

Manual de implementación del Protocolo de actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual



Universidad
de Concepción



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA
ATENCIÓN EN JUSTICIA CON ENFOQUE
DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL

Contenidos

I. INTRODUCCIÓN

| | |
|--------------------------------------|---|
| 1.1 Contexto de elaboración..... | 6 |
| 1.2 Destinatarios/as del Manual..... | 9 |
| 1.3 Objetivos del Manual..... | 9 |

II. MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN

| | |
|---|----|
| 2.1 Descripción del proceso de implementación: Preparación..... | 13 |
| 2.2 Descripción del proceso de implementación: Actividades..... | 19 |
| 2.3 Descripción del proceso de implementación: Evaluación..... | 25 |

III. BUENAS PRÁCTICAS.....27

IV. PALABRAS DE CIERRE.....32

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Implementación del Protocolo de Actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual (MDI, en adelante) ha sido elaborado a partir de la experiencia específica del Proyecto de Investigación Aplicada FONDEF "Protocolo de Actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad", desarrollado en dos etapas: Primera etapa ID1710111 (2018-2020) y Segunda Etapa ID17120111 (2021-2023).

El Manual está orientado a la aplicación de un proceso de incorporación de la perspectiva de género y diversidad sexual en tribunales de justicia, sin distinciones de jerarquía, tamaño, ubicación geográfica ni materias de competencia. Busca entregar orientaciones sobre la aplicación de la perspectiva de género, tanto en la relación con las personas usuarias de los tribunales, así como en las relaciones de quienes integran cada organismo, en sus distintas ubicaciones y funciones laborales.

1.1 Contexto de elaboración

El Manual de Implementación ha sido elaborado a partir de la experiencia desarrollada por un equipo investigador interdisciplinario de la Universidad de Concepción a partir de un Proyecto de Investigación Aplicada FONDEF denominado "Protocolo de Actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad" (ID1710111 2018 a 2020 e ID17120111 2021 a 2023).

El proyecto identificó el problema de la inequidad en el acceso a la justicia de mujeres y personas LGBTI y la oportunidad brindada por el Poder Judicial en cuanto a la incorporación de la perspectiva de género en el quehacer judicial. Frente a este problema y oportunidad, el Proyecto desarrolló el Protocolo de Actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual como una solución de interés público por el medio del cual se entregan un conjunto de orientaciones sugeridas que favorecen el acceso a la justicia con enfoque de género y diversidad sexual, con énfasis en la atención a personas usuarias y el trato entre personas integrantes del Poder Judicial Chileno.

En la Primera Etapa del Proyecto (2018-2020), se desarrolló un diagnóstico integrado empleando una metodología de investigación mixta que incluyó técnicas cuantitativas y cualitativas de análisis. Esto permitió contar con un diagnóstico sobre el acceso a la justicia en Chile en relación con el género y las diversidades sexuales, especialmente en lo que respecta a la atención a personas usuarias y el trato entre personas integrantes del Poder Judicial. Se realizó un análisis de la base de datos del Estudio Diagnóstico del Poder Judicial de 2016, que

incluyó 3902 encuestas válidas. Además, se llevaron a cabo 27 entrevistas a informantes clave y 10 grupos focales con un total de 55 participantes de diversas zonas del país (norte, centro y sur), que abarcaban una variedad de perfiles, tanto de personas que forman parte del Poder Judicial como de usuarias externas. También se examinaron 74 sentencias judiciales en las áreas del derecho civil, penal, laboral y familiar, seleccionadas a partir de una muestra intencionada de acuerdo a los objetivos del Proyecto.

En esta etapa, también se elaboró un marco teórico y conceptual, así como un marco normativo sobre elementos de género, acceso a la justicia e igualdad y no discriminación, y estándares internacionales de derechos humanos y género que Chile se ha comprometido a respetar y promover, en línea con el marco normativo de la Política de Igualdad de Género y No Discriminación del Poder Judicial. Además, se realizó un análisis comparado de protocolos e instrumentos similares (consultando un total de 66 documentos) y se entrevistó a personas expertas de diferentes países para obtener una perspectiva internacional.

Todos estos recursos sirvieron como insumo para elaborar el Protocolo en la Primera Etapa del Proyecto, a partir de una metodología participativa, contextualizada y validada. El proceso fue dirigido por el equipo investigador en colaboración con la Secretaría Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación de la Corte Suprema y expertas nacionales e internacionales. Se generaron diversas versiones del Protocolo: las primeras tres fueron desarrolladas interna y posteriormente revisadas por la Secretaría de Género de la Corte Suprema y expertas nacionales e internacionales especializadas en la construcción de protocolos y temáticas de género. Las siguientes tres versiones se elaboraron a través de "Talleres Participativos" (7 talleres), que contaron con la participación de integrantes del Poder Judicial de diferentes perfiles y materias (civil, penal, laboral, familia), así como de personas usuarias externas, como abogados y abogadas de instituciones públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales a nivel nacional o regional que brindan asesoría legal, profesionales de clínicas jurídicas universitarias, representantes de organizaciones de la sociedad civil, la Defensoría Penal Pública y el Ministerio Público. En estos talleres, quienes participaron ofrecieron retroalimentación que contribuyó a mejorar las nuevas versiones del Protocolo, tanto en términos de formato como de contenido. Este enfoque participativo resultó fundamental en la elaboración del Protocolo.

Para validar el Protocolo, distintos formatos de presentación (versión impresa, plataforma digital y documento versión PDF) se pusieron a disposición de las personas integrantes del PJUD y personas usuarias externas, solicitándoles que luego de revisar el Protocolo y usar la plataforma, completaran una encuesta online con preguntas cerradas en la que debían reconocer el grado de presencia de los atributos de comunicabilidad, adhesión, aplicabilidad y contextualización. Además, la encuesta contó con preguntas abiertas para recoger observaciones cualitativas sobre el documento. Estadísticamente, los atributos del Protocolo fueron ampliamente validados y, la información cualitativa obtenida de las preguntas abiertas se constituyó en un nuevo insumo para retroalimentar la versión final del Protocolo como resultado de producción del Proyecto FONDEF en su Primera Etapa.

En la Segunda Etapa del Proyecto se implementaron las recomendaciones 1 a 31 en 17 Tribunales de diferentes materias (Familia, Laboral, Civil y Penal Garantía y TOP), zonas geográficas (norte, centro y sur) y con diferente sensibilidad al género (baja, media y alta). La implementación consistió en una experiencia piloto para usar las recomendaciones del Protocolo por personas integrantes del PJUD durante 8 meses. La implementación se desarrolló en 7 componentes: Coordinación, Diagnóstico, Formación, Difusión, Gestión del Cambio, Monitoreo y Evaluación. Estos componentes buscaron fortalecer las capacidades de quienes integran el PJUD de acuerdo las funciones específicas que les corresponde cumplir, y se aplicaron con el acompañamiento de las entidades asociadas a la Segunda Etapa del Proyecto: la Asociación Nacional de Magistradas y Magistrados del Poder Judicial de Chile (ANMM), la Asociación de Profesionales de la Administración del Poder Judicial (APRAJUD), Magistradas Chilenas (MA_CHI) y la Asociación de Consejeras y Consejeros Técnicos del Poder Judicial (ANCOT).

La evaluación de la implementación se llevó a cabo a través de dos enfoques metodológicos: monitoreo y evaluación. El monitoreo se centró en un enfoque cualitativo dirigido a recoger la retroalimentación de las personas participantes del proceso de implementación de las recomendaciones 1 a 31. Por otro lado, la evaluación se basó en un diseño pre-experimental con un enfoque cuantitativo, que incluyó mediciones en tres momentos diferentes: antes de la implementación, durante el proceso de implementación y una vez que esta concluyó. Estas mediciones tenían como objetivo evaluar el impacto en las actitudes hacia el género y la diversidad sexual, así como en los conocimientos relacionados con temas de género, normativa (nacional e internacional) y sobre el Protocolo. Se identificó un impacto estadísticamente positivo en todas estas dimensiones.

Finalmente, se logró la versión final del Protocolo, como resultado de la Segunda Etapa del Proyecto. En la versión de agosto de 2023, se actualizaron las recomendaciones 1 a 31 basándose en los aportes obtenidos de la experiencia de aplicación a través del monitoreo y evaluación del proceso de implementación, la retroalimentación de las entidades asociadas y personas evaluadoras externas, logrando como resultado la generación de 25 recomendaciones. Esta versión se caracteriza por poseer los atributos de comunicabilidad, adhesión, aplicabilidad y contextualización.

1.2 Destinatarios/as del Manual

El Manual ha sido diseñado para el uso de las personas integrantes de los tribunales de justicia. La orientación que entrega sobre componentes, procesos y actividades se basa en una comprensión más amplia que los estamentos o escalafones. Esto significa que el Manual de Implementación está pensado en “funciones” más que en “cargos”. A saber:

- a) Personas que desarrollan funciones de atención directa de personas usuarias
- b) Personas que desarrollan funciones administrativas y de gestión de recursos (económicos, humanos, otros) en el tribunal
- c) Personas que desarrollan funciones relacionadas con el juzgamiento

1.3 Objetivos del Manual

Desde una perspectiva universal, esta herramienta busca contribuir a elevar los estándares de cumplimiento del derecho de acceso a la justicia de la población. Más allá de las particularidades de las materias o áreas del derecho en las que tengan competencia y responsabilidad los tribunales de justicia, el manual pretende contribuir a:

- Facilitar los procesos institucionales de equidad de género y no discriminación en los tribunales de justicia del Poder Judicial.
- Aumentar el conocimiento sobre conceptos, estándares y metodologías de trabajo en materia de género y diversidad sexual, en las personas integrantes de los tribunales.
- Fortalecer la capacidad de respuesta de los tribunales de justicia a los requerimientos de acceso a la justicia, sin discriminación por razones de género y diversidad sexual.
- Promover relaciones equitativas y sin discriminaciones arbitrarias al interior de los tribunales de justicia, entre sus integrantes.
- Fortalecer la calidad y pertinencia de la atención en justicia a personas usuarias.

II. MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN

II. MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN

El proceso de implementación de las recomendaciones del "Protocolo de Actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual" consiste en el desarrollo de una experiencia inédita que articula seis componentes para ser aplicados en tribunales de justicia.

El propósito de la implementación apunta a fortalecer las capacidades de las personas integrantes de los tribunales considerando las funciones específicas que les corresponde cumplir, con el propósito final de permitir la apropiación de las recomendaciones y así, favorecer la incorporación de la perspectiva de género en las actuaciones del Poder Judicial chileno y el respeto y cumplimiento del acceso a la justicia para todas las personas, con énfasis en la atención a personas usuarias y el trato entre personas integrantes de la institución.

Imagen N°1

COMPONENTES DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN



Fuente: Elaboración propia (2023)

2.1. Descripción del proceso de implementación

▶ PREPARACIÓN

Componente de Coordinación

Este componente implica el desarrollo de tareas estratégicas que sienten las bases del desarrollo de la implementación. Contempla el establecimiento de Equipos Coordinadores, entrega de información inicial y determinación de participantes.

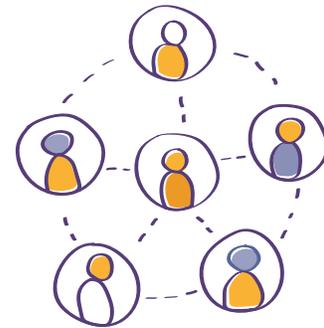
La implementación requiere del liderazgo de un grupo de personas integrantes del tribunal que apoyen los distintos procesos que implica esta experiencia. Para aquello, es necesario definir un **"Equipo Coordinador"** el cual va a estar formado por personas integrantes del tribunal que llevarán a cabo el desarrollo de la implementación.

El número de integrantes del equipo dependerá de factores propios del tribunal, como por ejemplo, tamaño, sensibilidad al género etc. (número recomendado de 3 a 5 personas). Con todo, se requiere que se resguarden los factores de representación de género, representación etaria, áreas del tribunal, etc.



Es importante que el Equipo Coordinador cuente con representación de quienes ejercen funciones de administración, juzgamiento y atención directa de personas usuarias.

La participación del administrador/a del tribunal es clave para el desarrollo de esta experiencia .



Una vez definido el Equipo Coordinador, su primera tarea será difundir al interior del Tribunal información del proceso de implementación y resolver las dudas que existan al respecto.



Esta actividad es relevante ya que por medio de la socialización de la implementación se busca permear a todo el tribunal y motivar así su participación.

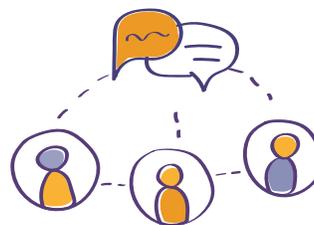


Puedes difundir la gráfica informativa por canales como: correo electrónico, WhatsApp, mural o cualquier otro medio de comunicación interno del tribunal.

► Se adjunta en el Anexo un modelo de gráfica informativa.

Con el propósito de dar seguimiento y apoyo a las actividades de la implementación, el equipo coordinador debe establecer **reuniones de coordinación** que de forma periódica les permita ir reportando los avances y desafíos detectados.

La implementación no es un proceso lineal, sino que debe ir acomodándose al ritmo y características de cada tribunal, por eso es importante planificar estas reuniones de coordinación en donde el equipo coordinador tome en conjunto las decisiones.



► Sugerencia



En paralelo a la socialización de la implementación, el equipo coordinador tiene la opción de ofrecer a cada integrante del tribunal un **Compromiso de Participación**. Este documento tiene como objetivo formalizar su colaboración en la experiencia y, al mismo tiempo, servir como evidencia de su compromiso durante todo el proceso.

Componente de Diagnóstico

Este componente busca identificar el nivel de incorporación de la perspectiva de género en el tribunal y las brechas existentes en relación a las recomendaciones contenidas en el Protocolo Justicia y Género.

Para aquello, se presenta una pauta de autodiagnóstico y de discusión grupal.

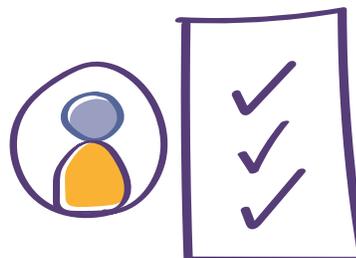
► Pauta de Autodiagnóstico

La primera tarea del Componente de Diagnóstico consiste en la aplicación de una **Pauta de Autodiagnóstico** diseñada para ser respondida por el equipo coordinador. Esta pauta tiene como objetivo generar diálogo y discusión sobre los avances y desafíos identificados en el tribunal en relación a temas de género y diversidad sexual.

La pauta se estructura de acuerdo a los siguientes temas:

- I. Formación previa en temas de género y diversidad sexual.
- II. Institucionalidad vigente y Política de Igualdad de género y No Discriminación del Poder Judicial.
- III. Perspectiva de género en las sentencias.
- IV. Avances en temas de género y diversidad sexual.
- V. Perspectiva de género al interior del tribunal.
- VI. Fortalezas y debilidades para la implementación del Protocolo Justicia y Género.

► Se adjunta en el Anexo la Pauta de autodiagnóstico.



▶ Pauta de Discusión Grupal

Como una manera de complementar el proceso de diagnóstico del tribunal se adjunta en el Anexo una **pauta de discusión grupal**, diseñada para ser aplicada por el equipo coordinador en una jornada laboral en la que convoque a todas las personas integrantes del tribunal que participen de la implementación.

Se recomienda registrar comentarios, observaciones, dudas e inquietudes que emanen de la actividad a fin de que se convierta en un insumo que permitirá, más adelante, planificar las actividades considerando la percepción de las personas que participan del proceso.

▶ Se adjunta en el Anexo la pauta de discusión grupal.



En importante que en estas instancias de discusión se garantice y valore la participación de todas las personas que componen el espacio laboral, especialmente de mujeres y personas LGBTI.

Las opiniones, puntos de vista o propuestas de todas las personas deben ser valoradas en igual medida, de acuerdo a su contenido y no en base a preconcepciones derivadas de estereotipos o expectativas de roles de género determinados.

2.2. Descripción del proceso de implementación

▶ ACTIVIDADES

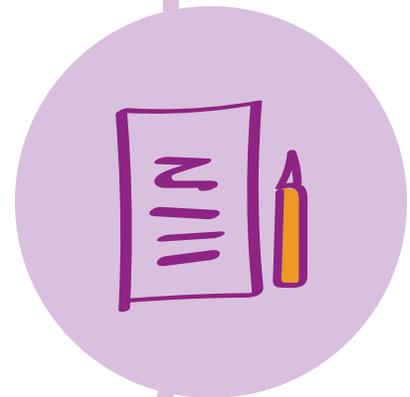
Componente de Difusión

Este componente comprende la socialización del Protocolo en sus diferentes formatos (impreso, digital e interactivo) así como materiales complementarios como videos, infografías, cartillas y similares. A través de estas acciones se dará a conocer el Protocolo Justicia y Género y se sensibilizará a las personas integrantes del tribunal sobre la importancia de incorporar la perspectiva de género tanto en la atención de personas usuarias así como en el trato entre sus integrantes.

Informativos:

Consiste en una plantilla editable diseñada para comunicar información relacionada a la implementación. Es una herramienta útil para compartir por correo electrónico, murales u otros medios similares, que permite ser identificada fácilmente como una comunicación vinculada a la implementación.

- ▶ En el Anexo encontrará la plantilla de informativo para su utilización.



Plantilla de Presentación:

Consiste en una plantilla de Power Point editable, útil para apoyar gráficamente las presentaciones vinculadas al proceso de implementación tanto dentro como fuera del tribunal.

- ▶ En el Anexo se encuentra la plantilla disponible para descarga.

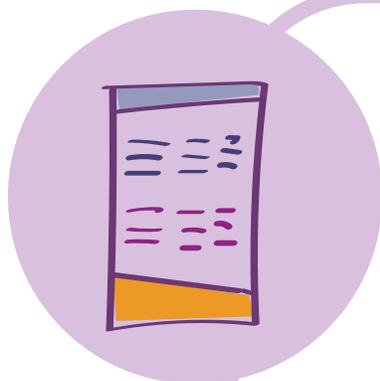
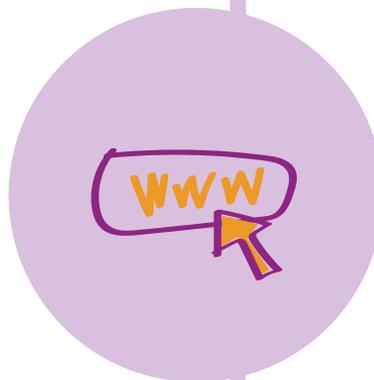


Tutorial de uso de la Plataforma del Protocolo Justicia y Género:

Consiste en una plataforma interactiva que contiene todos los apartados del Protocolo Justicia y Género (Antecedentes conceptuales y normativos, Diagnóstico de género y diversidad del Poder Judicial, Recomendaciones, Glosario, entre otros).

Este tutorial busca ilustrar cómo navegar por la plataforma explorando las potencialidades de esta.

► El tutorial se encuentra disponible en el siguiente enlace:
<https://youtu.be/7wLOufgGSgU>



Afiche de recomendaciones:

Consiste en una gráfica que reúne a modo de síntesis todas las recomendaciones del Protocolo Justicia y Género.

► El afiche se encuentra disponible en Anexos.

Componente de Formación

El componente de formación es fundamental dentro del proceso de implementación. Se sugiere que aquellas personas dentro del tribunal con atribuciones para gestionar espacios de capacitación y sensibilización, coordinen con las autoridades pertinentes la ejecución de capacitaciones formales sobre género y diversidades sexuales en el ámbito de la justicia.

Es importante señalar que los procesos de formación deben abordar dos niveles: uno inicial, enfocado en temas generales sobre género y diversidades sexuales en términos conceptuales y normativos; y un segundo nivel que aborde aspectos específicos, como la violencia, los estereotipos, el juzgamiento, entre otros.

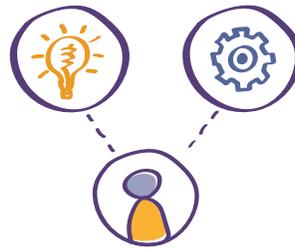
La capacitación en estos temas es crucial para promover una justicia más equitativa e inclusiva. Al aumentar la comprensión y sensibilidad hacia las cuestiones de género y diversidad sexual, se contribuye a erradicar prejuicios y discriminaciones que puedan afectar las decisiones judiciales y la atención a las personas usuarias del sistema de justicia.

El proyecto Justicia y Género deja a disposición de los tribunales dos videos de sensibilización disponibles en los siguientes enlaces de youtube <https://www.youtube.com/watch?v=hR79qmcgzog> | <https://www.youtube.com/watch?v=hR79qmcgzog> y un compendio de Guías de Contenidos que abordan los siguientes temas:

Nivel general:

- Marco Conceptual sobre género y diversidades sexuales.
- Marco Normativo sobre igualdad, no discriminación, acceso a la justicia y derecho internacional de los derechos humanos.

► Este compendio está disponible en el Anexo.

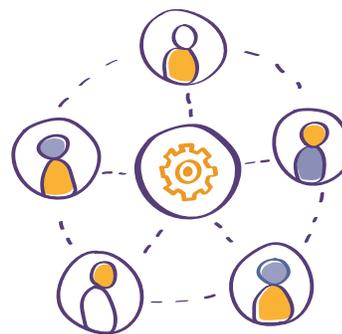


Componente de Gestión del Cambio

El componente de Gestión de Cambio constituye uno de los aspectos centrales de la implementación ya que otorga la posibilidad a cada tribunal de planificar y ejecutar un Plan de Acción que atienda en específico, las particularidades propias del tribunal para incorporar de manera progresiva la perspectiva de género y diversidad sexual.

Los procesos organizacionales que involucran modificaciones y ajustes a la cultura institucional deben ser promovidos a través de una secuencia organizada de pasos y decisiones conducentes al cambio, y ello se debe gestionar.

Se puede tratar de estrategias de largo plazo y/o planes de alcance medio o inmediato, o una mixtura de todas estas opciones. En el caso que se presenta, se recomienda trabajar con la opción de un Plan de Acción de tipo operativo, que implica la búsqueda del propósito final de incorporar la perspectiva de género y diversidad sexual en la acción judicial, a través de tareas cotidianas, factibles de realizar en plazos breves (2 a 3 meses) y que implicaran ámbitos de acción y control del propio tribunal.



¿Cómo desarrollar el Plan de Acción?

1. A partir de la información levantada en el componente de Diagnostico, el equipo coordinará una sesión de trabajo con las personas que participan de la implementación.
2. En la sesión de trabajo, el equipo coordinador liderará la actividad y el debate en torno a identificar alternativas de solución o de abordaje que a través de acciones concretar les permitan abordar los desafíos del tribunal en materia de incorporación de la perspectiva de género tanto en la atención a personas usuarias, así como entre las relaciones entre integrantes del tribunal.

3. Definir las prioridades a trabajar en el tribunal. Para aquello se dispone de una matriz de priorización que a partir de las dos esferas de acción que dispone el Protocolo (Personas integrantes del tribunal y Personas usuarias), se comprometan acciones a desarrollar y la prioridad de cada acción.

| Esfera de Acción | Actividades | Orden de Prioridad |
|-----------------------------------|-------------|--------------------|
| Personas integrantes del Tribunal | Actividad A | 2 |
| | Actividad B | 4 |
| Personas usuarias | Actividad C | 1 |
| | Actividad D | 3 |

4. Teniendo a la vista las acciones a desarrollar y la información de coyuntura que entrega contexto a tales acciones, se deben definir plazos, recursos y responsables de llevar a cabo las acciones en el tribunal. Una vez establecidas las actividades y su priorización, se sugiere el uso de la siguiente matriz de programación:

| Esfera de Acción | Actividades | Orden de Prioridad | Plazo | Recursos | Responsables |
|-----------------------------------|-------------|--------------------|-------|----------|--------------|
| Personas integrantes del Tribunal | Actividad A | 2 | | | |
| | Actividad B | 4 | | | |
| Personas usuarias | Actividad C | 1 | | | |
| | Actividad D | 3 | | | |



El Plan de Acción de tener las características de ser realista, concreto, factible, medible, pertinente y participativo.

En el apartado III del Manual se presenta un conjunto de ejemplos de acciones consideradas buenas prácticas.



Se recomienda vincular el Plan de Acciones a las Metas de Gestión del Tribunal.



Es importante levantar información de coyuntura que dé cuenta del "estado del arte" de funcionamiento del tribunal y permitir así proyectar las condiciones de trabajo del Plan de Acción.

2.3. Descripción del proceso de implementación

▶ EVALUACIÓN

Componente de Monitoreo y Evaluación

El logro de los planes de acción, su alcance, los aprendizajes derivados y los ajustes para su eventual continuidad, deben surgir de un proceso evaluativo.

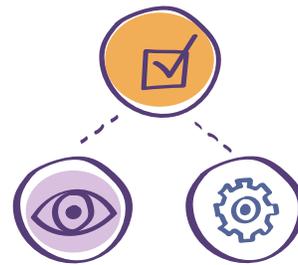
Se propone aquí, un proceso evaluativo orgánico. Esto quiere decir que la evaluación la realiza el propio equipo executor del plan y su principal fuente de información es el proceso de seguimiento o monitoreo del plan que también es interno. Adicionalmente, se puede aplicar algún instrumento de medición de resultados a la población objetivo, pero lo primero que requiere la gestión del cambio es la movilización de nuevas prácticas al interior de la organización.

El monitoreo es un proceso de seguimiento/ acompañamiento del plan en donde, básicamente, se registran las operaciones principales del plan, los hitos, los avances, los imprevistos y las formas de abordarlos, los testimonios de los participantes, entre otros.

Sistematizados tales registros e indicadores cuantitativos y cualitativos, se llevan a la conversación colectiva de la organización para generar entre todos un concepto evaluativo en donde se reconozcan como participantes y se identifiquen los logros, lecciones, tareas que queden por completar o nuevos desafíos.

Una vez terminado el proceso de implementación es importante:

- Realizar un proceso de retroalimentación a todo el tribunal recapitulando las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos.
- Destacar y reconocer el compromiso del tribunal con la incorporación de la perspectiva de género y diversidad sexual.
- Comunicar los desafíos pendientes que esta experiencia instala en el tribunal.



Un aspecto relevante que el Equipo Coordinador debe considerar y transmitir al tribunal, es que el proceso de implementación es un proceso que se encuentra sujeto a los cambios. Por ello es relevante monitorear periódicamente el avance de logro de las actividades propuestas a fin de ir modificando lo necesario.

III. BUENAS PRÁCTICAS

III. BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se presenta un conjunto de acciones identificadas como buenas prácticas, las cuales esperan servir de ejemplo e inspiración a todos los tribunales que deseen implementar las recomendaciones del “Protocolo de Actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual” a partir de las directrices expuestas en este Manual.

Estas prácticas fueron identificadas durante el proceso de implementación de las recomendaciones del Protocolo, realizado entre agosto 2021 y abril 2022 en una muestra de 17 tribunales de diferentes materias (Familia, Laboral, Civil y Penal Garantía y TOP), zonas geográficas (norte, centro y sur) y con diferente sensibilidad al género (baja, media y alta).

En esta experiencia participaron más de 300 personas integrantes de tribunales las cuales a través de cuestionarios, discusiones grupales y bitácora de registro, entregaron sus observaciones sobre el proceso de adopción de las recomendaciones del Protocolo. Cabe indicar que la experiencia de la implementación se constituyó a partir de un modelo inédito en la implementación de Protocolos de este tipo. Por ello, se destaca como relevante la participación de las personas integrantes de tribunales, dado el rol estratégico que cumplen en el sistema de justicia.

Esperamos que el conjunto de buenas prácticas que se presentan a continuación sirva de inspiración para todos aquellos tribunales que deseen incorporar de forma paulatina y sostenible, la perspectiva de género y diversidad sexual en sus actuaciones.



1. Buzón de resoluciones y material de género e interseccionalidad

Tribunal donde se realiza: Segundo Juzgado de Familia Santiago

Materia del tribunal: Familia

Total integrantes del tribunal: 52 personas

Nivel general de sensibilidad al género: Alto

Descripción de la buena práctica:

Se establece en el sistema interno del tribunal una carpeta o buzón compartido con sentencias (digitalizado), resoluciones y doctrina con perspectiva de género, al que pueden acceder todas las personas que ejerzan el rol de juzgamiento.

Cantidad aproximada de personas a las que involucra como:

Responsables: Magistrados y magistradas del tribunal, con una persona líder.

Beneficiarias: Magistrados y magistradas del tribunal y personas usuarias del tribunal.

¿Por qué corresponde a una buena práctica?

La difusión de la perspectiva de género entre tomadores de decisiones, en particular en personas que ejercen la actividad de juzgar, permite hacerla operativa y masificarla. Además de ser una actividad ya realizada y validada dentro del tribunal, se potencia con el Plan de Acción realizado.

2. Trabajo focalizado con unidad de atención a público

Tribunal donde se realiza: Juzgado de Familia de Iquique

Materia del tribunal: Familia

Total integrantes del tribunal: 22 personas

Nivel general de sensibilidad al género: Medio-bajo

Descripción de la buena práctica:

Reunión, difusión y sensibilización con la unidad de atención a público sobre género y diversidad sexual para lograr una atención acorde a los objetivos del Protocolo Justicia y Género.

Cantidad aproximada de personas a las que involucra como:

Responsables: Una consejera técnica.

Beneficiarias: Unidad atención a público del tribunal.

¿Por qué corresponde a una buena práctica?

Por el impacto que genera trabajar de manera focalizada con personas cuya función es la atención en mesón, o con personas que, si bien cumplen otras funciones, por lo general tienen un contacto y trato con personas usuarias; son normalmente la "cara visible" en la primera interacción con personas usuarias.

3. Imágenes de sensibilización en atención remota

Tribunal donde se realiza: Juzgado de Letras y Familia de San José de Mariquina

Materia del tribunal: Competencia Común

Total integrantes del tribunal: 17 personas

Nivel general de sensibilidad al género: Bajo

Descripción de la buena práctica:

Considerando la atención de personas usuarias de manera remota, se deja establecido en la sala de espera de zoom, una serie de imágenes de sensibilización para ser conocidas por las personas usuarias que se conecten por ese medio.

Cantidad aproximada de personas a las que involucra como:

Responsables: Funcionario(a) encarga de las conexiones remotas.

Beneficiarias: Personas usuarias del tribunal

¿Por qué corresponde a una buena práctica?

Dada la evolución de las nuevas formas de atención de personas usuarias, es necesario aprovechar todos los espacios que esta interacción permite. Por ello, se considera que la utilización de imágenes de sensibilización sobre temática de género y diversidad sexual, permite informar a las personas en un espacio que no genera costos de tiempo para ninguna de las partes.

4. Documentación interna con lenguaje neutro

Tribunal donde se realiza: Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta

Materia del tribunal: Laboral

Total integrantes del tribunal: 34 personas

Nivel general de sensibilidad al género: Bajo

Descripción de la buena práctica:

En la entrega de documentación interna del tribunal, como por ejemplo oficios, plantilla de resoluciones, se propone hacer uso de lenguaje neutro e inclusivo con todas las personas que integran el tribunal. Por ejemplo, que se diferencia entre juez o jueza, o se sustituya por quien juzga.

Cantidad aproximada de personas a las que involucra como:

Responsables: Administrador(a) del tribunal

Beneficiarias: Personas integrantes del tribunal

¿Por qué corresponde a una buena práctica?

Al utilizar un lenguaje inclusivo, se reconoce y visibiliza la diversidad de las personas y se evita perpetuar estereotipos, prejuicios y discriminación.

5. Incorporar en la misión y visión del tribunal la dimensión de género.

Tribunal donde se realiza: Juzgado de Garantía de Iquique

Materia del tribunal: Garantía

Total integrantes del tribunal: 38 personas

Nivel general de sensibilidad al género: Medio - Alto

Descripción de la buena práctica:

Actualización del plan de trabajo incorporando el enfoque de género y diversidad sexual, enfoque de igualdad y no discriminación en la misión y visión del tribunal.

Cantidad aproximada de personas a las que involucra como:

Responsables: Administrador(a) del tribunal

Beneficiarias: Personas integrantes y usuarias del tribunal

¿Por qué corresponde a una buena práctica?

Incorporar el enfoque de género y diversidad sexual, enfoque de igualdad y no discriminación en la misión y visión del tribunal, resulta fundamental para establecer los valores y pilares donde se sustenta el quehacer del tribunal y los servicios que presta a la ciudadanía.

7. Comunicación con la comunidad local del Tribunal

Tribunal donde se realiza: Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Los Ángeles

Materia del tribunal: Penal

Total integrantes del tribunal: 20 personas

Nivel general de sensibilidad al género: Medio

Descripción de la buena práctica:

Consiste en que jueces y juezas se turnan para escribir columnas de opinión a publicar en la prensa local, referidas a la perspectiva de género en la acción judicial.

Cantidad aproximada de personas a las que involucra como:

Responsables: Jueces y Juezas

Beneficiarias: Las personas integrantes del tribunal y las personas usuarias del sistema de justicia.

¿Por qué corresponde a una buena práctica?

Es una actividad viable de realizar en todas las regiones y provincias donde la relación de los tribunales con los medios de comunicación es más cotidiana y de mayor cobertura. Además, la opinión de jueces y juezas hablando de la perspectiva de género como un valor para la justicia, releva el tema para el interés general y la reflexión colectiva. Finalmente, que un juez o jueza disponga tiempo para desarrollar, escribir y publicar en prensa una opinión institucional es de suyo rescatable, pues habla del compromiso con la equidad de género y con el rol público de la judicatura.

IV. PALABRAS DE CIERRE

El presente Manual ha sido elaborado a partir de las reflexiones de una experiencia de trabajo colaborativo entre un equipo académico interdisciplinario de la Universidad de Concepción y distintas personas integrantes del Poder Judicial mediante un proceso que se extendió entre los años 2018 al 2023, en el marco del desarrollo de dos proyectos Investigación Aplicada FONDEF “Protocolo de Actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad”.

Las orientaciones entregadas buscan aportar en los procesos de incorporación de la perspectiva de género y diversidad sexual en tribunales de justicia, tanto en la relación con las personas usuarias de los tribunales, como para las relaciones entre las personas que lo integran, en sus distintas ubicaciones y funciones laborales.

Este Manual ha sido concebido como un aporte específico y contextualizado a la realidad nacional al momento de su publicación (año 2023). Por lo que consideramos que es un documento dinámico, abierto a su permanente revisión y actualización, es decir, perfectible.

Por lo anterior, se invita a las personas que lo utilicen, a compartir sus experiencias, reflexiones y comentarios al correo protocolo@fondedefgeneroudec.cl y a consultar también el Protocolo disponible en la plataforma protocolo.fondedefgeneroudec.cl

Este Manual de implementación puede ser complementado con la **Guía de Identificación de estereotipos de género y diversidad sexual** disponible aquí:

<https://protocolo.fondefgeneroudec.cl/guia-de-estereotipos/>



El **Protocolo de Actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad** se encuentra disponible aquí:

<https://protocolo.fondefgeneroudec.cl/>



