

PROTOCOLO DE TRATO DIGNO

EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA:

Personas Lgbtiq+ Personas
con Discapacidad y Personas Migrantes

Documento Núm.: PRT-PDS-GAU-001

DIRECCIÓN DE JUSTICIA INCLUSIVA



JUNIO 2023

341.481 República Dominicana. Poder Judicial.

R426p Protocolo de trato digno en el acceso a la justicia para : personas lgbtiq + personas con discapacidad y personas migrantes documento núm. PRT-PDS-GAU-001 / coordinación general Dirección de Justicia Inclusiva ; colaboración Glennys de Jesús Checo. -- 1a. Ed. -- Santo Domingo : Poder Judicial, 2024. 29 páginas.

ISBN: 978-9945-585-76-6

1. Derechos humanos -- República Dominicana 2. Administración de justicia -- República Dominicana I. Dirección de Justicia Inclusiva, coord. II. De Jesús Checo, Glennys, colab. III. Tít.



**PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL
PROTOCOLO DE TRATO DIGNO EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA:
PERSONAS LGBTIQ+ PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS MIGRANTES**

Coordinación General

Dirección de Justicia Inclusiva

Esta obra fue realizada con la colaboración de:

Glennys de Jesús Checo

Consultora externa

Gerencia de Equidad y Poblaciones Vulnerables

Coordinación de Niñez y Adolescencia

Coordinación de Género

Corrección, diseño y diagramación:

Dirección de Comunicación al Usuario

División de Publicaciones y Difusión Web

ISBN: 978-9945-585-76-6

Santo Domingo, Rep. Dom.
2024

www.poderjudicial.gob.do

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	5
4. PROTOCOLO(S)	6
4.1. TRATO DIGNO EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS LGBTIQ+	6
4.1.1. Derechos de las Personas Lgbtiq+ en el Acceso a la Justicia	7
4.1.2. Pautas de Trato Digno para Ofrecer un Servicio de Calidad a Personas Lgbtiq+	8
4.2. TRATO DIGNO EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	9
4.2.1. Derechos de las Personas con Discapacidad en el Acceso a la Justicia.....	12
4.2.2. Pautas de Trato Digno para Personas con Discapacidad Auditiva.....	13
4.2.3. Pautas de Trato Digno para Personas Ciegas o de Baja Visión.....	14
4.2.4. Pautas de Trato Digno para Personas con Discapacidad Mental	16
4.2.5. Pautas de Trato Digno para Personas con Discapacidad Físico Motora.....	17
4.2.6. Pautas de Trato Digno para Personas con Discapacidad Intelectual.....	18
4.3. TRATO DIGNO EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS MIGRANTES	19
4.3.1. Derechos de las Personas Migrantes en el Acceso a la Justicia.....	21
4.3.2. Pautas de Trato Digno para ofrecer un Servicio de Calidad a Personas Migrantes	21
4.4. RECURSOS PARA PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA DE JUSTICIA.....	22
5. DEFINICIONES	22

1. OBJETIVO

- 1.1. Servir como herramienta pedagógica, de consulta y aprendizaje sobre el acceso a la justicia sin discriminación y con respeto a la dignidad personal.
- 1.2. Facilitar el trabajo y promover prácticas cotidianas del personal judicial en la mejora de los servicios y en la atención humanizada a todas las personas.

2. ALCANCE

Este protocolo sobre trato digno en el acceso a la justicia para personas Lgbtiq+, personas con discapacidad y personas migrantes tiene carácter educativo está dirigido al personal del poder judicial dominicano, en el ejercicio de funciones judiciales, administrativas o de apoyo.

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- 3.1. La Dirección General Técnica, es responsable del seguimiento y medición de la implementación del Protocolo sobre Trato Digno en el Acceso a la Justicia para Personas Lgbtiq+, Personas con Discapacidad y Personas Migrantes, sobre las bases de la Guía de Trato Digno para el Acceso a la Justicia.
- 3.2. La Dirección de Justicia Inclusiva, tiene a su cargo la estrategia de implementación del protocolo que consta de tres componentes: difusión, capacitación y acciones complementarias para ser ejecutadas en cada departamento judicial.
- 3.3. La Coordinación General de Comunicaciones, es responsable de la elaboración y ejecución del plan de difusión del protocolo a través de acciones informativas realizadas por canales físicos y medios digitales.
- 3.4. La Escuela Nacional de la Judicatura, es responsable del diseño de los programas de capacitación y sensibilización dirigidos a jueces, juezas y servidores(as) judiciales, para un trato digno en el acceso a la justicia a las personas usuarias del servicio.
- 3.5. La Dirección de Gestión Humana, es responsable de la actualización de los insumos de inducción para el personal de nuevo ingreso al contenido del protocolo sobre: Trato Digno en el Acceso a la Justicia.

4. PROTOCOLO(S)

4.1. TRATO DIGNO EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS LGBTIQ+

Las siglas Lgbtiq+ se utilizan para denominar de forma inclusiva a todas las personas que se identifican como lesbianas, gais, bisexuales, trans, intersexuales y queer. No existe una forma única de ordenar las letras (GLBT, por ejemplo), algunas personas o grupos agregan letras adicionales, como la “A” para personas asexuales, o el símbolo +, que hace referencia a las minorías sexuales dentro del colectivo de personas Lgbtiq+.

Los derechos humanos de las personas Lgbtiq+ se dirigen a proteger aspectos esenciales de la identidad de la persona, como son la orientación sexual, la identidad de género, características sexuales y la expresión de género.

La Orientación Sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y/o sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas. Se reconoce hasta la fecha que los seres humanos pueden tener una orientación sexual homosexual, heterosexual, bisexual, asexual, o pansexual.

La Identidad de Género es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo biológico al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

La Expresión de Género es la manifestación externa del género de una persona, a través de su aspecto físico (vestimenta, peinado, maquillaje, entre otros), forma de hablar, patrones de comportamiento personal e interacción social, nombre y referencias personales. La expresión de género de una persona puede o no corresponder con su identidad de género auto-percibida.

Con frecuencia, en la sociedad, sólo se admite la existencia de una única orientación sexual: la heterosexual; y una única identidad de género: la que coincida con el sexo biológico al nacer. En consecuencia, las personas Lgbtiq+ se encuentran obligadas a mantener este aspecto de su identidad personal en secreto, o como mínimo dentro del espacio privado. Esa exigencia de “discreción” constituye una forma de discriminación porque no se exige a otras personas, y provoca graves sentimientos de ansiedad, soledad y vergüenza.

La discriminación contra las personas Lgbtiq+ se conoce, de forma general, como homofobia, e incluye la lesbofobia, bifobia, transfobia e intersexofobia.

La homofobia hace referencia al temor, odio y/o aversión que provocan las personas Lgbtiq+. Se manifiesta en actitudes y prácticas hostiles o que expresan un odio irracional respecto de las personas lesbianas, gais y demás personas que integran la diversidad sexual (personas trans, queer, bisexuales, entre otras).

La homofobia puede manifestarse a través de insultos y agresiones físicas, pero también a través de formas de intolerancia, como negarse a utilizar el pronombre de elección de la persona, o negar ciertos derechos fundamentales, como el derecho a interponer denuncia, o a recibir información.

4.1.1. Derechos de las Personas Lgbtiq+ en el Acceso a la Justicia

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

- Derecho a ser tratada con dignidad y respeto, sin discriminación por razones de orientación sexual, identidad, o expresión de género.
- Podrán ser nombradas según el pronombre y el nombre de su elección o su apellido.
- Derecho a que se mantenga la confidencialidad de la información y datos personales de carácter sensible (sexo, nombre, estatus intersex, datos médicos y de salud), garantizando espacios físicos y virtuales, que ofrezcan privacidad.
- Derecho a no ser acosada, o recibir insultos, amenazas, o cualquier tipo de agresión, por parte de ninguna otra persona usuaria por razones de orientación sexual, identidad, o expresión de género, y ser protegida por el personal judicial en caso de que esto ocurra.
- Derecho a que se respeten sus creencias y valores personales, esto incluye respeto sobre sus relaciones familiares, vínculos afectivos, y expresión de género.
- Derecho a recibir orientación adaptada y gratuita, o de bajo costo, que tome en cuenta las barreras de acceso a la justicia específicas que enfrentan las personas Lgbtiq+.
- Derecho a ser atendida por servidores/as judiciales con capacidad y entrenamiento adecuado que conozcan y apliquen los protocolos correspondientes sobre trato digno en el acceso a la justicia para personas Lgbtiq+.

4.1.2. Pautas de Trato Digno para Ofrecer un Servicio de Calidad a Personas Lgbtiq+

- ▶ Si la expresión de género del usuario/a le genera dudas, pregunte a esa persona, de manera respetuosa, cuál es el pronombre y nombre de su elección. Por ejemplo ¿Cómo quiere que me dirija a usted: como señor o señora?
- ▶ En caso de que el servidor o servidora judicial no pueda preguntar, haga uso del apellido y no del nombre.
- ▶ El personal judicial debe respetar en todo momento la expresión de género de quienes acuden en procura del servicio. En consecuencia, es necesario facilitar la entrada a los espacios, ofrecer información, utilizar un lenguaje verbal o corporal inclusivo, evitar opiniones personales negativas, o realizar cualquier otro comportamiento discriminatorio en base a la expresión de género de las personas usuarias.
- ▶ Los servicios judiciales son medios para brindar información y satisfacción de las necesidades de las personas usuarias en el ámbito de competencia institucional. Por esto no se deben hacer juicios morales sobre la orientación sexual, identidad o expresión de género de la persona.
- ▶ Se recomienda no utilizar un lenguaje corporal, ni expresiones irrespetuosas o de burla en razón de la orientación sexual, identidad o expresión de género de las personas.
- ▶ El personal judicial tiene el deber de evitar la violencia verbal y las agresiones físicas homofóbicas y transfóbicas por parte de otras personas usuarias, y ofrecer protección a la persona que está siendo agredida además se debe generar un espacio seguro, que fomente la confianza en el sistema por parte de todas las personas usuarias, incluyendo las personas Lgbtiq+.
- ▶ En población Lgbtiq+, y en particular en población trans, es frecuente que el nivel de lecto escritura sea bajo o muy bajo. No asumir que la persona sabe leer, se recomienda preguntar y explicar cada documento que entrega.
- ▶ Evite el uso de términos técnicos, utilice un lenguaje sencillo y directo.
- ▶ En mujeres trans no censurar la forma de vestir, y en general no limite la entrada a los edificios y espacios físicos del servicio de justicia de las personas en base a la vestimenta.

4.2. TRATO DIGNO EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad son aquellas personas que tienen condiciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras sociales, culturales, o físicas, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Investigaciones nacionales revelan que las mujeres con discapacidad, sobre todo intelectual, enfrentan mayores restricciones y cuentan con menos recursos para la negociación que los hombres con el mismo tipo de discapacidad, en el ejercicio de sus derechos, ya que enfrenta estereotipos combinados por género y discapacidad.

En la práctica judicial, esto significa que el personal debe prestar mayor atención para asegurar que las mujeres con discapacidad puedan tomar decisiones en espacios y ambientes que minimicen las influencias de terceros, y les permitan expresar su voluntad de forma autónoma¹.

Según su origen, la discapacidad se puede clasificar en cuatro grandes grupos: física, sensorial, mental e intelectual².

- **Discapacidad física o motora:** es la pérdida, disminución o alteración de la capacidad de la persona para moverse con libertad y de un modo en el que tenga plena funcionalidad. Aunque puede ser resultado de factores congénitos y hereditarios, en la mayoría de los casos se trata de una discapacidad sobrevenida por accidentes de trabajo, tráfico, enfermedades, o actos de violencia. Incluye a personas con talla baja, monoplejía, hemiplejía, o distrofia muscular.
- **Discapacidad sensorial:** es la pérdida o atenuación de una o más funciones sensoriales humanas: la auditiva, visual o ambas. Aunque es menos frecuente, existen trastornos que pueden causar discapacidad por la pérdida del sentido del gusto y el olfato.
 - ▶ **Discapacidad visual:** incluye personas completamente ciegas o con un resto de visión tan pequeño que no se puede corregir con lentes normales. Puede ser de origen hereditario (Ceguera por Glaucoma), congénito (Ceguera por Rubeola), o traumático (Ceguera por Diabetes).

¹ Escalona Mendoza, Delia, y Pedrejón, Inés. Diagnóstico participativo sobre derechos sexuales y reproductivos de las mujeres con discapacidad en República Dominicana. CIMUDIS. Santo Domingo: 2014. GRACIANO, Carol; TOLEDO, Luis. Diagnóstico Participativo sobre Violencia de Género hacia Mujeres con Discapacidad. Ayuntamiento de Cádiz, EQUA, CIMUDIS. Santo Domingo: 2018.

² Peñas, Esther, y Hernández, Paz. Guía de estilo sobre discapacidad para profesionales de los medios de comunicación. Real Patronato sobre Discapacidad. Madrid: 2019. En Línea: <https://www.sijs.net/documentos/ficha/544014.pdf>

- ▶ **Discapacidad auditiva:** incluye la pérdida profunda de la capacidad para recibir las ondas de sonidos, así como las pérdidas severas y limitadas, en donde la persona percibe ciertos sonidos (hipoacusia). Puede estar ocasionada por factores hereditarios, la edad, exposición al ruido, infecciones y otras enfermedades.
- ▶ **Sordoceguera:** es una discapacidad múltiple que surge como consecuencia de la combinación en una misma persona de una discapacidad visual y una discapacidad auditiva.
- **Discapacidad intelectual:** incluye a las personas con alteraciones del desarrollo cognitivo que va a provocar alteraciones en el aprendizaje. Pueden ir desde niveles leves hasta profundos. Algunos ejemplos de personas con discapacidad intelectual son las personas con síndrome de Down, o personas con trastorno del espectro autista, pero existen muchas otras como el síndrome de Rett, que se presenta en las niñas.
- **Discapacidad mental psicosocial:** incluye a las personas que presentan una alteración de tipo emocional, cognitivo o de comportamiento en donde quedan afectados procesos psicológicos básicos como la percepción, conciencia, conducta, motivación, lenguaje u otros. Incluye enfermedades mentales como trastornos depresivos, trastorno bipolar, trastorno de ansiedad (fóbico, obsesivo-compulsivo), o esquizofrenia.

La discapacidad es el resultado de la interacción entre la condición física, sensorial o mental de las personas y las barreras del medioambiente en el que vive.

Cuando las personas pueden contar con espacios físicos y de transporte, sistemas de información y comunicación adaptados, y dispositivos de apoyo, que les permiten moverse, actuar y participar con autonomía, la discapacidad deja de existir.

Dentro de las principales causas de discriminación, se identifican las barreras físicas y de comunicación, los estereotipos y prejuicios sociales sobre la discapacidad. En general, se encuentran asociadas a los imaginarios predominantes sobre la capacidad y los cuerpos válidos, que privilegian, en los hombres, la fuerza y el atletismo; y en las mujeres, la esbeltez, y determinadas proporciones y medidas. En múltiples profesiones y oficios estas cualidades son las requeridas, por ejemplo, para pertenecer a las Fuerzas Armadas, trabajar en atención al cliente, televisión, o incluso venta de vehículos. Esta sobre representación implica una invisibilización de la diversidad de los cuerpos y capacidades humanas, lo que a su vez refuerza las visiones sociales distorsionadas sobre la discapacidad, y los estereotipos de la discapacidad como enfermedad, o de la discapacidad como debilidad o carencia.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL
Protocolo de Trato Digno en el Acceso a la Justicia para:
Personas Lgbtiq+ Personas con Discapacidad y Personas Migrantes

Es importante tener presente que:

*Las personas con discapacidad no se encuentran enfermas.
La discapacidad no es una enfermedad.*

*Las personas con discapacidad no se encuentran incapacitadas,
y no son inválidas.*

*Las personas con discapacidad no son las que deben o tienen que
adaptarse al entorno, sino el entorno a las personas con discapacidad.*

La discriminación por motivos de discapacidad: es cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, por acción u omisión, incluyendo la denegación de ajustes razonables.

La Ley núm. 5-13, sobre Discapacidad y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, compromete a todos los poderes del Estado y sus instituciones a tomar medidas para asegurar la accesibilidad y diseño universal³. Sin embargo, cuando estas medidas resultan no ser suficientes para atender a las necesidades de un caso concreto, se prevé la adopción de ajustes razonables.

Los ajustes razonables dependen siempre del tipo de discapacidad. En consecuencia, primero es recomendable que el personal del sistema de justicia identifique el tipo de discapacidad de que se trata; segundo, ofrecer a la persona usuaria el ajuste razonable más conveniente, conforme el caso. Los ajustes razonables pueden comprender una modificación física, o una variación en el procedimiento. Por ejemplo, brindar el servicio

³ En el Estado dominicano, las compras y contrataciones están reguladas según criterios de accesibilidad y diseño universal, de acuerdo con la Guía Práctica de Compras Públicas Accesibles. Sobre accesibilidad física, en la República Dominicana aplica la Norma de Accesibilidad Universal: NORDOM 779 sobre Accesibilidad al Medio Físico, Criterios y Requisitos Generales para un Diseño Universal. Sobre accesibilidad para el contenido Web: NORDOM 826. Requisitos de accesibilidad para el contenido en la web. Dirección General de Contrataciones Públicas. Ver Guía en línea: https://www.dgcp.gob.do/new_dgcp/documentos/politicas_normas_y_procedimientos/resoluciones_de_politicas/2020/Gu%C3%ADa%20Pr%C3%A1ctica%20Compras%20Accesible-1.pdf

fuera del lugar habitual para facilitar el acceso y participación plena de la persona con discapacidad o facilitar un recurso de apoyo.

Igualmente, el personal del Poder Judicial debe asegurar que, en la prestación de los servicios, sean tomadas las medidas necesarias para asegurar el respeto de la voluntad y las preferencias de la persona, evitando las influencias indebidas (Ver Política de Igualdad para las Personas con Discapacidad del Poder Judicial de la República Dominicana, 2016).

Persona con discapacidad que requiere de apoyos específicos para el ejercicio de sus derechos, es aquella con un tipo de discapacidad mental o intelectual, que por sus características requiere de asistencia o acompañamiento para tomar decisiones sobre sí misma. Con el fin de asegurar que la persona con discapacidad reciba información y pueda decidir de manera directa, sin intermediarios, el personal del Poder Judicial deberá asegurarse que esta ha comprendido la información.

4.2.1. Derechos de las Personas con Discapacidad en el Acceso a la Justicia

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

- Derecho a ser tratada con dignidad y respeto, sin discriminación por motivos de discapacidad.
- Derecho al respeto de la autonomía e independencia, sin discriminación por motivos de discapacidad.
- Derecho a recibir información sobre los resultados de las actuaciones, el desarrollo de los procedimientos, y a ofrecer su consentimiento informado cuando sea necesario, a través de canales de comunicación adaptados y adecuados a la discapacidad (sensorial, física, mental e intelectual), tales como: braille, lengua de signos, lectura fácil, sistema dactilológico, audio descripción y subtítulos en los documentos audiovisuales, servicios de acompañamiento y apoyo especializado (como guía-intérprete para personas sordo-ciegas, o para niños y niñas con discapacidad sensorial o intelectual), entre otros.
- Derecho de acceso a los servicios de forma directa y sin necesidad de intermediarios, a través de medidas de accesibilidad física y tecnológica, tales como ascensores adaptados, rampas adecuadas, zonas de parqueo, baños, ventanillas de atención con la altura requerida para personas con dispositivos de

movilidad, guía podotáctil para personas ciegas que marquen el camino dentro de las instalaciones, entre otras.

- Derecho a los ajustes razonables necesarios para acceder a los servicios de una manera real y efectiva, haciendo posible la comprensión del proceso, su impacto, y consecuencias.
- Derecho a recibir orientación adaptada y gratuita, o de bajo costo, que tome en cuenta las barreras de acceso a la justicia específicas que enfrentan las personas con discapacidad.
- Derecho a ser atendida por servidores/as judiciales con capacidad y entrenamiento que conozcan y apliquen los protocolos correspondientes sobre trato digno en el acceso a la justicia para personas con discapacidad.

4.2.2. Pautas de Trato Digno para Personas con Discapacidad Auditiva

- ▶ Usar los términos “personas sordas”, “personas con sordera” o “personas con discapacidad auditiva”. Nunca utilice “sordomudos” o “sordomudas”.
- ▶ No todas las personas sordas utilizan lenguaje de signos o saben leer los labios.
- ▶ No todas las personas con hipoacusia o sordera parcial utilizan audífonos.
- ▶ La lengua de signos no es la lengua natural de todas las personas sordas, así como tampoco existe una única lengua de signos. Hay tantas lenguas de signos como idiomas, cuestión que debe ser tomada en cuenta al momento de solicitar el servicio al personal auxiliar de la justicia. Informar cuando se trata de una persona sorda extranjera proveniente de un país no hispano hablante, de cual idioma se trata.
- ▶ En República Dominicana se utiliza la Lengua de Signos Dominicana, cuyo diccionario oficial se encuentra aquí: <https://diccionariolsrd.conadis.gob.do/>
- ▶ La persona usuaria sorda, como cualquier otra, debe recibir la información de manera oportuna y comprensible. No es obligación de la persona sorda proporcionar los medios y vías para garantizar su propia comunicación efectiva, esa es una obligación del Estado dominicano y sus poderes públicos.
- ▶ Si la persona sorda acude con un/a acompañante, no se debe dirigir a esta persona, se debe hablar directo a la persona sorda, mirándola de frente para que pueda ver sus labios, ojos, manos y lenguaje corporal en general. El o la acompañante estará escuchando y transmitirá su mensaje de manera correcta y adecuada.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL
Protocolo de Trato Digno en el Acceso a la Justicia para:
Personas Lgbtiq+ Personas con Discapacidad y Personas Migrantes

- ▶ Cuando el personal judicial no pueda acceder a intérpretes en lengua de signos, y la persona no se encuentra acompañada, debe entregar la información por escrito y utilice signos naturales de comunicación (gestos comunes) y dibujos.
- ▶ Si la persona presenta un bajo nivel de lecto-escritura, se debe escribir en mayúsculas, con letras de molde grandes y claras, y palabras sencillas de uso frecuente. Además, puede utilizar signos naturales de comunicación y dibujos. Su objetivo es la comunicación efectiva pero respetuosa.
- ▶ Algunas personas sordas pueden leer los labios, preguntar por escrito si este es el caso.
- ▶ En los casos de personas sordas con capacidad para leer los labios, debe mirar de frente, hablar despacio, utilizar un lenguaje sencillo, y articular con claridad.
- ▶ Sin importar qué vía de comunicación utilice, se debe evitar el uso de oraciones largas y ofrezca ejemplos.
- ▶ A la persona sorda no se debe colocar esposas o grilletes en las manos a menos que sea absolutamente necesario para el desplazamiento. Las manos son el medio de comunicación de esa persona.
- ▶ La información en línea en formatos audiovisuales debe estar disponible en lenguaje de señas y/o subtitulada.
- ▶ Es siempre recomendable que el personal judicial reciba entrenamiento básico en lenguaje de señas, que le permita realizar advertencias en situaciones de emergencia o dar información elemental sobre ubicación de los baños, o el centro de atención presencial, por ofrecer algunos ejemplos.
- ▶ Los acuerdos con organizaciones locales de personas sordas pueden facilitar la prestación de servicios judiciales en las zonas rurales del país. También es recomendable el uso de medios virtuales de comunicación que permitan acceder a personal entrenado en lengua de signos y otros medios de apoyo para la comunicación.

4.2.3. Pautas de Trato Digno para Personas Ciegas o de Baja Visión

- ▶ Es correcto usar los términos “ciego”, “ciega”, o “persona con discapacidad visual”. Nunca utilice “invidente”.
- ▶ Las personas ciegas y las personas con baja visión se guían por el sonido, por esta razón el personal judicial debe identificarse inmediatamente, ofreciendo su nombre y posición, previo a realizar cualquier pregunta. Evitar saludos del tipo

PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL
Protocolo de Trato Digno en el Acceso a la Justicia para:
Personas Lgbtiq+ Personas con Discapacidad y Personas Migrantes

¿Cuál es su problema? o ¿En qué puedo ayudarle? si antes no se ha identificado correctamente.

- ▶ Indicar claramente cuándo le está dirigiendo una pregunta directamente.
- ▶ Durante la atención es importante describir el entorno, el proceso y estar en constante comunicación.
- ▶ Al momento de guiar a una persona con discapacidad visual, sea cieguera o baja visión, lo correcto es pedir a la persona que sea ella quien toque el hombro o brazo de la persona guía. Es la persona con discapacidad la que debe apoyarse de la persona guía.
- ▶ La persona guía debe explicar cada movimiento que vaya a hacer, por ejemplo, “ahora vamos a subir unas escaleras”, “ahora vamos a doblar a la derecha”, “hemos llegado y hay que abrir la puerta del despacho”.
- ▶ Sin importar el servicio que preste, no toque a la persona ciega o la persona de baja visión sin avisar, eso puede generar sentimientos de miedo e incomodidad, es un comportamiento considerado por ella irrespetuoso.
- ▶ Aunque es inevitable gesticular mientras se habla, recuerde que la persona no puede ver. Evitar el uso de señas, como apuntar con los dedos, la boca o la mirada. Aunque la persona tenga baja visión, pueden que sólo vea de forma parcial o limitada, de modo que, aunque usted crea que lo puede ver, no es así.
- ▶ Describir todo en todo momento, por ejemplo: “le estoy pasando un lapicero para que pueda firmar”, “voy a imprimir el documento que me solicita en otra sala, espere un momento por favor”, “Se queda sola en esta sala”. La descripción es lo que permite a la persona con discapacidad visual comprender lo que sucede en su entorno y mantener control sobre lo que sucede a su alrededor.
- ▶ El funcionario o la funcionaria del Poder Judicial debe dirigirse directamente a la persona con discapacidad visual, aún cuando esta se encuentre acompañada de otra. Hablar, preguntar o explicar al acompañante, es irrespetuoso y despoja a la persona de su autonomía.
- ▶ Sólo si la persona así lo solicita, la información puede ser entregada adicionalmente al acompañante.
- ▶ Todas las oficinas del Poder Judicial deben contar con tarjetas o guías para firmas (plantilla para que las personas con dificultad visual no salgan de la línea).
- ▶ Todos los documentos que la persona deba firmar, o los documentos que la persona deba conocer y tener en su poder, por su relevancia para el proceso,

deben ser, como mínimo, descritos de forma general. Por ejemplo: “este es el documento de consentimiento”.

- ▶ No todas las personas ciegas saben leer en Braille, por lo que siempre será necesario preguntar y describir el contenido general de los documentos al momento de su entrega, de forma sencilla, evitando el uso de expresiones técnicas o muy especializadas.
- ▶ Los servicios en línea deben incluir descriptores de imágenes y lectores de pantalla.
- ▶ Las infraestructuras deberían incluir sistemas guía podotáctiles que permitan a la persona desplazarse de forma autónoma. Algunos servicios públicos nacionales ya los incluyen, por ejemplo el sistema de Metro de la ciudad de Santo Domingo. Si no es posible tener este sistema, debe contarse con personas guías entrenadas.

4.2.4. Pautas de Trato Digno para Personas con Discapacidad Mental

- ▶ Las personas con discapacidad mental son las que reciben mayor estigmatización social.
- ▶ Utilizar los términos “persona con discapacidad mental”, “persona con discapacidad psicosocial”, “persona con enfermedad mental”. Nunca “loco”, “loca”, “trastornado/a”.
- ▶ No utilice expresiones que reduzcan a la persona a su condición, del tipo “el/la esquizofrénica/o” o “el/la psicótico”.
- ▶ Las personas con discapacidad mental no pierden su derecho a la autonomía, a recibir información y dar consentimiento.
- ▶ Dirigirse a la persona de forma directa y no a su acompañante.
- ▶ Usar un lenguaje sencillo y directo, evite las oraciones largas y el uso de términos técnicos.
- ▶ Tratar a la persona con naturalidad y procure generar el máximo de empatía.
- ▶ En caso de que servidores(as) judiciales no cuenten con las herramientas, conocimiento o preparación (seguro, preparado o entrenado) para ofrecer el servicio, es recomendable procurar que otra persona atienda a la persona usuaria.

4.2.5. Pautas de Trato Digno para Personas con Discapacidad Físico Motora

- ▶ Las personas con discapacidad físico motora no siempre utilizan silla de ruedas, andadera, muletas o bastón. En ocasiones usan perros guías.
- ▶ En caso de necesidad para referirse a una persona de baja estatura, usar “persona de talla baja”. Nunca usar el término “enano” o “enana”.
- ▶ Los servicios de atención con ventanilla, deben contar con ventanillas adaptadas a la altura promedio de las personas de talla baja y de las personas usuarias de sillas de ruedas.
- ▶ Los edificios judiciales deben ser accesibles para las personas con discapacidad físico-motora, utilicen o no dispositivos de apoyo.
- ▶ Las rampas, anchura de las puertas de entrada principal, anchura de las puertas de entrada a las oficinas, despachos y baños, pasillos, corredores, y parqueos reservados para personas con discapacidad, deben respetar las medidas establecidas por la norma Nordom 779 sobre accesibilidad al medio físico (la cual establece criterios y requisitos generales par un diseño universal. Ha sido preparada por la Dirección de Normalización del Instituto Dominicano para la Calidad, Indocal) y la Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad Universal para Edificaciones Judiciales del Poder Judicial.
- ▶ Los parqueos reservados para personas con discapacidad, además de respetar las medidas, deben respetar la ubicación preferencial, ya que es importante para algunas personas por el tipo de equipo de apoyo que necesitan para moverse.
- ▶ Los baños deben estar adecuadamente adaptados, esto significa: entrada y espacio de cubículo adaptado para silla de ruedas, muletas o andadera para adulto, lavamanos y espejo adaptado, asideros horizontales a la altura del inodoro, entre otras medidas, según la norma nacional.
- ▶ Los edificios de más de un nivel deben contar con ascensores o silla elevador para escaleras, así como medidas de seguridad para la evacuación de personas con discapacidad físico motora en caso de incendio y otros desastres, en donde el uso de ascensores está prohibido. Esto incluye personal capacitado en normas de evacuación.
- ▶ Cuando, por la edad de la edificación, estas medidas no sean posibles, el personal judicial debe incorporar los ajustes razonables que sean necesarios, como por ejemplo, disponer de un espacio de atención específico para la atención de personas con discapacidad físico motora en primera planta.

- ▶ La persona con discapacidad físico motora nunca debe ser cargada por las escaleras, ni dentro ni fuera de su silla de ruedas, aún se cuente con su consentimiento. Esta práctica es un atentado contra la dignidad humana.
- ▶ Es recomendable como ajuste razonable que las audiencias se muevan a primera planta, o que la funcionaria o funcionario sea quien se desplace y atienda a la persona en un espacio habilitado en primera planta.

4.2.6. Pautas de Trato Digno para Personas con Discapacidad Intelectual

- ▶ Las personas con discapacidad intelectual tienen derecho a decidir, dar consentimiento y recibir información de forma directa y sin intermediarios.
- ▶ En los casos de discapacidad intelectual, es frecuente que las familias sean sobreprotectoras, lo que produce una tutela de hecho. Es deber de servidores/as judiciales promover que la autonomía de la persona sea respetada y valorada.
- ▶ Tomar en cuenta que la discapacidad intelectual incluye un rango muy amplio de situaciones y niveles. No asuma que la persona no será capaz de comprender su situación, y las consecuencias de sus decisiones.
- ▶ Se debe utilizar un lenguaje sencillo, claro y directo. Puede ofrecer ejemplos, debe evitar términos técnicos y asegurarse de que la persona entienda la información, haciendo preguntas de forma directa.
- ▶ Se debe evitar en todo momento el uso de términos y palabras que infantilicen a la persona como “muchacha” o “muchacho”.
- ▶ Se debe tratar a la persona con naturalidad y procure generar el máximo de empatía.
- ▶ Algunas personas con discapacidad intelectual presentan dificultades para hablar, sobre todo en la dicción, no muestre impaciencia, no interrumpa a la persona, ni se torne a hablar con su acompañante. Espere y deje que se comunique, tomar en cuenta que su labor es proteger la dignidad de la persona usuaria del sistema de justicia. Si usted no es capaz de manejar la situación, solicite ayuda a otra persona dentro del área de servicio.
- ▶ Es recomendable que los documentos sustantivos incluyan resúmenes en lenguaje accesible para garantizar que la persona pueda estar bien informada.
- ▶ En caso de que la persona acuda acompañada, siempre se debe dirigir a la persona con discapacidad. En este caso la persona usuaria es la persona con discapacidad intelectual, debe tratarla con respeto y como persona autónoma. Si fuera necesario, y siempre en segundo lugar, ofrezca información adicional a la persona acompañante.

4.3. TRATO DIGNO EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS MIGRANTES

Persona Migrante es un término genérico que designa a toda persona que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de un país o a través de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversas razones. Dentro de las personas migrantes se pueden encontrar personas refugiadas y solicitantes de asilo.

Refugiado/a es una persona que tiene fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, que se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él.

Son también personas refugiadas aquellas que han huido de sus países porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.

Las personas migrantes, refugiados/as y solicitantes de asilo, con frecuencia son víctimas de racismo y/o xenofobia.

Racismo es un sistema de dominación y de inferiorización de un grupo sobre otro basado en la racialización de las diferencias, que se expresa a través de un conjunto de ideas, discursos y prácticas de invisibilización, estigmatización, discriminación, exclusión, explotación, agresión y despojo.

Xenofobia son las actitudes, prejuicios y comportamientos que rechazan, y excluyen a las personas, en base a la percepción de que son extranjeros o personas ajenas a la comunidad, a la sociedad o a la identidad nacional.

En nuestro país, en general, los prejuicios se dirigen a los grupos de personas migrantes más numerosos que han establecido residencia permanente, y que, por su número, se perciben como un peligro para el mercado laboral y los puestos de trabajo de las personas nacionales, las costumbres, las tradiciones, la identidad nacional, el idioma, la religión, e incluso la seguridad personal.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL
Protocolo de Trato Digno en el Acceso a la Justicia para:
Personas Lgbtiq+ Personas con Discapacidad y Personas Migrantes

En el caso de las mujeres migrantes es frecuente la sexualización, e incluso, la hipersexualización, como resultado de procesos de categorización social basados en estereotipos y prejuicios. Estos procesos pueden ser de exotificación, que sucede cuando las mujeres de un determinado origen nacional o étnico son percibidas como algo “especial” que debe ser “objeto” de conquista, debido a su pertenencia a una cultura, o país diferente que, en el imaginario colectivo, se asocia a historias y mitos que las colocan en una especie de pedestal. Es el caso, por ejemplo, de las mujeres migrantes venezolanas, lo que puede tener consecuencias muy negativas, y las coloca en situación de mayor vulnerabilidad frente a la explotación, trata de personas, matrimonio y uniones forzadas, violencia de género en las relaciones de pareja, y delitos sexuales, en donde el ejercicio del poder y el dominio sobre el otro/a es el elemento preponderante.

Otro proceso relevante al contexto dominicano es el de racialización o etnicización, es decir, donde se toma en cuenta raza y etnia, mucho más frecuente en mujeres migrantes haitianas, o mujeres migrantes negras en general. Aunque, es necesario observar que también se presenta, quizás en la misma medida, en hombres migrantes haitianos, y hombres migrantes negros. En el país, la racialización (es el proceso en el cual se recibe un trato favorable o discriminatorio en base a la categoría racial que la sociedad le atribuye) de las personas afrodescendientes y haitianas, y de la población dominicana negra, está marcada por la estructura social e institucional racista producto de nuestra historia colonial. La colonización instauró la creencia, que llega hasta nuestros días, de que existen diferencias en la sexualidad asociadas a las diferencias raciales. Más aún, que existen diferencias intelectuales, en el tipo de trabajo y tareas que podemos asumir, y hasta en las formas de comportamiento.

Estas ideas, son la base para justificar la violencia racista y el sexismo racializado que se expresa en prejuicios tales como, “las haitianas sólo quieren parir o paren más”, “los haitianos (o los negros), lo hacen en cualquier sitio”, o, “todas las dominicanas negras que migran salen a prostituirse”. También justifica la creencia de que las mujeres negras pueden trabajar más, cargar más peso, no se cansan, necesitan menos horas de sueño, sólo entienden lo que se les pide cuando se les dan ordenes, no responden positivamente a la amabilidad y el buen trato, y en general pueden ser tratadas como animales de carga.

En el caso de los hombres negros migrantes, o de origen haitiano, también se producen procesos de sexualización y racialización, pero se encuentran asociados a la violencia sexual, la agresividad, delincuencia y criminalidad.

Como en el caso de la migración venezolana, estos prejuicios, empujan a las personas migrantes negras y haitianas a situaciones de marginalidad y vulnerabilidad frente a cierto tipo de delitos, sobre todo la explotación laboral y sexual, servidumbre, sobre todo

en el servicio doméstico, trata de personas, y estafa. Además, de situaciones de abuso y engaño, que sacan provecho del desconocimiento del idioma, y los códigos culturales.

Por último, hay que advertir, que, en el caso de la migración venezolana, y de otros países de América Latina y de habla hispana, la barrera no se ubica en el idioma, pero si en la comprensión del contexto histórico, las costumbres, las prácticas, y los consensos sociales informales o tácitos. Este elemento debe ser tenido en cuenta por parte del personal judicial, al momento de ofrecer información, prestar servicios judiciales, y administrativos.

4.3.1. Derechos de las Personas Migrantes en el Acceso a la Justicia

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

- Derecho a ser tratada/o con dignidad y respeto, sin discriminación por motivos de origen nacional, situación migratoria, raza o pertenencia étnica.
- Derecho a recibir información adecuada y en su propio idioma, a través de servicios de traducción.
- Derecho a recibir información adaptada según su diversidad cultural. Como, por ejemplo, a que se le expliquen las características particulares del servicio.
- Derecho a recibir asistencia con independencia del estatus migratorio. La falta de residencia legal en el país no es impedimento para acceder a los servicios de cualquier tipo, que se trata de un servicio básico que garantiza un derecho humano y fundamental.
- Derecho a recibir orientación adaptada y gratuita, o de bajo costo, que tome en cuenta las barreras de acceso a la justicia específicas que enfrentan las personas migrantes.
- Derecho a ser atendido por servidores/as públicos con capacidad y entrenamiento que conozcan y apliquen los protocolos correspondientes sobre trato digno en el acceso a la justicia para personas migrantes.

4.3.2. Pautas de Trato Digno para ofrecer un Servicio de Calidad a Personas Migrantes

- ▶ Tomar en consideración que los servicios judiciales son de carácter básico, por lo que no es necesario tener residencia legal en el país para poder acceder a los servicios de cualquier tipo.

- ▶ Las personas migrantes que no hablan español tienen derecho a recibir información en su idioma.
- ▶ Las señalizaciones, letreros y demás información orientativa sobre los servicios, deben estar disponibles en los idiomas de uso más frecuente en el servicio.
- ▶ Tomar en cuenta que las personas acuden desde contextos culturales y jurídicos distintos. Explique los procedimientos con detalle y no asuma que la persona conoce el sistema y sus prácticas.

4.4. RECURSOS PARA PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA DE JUSTICIA

El Poder Judicial cuenta con medios para recibir y tramitar reclamaciones en caso de mala calidad del servicio, a través de los Centros de Atención Judicial.

- Enviar un correo electrónico a: contacto@poderjudicial.gob.do
- Llamar al Centro de Contacto: *3191 y 1-809-200-3191.
- Desde el interior, sin cargos. Lunes a Domingo: 7:30 a.m. a 4:30 p.m.
- Para más información visite la [web: www.poderjudicial.gob.do](http://www.poderjudicial.gob.do)

Estos servicios garantizan el anonimato y la confidencialidad. Si la persona no puede acceder por estos medios, tiene derecho a solicitar una cita presencial con la persona que coordina el departamento o área, y presentar su reclamación de forma anónima y recibir una respuesta oportuna.

Los servicios públicos mejoran gracias a las personas que tienen el valor de señalar aquellos aspectos que deben ser mejorados para el beneficio de todos y todas.

5. DEFINICIONES

5.1. Derechos Fundamentales: todos los derechos inherentes al ser humano, es decir, que le pertenecen por su sola condición de ser humano. Dentro de estos, los derechos fundamentales se encuentran reconocidos y garantizados en la Constitución dominicana y los tratados internacionales.

5.2. Derecho de Acceso a la Justicia: conjunto completo de derechos fundamentales garantizados por la Constitución y las leyes, al permitir que se pueda demandar ante una autoridad competente e imparcial, la restitución de derechos cuando estos han sido vulnerados por el propio Estado o por terceras personas. Se encuentra reconocido por la Constitución dominicana en su artículo 69, en donde se afirma que: “Toda persona, en el ejercicio de sus derechos e intereses

legítimos, tiene derecho a obtener la tutela judicial efectiva, con respeto del debido proceso”. A modo de ilustración se mencionan algunos ejemplos: Cuando una persona acude a un servicio y no se le presta atención, no se muestra interés en su situación particular esto limita no solo su acceso, sino el de otras personas con las que socializa su experiencia.

5.3. Discriminación Social: consiste en la exclusión social, justificada y legitimada por prejuicios y estereotipos, de ciertas personas que presentan identidades, características físicas o comportamientos que, en un momento histórico determinado, se consideran como negativas, contrarias a la moral, o incluso peligrosas.

5.4. Estereotipos: son las creencias populares, fuertemente arraigadas, sobre los atributos buenos y malos que poseen ciertos grupos sociales como, por ejemplo: los hombres heterosexuales, los hombres gais, los europeos, las personas en silla de ruedas, o las personas ciegas. Como se trata de generalizaciones, los estereotipos distorsionan la realidad, negando la complejidad y diversidad social. Ejemplos: “las mujeres son más sensibles y delicadas”, “los hombres gais son más limpios y saben cocinar”. A pesar de esta característica, el acto de estereotipar desempeña una función en los seres humanos, al permitir que el cerebro simplifique y catalogue la información que nos rodea. No sucede lo mismo con los prejuicios.

5.5. Prejuicios: actitudes negativas y hostiles formadas en base a opiniones sin conocimiento y estereotipos negativos, en contra de una persona o un grupo de personas, a los que se considera como ajenas al propio grupo, o grupo de referencia. Ejemplos: “los venezolanos quieren quitarles el trabajo a los dominicanos”, “las personas Lgbtiq+ no deben tener hijos/as y familia”.

5.6. Discriminación: acción o conducta provocada por los prejuicios y los estereotipos.



5.7. Discriminación en el Acceso a la Justicia: tipo de discriminación social, que consiste en la exclusión, limitación o restricción de una persona de los servicios en base a prejuicios y estereotipos, y se manifiesta a través de la interposición

de barreras tangibles (infraestructura, tecnológicas, recursos humanos, presupuestarias, comunicacionales) e intangibles (conocimientos, creencias y actitudes) que dificultan o hacen imposible el acceso a los servicios judiciales.

5.8. Discriminación Estructural: contexto cultural, histórico y político, donde de manera reiterada, ciertos grupos sociales enfrentan una situación de desventaja o de desigualdad social, que se conoce como “discriminación estructural o sistémica”.

Estas dinámicas tienen como consecuencia la persistencia de estructuras de subordinación y resultados sistemáticamente desventajosos para ciertos grupos, incluso cuando existen normas jurídicas dirigidas a protegerlos. Una de las características que la hace sistémica es que se reproduce a través de las instituciones, es decir, no necesita de personas, se replica a través de normas, leyes, currícula, guías, protocolos, entre otros.

En la práctica, esta dinámica de desigualdad y discriminación descansa sobre un “principio legitimador de las desigualdades sociales”, según el cual existen jerarquías fijas: blanco/negro, hombre/mujer, capacidad/discapacidad, heterosexual/homosexual, rico/pobre, dominicano/extranjero, ciudad/campo.

Cuando se discrimina a otra persona, es porque esta es colocada en una posición social inferior respecto de la otra, aún no se haga de forma totalmente consciente o “con intención”. La posición de privilegio se basa en la creencia de que la persona que discrimina se coloca en el plano superior frente a la persona discriminada. A su vez, la persistencia de la subordinación y la marginación ratifica los prejuicios y estereotipos contra estas personas y grupos sociales colocados en situación de vulnerabilidad, convirtiéndolo en un círculo vicioso.

La discriminación estructural o sistémica ayuda a entender por qué ciertos grupos de personas se encuentran en mayor desventaja social, a pesar del desarrollo económico de los países, y de la adopción de leyes y políticas protectoras. Por ejemplo, a pesar de los avances y de las leyes nacionales, las mujeres dominicanas se encuentran en desventaja respecto de los hombres en muchos ámbitos, por ejemplo, en la participación política. No obstante, el país lleva años aplicando cuotas electorales y otras medidas, las mujeres siguen siendo una minoría numérica en todos los espacios de elección popular.

Las barreras en el ejercicio del derecho de acceso a la justicia muestran la discriminación estructural que enfrentan las personas con discapacidad, las

PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL
Protocolo de Trato Digno en el Acceso a la Justicia para:
Personas Lgbtiq+ Personas con Discapacidad y Personas Migrantes

personas Lgbtiq+, y las personas migrantes. Los indicadores más relevantes son los siguientes⁴:

- Presentan mayores niveles de impunidad y violencia.
- Bajo acceso a procesos de reclamación.
- Mayor desconocimiento de derechos.
- Se encuentran casi completamente ausentes en los servicios de justicia.
- Presentan mayores niveles de desconfianza en el sistema de justicia.

Superar la discriminación estructural en el acceso a la justicia es un tema complejo pero posible, que requiere de la adopción de leyes, políticas públicas, mayor inversión presupuestaria, entre otras medidas. Pero también, de cambios actitudinales en el personal del Poder Judicial. Primero, siendo conscientes de que estas desigualdades son producto de procesos históricos complejos; segundo, siendo conscientes de nuestra propia capacidad para efectuar cambios que, aunque puntuales, a la larga contribuyan a modificar esta situación de forma positiva.

5.9. Exclusión Social: excluir significa impedir el acceso a determinados lugares o espacios (escuela, trabajo, servicios públicos), de una determinada manera, ya sea porque no existen medios que deberían de estar disponibles (rampas, intérpretes, guías); o porque existen barreras físicas o barreras actitudinales en el personal de servicio, o en otros usuarios/as (personal sin entrenamiento, ausencia de protocolos, edificios no adaptados). Por ejemplo, son formas de exclusión social, y por tanto discriminación, las siguientes:

- Cuando la información sobre un servicio está disponible únicamente en formatos para personas que pueden leer, y no toman en cuenta el alto número de personas analfabetas o con bajo nivel de lectoescritura.
- Cuando la información sobre un servicio no está disponible en formatos accesibles para personas con discapacidad visual total o parcial, o cuando no hay intérprete en lengua de señas para personas sordas.
- Cuando se impide la entrada a un edificio público a una persona por la manera en que está vestida.

⁴ GRACIANO, Carol; TOLEDO, Luis. Diagnóstico Participativo sobre Violencia de Género hacia Mujeres con Discapacidad. Ayuntamiento de Cádiz, EQUA, CIMUDIS. Santo Domingo: 2018; Observatorio de Derechos Humanos de Personas Trans. Homicidios de Lesbianas, Gay, Bisexuales, Trans e Intersex en la República Dominicana 2019-2020; Inter-American Commission on Human Rights. Informe sobre la situación de los derechos humanos en la República Dominicana / Comisión Interamericana de Derechos Humanos. OAS. Documentos oficiales; OEA/Ser.L/V/II. Ver también: Human Rights Council. Draft report of the Working Group on the Universal Periodic Review, Dominican Republic. UN, 1 February 2019. A/HRC/WG.6/32/L.13. De La Rosa, Fidelina, et.al. Encuesta Nacional a Personas Lesbianas, Gais, Bisexuales, Trans e Intersexuales República Dominicana. PNUD. Santo Domingo: 2021.

- Cuando se provocan sentimientos de incomodidad o vergüenza en una persona, en razón de su expresión de género.

Todas estas situaciones constituyen formas de exclusión, porque se convierten en obstáculos que impiden a ciertas personas acceder a los servicios públicos, debido a sus características: no saber leer, tener una expresión de género distinta a la de la mayoría de las personas, o tener una discapacidad.

5.10. Igualdad: principio jurídico que se encuentra en la Constitución dominicana en su artículo 39, que dice: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, reciben la misma protección y trato de las instituciones, autoridades y demás personas y gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal”.

La igualdad no debe ser entendida como uniformidad, por el contrario, supone una distinción en el trato fundamentado en las condiciones particulares de cada persona, esto solo es posible si se hace conciencia de la diversidad y heterogeneidad entre los seres humanos. Ejemplo, las personas con discapacidad motriz, buscar la forma de poder brindarle el servicio sin vulnerar sus derechos. De ahí, que la Constitución dominicana también proteja el derecho al libre desarrollo de la personalidad (artículo 43), cuyo objetivo es crear las condiciones de salvaguarda de la identidad personal.

5.11. La Identidad Personal: conjunto de características propias de una persona, aquellas que le permiten reconocerse como un individuo diferente a los demás. Abarca desde el temperamento, hasta lo que gusta o disgusta; pero también, aspectos legales como nombre o nacionalidad. Las características de la identidad no pueden servir de base para negar derechos, y es por eso, que algunas de estas características encuentran protección reforzada en el ordenamiento nacional e internacional.

No se trata de derechos preferenciales. Los derechos dirigidos a la protección de ciertas características de la identidad de una persona o un grupo de personas son el mecanismo jurídico que permite garantizar la igualdad al reconocer la importancia de la diversidad. Reconocer las diferencias constituyen pasos afirmativos para corregir inequidades históricas.

Identificar la Discriminación: no siempre es fácil saber cuándo se está frente a una situación de discriminación, porque se trata de prácticas cotidianas que se han normalizado e interiorizado. Sólo cuando se está frente a formas muy obvias de discriminación se suele reaccionar. Suelen ser las micro-discriminaciones las que con mayor frecuencia impiden a las personas ejercer sus derechos. Micro

PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL
Protocolo de Trato Digno en el Acceso a la Justicia para:
Personas Lgbtiq+ Personas con Discapacidad y Personas Migrantes

no se refiere a que sean pequeñas, sino al hecho de que se trata de prácticas normalizadas y cotidianas. Ejemplos de micro-discriminaciones en el acceso a la justicia son los siguientes:

- No escuchar a las personas con discapacidad intelectual por considerar que no tienen capacidad para entender por sí mismas.
- Negar información a una persona migrante extranjera porque no puede presentar un documento que acredite residencia legal en el país.
- Negar consejería en derecho de familia a una pareja del mismo sexo, por considerar, personalmente, que no se trata de una relación protegida por el derecho dominicano.

Identificar cuándo estamos discriminando a otras personas requiere de un ejercicio profundo de reflexión individual.

Todas las personas poseen creencias estereotipadas y opiniones basadas en prejuicios sobre otras personas. Aprender a identificar estas ideas, desaprenderlas y cuestionar su utilidad y validez, es una decisión individual que nos ayuda a cumplir nuestro rol como servidor o servidora judicial que actúa en cumplimiento de la ley y en apego a los protocolos del Poder Judicial.

5.12. Calidad en los Servicios Judiciales: percepción que la persona usuaria tiene del mismo y de la capacidad del servicio para satisfacer sus necesidades.

En el caso concreto del Poder Judicial, la percepción sobre la calidad y la satisfacción de las necesidades está condicionada por el tipo de servicio ofertado, que es la resolución de conflictos sociales, en donde no siempre las personas acuden de forma voluntaria. Tomando en consideración estos elementos, en general, las principales necesidades de las personas usuarias de los servicios judiciales son sentirse comprendida, bienvenida, importante, cómoda, en un ambiente seguro y de confianza, escuchada, valiosa y satisfecha.

La percepción negativa sobre la calidad de los servicios judiciales, en general, surge de la vivencia individual y colectiva de la falta de conocimiento sobre los procesos llevados a cabo. Dicho en otras palabras, con frecuencia, las personas usuarias se sienten insatisfechas por un sistema que está llamado a protegerles sin importar la posición que les toque ocupar (víctima o victimario); y al margen de un proceso que les pertenece por atravesar la propia vida o aspectos altamente relevantes del proyecto de vida, pero que sin embargo no comprenden, ya que se desarrolla en un lenguaje ajeno, y dentro de unos plazos y un protocolo propios, que sólo comprenden unas pocas personas.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL
Protocolo de Trato Digno en el Acceso a la Justicia para:
Personas Lgbtiq+ Personas con Discapacidad y Personas Migrantes

El servicio será de calidad, en la medida en que logra:

1. Hacer comprensible a las personas usuarias la información relativa a su situación, cualquiera que sea, incluyendo los procedimientos, estatus de su proceso, situación de sus familiares o de su propia persona, sus documentos y solicitudes, entre otras. Entendiendo que la persona necesita información jurídica básica, y reiterada tantas veces como sea necesario; sin importar su nivel educativo, condición económica, orientación sexual, condición de discapacidad, sexo, género, o cualquier otra condición.
2. Escuchar a la persona dentro de un ambiente en donde esta pueda presentar su conflicto o problema de forma respetuosa y confiable.
3. Recibir una respuesta adecuada y honesta a sus preguntas en un tiempo razonable. Esto significa, que el personal debe explicar el contenido de la respuesta, incluyendo sus límites, sin ambigüedades. Si no puede responder debe referir a la persona priorizando la economía del servicio, es decir, enviando al lugar más próximo con seguridad de que es el correcto y asegurando que la persona será recibida.

Es importante que servidores y servidoras judiciales expliquen los procesos, los nombres, los conceptos, los pasos a seguir, quienes son las partes, y qué se debe esperar, aunque la persona cuente con representación legal pública o privada. En esta línea, se hace necesario admitir, que el Poder Judicial aún no cuenta con todos los medios físicos, tecnológicos, o presupuestarios necesarios, para garantizar a las personas usuarias todos sus derechos, a través de edificios adaptados, traductores, e intérpretes suficientes, entre otros. Pero, el personal sí puede ofrecer un servicio con competencia, respeto por la dignidad, empatía e inteligencia emocional.

Recomendaciones para Prevenir y Erradicar la Discriminación en los Servicios:

- **Autoconciencia.** Significa ser conscientes de nuestros prejuicios y estereotipos en relación con la discapacidad, la orientación sexual, la identidad de género y la condición de extranjero o migrante.
- **Aprender.** A pesar de que existen prejuicios producto de la crianza, entorno y experiencias individuales, es necesario contar con una actitud abierta al cambio mediante la cual se pueda modificar conductas y esto es logable a través de la formación constante.
- **Respetar.** Sobre todo, las creencias de otras personas y los valores que estas consideren importantes, aun cuando sean diferentes a los nuestros.

- **Apreciar y comprender la diversidad de circunstancias personales.** La reacción de las personas ante determinadas situaciones puede ser muy variada, y las personas que acuden al sistema de justicia y no son profesionales del derecho, se encuentran sometidas a situaciones de estrés, incluso severas.
- **Evitar.** Implica no utilizar un lenguaje basado en estereotipos y generalizaciones sobre las supuestas características de un grupo, o que pueda resultar ofensivo o peyorativo. Cuidar el lenguaje no verbal.
- **Escuchar de forma activa.** Escuchar con atención las solicitudes y demandas de las personas para ofrecer la información que requieren de manera completa, detallada y en lenguaje accesible.
- **Ser conscientes.** Del impacto que genera la discriminación y sus secuelas en la vida cotidiana de las personas que han vivido históricamente esta situación.
- **Valorar el esfuerzo.** De la persona usuaria comunicarse en un idioma que no es el propio, o en lenguaje de signos, y estar atento/a las señales de comunicación no verbal.
- **Reconocer nuestras propias limitaciones.** Reconocer los límites y alcances del servicio que se presta, y ser honesto/a al explicarlos, permitiendo a la persona usuaria expresar su opinión para facilitar la comprensión de su situación cuando algo en el servicio le resulte molesto o sea impropio.

Marzo de 2024
Santo Domingo, Rep. Dom.



ISBN: 978-9945-585-76-6

