
**PROTOSCOLOS DE ACCESO A LA JUSTICIA DE GRUPOS
VULNERABLES EN JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE OVALLE**

1. Introducción

➤ Contexto

El acceso a la justicia es un principio básico de nuestro ordenamiento jurídico, así como también un elemento necesario para honrar la dignidad de las personas. En este sentido, el Poder Judicial elaboró protocolos de acceso a la justicia de grupos en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de brindar herramientas a los Tribunales de la nación, para ejercer una administración de justicia respetuosa y protectora de los derechos humanos.

➤ Instrumentos normativos aplicados

Este instrumento busca adaptar las directrices aportadas en Leyes particulares y en los protocolos mencionados al quehacer del Juzgado de Policía Local, considerando las particularidades jurídicas y materiales que derivan de nuestro carácter de Tribunal especial.

De esta manera se utilizó el protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables y el protocolo de acceso a la justicia de personas mayores, LA Ley N°21.559 que regula el acceso a servicios sanitarios y atención preferente a personas con enfermedades intestinales, y la Ley N°20.422 que establece sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

➤ La aplicación de este protocolo se centrará en los siguientes grupos:

- 1) Personas con Discapacidad.
- 2) Niños, niñas y Adolescentes.
- 3) Personas Migrante y sujetas a Protección Internacional.
- 4) Personas, pueblos y comunidades Indígenas.
- 5) Mujeres víctimas de violencia de género.
- 6) Personas Mayores.
- 7) Personas pertenecientes a la comunidad LGBTIQ+.
- 8) Personas protegidas por leyes especiales.

2. Conceptos

- a) Niño-Niña: todo ser humano menor de catorce años.
- b) Adolescente: todo ser humano entre los 14 años cumplidos y menor de 18 años
- c) NNA: abreviación para referirse a niño, niña y adolescente.
- d) Discapacidad: es la interacción que se produce entre las personas con deficiencias y las barreras actitudinales y del entorno, lo que perjudica su plena y efectiva participación en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
- e) Tipos de Discapacidad: existen diversos tipos, que dependen del tipo de diversidad funcional de que se trate, una persona puede presentar varios tipos de discapacidad a la vez (discapacidad múltiple).
- f) Persona con discapacidad: aquella que tiene deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, que al interactuar con el medio pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones.
- g) Ajustes razonables: son modificaciones, adaptaciones necesarias y adecuadas que se requieren para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, en igualdad de condiciones. Los ajustes razonables no deben imponer una carga desproporcionada o indebida.
- h) Sexo: características físicas y biológicas que distinguen a hombres y mujeres.
- i) Género: se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad en una época determinada considera propios de cada sexo.
- j) Roles de género: las tareas o actividades que se espera desempeñe una persona por el sexo al que pertenece.
- k) Estereotipos de género: generalizaciones preconcebidas a partir de determinadas características culturales asociadas a los géneros, sobre cómo es y cómo debe comportarse un hombre y una mujer.
- l) Violencia de género: es un término genérico para cualquier acto perjudicial incurrido en contra de la voluntad de una persona, y que está basado en diferencias socialmente adjudicadas entre los sexos. La naturaleza y el alcance de los distintos tipos de violencia varían entre las culturas, países y regiones. Algunos ejemplos son la violencia sexual, incluida la explotación/el abuso sexual, a prostitución forzada y la trata de personas; violencia doméstica; trata de personas; matrimonio forzado/precoz; prácticas tradicionales perjudiciales tales como mutilación genital femenina; asesinatos por honor; y herencia de viudez; violencia económica, secuestro y tortura, violencia en el espacio laboral incluyendo acoso sexual y acoso laboral por motivos de género; este tipo de violencia en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.
- m) Violencia de género contra las mujeres: todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.

n) Mujer víctima directa: la mujer de cualquier edad que sufra el daño físico, psicológico, sexual, económico, laboral, social en su cuerpo y/o en su mente.

o) Otras víctimas: las mujeres de cualquier edad que de forma indirecta sufran los actos de violencia física, psicológica, sexual, económica, laboral y/o social derivado del vínculo sanguíneo, afín o cualquier otro vínculo con la víctima directa, ya sea por estar presente en el momento del acto de violencia o recibir las consecuencias del mismo.

p) Víctimas indirectas y colaterales: todas las personas que tienen un vínculo sanguíneo, afín u otro de cualquier índole con las víctimas directas o indirectas.

q) Adulto mayor: toda persona que ha cumplido sesenta años.

r) Adulto mayor de la cuarta edad: quien ha cumplido ochenta años.

s) Autonomía e independencia: derecho de la persona mayor a tomar decisiones, a la definición de su plan de vida, a desarrollar una vida autónoma e independiente, conforme a sus tradiciones y creencias, en igualdad de condiciones y a disponer de mecanismos para poder ejercer sus derechos.

La autonomía es considerada un derecho humano fundamental en la toma de decisiones de la persona mayor vinculada a la participación política, pública y social. En el área de la salud se señala que la autonomía es relevante para asegurar el derecho a un consentimiento previo, libre e informado para toda intervención médica, con independencia de la edad, condición de salud y tratamiento previsto.

3. Medidas de aplicación general

Los funcionarios del Juzgado de Policía Local de Ovalle deberán aplicar las medidas que a continuación se señalan, en todos los casos que se adviertan necesidades especiales para comparecer, declarar o participar de cualquier forma en el proceso.

a) Atención preferente.

Los funcionarios deberán atender lo antes posible a las personas mayores, con discapacidad, embarazadas o acompañadas de infantes o menores.

Se sugiere considerar previo a la hora de celebración de las audiencias la información otorgada en las denuncias para determinar si asistirán personas que requieran atención preferente. Por ejemplo, revisar el número de cedula de identidad para verificar las edades. Así como también, al momento de hacer el llamado a las audiencias, se determinará el orden de ingreso según los criterios anteriormente señalados.

Además, se deberá considerar al momento de fijar la fecha de la siguiente audiencia o comparecencia, el domicilio entregado por la parte y particularidades de la situación especial del usuario. De esta manera, en los casos en que la persona viva a mucha distancia o de difícil movilidad, se preferirá el día y horario señalado por la parte, o en su defecto horarios después de las 11:00 horas.

Este criterio se aplicará en todas las situaciones que haya antecedentes fundados.

b) Asistencia de una persona acompañante.

En los casos en que se estime necesario, autorizar la asistencia de un acompañante, que no comparecerá en la audiencia, pero sí podrá intervenir para ayudar a la persona con discapacidad o persona mayor.

En estos casos es importante prevenir al acompañante que su intervención sólo será permitida en caso de ser completamente necesario, permitiendo que la persona con dificultades hable por sí misma y se respete su autonomía.

c) Lenguaje claro.

Durante la celebración de las audiencias siempre utilizar un lenguaje claro, adecuando la entrega de información según las necesidades de las partes.

En materia de tránsito, considerar en las audiencias indagatorias realizar una breve explicación de los pasos del proceso, la materia objeto del mismo, posibles resultados, y alternativas para solicitar el pago de los daños resultantes del accidente (Avenimiento, Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios o posterior demanda en un Tribunal civil).

d) Garantizar información oportuna y orientación a las personas en situación de vulnerabilidad, según el caso. Por ejemplo: contar con información precisa y clara de las instituciones especializadas, como la CAJ, SENAMA, SERNAMEG, etc.

En los casos en que el funcionario detecte la existencia de alguna situación de vulnerabilidad que escape de la competencia del Tribunal, se deberá entregar la información respectiva para que la persona pueda acudir a la institución pertinente y recibir la orientación que necesite.

El Tribunal contará con una base de datos de acceso general sobre la información de contacto de las instituciones y sus funciones.

A modo de ejemplo, esto puede pasar en los casos en que una persona adulta mayor manifieste no tener ayuda de ningún familiar, o que el funcionario note que está en situación de abandono, en este caso, informarle al adulto mayor y ayudar en lo posible para contactarse con el SENAMA.

e) Designación de funcionario para brindar atención especializada.

El Tribunal contará con una persona determinada para asistir los casos más complejos, que requieran una atención especializada.

Los funcionarios podrán consultar las dudas que ciertos casos generen, derivando su causa en los casos que sea necesario.

- f) Incorporar dentro de las metas de gestión capacitación en materia de derechos humanos, considerando individualmente cada grupo en situación de vulnerabilidad.

Para asegurar una aplicación correcta del presente protocolo se deberá capacitar tanto al personal que ejerce labores dentro del Tribunal como la persona que cumpla labores de seguridad.

4. Medidas de aplicación específica según el grupo en situación de vulnerabilidad.

a) Aplicación del protocolo de acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes:

- Atención preferente y prioritaria.

Se dará atención preferente y prioritaria en dos casos:

- i. Cuando esté involucrado un NNA en el proceso.
- ii. Cuando una de las partes haya tenido que comparecer acompañada del NNA.

- Solicitar autorización al padre, madre o tutor legal, antes de interrogar al NNA.

Una vez iniciada la audiencia se identificarán como comparecientes solamente a las partes adultas del proceso.

Se le tomará declaración al padre, madre o tutor legal que venga en representación del NNA, para que aporte contexto respecto a cómo se desarrollaron los hechos.

Recién en ese momento, se solicitará autorización al representante legal para que el NNA preste declaración, el que estará acompañado por un adulto durante todo el transcurso de la interrogación.

Una vez terminada su declaración se permitirá que el NNA abandone la sala de audiencia y espere afuera.

- Realizar audiencias privadas y cortas.

La audiencia deberá ser lo más corta posible, y se propenderá a otorgar la máxima privacidad que permitan las dependencias del Tribunal.

- Resguardar la identidad y datos sensibles del NNA a través de expedientes reservados, accesibles solo para las partes del proceso.

En todas las causas en que esté involucrado un NNA se decretará la reserva del expediente. Esto significa que el expediente no estará disponible para el público, a excepción de las partes del proceso.

Deberá tenerse especial cuidado con la gestión de los datos sensibles del NNA, como por ejemplo, el nombre, número de cedula de identidad, domicilio, colegio, y toda información que se considere privada.

La resolución de reserva se acompañará en los anexos del protocolo.

- Evitar citas reiteradas.

No se citará al NNA más veces de las que sean necesarias, informando al padre, madre o tutor legal que la comparecencia no es necesaria una vez que ya haya declarado.

Por ejemplo, liberar al NNA de asistir al comparendo cuando ya haya prestado declaración indagatoria, y no sea necesaria su presencia.

- Permitir la intervención del padre, madre o tutor.

La intervención del representante legal durante la audiencia se entenderá como una forma de proteger los derechos del NNA, sobre todo cuando se considere que el niño, niña o adolescente no tiene la madurez necesaria para participar del proceso.

b) Aplicación del protocolo de acceso a la justicia de personas con discapacidad:

- Atención preferente y prioritaria.

Toda vez que se pueda anticipar la intervención de una persona con discapacidad se dará prioridad a su pronta atención.

- Identificar el tipo de discapacidad (Física o motriz, visual, auditiva, intelectual, mental o psicosocial).

Incluso en los casos en que sea visible la discapacidad de la persona, se deberá preguntar de manera sensible y privada, el tipo de discapacidad que posee y los alcances de ésta.

Antes de proceder, se le deberá explicar a la persona que las siguientes preguntas tienen el objetivo de considerar las medidas necesarias para su comparecencia efectiva y digna.

- Implementar ajustes razonables para un efectivo respeto y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Se tomarán las medidas necesarias, dentro de las posibilidades materiales del Tribunal, para que el usuario pueda comparecer sin problemas.

Por ejemplo, asistencia física para moverse dentro del Tribunal, permitir distintas formas de comunicación, notificación o comparecencia, etc.

- Preguntarle directamente a la persona la mejor forma de implementar dichos ajustes razonables.

En estos casos, deberán preguntarse directamente a la persona con discapacidad cuáles son los ajustes necesarios que requiere, evitando tomar decisiones de forma unilateral.

Deberán considerarse como razón suficiente la comodidad de la persona, entorno a su derecho de participación en el proceso de manera digna, privada y personal.

- Permitir la presencia de un acompañante durante la audiencia.

Es importante tener presente que las personas con discapacidad poseen voluntad propia, la que deberá respetarse en todo momento. Esto significa que la presencia del acompañante deberá limitarse a ayudar a que la persona con discapacidad declare por sí misma y en sus propias palabras.

Sólo en los casos que sea completamente necesario se permitirá que la persona acompañante realice una labor meramente interpretativa o de traducción.

- Dejar constancia en la causa de la discapacidad de la persona.

El funcionario responsable de la primera comparecencia de la persona con discapacidad deberá dejar constancia en el expediente a través de una resolución, la condición específica que presenta el usuario, tipo de discapacidad y medidas a implementar para facilitar su comparecencia.

La constancia se acompañará en los anexos del protocolo.

- Evitar comparecencias innecesarias.

Evaluar cada caso las dificultades de comparecencia y formas de hacer más fácil el ejercicio de sus derechos durante el proceso.

Por ejemplo, permitir de forma excepcional que la persona envíe pruebas de manera electrónica, comparezca por medios remotos, etc.

c) Aplicación del protocolo de acceso a la justicia de personas migrantes y sujetas de protección internacional:

La aplicación de esta parte del protocolo está orientada a la comparecencia en general de personas migrantes y en particular de la comparecencia de pueblos indígenas en materia de Ley de Bosques, Ley de borde costero y Ley de humedales.

- Eliminar cualquier trato discriminatorio en contra de las personas migrantes.

El funcionario deberá otorgar un trato respetuoso en todo momento, cuidando que no existan discriminaciones en torno al color de piel, entonación al hablar, etc. En caso de hacer una distinción, ésta deberá ser razonable, objetiva, proporcional y respetar los derechos humanos.

- Permitir que la persona migrante comparezca a través de herramientas que faciliten la comunicación entre las partes y el Tribunal.

En el evento de existir una brecha comunicacional en torno al lenguaje, el funcionario deberá utilizar cualquier herramienta que esté en su poder para garantizar la comparecencia de la persona migrante.

Por tanto, se permitirá el uso de herramientas tecnológicas para traducir en tiempo real o a través de traducciones por escrito lo comunicado por la parte. La declaración solamente será válida si la traducción la realiza el mismo funcionario y con presencia de la persona migrante, comunicaciones ya traducidas por escrito extrajudiciales no serán admitidas en el proceso.

El funcionario deberá poner énfasis en el lenguaje claro y preciso para facilitar el entendimiento.

Se propenderá a la flexibilidad de la audiencia, sin perjuicio de cuidar que los derechos de todas las partes sean respetados en el proceso.

- Permitir la legitimación de una persona, autoridad u organización indígena tradicional, reconocida o no reconocida para iniciar acciones judiciales.

Se permitirá la comparecencia de personas, autoridades o representantes de organizaciones indígenas cuando sea pertinente según la materia objeto del proceso, y la competencia del asunto vuelva relevante el ejercicio de derechos humanos que detentan las personas pertenecientes a pueblos indígenas.

- Respetar la autonomía de los pueblos indígenas dentro del razonamiento de las resoluciones judiciales.

Se respetará la individualización y comparecencia válida de personas en las calidades mencionadas.

- Identificar si el asunto involucra territorio o recursos naturales de un individuo o comunidad indígena, y favorecer la reivindicación o recuperación de los mismos.

Cuando la materia lo requiera, se estudiará la resolución de la causa considerando la reivindicación o recuperación de recursos que se encuentren en territorio indígena, información que deberá ser aportada durante el proceso.

d) Aplicación del protocolo de acceso a la justicia de personas, pueblos y comunidades indígenas.

Será de especial relevancia en las materias de Ley sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal.

- Permitir la legitimación de una persona, autoridad u organización indígena tradicional, reconocida o no reconocida para iniciar acciones judiciales.

Se permitirá la comparecencia de personas, autoridades o representantes de organizaciones indígenas cuando sea pertinente según la materia objeto del proceso, y la competencia del asunto vuelva relevante el ejercicio de derechos humanos que detentan las personas pertenecientes a pueblos indígenas.

- Respetar la autonomía de los pueblos indígenas dentro del razonamiento de las resoluciones judiciales.

Se respetará la individualización y comparecencia válida de personas en las calidades mencionadas.

- Identificar si el asunto involucra territorio o recursos naturales de un individuo o comunidad indígena, y favorecer la reivindicación o recuperación de los mismos.

Cuando la materia lo requiera, se estudiará la resolución de la causa considerando la reivindicación o recuperación de recursos que se encuentren en territorio indígena, información que deberá ser aportada durante el proceso.

e) Aplicación del protocolo de acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia de género:

- Tener disponible información pertinente para entregar relativas a alternativas de acción en caso de identificar una situación de vulneración o violencia.

En los casos en que se identifiquen factores de riesgo, no necesariamente conectados con el objeto del proceso, se entregará información a la mujer en situación de riesgo relativa a las instituciones cuya función es dar orientación y apoyo.

Los factores de riesgo pueden identificarse tanto en el testimonio de la víctima, como en señales físicas. Deberá tenerse especial cuidado en los casos en que la mujer comente que sufrió o sufre violencia en su entorno, lesiones físicas notorias, dinámicas de poder o sumisión cuando se presente en el tribunal junto a su victimario.

En este punto se hace necesario y relevante la capacitación continua del personal, de modo que sean capaces de identificar posibles casos de abusos.

- Indagar sobre la necesidad de reserva de domicilio de la víctima en los casos en que sea necesario.

Cuando la víctima informe al Tribunal que se encuentra en una situación de peligro, podrá decretarse la reserva de domicilio mediante una resolución, siempre y cuando entregue un método efectivo de notificación.

f) Aplicación del protocolo de acceso a la justicia de personas mayores:

- Incluir en el expediente que se trata de una persona mayor.

En los casos en que sea necesario, se deberá identificar a la parte que corresponda e indicar las medidas que sean necesarias para asegurar un desarrollo del proceso consecuente con las necesidades de la persona mayor.

Cuando el adulto mayor no presente necesidades especiales, el proceso se desarrollará de forma normal.

- Adoptar ajustes razonables para el ejercicio de sus derechos.

El funcionario deberá establecer los ajustes necesarios para que la persona mayor pueda desenvolverse de la mejor forma en los trámites ante el Tribunal.

Se evaluarán formas idóneas para su comparecencia, medios de contacto, horarios más favorables, etc.

- Implementar acciones de discriminación positivas. Por ejemplo: ayudar a la persona al momento de prestar declaración, procurar un entorno que ayude a la tranquilidad o silencio, audiencias privadas, etc.

Se propenderá a llevar a cabo audiencias flexibles, siempre cuidando el respeto por los derechos de todas las partes.

- Velar por la adecuada representación judicial, entregando la información pertinente respecto a la Corporación de Asistencia Judicial y oficiando al Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).
- Evitar comparencias innecesarias.

De ser posible, reducir la comparencia a lo mínimo exigido por Ley, considerando otros medios para ejercer sus derechos. Por ejemplo, entregando las pruebas que estime convenientes por escrito, o si cuenta con asistencia, el envío de documentación a través de internet.

- Disponer de medios necesarios para cooperar con la realización de trámites simples, para evitar la brecha digital. Por ejemplo: impresión de documentos, obtención de información web, etc.

En los casos en que la persona mayor no cuente con redes de apoyo, el Tribunal podrá asistirlo para mantener el equilibrio entre las partes. De modo alguno se considerarán como actos de parcialidad o declaraciones anticipadas de responsabilidad para la otra parte.

- Preguntar directamente la forma más cómoda de notificación. Por ejemplo: número de teléfono, correo electrónico de cuidador, etc.
- Contar con señalética visible y clara.

Se dispondrán asientos preferenciales en la zona de espera, con señales claras y visibles. También cada una de las oficinas contará con el número de sala, además de las vías de acceso y salida.

g) Aplicación de medidas a propósito de la protección a personas pertenecientes a la comunidad LBGTIQ+ y en particular del Derecho a la identidad de género:

- Se instruye expresamente que, a las personas cuya identidad auto percibida no corresponda con el sexo registrado en sus documentos personales, se les tratará en toda actuación judicial por su nombre y sexo autodeclarado, es decir, por su nombre social.

En la primera actuación ante el Tribunal que se tome cuenta de la situación, se deberá dictar una resolución dejando constancia en el proceso, que de ese momento en adelante, todas las actuaciones se realizarán bajo el nombre social que declare la persona, siempre y cuando no contravenga disposición legal expresa.

Respecto a la sentencia y notificaciones, deberán cumplirse con los requisitos legales, es decir, identificarse con el nombre registral (nombre que figura en el Registro Civil), indicando además el nombre social de la persona.

- El tribunal capacitará al personal funcionario a fin de entregar una atención libre de discriminación.

Se realizarán capacitaciones en orden a entregar la información necesaria para que los funcionarios del tribunal sean capaces de manejar de forma óptima y digna la atención de todas las personas, sin importar su identidad de género, orientación sexual o cualquier diferencia que podría llegar a originar una situación de vulnerabilidad.

El trato deberá ser igualitario entre las partes del proceso, evitando que ninguna de ellas sufra violencia verbal ni física durante el proceso.

- Se utilizará un lenguaje respetuoso y coherente a la identidad de género expresada por la persona.

El o la funcionaria deberá utilizar un lenguaje respetuoso, cuidando que los pronombres correspondan a la identidad de la persona. Siempre se respetará el pronombre que indique la persona, y se redactarán los documentos del proceso en coherencia a ello.

Lo anterior quiere decir que se podrán utilizar pronombres femeninos, masculinos y neutrales, según el caso.

h) Aplicación de la Ley N° 21.559 que regula el acceso a servicios sanitarios y atención preferente a personas con enfermedades intestinales:

El inciso final del artículo 2° de la Ley establece que cada institución deberá establecer un protocolo de seguridad para acompañar a los pacientes al servicio higiénico que el establecimiento destine a efecto de cumplir con lo exigido por esta normativa.

Por tanto, se establece que todos los funcionarios del Tribunal estarán capacitados para activar el protocolo de atención a personas que se identifiquen como pacientes que tienen enfermedades intestinales:

Las personas podrán identificarse a través de la credencial que hace referencia la Ley o mostrando los documentos médicos que así lo acredite.

Podrá realizarse esta identificación ante cualquier funcionario del Tribunal, el que deberá guiar a la persona hacia el servicio sanitario con mayor privacidad disponible.

La persona funcionaria deberá preguntar al paciente si requiere que se tomen medidas médicas, en caso de tratarse de una situación de riesgo para la persona.

El uso de los servicios sanitarios para las personas con enfermedades intestinales será expedito y libre durante todo el tiempo que funcione el Tribunal, desde las 8:30 horas hasta las 17:30 horas.

En caso que el paciente sea parte en un proceso judicial, se dejará constancia en el expediente que deberán tenerse las mismas consideraciones que para las personas con discapacidad.

i) Aplicación de la Ley N°20.422 que establece sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad:

Las dependencias del Tribunal deberán ser accesibles y utilizables en forma autovalente y sin dificultad por personas con discapacidad, especialmente por aquellas con movilidad reducida, en concordancia con el principio de accesibilidad universal establecido en el artículo 3° de la Ley, el que implica el derecho de toda persona con discapacidad a ser atendido en condiciones dignas.

Las condiciones materiales de accesibilidad deberán considerarse según el lugar específico donde resida el Tribunal, teniendo en cuenta que a todo evento debe existir una rampa para facilitar el acceso, barandales de apoyo, un piso liso y sin protuberancias que permita el desplazamiento seguro, asientos de descanso preferentes y pasillos y puertas con el ancho suficiente para permitir el paso de personas que requieran dispositivos de apoyo.

En los casos en que sea necesario, se dispondrá de una oficina que cuente con las condiciones de accesibilidad idóneas para que la persona con discapacidad pueda comparecer cómodamente. El funcionario pertinente, según la actuación que sea necesaria realizar, deberá desplazarse de su puesto de trabajo hasta donde se encuentre la persona para otorgarle atención coherente con las demás medidas que este instrumento menciona.