

<b>Procedimiento: PLAN CONTINGENCIA UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS</b>		Página 1 de 4
<b>UNIDADES QUE INTERVIENEN: TESTIGOS Y PERITOS, PÚBLICO, Y CAUSAS.</b>		<b>CÓDIGO: UT Y P, UP Y UC</b>
<b>Emite:</b> 01-UCG	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b> (28-02-2025)

## 1. PROPÓSITO

Establecer un protocolo de atención integral y respetuosa para testigos y peritos que asisten al tribunal, con el fin de garantizar una experiencia positiva y minimizar situaciones de estrés o conflicto que se puedan generar durante la espera de la comparecencia a juicio.

## 2. UNIDADES INVOLUCRADAS

El procedimiento se aplica a la Unidad de Testigos y Peritos, Atención de Público y de Causas. -

## 3. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad por el cumplimiento del procedimiento recae sobre el Jefe de Unidad de Testigos y Peritos, Atención de Público y Causas, y/o quien lo subrogue en ausencia de estos.

## 4. PROCEDIMIENTO

El presente plan tiene como objetivo gestionar las situaciones de tensión y conflicto que pueden surgir durante la permanencia de testigos y peritos en el tribunal. Estas situaciones, a menudo provocadas por tiempos de espera prolongados, pueden manifestarse desde expresiones de malestar hasta agresiones verbales dirigidas al personal. Con el fin de prevenir y manejar estas situaciones, se establece un protocolo de intervención en tres niveles, cada uno con respuestas diferenciadas según la gravedad del incidente. En el tercer nivel, que contempla situaciones de agresión, se requerirá la participación activa del representante de la parte que citó al testigo o perito (Fiscalía o Defensoría), quien deberá intervenir para calmar y gestionar la situación. En caso de que el incidente ocurra durante el desarrollo de una audiencia, se solicitará la intervención del Juez Presidente de la Sala para garantizar el orden y la seguridad.

Para la aplicación eficiente de este protocolo, se requiere de la activa colaboración de los funcionarios de la Unidad de Testigos y Peritos, ya que éstos serán los primeros en intervenir de acuerdo con la gravedad de la situación. Lo anterior implica tomar todas las medidas necesarias tendientes al resguardo de su integridad física.

### Primer Nivel de Intervención

1.- Cuando los testigos o peritos manifiesten ciertas molestias durante su permanencia en el tribunal los encargados de área deberán, según la necesidad, conversar y dar información relativa al juicio en el que deben prestar declaración (número de testigos, orden aproximado en que pasarán a declarar). Además, ofrecer café, galletas, revistas etc.

<b>Procedimiento: PLAN CONTINGENCIA UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS</b>		Página 2 de 4
<b>UNIDADES QUE INTERVIENEN: TESTIGOS Y PERITOS, PÚBLICO, Y CAUSAS.</b>		<b>CÓDIGO: UT Y P, UP Y UC</b>
<b>Emite:</b> 01-UCG	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b> (28-02-2025)

En esta fase el funcionario a cargo deberá identificar aquellos testigos y peritos vulnerables o víctimas de delitos violentos que, eventualmente, puedan presentar un alto nivel de estrés durante la permanencia en el tribunal.

### **Segundo Nivel de Intervención**

2.- Si a pesar de lo anterior el testigo insiste manteniendo una conducta hostil, el funcionario a cargo deberá comunicar la situación a su jefatura directa, quien, después de analizar el riesgo, podrá tomar las siguientes medidas:

- Trasladar a la persona a un espacio tranquilo y privado.
- Escuchar activamente y validar sus emociones.
- Ofrecer apoyo emocional y técnicas de relajación.

### **Tercer Nivel de Intervención.**

3.- Si un testigo o perito manifiesta un comportamiento agresivo, ya sea físico o verbal, que ponga en riesgo la seguridad de los integrantes del tribunal o de otras personas, el funcionario a cargo solicitará el apoyo del equipo de seguridad del CJS., y paralelamente informará al Juez Presidente de la Sala. El Juez requerirá la intervención del Fiscal o Defensor responsable de la comparecencia del sujeto, para que se implementen las acciones pertinentes.

## **5.- PROCEDIMIENTO INTERNO FUNCIONAMIENTO UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS**

- 1) Los testigos de la fiscalía y de la defensa de una misma causa, serán ubicados dentro del tribunal en pisos diferentes, evitando todo contacto entre sí. Para este efecto los testigos y peritos del MP serán ubicados en el piso 9º y los de la DPP en el piso 8º, siempre a cargo de un funcionario del tribunal.
- 2) Solicitar la cédula de identidad o algún documento que lo identifique con el objeto de que se tenga certeza que corresponda a la persona citada.
- 3) Entregar la credencial de testigo o perito según corresponda, la que deberá permanecer visible hasta que se retire del tribunal.
- 4) El trato con los testigos, peritos y víctimas, será de manera formal y respetuoso, debiendo responder con amabilidad todas las consultas y dudas que estos planteen. Se les ofrecerá café y galletas mientras se encuentren a la espera de ser requeridos por el tribunal.

## Procedimiento: PLAN CONTINGENCIA UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS

Página 3 de 4

**UNIDADES QUE INTERVIENEN: TESTIGOS Y PERITOS, PÚBLICO, Y CAUSAS.**

**CÓDIGO: UT Y P, UP Y UC**

**Emite:** 01-UCG

**Revisión:**

**Fecha:** (28-02-2025)

- 5) Al momento de ser recibidos se les deberá informar en detalle de los deberes y obligaciones de los testigos y peritos consignados en el CPP. Explicarles cómo se materializará su estadía en espera de ser requerido por el tribunal.
- 6) En ningún caso se podrá discutir con el testigo, levantar la voz, agredirlo verbal ni físicamente, si no se puede controlar la situación se deberá seguir el plan de contingencia creado para tal efecto.

### 6.- MEDIDAS DE APOYO EN EL EVENTO DE QUE UN FUNCIONARIO HAYA SUFRIDO UNA SITUACIÓN DE MALTRATO VERBAL O FÍSICO.

Siguiendo las políticas institucionales, el tribunal adoptó un protocolo interno en donde se entregan una serie de medidas tendientes a brindar apoyo al funcionario que haya sido expuesto ante una situación de maltrato verbal o físico por parte de algún usuario. Entre estas medidas están las siguientes:

- a) Otorgar espacio de tiempo a funcionario (a) que sufra algún tipo de maltrato debido a la función realizada, con la finalidad de serenarse y retomar la calma. Este tiempo fuera será crucial para que recomponga los ánimos.
- b) En caso de una afectación física producto de la situación compleja, el afectado será acompañado a la ACHS para ser examinado.
- c) Hacer seguimiento a su recuperación, que se vea apoyado por sus colegas.
- d) Producto de lo anterior, activar una instancia de relajación en grupo la que se coordinará solicitando dicha instrucción a la ACHS, como por ejemplo pausa saludable.
- e) Otorgar el mismo día o durante la semana, permiso para retirarse una hora antes.

### 7.- REGISTROS

Nombre	Responsable	Almacenamiento
	Jefe de Unidad de Testigos y Peritos, Atención de Público y de Causas.-	Protocolo de autocuidado personal PJ.

**Procedimiento: PLAN CONTINGENCIA UNIDAD DE  
TESTIGOS Y PERITOS**

Página 4 de 4

**UNIDADES QUE INTERVIENEN: TESTIGOS Y PERITOS, PÚBLICO, Y  
CAUSAS.**

**CÓDIGO: UT Y P, UP Y  
UC**

**Emite:** 01-UCG

**Revisión:**

**Fecha:** (28-02-2025)

**8 LISTA DE PÁGINAS REVISADAS / ACTUALIZADAS**

Revisión	Fecha de Modificación	Actualización	
		Página	Ítem
0	26-06-2013	-	-
1	01-03-2017		
2	28-02-2025	1-2-3	1/2/3/4/5/6