención Presencial y Telefónica.**

Los siguientes elementos contribuirán a mejorar la calidad en la atención y comunicación con la persona usuaria con discapacidad:

#### **a) Atención presencial**

##### *i. Bienvenida*

Se debe saludar, ejemplo: Buenos Días, ¿en qué puedo ayudarle? o ¿qué necesita?

Se requiere que dicha comunicación coincida con la comunicación no verbal, cuidando de enviar mensajes negativos, ya sea por la voz, la postura corporal o la expresión facial, ya que la atención puede verse afectada.

### *ii. Presentación personal ante usuario/a*

Es necesario identificarse con nombre y cargo dentro de la institución. Se sugiere utilización de credencial institucional.

### *iii. Individualización Usuario/a*

Debe existir un trato formal, es decir trato por su nombre o de usted.

¿Sr. o Sra. cuál es su nombre?

Es necesario tener presente las siguientes orientaciones para un trato digno y no discriminatorio para personas Trans:

Utilizar siempre un lenguaje formal e inclusivo de género.

Siempre preguntar a la persona como quiere ser llamada (nombre registral o social), si el nombre entregado no coincide con el nombre de su cédula de identidad o el registrado debe primar siempre el nombre entregado por el o la persona.

Conservar en todos los casos, una atención cordial, en especial si los requerimientos de información o atenciones son en favor de niños o niñas, considerando las mismas atenciones en cuanto a solicitar el nombre social, cuando se manifieste o se presuma una discordancia entre lo observado y lo registral, manteniendo siempre el respeto y cordialidad necesaria.

No realizar gestos o expresiones no verbales que pudiesen afectar la dignidad o incomodar a la persona usuaria.

### *iv. Presentación del servicio/requerimiento.*

Se debe orientar al usuario/a y aclarar todas las dudas en forma amable, procurando que se retire con completa claridad, de manera que la próxima vez sepa dónde dirigirse o ante quien recurrir o ante quien dirigirse o contactar. Es necesario procurar la entrega de toda la información necesaria respecto de unidades operativas, direcciones u horarios de atención o sitio web institucional (cuando sea necesario). Es por ello que finalizamos con las siguientes preguntas:

¿Sra./ Sr., le ha quedado claro lo que hemos conversado? ¿Tiene alguna duda?

¿Cuáles son los pasos que debe seguir? ¿Me puede indicar los documentos que debe acompañar la próxima vez que asista?

Se recomienda que la entrega de información y atención en general sea de manera directa y mirando a la persona con discapacidad, especialmente cuando asiste con algún acompañante. Asimismo, la entrega de información debe ser realizada en un lenguaje sencillo, de manera clara y precisa, unido a no generar falsas expectativas.

Probablemente el tiempo establecido para las atenciones deba ser aumentado en caso de personas con discapacidad, por ejemplo, al usar intérprete de lengua de señas para comunicarse con personas sordas o cuando se trate de personas con discapacidad mental que requieren mayor tiempo para comprender y retener la información.

#### *v. Despedida*

Se debe generar una despedida cordial, recordar los aspectos claves de la atención brindada y en lo posible acompañar a la persona con discapacidad a la salida de la oficina de atención.

### **b) Atención telefónica**

Considerando que no existe contacto visual en este caso, se deben tener presentes los siguientes aspectos para dicha atención:

#### *i. Saludar*

Contestar siempre saludando, identificando el nombre del funcionario, el servicio, unidad operativa de la cual proviene y que se encuentra ofreciendo colaboración.

Ejemplo:

"Buenos días, le habla XX, (unidad operativa o en convenio), de la Corporación de Asistencia Judicial, ¿en qué puedo ayudarle?"

#### *ii. Escuchar activamente*

"Le escucho, dígame sus datos que voy tomando nota".

#### *iii. Confirmar o replicar la información que el/la usuario/a está entregando por teléfono.*

"Sr/Sra XX, entonces su problema es ....o desea saber o confirmar la información

..."

#### *iv. Otorgar un trato personalizado y amable*

"Sra./Sr., es importante que el día que usted acuda a .... O el siguiente paso es que traiga el documento de..."

v. Que la información proporcionada sea entendida por el usuario.

vi. Despedirse amablemente.

### 3.3.3. Consideraciones específicas según tipo de discapacidad

#### a) Personas sordas

En caso de **personas sordas**, se debe tener en cuenta las siguientes sugerencias:

- ✓ Si la persona sorda utiliza la lectura de labios, cuidar de no cubrirse el rostro ni la boca.
- ✓ Modular claramente y pausado.
- ✓ No exagerar en la gesticulación.
- ✓ No gritar.
- ✓ En caso de tratarse de personas con hipoacusia, construir frases cortas, correctas y simples.
  - ✓ Nunca olvidar preguntar y utilizar la escritura y los gestos, de ser necesarios.
- ✓ Requerir los servicios de intérprete en lengua de señas para la entrevista u otras futuras intervenciones.
  - ✓ Mantener sistema de traductor a distancia en caso de no poder conseguir intérprete en lengua de señas de manera presencial.
- ✓ Nunca presumir que la persona sorda tiene, además, algún tipo de discapacidad intelectual.
  - ✓ Algunas personas sordas manejan la lecto-escritura, otras no y ello no implica que no puedan comprender, pero lo pueden hacer a través de lengua de señas.

#### b) Personas ciegas

En caso de personas ciegas:

- ✓ Dirigirse siempre a la persona ciega.
- ✓ Siempre identificarse con nombre y cargo al iniciar la conversación.
- ✓ Anteponer la acción verbal a la motora. Primero decir, luego actuar.
- ✓ Al acompañar a la persona con discapacidad visual, ofrecer apoyo para desplazarse. En caso afirmativo, hacer que se tome del brazo u hombro.

- ✓ Ser claros en las indicaciones haciendo referencia a las direcciones de izquierda, derecha, hacia adelante, hacia atrás.
- ✓ Si la persona necesita firmar, utilizar una plantilla o regla en el lugar donde debía hacerlo.
- ✓ No desestimar su relato por el sólo hecho de asumir que la persona no pudo ver la situación que relata.

### **c) Personas con discapacidad mental**

En caso de personas con discapacidad mental:

- ✓ Hablar directamente a la persona y, en caso de no poder comunicarse, a suacompañante, si lo hubiese.
- ✓ Tener paciencia y disposición a entender, buscando diversos mecanismos de entregar la información de manera clara y sencilla.
- ✓ No completar la frase por ella.
- ✓ El trato debe ser acorde a la edad de la persona, sin infantilizarla ni minimizarel relato.
- ✓ No dar por supuesto que no entiende.

## **CAPÍTULO IV**

### **ATENCIÓN JURÍDICA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD POR LOS/AS ABOGADOS/AS EJECUTORES.**

Los y las profesionales que ejecutan los convenios suscritos con SENADIS en cada región, desarrollan la mayoría de las líneas de acción de las Corporaciones de Asistencia Judicial, puesto que dentro de sus respectivas regiones deben realizar acciones de promoción de derechos y de defensoría de derecho en virtud de los convenios, las que equivalen a la asesoría jurídica y a la asistencia judicial, respectivamente. Las personas usuarias acceden a la atención de los y las profesionales mediante derivación directa de las Direcciones Regionales de SENADIS, por derivaciones de la misma Corporación, por otras instituciones o por ingreso de manera espontánea.

Los y las abogadas ejecutoras deben considerar los lineamientos entregados por la Corporación para la atención y especialmente identificar las posibles barreras que impidan o puedan impedir el efectivo acceso a la justicia de las personas con discapacidad.

#### **4.1. Formas de ingreso de usuarios/as.**

En la ejecución del Convenio de colaboración, y en lo que respecta a la orientación y/o representación jurídica, se debe hacer presente, en primer término, que las formas de ingresos de usuarios con discapacidad pueden ser:

##### **a) Derivación por parte de SENADIS.**

En conformidad al cumplimiento de las obligaciones asumidas en el Convenio, SENADIS efectuará derivación a abogados y abogadas ejecutores de casos

presentados por parte de personas con discapacidad, y que digan relación o cumplan con los parámetros que se expondrán en el punto 4.2i de este capítulo.

### **b) Ingreso por derivación interna.**

Derivación interna por parte de las diversas Unidades Operativas de la Corporación, cualquier centro o unidad de la Corporación, una vez analizado el caso, puede formular derivación interna del usuario con discapacidad que presente un caso susceptible de ser patrocinado por los abogados y abogadas ejecutores del Convenio. Para ello, se sugiere que, previo a la derivación, se tome contacto con el abogado o abogada ejecutor de Convenio, a fin de confirmar si la causa resulta susceptible de ser derivada.

### **c) Curaduría Ad Litem.**

Otra forma de ingreso de los casos, que ha ido aumentando de forma paulatina en la medida que los tribunales de justicia conocen el convenio suscrito por SENADIS y las Corporaciones, es la Curaduría Ad Litem, en virtud de la cual se nombra a los y las abogadas como curadores o se pide representen a las personas con discapacidad que intervienen en los diversos procesos judiciales.

En cuanto a las derivaciones efectuadas, internamente, desde los diversos centros de la Corporación, así como las que se efectúen desde SENADIS o las designaciones de curadurías, se deberán adoptar los procedimientos que se detallan a continuación:

## **4.2. Procedimientos para atención de usuarios con discapacidad según sistema de ingreso.**

### **4.2.1. Derivaciones realizadas desde SENADIS**

Una vez que SENADIS analice el caso determinará si éste cumple con los parámetros de los casos a ser derivados a las abogadas o abogados ejecutores del Convenio, se realizará la derivación a través de la Ficha de Derivación, incluida como anexo de los convenios respectivos.

#### **a) Descripción de casos a derivar a las abogadas o abogados ejecutores de Convenio SENADIS**

Uno de los objetos establecidos en el convenio de colaboración entre SENADIS y la Corporación de Asistencia Judicial, consiste en otorgar orientación, representación judicial gratuita, oportuna y eficaz, así como herramientas jurídicas

para reclamar y defender los derechos de las personas con discapacidad, en las siguientes situaciones:

- Cuando hayan sido vulneradas o discriminadas ilegal y/o arbitrariamente en razón de su discapacidad;
- Cuando la situación planteada constituya un caso de alta connotación social, o;
- Cuando se trate de casos de alta vulnerabilidad, que requieran un abordaje transversal y conjunto de las instituciones públicas y/o privadas.

A continuación, se detallará cada una de las situaciones anteriormente expuestas, a fin de determinar los parámetros bajo los cuales los funcionarios del SENADIS, procederán a efectuar la derivación pertinente a las abogadas o abogados ejecutores del Convenio:

### **i. Casos de vulneración o discriminación ilegal y/o arbitraria fundada en la discapacidad.**

En este caso, se pueden llegar a presentar las siguientes situaciones:

- *Persona con discapacidad que presente un caso de vulneración de derechos fundamentales en general, o de discriminación en particular, con motivo de su discapacidad.*

En este caso, se contemplan todas aquellas situaciones en que la persona haya sido discriminada en razón de su discapacidad. Además de ello, se contemplan casos en que la persona, en general, haya sido vulnerada en cualquiera de sus derechos con motivo de su discapacidad, y, asimismo, aquellas situaciones en que se requiera obtener orientación e información, en cuanto al ejercicio o vulneración de los derechos especialmente consagrados en la Ley 20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad.

En otros términos, en el caso descrito, se contemplan las situaciones en que la discapacidad sea el factor determinante del conflicto (ya sea de carácter civil, penal, etc.). Por lo tanto, si el caso planteado cumple con los parámetros descritos, es susceptible de ser derivado a las abogadas o abogados ejecutores del Convenio, a fin de analizar el caso, otorgar orientación, y estudiar las acciones judiciales que sean procedentes.

- *Persona con discapacidad que presente un caso de vulneración de derechos fundamentales en general, o de discriminación en particular, con o sin motivo de su discapacidad, y que se produzca en su ámbito laboral en donde sean aplicables las disposiciones del Código del Trabajo.*

En este caso, si bien se puede constatar la existencia de vulneración de derechos o discriminación de una persona ya sea o no en razón de su discapacidad, por producirse ésta en el desempeño de su trabajo, existe una acción especial, de carácter laboral, tendiente a tutelar los derechos del trabajador que ha sido vulnerado o discriminado. Por tanto, corresponde, en tal caso, presentar la respectiva acción por tutela de derechos fundamentales ante los Juzgados de Letras del Trabajo. Al respecto, se debe hacer presente que las Corporaciones cuentan con oficinas de defensa laboral (ODL), en las que, abogados expertos en derecho del trabajo, asumen la representación en casos de tutela de derechos fundamentales en el ámbito laboral.

Como consecuencia de lo anterior, el caso descrito, no es susceptible de ser derivado a los abogados ejecutores del Convenio, sino que a los centros especialmente dedicados a la representación en materia laboral. Salvo que la derivación sea realizada desde SENADIS para efectos de la posterior derivación y agendamiento con la ODL respectiva.

Sin embargo, tratándose de casos de vulneración o discriminación fundada en la discapacidad de funcionarios públicos o municipales regidos por los correspondientes Estatutos Administrativos, el caso sí es susceptible de ser derivado a los abogados ejecutores del convenio, a fin de que se proceda a su análisis, a otorgar orientación y al estudio de las acciones judiciales que sean procedentes.

- *Persona con discapacidad que no presente un caso de vulneración de derechos fundamentales en general o discriminación en particular.*

En este caso, es posible que una persona con discapacidad presente efectivamente un caso de relevancia jurídica, pero que éste no diga relación con una vulneración de derechos fundamentales o de discriminación en particular. Estamos, en esta situación, ante casos de carácter comunes o generales, y que deben ser analizados y derivados como tal. A modo de ejemplo, si una persona con discapacidad desea iniciar las gestiones para obtener su divorcio, o bien si es demandada por tal motivo, nos encontramos ante una causa común o general, cuyo patrocinio debe ser asumido por el Centro de la Corporación que corresponda, los que deberán adoptar todos los ajustes razonables necesarios para la adecuada atención del usuario con discapacidad, como por ejemplo, gestionar la atención con intérprete de lengua señas. La misma situación, por lo general, sucede en los casos civiles de arriendo, precario, juicios ejecutivos, tercerías, etc.

Como consecuencia de lo anterior, los casos descritos no son susceptibles de ser derivados a abogados o abogadas ejecutoras del Convenio, en razón a que, como

se señaló, existen centros especializados en materias de familia, civiles o comunes, a los que la persona con discapacidad puede concurrir.

- *Persona con discapacidad que no presente un caso de vulneración de derechos fundamentales en general o discriminación en particular, pero que haya sido víctima de un delito o cuasidelito violento.*

En esta situación, nos encontramos ante personas con discapacidad que hayan sido víctimas de delitos o cuasidelitos que les hayan causado lesiones de carácter grave.

Se incluyen en este concepto, los siguientes delitos: homicidios, parricidios, secuestros, delitos sexuales, VIF, cuasidelitos de lesiones graves o gravísimas, robos con violencia o intimidación.

Para tales efectos, las Corporaciones cuentan con centros especializados en materia de delitos violentos (CAVI en adelante).

En el caso de derivaciones efectuadas desde SENADIS, respecto de casos que respondan a los parámetros recién señalados, éstos son susceptibles de ser derivados a los abogados ejecutores del Convenio, pero para el solo efecto de que, a través de ellos, se realice el ingreso del usuario, el análisis del caso, y posteriormente, de ser procedente, remitirlo al CAVI pertinente, salvo que se trate de un caso de connotación pública, como se verá en el literal ii, más adelante.

Tratándose de casos presentados ante algún centro de atención de la Corporación, que cumplan con los parámetros recién expuestos, estos no se derivarán a abogadas o abogados ejecutores de Convenio SENADIS, sino que se realizará ingreso y derivación directa al CAVI competente, atendida la materia y jurisdicción.

Cabe precisar que los CAVI deben realizar todos los ajustes razonables que la persona con discapacidad víctima de delito violento requiera, tanto en el ámbito jurídico como en el reparatorio o psicológico, para entregar una efectiva atención integral que contemple las necesidades específicas de las personas con discapacidad afectadas, así como también identificar las barreras y ajustes de procedimiento que se deben requerir al tribunal u otras instituciones pertinentes para la participación en condiciones de igualdad de las víctimas con discapacidad.

- *Persona con discapacidad que no presente un caso de vulneración de derechos fundamentales en general o discriminación en particular, pero que haya sido víctima de un delito o cuasidelito que no sea violento.*

Estas situaciones, se refieren a aquellos casos en que la persona con discapacidad ha sido víctima de un delito, pero no de carácter violento, es decir, de aquellos comprendidos en la oferta programática de los CAVI.

Respecto a la asistencia de víctimas de delitos no violentos, cabe señalar que actualmente, las Corporaciones no brindan patrocinio en este ámbito, por lo que se encuentra a su disposición solo la línea de Orientación e Información en Derecho. Sin perjuicio de ello, si el delito de que se trate admite la posibilidad de ser abordado por la vía colaborativa, puesto que se enmarca dentro de aquellos en los que resulta susceptible concluir su tramitación por la vía de un acuerdo reparatorio o la suspensión condicional del procedimiento, podría eventualmente derivarse a la persona afectada a un Centro de Mediación de la Corporación, a objeto que por este medio, se logre un acuerdo con el ofensor que posteriormente deberá ser formalizado, a efectos de concluir la persecución penal del hecho.

En síntesis, la persona que ha sido víctima de un delito no violento puede acceder a orientación e información en cuanto a los aspectos legales y las formas de denunciar los hechos constitutivos del delito, y, evaluando caso a caso, podría eventualmente canalizar dicho conflicto penal por la vía colaborativa, accediendo a un Centro de Mediación.

## **ii. Casos de alta connotación social**

Considerando que, en no pocos casos, la discapacidad de una persona o grupo de personas, ha sido el factor determinante de una serie de acciones u omisiones, que producen, o han producido una flagrante vulneración de derechos, diversos actores sociales y/o gubernamentales, se han visto en la necesidad de hacer públicas las denuncias, a fin de buscar un apoyo jurídico en defensa de las personas vulneradas en sus derechos. Los señalados casos, en su mayoría, son o han sido objeto de cobertura periodística por el manifiesto interés social que cobran, de manera que resulta indispensable realizar un seguimiento a tales casos, a fin de velar para que la persona tenga el necesario apoyo jurídico que requiera para el ejercicio o la defensa de sus derechos.

Los casos que, por su importancia pública, hayan sido objeto de seguimiento a través de medios de información públicos, son susceptibles de ser derivados a las abogadas o abogados ejecutores del Convenio, a fin de que se proceda a su análisis particular y, como consecuencia, estudiar las acciones judiciales pertinentes en defensa de la persona o grupo de personas con discapacidad.

## **iii. Casos de alta vulnerabilidad, que requieran un abordaje transversal y conjunto de las instituciones públicas y/o privadas.**

En este caso, nos encontramos ante situaciones puntuales en que la persona, atendida su discapacidad, se encuentra en un nivel de alta vulnerabilidad que hace indispensable una intervención multidisciplinaria por parte de instituciones públicas

y/o privadas. Por consiguiente, como el apoyo interinstitucional resulta necesario para otorgar debida protección, en todos sus ámbitos, a la persona con discapacidad, las abogadas o abogados ejecutores del Convenio, pueden contribuir, cualquiera sea el caso, a fin de representar los derechos de la persona con discapacidad. A modo de ejemplo, podemos mencionar el caso de una persona con discapacidad, en situación de abandono, que requiera de apoyo jurídico, así como social y sanitario. En tal situación cada organismo, atendiendo su especialidad, contribuirá a fin de otorgar protección a la persona con discapacidad.

Tales casos, bajo los parámetros recién expuestos, son susceptibles de ser derivados a las abogadas o abogados ejecutores del Convenio, a fin de contribuir, desde un punto de vista jurídico, al equipo multidisciplinario que se constituya a fin de resguardar los derechos e integridad de la persona con discapacidad.

#### **4.2.2. Derivaciones realizadas internamente en las CAJ**

Regirán en esta materia los criterios que se establecen para procedimientos generales de derivación, señalados en protocolo de derivación de la Corporación, de forma general y en particular, se deben verificar los siguientes requisitos:

a) Tratándose de ingreso espontáneo no presencial, se agendará atención presencial o no presencial, según corresponda. Ellas procederán, siempre y cuando la consulta formulada diga relación con una vulneración de derechos o discriminación que haya sido víctima una persona con discapacidad, en conformidad a lo que se detallará más adelante.

b) Las Unidades Operativas de la Corporación podrán realizar derivaciones a las abogadas y abogados ejecutores. Previo a la derivación se deberán observar los siguientes aspectos:

- El abogado o abogada del centro de origen analizará el caso y determinará que sea susceptible de ser derivado a las abogadas o abogados ejecutores, en relación a los criterios expuestos en el punto anterior.

- Previo a la derivación, se deberá tomar contacto con el o la abogada ejecutora del Convenio, a fin de informar que el caso será derivado.

c) Documentación necesaria y adicional. Cuando se requiera iniciar una gestión judicial o extrajudicial en el territorio del centro de destino, y la persona usuaria no pudiese acceder personalmente al mismo, se deberá remitir junto a la documentación mínima requerida para cada caso, mandato suficiente que habilite al abogado o abogada de destino para cumplir con la función encomendada, copiafirmada de su cédula de identidad y datos completos de la parte demandada o

demás intervinientes en la gestión. En caso contrario, el caso quedará únicamente a nivel de consulta y no será derivado.

El centro de origen no podrá realizar una derivación si no tiene todos los antecedentes necesarios para que la oficina del convenio SENADIS pueda ejecutarla gestión encomendada.

### **4.2.3. Curaduría Ad Litem**

Ante estas designaciones de los diversos tribunales de justicia, se sugiere aceptar el cargo en aquellas realizadas por los Juzgados de Familia, para efectos de resguardar el efectivo ejercicio del derecho a la justicia de las personas con discapacidad, para que esté libre de barreras de acceso, de discriminaciones y de prejuicios, estigmatizaciones, estereotipos e ignorancia de parte de los operadores del sistema de justicia, en virtud de los cuales se termina vulnerando a las personas con discapacidad por parte de las instituciones que están llamadas a la administración de justicia y el restablecimiento de los derechos conculcados, incluso cuando la causa no es por una vulneración de derechos.

En este punto resulta relevante hacer valer ante las instituciones pertinentes la exigencia de realizar los ajustes de procedimiento que se requiera para que la persona con discapacidad pueda desenvolverse en condiciones de igualdad con el resto de los intervinientes. Ciertamente estos ajustes serán requeridos de acuerdo a las necesidades de cada persona, atendida sus características personales y su discapacidad.

## **4.3. Acciones judiciales que pueden interponer los abogados o abogadas ejecutoras del Convenio, en virtud de dicho acuerdo.**

Si bien los convenios de colaboración y transferencia de recursos suscritos entre SENADIS y las CAJ establecen un listado de acciones que los y las abogadas pueden interponer durante la ejecución de los mismos, dicha enumeración no es taxativa.

Es así como los convenios establecen que, en el ejercicio de la representación judicial que se ejerza en el marco de estos acuerdos, se podrán interponer diversas acciones judiciales, dentro de las cuales, se encuentran:

- Acción del artículo 57 de la Ley N°20.422;
- Acción del artículo 28 de la Ley N°20.422;
- Acción antidiscriminación de la Ley N°20.609;
- Acción de Protección;

- Otra cualquiera que permita de alguna forma el restablecimiento del derecho afectado y/o la protección de los derechos vulnerados.

Este último abre la posibilidad de interponer otro tipo de acciones judiciales en pos de obtener el restablecimiento o protección de derechos de las personas con discapacidad, lo que se debe vincular con los 3 tipos de casos que pueden conocerse y ser derivados a las y los abogados ejecutores, lo que permitirá determinar cuál será la acción judicial pertinente para el caso concreto.

Así también, podrán realizar gestiones o interponer recursos de carácter administrativo que sean necesarias para resolver el conflicto.

Cabe precisar que, de acuerdo a los principios rectores de la normativa sobre discapacidad vigente, tanto de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad como de la Ley N° 20.422, se sugiere que las abogadas y abogados ejecutores se abstengan de tramitar solicitudes de interdicciones por demencia y respecto de personas sordas que no pueden darse a entender claramente, debido a que la consecuencia de una declaración de interdicción, y nombramiento de curador, no solo implica que la persona deja de administrar su patrimonio, sino que además dicha declaración le afecta el ejercicio de otros derechos (derechos políticos, por ejemplo), anulando completamente la voluntad de la persona con discapacidad, que es sustituida por la voluntad del curador. Lo anterior, resulta completamente contrario a lo que promueve la citada Convención a través del principio de independencia y del reconocimiento y ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, debiendo los Estados establecer un sistema de apoyos para el ejercicio de la capacidad jurídica y respetar su voluntad y preferencias.

Así también, se sugiere que capaciten a los demás funcionarios y funcionarias que tramitan dichas solicitudes o demandas, respecto a todos los efectos que provocan en la persona con discapacidad, así como respecto de ciertas consideraciones que se deberían tener presentes antes de iniciar la tramitación de un juicio de este tipo, por ejemplo, entrevista previa con el presunto interdicto, para verificar su situación y no dejarse llevar por el porcentaje de discapacidad que pueda constar en un certificado de discapacidad, o identificar factores que pueden implicar un abuso o aprovechamiento.

#### **4.4. Criterios de actuación frente a agresiones o maltrato por parte de personas usuarias contra abogados o abogadas del convenio.**

En el desempeño de su cargo, las y los abogados ejecutores pueden verse enfrentados a tratos no adecuados por parte de las personas usuarias del programa,

los que pueden consistir en: agresiones verbales de diversa índole, agresiones físicas, amenazas, hostigamientos tanto de forma presencial, telefónica o por vía decorreo electrónico, entre otras formas de agresión.

#### **4.4.1. Generalidades**

##### **a) Concepto de persona usuaria de conducta hostil:**

Es aquella que, en el marco de la atención procurada en base al convenio, recibe asistencia jurídica de parte de la Corporación, frente a lo cual manifiesta una actitud social que se asocia a la ira, el disgusto, desprecio, sensación de injusticia, fuerza motivante para actuar e injuriar a otra, en una o más instancias de atención.

##### **b) Manifestación de la conducta:**

Dicha actitud social puede ser manifestada fácticamente a través de diversas conductas de la persona usuaria hostil tales como: agresión verbal, malos tratos o insultos, agresión física, amenazas, otros.

##### **c) Origen de la conducta y/o sentimiento:**

Estas conductas pueden ser originadas por motivos o sentimientos, tales como: insatisfacción de necesidades, no alcanzar las expectativas y sentir que sus quejas no son acogidas, trastornos de personalidad, entre otros.

#### **4.4.2. Criterios de actuación frente a tratos inadecuados por parte de personas usuarias contra abogados o abogadas del convenio.**

Considerando siempre la índole de la situación ocurrida, al o la abogada ejecutora se le sugiere utilizar los siguientes criterios:

##### **a) Objetivación de emociones**

Se debe mantener la calma y canalizar las emociones de la persona que ejerce una conducta hostil.

##### **b) Escucha activa:**

Prestar atención a lo que señala la persona usuaria y establecer cuáles son sus necesidades y qué es lo que demanda del servicio. Se debe tratar de manifestar empatía durante el encuentro, sin que implique acceder a su petición, sino que se pretende reducir la tensión, intercambiar ideas, argumentar hechos, y ajustar expectativas a la realidad del caso, canalizando su demanda y sugiriendo evitar conductas hostiles e incorrectas que bloquean la comunicación.

### **c) Afirmación argumentada del punto de vista propio:**

Consiste en responder de forma asertiva a lo tratado y ante actitud retadora del otro, utilizando la información disponible y contrastable con la que se cuenta, además de procedimientos normativos, organizacionales entre otros, sin emitir juicios de valor respecto de la persona. Se debe desarrollar un discurso razonable y conciliador.

### **d) Comunicar comportamiento inadecuado y adoptar ajustes para su comprensión:**

En caso de persistir la conducta hostil se debe comunicar a la persona usuaria, de la forma más clara posible, el hecho de ser su comportamiento inadecuado para dar continuidad a la atención. Esto, con el fin de lograr un cambio en la actitud, y con ello, poder concretar la atención jurídica requerida. En este caso, se deberán adoptar las medidas y ajustes que sean necesarios a fin de que la usuaria pueda comprender lo que se le está transmitiendo.

### **e) Amonestación escrita:**

Dejar constancia escrita en el sistema de registro de casos sobre el hecho de haberse transmitido la información señalada en el punto anterior.

En caso de persistir en la conducta hostil, se debe proceder nuevamente al registro, y entregar copia de la amonestación escrita a la persona usuaria, consignando si recibió o no el documento.

## **4.4.3. Criterios de actuación frente a amenazas, agresiones o maltrato por parte de personas usuarias contra abogados o abogadas del convenio.**

En caso de que la situación ocurrida sea distinta a un trato inadecuado, elevándose la acción, a una amenaza de realizar acciones en contra del abogado o abogada, procurar agresiones o maltrato, se debe realizar lo siguiente:

### **a) Término de la atención jurídica:**

Si a pesar de lo descrito en el punto anterior, la persona usuaria persiste en su conducta agresiva, o si la entidad de la agresión impide dar cumplimiento a lo descrito en el punto anterior, se procederá a dar por terminada la atención jurídica, lo cual le será debidamente informado, expresándole los motivos de tal determinación. De todo ello, se deberá dejar constancia escrita.

## **b) Informar:**

Luego, en el plazo de dos días hábiles, el o la abogada ejecutora deberá informar por escrito a la contraparte técnica de la CAJ, con copia a la contraparte técnica de SENADIS, el hecho de haber puesto término a la atención jurídica de la persona usuaria que presentó una conducta amenazante, agresiva o que profirió maltrato. Esta comunicación escrita, deberá contener la individualización de la persona usuaria, la descripción de la atención que se haya alcanzado a realizar, el detalle de la conducta asumida por la usuaria y los motivos del término de la atención.

### **4.4.4. Criterios de actuación en caso de causas patrocinadas**

Tratándose de personas usuarias que adopten conductas agresivas como las descritas en párrafos anteriores, en el contexto de causas que cuenten con patrocinio de los o las abogadas ejecutores, estos contarán con la facultad de renunciar al patrocinio o designación asumida en la causa. Para ello, y de manera previa a presentar el escrito en que se renuncia al patrocinio o designación, se deberá haber cumplido con el deber de informar tal medida a la persona usuaria así como a las contrapartes técnicas del Convenio de ambas instituciones.

Transcurridos tres días hábiles desde el cumplimiento del deber de información señalado, y en caso de que no exista reparo por parte de las contrapartes técnicas en cuanto a la medida de renuncia del patrocinio, el o la abogada ejecutora podrá presentar el escrito pertinente ante el tribunal que esté conociendo de la causa.

La contraparte técnica de la CAJ podrá sugerir un cambio de profesional, es decir, derivar la causa a otro abogado o abogada CAJ, para evitar dejar a la persona en situación de indefensión judicial en caso de no tener otro patrocinante. Lo anterior, teniendo en consideración la competencia y cobertura territorial. En caso de no ser posible tal derivación, se debe comunicar a la persona usuaria la no continuación del patrocinio por parte de la CAJ para efectos de no comprometer derivaciones que no se podrán asumir y así dar término a la atención, principalmente cuando no sean materias propias de otras unidades, evitando así dilaciones innecesarias.

### **4.4.5. Criterios de actuación frente a quejas y/o reclamos por parte de personas usuarias en contra de abogados o abogadas del convenio.**

En el ejercicio de su cargo, las o los abogados ejecutores pueden verse enfrentados a reclamos por parte de las personas usuarias del programa, los que son presentados en instituciones tales como, Presidencia de la República, SEREMI de Justicia y Derechos Humanos, Contraloría General de la República, ante el SENADIS o la Corporación respectiva, entre otras.

La situación anteriormente planteada puede generar duplicidad de respuestas a los reclamos, y de variadas atenciones y/o reuniones a fin de conocer y dar respuesta al reclamo, generando un desgaste tanto a la persona usuaria como al o la abogado del convenio si es que no se da una respuesta coordinada. Por lo señalado, se deberá aplicar el procedimiento de reclamos que dispone la Corporación.

Sin perjuicio de lo anterior, se entregan los siguientes lineamientos para la atención y contención de personas usuarias ante este tipo de situaciones:

### **a) Contener a la persona usuaria:**

Acción que resulta esencial en casos de personas con discapacidad psíquica, evitando potenciar un estado de exaltación o descompensación, resguardando su integridad psíquica.

### **b) Atender a la queja de la persona usuaria:**

En caso de no tener claridad de lo que plantea la persona usuaria, atendida a sus características particulares, ya sea porque se encuentra en un estado de descompensación, o si se pesquisa que se trata de una persona usuaria compleja u hostil, se debe atender a la queja del usuario.

### **c) Encausar el procedimiento del reclamo:**

El o la funcionaria que recibe el reclamo debe entregar información del procedimiento del reclamo, para prevenir que la persona usuaria por desconocimiento acuda a diversas instancias e instituciones para ser escuchada.

## **2.- DEJESE CONSTANCIA que el protocolo de**

**3.- Publíquese** el convenio de colaboración institucional singularizado en el número precedente, en los términos establecidos en la Instrucción General N° 9, punto 1.7, del Consejo para la Transparencia, publicada en el Diario Oficial del 20 de agosto de 2010.

Regístrese y comuníquese a quienes corresponda.

  
**GASTON GAUCHE STRANGE**  
**DIRECTOR GENERAL**



**GGG/CCC/ccc.-**

**DISTRIBUCIÓN:**

- 1.- SENADIS
- 2.- Subdirección Jurídica CAJVAL
- 3.- Sra. Contralora Interna.
- 4.- Archivos D.G.

