

## Programa de políticas públicas

Área Calidad Institucional, Transparencia y Modernización del Estado.  
Política pública N° 385  
Abril 2023

*Acceso a la justicia: herramientas para acercar  
la administración de justicia a la ciudadanía.*



### Resumen ejecutivo

El presente trabajo tiene como finalidad realizar un pormenorizado análisis de la brecha judicial existente hoy en nuestro país. El desconocimiento de derechos y la naturalización de múltiples situaciones en los sectores más vulnerables de nuestra sociedad, hacen aún mayor la desconfianza en el sistema en gran parte de la ciudadanía. Propondremos a partir de un nuevo programa contemplativo y abarcativo de las distintas realidades sociales, lograr una mayor alfabetización jurídica que le permita a los ciudadanos conocer cuales son sus derechos, y cómo reclamar frente a su vulneración.



*El Programa de políticas públicas de la Fundación Nuevas Generaciones se desarrolla en cooperación internacional con la Fundación Hanns Seidel.*



## Consejo Consultivo de las Nuevas Generaciones Políticas

Walter Agosto  
Alfredo Atanasof  
Paula Bertol  
Carlos Brown  
Gustavo Ferrari  
Mariano Gerván

Diego Guelar  
Eduardo Menem  
Federico Pinedo  
Claudio Poggi  
Ramón Puerta  
Laura Rodríguez Machado

Leonardo Sarquís  
Cornelia Schmidt Liermann  
Jorge Srodek  
Enrique Thomas  
Pablo Tonelli  
Pablo Torello  
Norberto Zingoni

## Las Nuevas Generaciones Políticas

Manuel Abella Nazar  
Carlos Aguinaga (h)  
Valeria Arata  
Cesira Arcando  
Miguel Braun  
Gustavo Cairo  
Mariano Caucino  
Juan de Dios Cincunegui  
Omar de Marchi  
Alejandro De Oto Gilotaux  
Francisco De Santibañes

Soher El Sukaria  
Ezequiel Fernández Langan  
Gustavo Ferri  
Christian Gribaudo  
Marcos Hilding Ohlsson  
Guillermo Hirschfeld  
Joaquín La Madrid  
Luciano Laspina  
Leandro López Koenig  
Cecilia Lucca  
Gonzalo Mansilla de Souza

Ana Laura Martínez  
Germán Mastrocola  
Nicolás Mattiauda  
Adrián Menem  
Victoria Morales Gorleri  
Diego Carlos Naveira  
Julián Martín Obiglio  
Francisco Quintana  
Shunko Rojas  
Damián Specter  
Ramiro Trezza  
José Urtubey

### Director Ejecutivo

Julián Martín Obiglio

---

#### FUNDACIÓN NUEVAS GENERACIONES POLÍTICAS

Beruti 2480 (C1117AAD)  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)  
Tel: (54) (11) 4822-7721  
contacto@nuevasgeneraciones.com.ar  
www.nuevasgeneraciones.com.ar

#### FUNDACIÓN HANNS SEIDEL

Montevideo 1669 piso 4° oficina "C" (C1021AAA)  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)  
Tel: (54) (11) 4813-8383  
argentina@hss.de  
www.hss.de/americalatina

#### Programa de políticas públicas

*La Fundación Hanns Seidel no necesariamente comparte los dichos y contenidos del presente trabajo.*

## *Acceso a la justicia: herramientas para acercar la administración de justicia a la ciudadanía.*

### I) **Introducción.**

Las dificultades en el acceso a la justicia constituyen una forma de exclusión que se encuentra totalmente relacionada con la desigualdad y la pobreza de nuestro país. Los derechos humanos, principalmente los económicos, sociales, y culturales, hacen a las necesidades básicas y necesarias para que toda persona humana pueda desarrollarse en un ambiente adecuado y logre un proyecto de vida digno.

Luego de identificar las problemáticas centrales, el principal desafío es lograr que las personas en mayor condición de vulnerabilidad cuenten con los conocimientos básicos y las herramientas esenciales que les permitan comprender cuáles son sus derechos, como protegerlos, y frente a quién reclamar su cumplimiento.

A tal fin, en la presente política se propone la creación de un manual didáctico y la implementación de una serie de acciones que permitan facilitar el acceso de la sociedad a la justicia, permitiendo la llegada de aquellos contenidos a los distintos ámbitos de la comunidad, como las escuelas, los clubes, o los centros de salud. Se trata de recomendaciones para llevar adelante una "alfabetización jurídica" de la sociedad.

### II) **El acceso a la justicia como derecho.**

La noción de acceso a la justicia alude al derecho de cada ciudadano de acceder a los órganos jurisdiccionales a partir de un debido proceso, para reclamar y garantizar los derechos tutelados por el ordenamiento jurídico. Esta capacidad de acceder a la justicia y a los mecanismos de defensa de los derechos individuales requiere de un sistema gubernamental que garantice y posibilite su pleno ejercicio.

Un principio de justicia en una sociedad democrática requiere que los servicios jurídicos se encuentren a disposición de todos los ciudadanos, incluso de aquellos que no

tienen los medios económicos para procurarlos. A su vez, este servicio debe ramificarse en todas las materias judiciales, y no únicamente en los casos en que la libertad física de las personas está en juego.<sup>1</sup>

Entender el acceso a la justicia como un servicio público, implica garantizar al ciudadano el funcionamiento de mecanismos que aseguren que sus derechos serán respetados, especialmente para el caso de aquellos que más lo necesitan.<sup>2</sup>

El acceso a la justicia se debe comprender como un derecho fundamental, un pilar institucional y bisagra en nuestro ordenamiento jurídico. La efectividad de cientos de derechos civiles, políticos, económicos, sociales, y culturales, se ven íntimamente relacionados con este primer derecho, abriendo a partir de su efectivo cumplimiento, la posibilidad de garantizar a los ciudadanos la igualdad y no discriminación.

Es entonces responsabilidad del estado y de la clase política, gestionar los mecanismos necesarios para que los individuos, frente a la posible vulneración de sus derechos, puedan llegar a la verdad de los hechos, definir las reparaciones de las violaciones de los derechos humanos, y asentar las responsabilidades individuales e institucionales.<sup>3</sup>

El estado debe garantizar que cada ciudadano tenga la posibilidad de reclamar dignamente cuando considere que sus derechos han sido violentados, y frente a su reclamo, tiene el derecho de ser oído, para que luego se definan las posibles responsabilidades y la reparación acorde. Pero para que eso ocurra, la ciudadanía primero debe tener en claro cuáles son esos derechos, sobre los cuáles el estado debe velar por el efectivo resguardo y cumplimiento.

### III) La brecha judicial.

---

<sup>1</sup> Corte IDH. (Disponible al 17 de abril de 2023). La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/28920.pdf>

<sup>2</sup> Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación 2019. Acceso a la justicia para todos. [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/acceso\\_a\\_justicia\\_2013\\_1.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/acceso_a_justicia_2013_1.pdf)

<sup>3</sup> Instituto Interamericano de Derechos Humanos IIDH. (Disponible al 14 de abril de 2023). Módulo de acceso a la justicia y ddhh en Argentina. <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1452/modulo-de-acceso-a-la-justicia-y-ddhh-argentina.pdf>

Un estudio global realizado en el año 2019 por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación<sup>4</sup>, muestra en su reporte el complejo escenario que sufre gran parte de la ciudadanía en todo el mundo para acceder a la justicia. Los motivos son múltiples, sin embargo, resulta claro que las barreras de acceso se acrecientan en los sectores más vulnerables, con mayores carencias, y con mayor desconocimiento.

El mencionado estudio reflejó que existen aproximadamente 5.1 mil millones de personas privadas de justicia a nivel global. De ese número total, 4.5 millones están excluidos de las oportunidades sociales, económicas, y políticas que brinda la ley; 1.5 millones tienen problemas de justicia que no pueden resolver, principalmente en las sedes penal, civil, o administrativa; y 250 millones de personas viven en condiciones extremas de injusticia, sin ninguna protección legal significativa.

Si bien este estudio abarcó la situación en una múltiple cantidad de países, la problemática y los motivos que enfrentan las personas alrededor del mundo son similares a los que se presentan en nuestro país. De este modo, Argentina no se encuentra ajena a esta estadística, y el estado debe brindar las herramientas necesarias para efectivizar el correcto cumplimiento de los derechos.

En nuestro país, las oportunidades para obtener justicia no son iguales para todos, y por ello miles de argentinos se ven imposibilitados de hacer cumplir sus derechos más básicos, lo que acrecienta la desigualdad y la marginalidad de dichos sectores excluidos.

La mayoría de los problemas de justicia que atraviesan los ciudadanos argentinos se refieren a temas relacionados con la violencia y el delito. Se estima que 1 de cada 5 argentinos tuvo o tiene problemas relacionados con dichas problemáticas. Los problemas que más afectan a los sectores vulnerables abarcan desde los abusos hasta la violencia doméstica y el maltrato infantil. Justamente son dichos sectores sociales los que más dificultadas se ven en sus posibilidades de acceso a la justicia.

Sin embargo, existen otros problemas de gran trascendencia en la sociedad, tales como las controversias sobre viviendas y tierras, o problemas legales relacionados con el dinero y las deudas. El siguiente cuadro, grafica la situación actual de los principales problemas que debe enfrentar el ciudadano argentino en la justicia:

---

<sup>4</sup> Centro de acceso a la justicia. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. (Disponible al 14 de abril de 2023).

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual\\_de\\_trabajo\\_centros\\_de\\_acceso\\_a\\_justicia.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual_de_trabajo_centros_de_acceso_a_justicia.pdf)

## Problemas de Justicia que las personas enfrentan

### INDIVIDUALES

**Violencia y delitos, en el entorno público, en el trabajo y en casa**

Una madre ve al asesino de su hijo todos los días en la calle, sin embargo, el sigue impune.

**Controversias sobre la vivienda y las tierras, o conflictos con los vecinos**

Una familia es desalojada y no encuentra dónde ir

**Controversias familiares, por ejemplo, sobre el divorcio o herencias**

Una pareja se divorcia terminando en una pelea atroz donde los niños se encuentran en el medio

**Problemas en el trabajo, como empleado o propietario de la empresa**

Una mujer joven no es promovida después que ella rechaza una propuesta 'romántica' de su jefe

**Problemas de deuda y dinero, o problemas como consumidor**

Un hombre anciano es hostigado por cobradores con respecto a un acuerdo que él no recuerda haber firmado

### ESTRUCTURALES

**Conflictos violentos, inseguridad y el delito organizado**

La gente no se atreve a dejar sus casas a la noche, porque las pandillas tienen el control de su barrio

**Expropiación de tierras y controversias sobre la explotación de los recursos naturales**

Los niños están enfermos debido a la contaminación de un río por parte de una fábrica local.

**Discriminación contra las mujeres o los grupos vulnerables**

Una mujer no puede inscribir su empresa porque la ley requiere el permiso de su esposo

**Condiciones laborales inseguras o abusivas**

Una fábrica que viola códigos de construcción, se derrumba matando e hiriendo a muchos trabajadores

**Abusos de las grandes empresas y fallas en la legislación del mercado**

Una empresa distribuye medicamentos falsos a través de clínicas locales

Fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación

## IV) Problemática, dificultades, y desafíos.

En la actualidad, existen múltiples dificultades y obstáculos que impiden el correcto ejercicio de los derechos. Las barreras económicas y socioculturales son cada vez mayores, y los sectores más vulnerables están cada vez más sumergidos en esta incipiente desigualdad.

La burocratización del sistema judicial, la falta de conocimiento de los ciudadanos, y los múltiples requisitos exigidos para iniciar un reclamo, generan constantes trabas para que las personas puedan solucionar sus problemas legales. La inexistencia de información didáctica, de fácil acceso y sencilla lectura en organismos e instituciones públicas, y la necesidad de contar con asistencia letrada para realizar determinados trámites, generan

constantes barreras que no contribuyen a facilitar el acceso a la justicia de los más carenciados. Estas dificultades, entre otras, limitan y condicionan a las personas, y crean una frustración y sensación de desolación y desánimo frente a la justicia.

Como se explicó previamente, las regulaciones legales sobre diversos aspectos de la vida cotidiana son desconocidas por gran parte de la población. Frente a esto, se acrecienta la imposibilidad de dirimir los conflictos generados en esas áreas y se descrea del sistema judicial. Por estos motivos, terminan siendo muchos los problemas legales y de afectación de derechos que son desatendidos y naturalizados por gran parte de la ciudadanía.

Un caso muy representativo de esto es la cuestión de la violencia de género. Hasta hace algunos años, estas situaciones resultaban un tanto naturalizadas, lo cual dificultaba el reconocimiento de la víctima como tal. Hoy estas situaciones se han visibilizado enormemente, y gran parte de la sociedad ha tomado conciencia de aquellas situaciones vulneran gravemente sus derechos, y que existen mecanismos para defenderlos y garantizarlos, y un ámbito adecuado para ejercer su reclamo.

Si bien es un factor que impacta en menor medida, otro aspecto a tener en cuenta es la cuestión geográfica. Las zonas más alejadas del centro, donde suelen encontrarse los tribunales y las oficinas públicas, son las que ostentan una mayor cantidad de población con escasos recursos, que desconoce los derechos que les corresponden y el funcionamiento de los procesos judiciales. Este factor provoca que muchas veces los más vulnerables deban trasladarse a otras zonas, lo que conlleva tiempo y costos económicos, dificultando la jornada laboral de los trabajadores y vulnerando aún más la posibilidad de acceder a la justicia.

El reconocimiento de la existencia de un problema y su identificación como una cuestión justiciable representa uno de los mayores obstáculos a superar. Hace falta un grado importante de alfabetización jurídica y de conciencia de la existencia de derechos en la sociedad para identificar el componente jurídico o legal de un problema. Las evidencias indican que la discriminación en el acceso a la justicia no es sólo económica, sino social, cultura, y académica.

De este modo, es necesario que la agenda gubernamental de los correspondientes organismos del estado se centre ya no sólo en no obstruir en el acceso a la justicia, sino en que las personas mejoren su experiencia, reconozcan a quien recurrir, y afronten de la manera adecuada sus problemas jurídicos, reduciendo la brecha con el sistema judicial.

El desafío consiste en capacitar y poner en acción las herramientas que resuelvan las barreras de acceso, resolviendo las desigualdades que impactan a los más vulnerables. Para que el acceso a la justicia esté garantizado, es necesario que se den, como mínimo, los siguientes presupuestos básicos como componentes centrales:

1. Que las personas identifiquen su problema.
2. Que las personas lo reconozcan como un problema de naturaleza jurídica, es decir, que comprendan la dimensión legal de los problemas que atraviesan, pudiendo identificar los derechos y responsabilidades involucrados, y comprendiendo sus alternativas.
3. Que las personas puedan convertir su problema en un reclamo judicial, activando las vías de resolución de conflictos y manteniendo la acción hasta la resolución efectiva.
4. Que el sistema cuente con la capacidad de dar una resolución rápida, eficiente, equitativa y oportuna a las necesidades y los problemas legales.

Es menester destacar que debe existir una armónica relación entre estos cuatro factores, de manera tal que la falta de cualquiera de ellos podría afectar negativamente a los otros, y, por ende, a la garantía de acceso a la justicia para todos los ciudadanos.

## V) Casos específicos

Existen múltiples problemas legales, que afectan día a día a cada uno de los ciudadanos de los distintos estamentos sociales.

Sin embargo, resulta oportuno destacar que en los grupos más vulnerables los conflictos suelen estar relacionados a los derechos más básicos del ser humano, aquellos de primera generación, que ya no se debieran encontrar en discusión dados los avances de la sociedad. Estos derechos se relacionan con los delitos por violencia doméstica y de género, abusos y explotación sexual, y ocupan el centro de la escena jurídica en la cotidianidad de los más vulnerables. Por esta razón es necesario hacer un análisis específico y detallado de estas problemáticas:



Por un lado tenemos la violencia de género, la cual es un fenómeno multicausal que afecta severa y principalmente a las mujeres. No es un asunto privado, sino una violación de los derechos humanos, y por lo tanto una cuestión de estado.

La violencia contra las mujeres es cualquier conducta que produzca un daño a la persona por el solo hecho de ser mujer. No se trata solo de agresiones físicas, y la víctima debe saber que nada justifica el derecho al ejercicio de la violencia.

En el año 2009, se sancionó en nuestro país la ley N° 26.485 de Protección Integral para prevenir, sancionar, y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. Esta ley, entre otras cosas, establece obligaciones para el Estado, reconoce derechos a las mujeres y define tipos y modalidades de violencia.

Existen distintos tipos de violencia contra las mujeres: física; psicológica; sexual; económica; simbólica; política. Además, existen distintas modalidades dependiendo del lugar donde se produce (esta puede ser: doméstica; institucional; laboral; contra la libertad reproductiva; obstétrica; mediática; pública; pública-política).

Sin importar el ámbito en que se produzca, el Estado siempre debe actuar. La víctima tiene distintas vías para hacer el reclamo frente a la vulneración de sus derechos que hoy posiblemente desconoce, y por lo que entonces, se ve privada del acceso a la justicia

El proceso judicial se inicia con la denuncia, y es importante que la mujer que vaya a denunciar no solo cuente con una noción mínima del conocimiento de la ruta o los canales de acceso a la justicia, sino también, que sepa que la denuncia no exige ninguna forma en particular, ni es necesario contar con un abogado para realizarla. Además, la mujer debe saber que tiene derecho a que su denuncia se reciba en un ámbito cómodo donde no haya otras personas presentes, y que si es necesario sea escuchada por una mujer en el caso de que eso le genere mayor confianza.

Por otro lado, una de las grandes problemáticas que se presentan en gran parte de nuestra sociedad son los abusos sexuales: El abuso sexual constituye uno de los principales delitos contra la integridad sexual, entendiéndolo a este como una agresión violenta que atenta contra la libertad sexual de la persona y su derecho a elegir la actividad sexual que quiere realizar. Si es cometido contra una menor, afecta además su desarrollo personal en su sexualidad.

Para que una conducta se considere abuso sexual, es necesario: una conducta abusiva de contenido sexual; un contacto corporal directo entre la persona agresora y la víctima; que

este contacto físico afecte las partes sexuales del cuerpo de la víctima; y la falta de consentimiento de la víctima para realizar el acto sexual.

En el caso de sufrir abuso sexual, o cualquier otro tipo de violencia familiar/sexual o grooming, la víctima tiene la posibilidad de llamar a líneas de emergencia en las cuales contará inmediatamente con un equipo de psicólogas y trabajadores sociales.

Para ayudar al agredido, las profesionales articulan con los recursos locales de seguridad y asistencia que se mantendrán en contacto con uno, hasta saber que se ha resguardo. En caso de ser necesario se comunicarán al 911.

Una vez finalizada esta primera intervención, se informa a la víctima de los procesos judiciales y de las medidas de protección, y un equipo de abogados podrá brindarte el asesoramiento adecuado.

Para que todos estos mecanismos y herramientas puedan ser utilizadas por los ciudadanos, es necesario que estos tengan conocimiento de su existencia y de su forma de uso. Frente a esto, los administradores del estado deben implementar una política pública abarcativa y contemplativa de las distintas realidades de las personas, partiendo desde la base del desconocimiento total, para llegar a una alfabetización jurídica de los sectores más vulnerables que les permita reclamar y hacer efectivo el cumplimiento de sus derechos.

Más allá de las rutas de denuncia que existen para cada caso en particular, existen Centros de Acceso a la Justicia (CAJ) que deben cumplir con la publicidad suficiente para que sean reconocidos por las personas. Los CAJ son oficinas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación que brindan servicios de atención legal y psicosocial. Estos centros asesoran, asisten, y acompañan a las personas que enfrentan barreras y/o problemas para el ejercicio de sus derechos, o experimentan conflictos interpersonales y/o legales.

Cada CAJ cuenta con un equipo multidisciplinario que está compuesto por profesionales del derecho, e integrado por psicólogos, trabajadoras sociales, y mediadores que acompañan a las personas para resolver sus conflictos y concretar un proceso determinado.<sup>5</sup>

## VI) Conocer nuestros derechos

---

<sup>5</sup> Argentina.gob.ar (disponible al 17 de abril del 2023). El trabajo de los Centros de Acceso a la Justicia. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. <https://www.argentina.gob.ar/justicia/afianzar/caj/el-trabajo-de-los-centros-de-acceso-la-justicia>

Acceder a la justicia implica la posibilidad de convertir una circunstancia que quizás en principio no es percibida como un problema, en un cuestionamiento de naturaleza jurídica. Frente a las múltiples barreras antes mencionadas, debemos buscar soluciones estructurales que permitan que el Estado facilite y capacite a los de la sociedad sectores en el derecho de acceso a la justicia.

Para que esto suceda, es necesario en principio aumentar la participación ciudadana en la justicia, ayudando a los más vulnerables a entender las normas legales, a identificar cuando se están vulnerando sus derechos, respaldándolos en la búsqueda de soluciones a través de la asistencia letrada, con capacitaciones que fomenten el acceso a la justicia y simplifiquen los procesos y las vías para ello.

En la actualidad el acceso a la justicia incluye el acceso al mecanismo institucional competente para atender el reclamo; el acceso a un servicio que brinde un pronunciamiento judicial o administrativo justo en un tiempo prudencial; y, por último, el conocimiento de los derechos por parte de los ciudadanos y de los medios para poder ejercerlos.

Frente a esto, los gobernantes y administradores del Estado deben velar por una efectiva capacitación y un real cumplimiento de los derechos humanos, a través de un programa que permita reconocer las etapas judiciales y las rutas de acceso a los mismos.

Para lograr esta finalidad, proponemos el programa que mencionaremos a continuación, el cual se encuentra basado en un proceso de capacitación que provoca el conocimiento acabado de cada una de las etapas de acceso a la justicia.

## VII) Programa: “La justicia más cerca”

A partir de este programa, se propone la integración de una política pública donde el ciudadano sea parte de la solución al problema del acceso a la justicia, en donde pueda conocer las herramientas con las que cuenta para hacer valer sus derechos. Y a su vez, genera la necesidad de que los capacitadores se involucren en los barrios, sus problemáticas y las posibles formas de transmitir las soluciones jurídicas para cada población en particular, con sus complejidades y adversidades.

En este caso, el programa será implementado en barrios de bajos recursos, en virtud de dar a conocer los derechos más básicos que aún son desconocidos por parte de la sociedad, es decir, primeramente, se debe ser consciente de esta realidad que nos interpela, donde existen grupos con desconocimiento sobre los derechos más básicos, los denominados de "primera generación" (derechos políticos y civiles). Para luego poder implementar este mismo programa dando conocimiento respecto de los derechos de "segunda generación" (derechos económicos, sociales y culturales). Y finalmente lograr el conocimiento de los derechos de "tercera generación" (aquellos relacionados con la justicia, la paz y la solidaridad).

Dicho programa, tendrá como finalidad dar a conocer las etapas de la justicia a través de distintas actividades, que serán enumeradas a continuación y que contendrán dentro de ellas, el conocimiento de diferentes etapas de justicia:

1. Conocer: una herramienta de poder:

Etapa de conciencia jurídica: En esta primera etapa, el ciudadano debe aprender a identificar sus derechos, comenzar a tener noción sobre ciertas situaciones de vulnerabilidad que antes eran normalizadas. En otras palabras, se "desnaturalizan" aquellas situaciones violatorias de sus derechos.

Será necesario contar con una estructura apta para dar información de manera accesible, sencilla y específica para cada estamento de la sociedad, según sus condicionamientos y dificultades.

Esta etapa, consistirá en dos encuentros con capacitación, donde estudiantes de Universidades Públicas de Derecho asistirán junto con sus profesores a barrios vulnerables para enseñar los aspectos esenciales de los derechos de primera generación.

Los alumnos, serán quienes como parte de la currícula educativa, deberán de manera obligatoria, realizar las actividades de capacitación, con una asistencia permanente por parte de sus profesores, para el caso de requerir de su intervención frente a consultas de los ciudadanos.

Estas capacitaciones, serán realizadas en dos ámbitos de trabajo diferentes, para alcanzar a dar conocimiento al mayor espectro de población posible. Esto es, en escuelas públicas, -con información adaptada para ser receptada por menores de edad

en período escolar- y en las municipalidades, para dar a conocer esta información a los mayores de edad.

Las capacitaciones, deberán incluir material didáctico, videos explicativos y utilización de herramientas tecnológicas que colaboren a este aprendizaje. Se podrá incluir intervenciones artísticas para dar a conocer los derechos, donde los capacitadores presenten canciones, obras literarias, material en redes sociales y demás, para generar un ámbito interactivo.

Etapa de capacidad de reclamo: Una vez explicados sus derechos, se deberán dar a conocer situaciones donde estos mismos sean vulnerados. Para esto, también deberá utilizarse herramientas tecnológicas y distintas actividades donde el capacitado pueda participar y entender cómo determinadas situaciones antes normalizadas, realmente son una vulneración de sus derechos.

De esta manera, una vez reconocida esta vulnerabilidad jurídica, los capacitadores darán a conocer la segunda etapa del acceso a la justicia, la cual consiste en la capacidad de reclamar, donde la persona pasa a concebir la posibilidad de hacer valer sus derechos.

Esta etapa, se verá condicionada por el desconocimiento que existe en parte de la sociedad sobre su capacidad de reclamo, lo cual se traduce en una dificultad, porque no existe vía posible para hacer valer aquello que se desconoce.

Por esta razón, será tan importante fomentar el conocimiento de los derechos, y encontrar herramientas para que una vez que se ha accedido a la información, los ciudadanos puedan comprender la capacidad de reclamo.

Asimismo, esta etapa servirá para conocer aquellos casos que son realmente justiciables y separarlo de todos los casos donde no sea necesaria la intervención judicial. Este programa, no alentará únicamente a resolver las cuestiones a través de vías judiciales, sino que también fomentará la resolución de conflictos extrajudicialmente cuando no fuera necesario la intervención del poder judicial.

## 2. Herramientas al servicio de la comunidad:

Una vez conocidos los derechos y reconocidos los casos en que se encuentran vulnerados y se requiere la intervención judicial, se pasará a dar a conocer las

siguientes dos etapas de acceso a la justicia, esto es: la consulta y evaluación de mecanismos de resolución y la etapa de reclamo.

Esta instancia, será desarrollada a través de consultorios jurídicos ubicados estratégicamente en los barrios donde se hayan realizado las capacitaciones. En estos centros, diferentes abogados matriculados darán el servicio gratuito de asesoramiento y patrocinio letrado.

Estos letrados, serán abogados matriculados en esa área, que podrán ser beneficiarios de un descuento en el pago de la matrícula anual por participar semanalmente de esta actividad.

De esta manera, un conjunto de profesionales analizará los distintos casos y las medidas a seguir. Y así darán a conocer las siguientes dos etapas:

Etapa de consulta y evaluación de mecanismos de resolución: reconocida su capacidad de reclamar, el ciudadano comienza a buscar las posibles alternativas para hacer valer sus derechos a través de los consultorios jurídicos, donde se informará sobre las distintas herramientas de reclamo, ponderando los obstáculos y ventajas de cada una. En esta etapa, se analizará la posibilidad de contar con asistencia técnica particular o pública, se ponderarán también los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, reclamos administrativos o judiciales, etc.

La dificultad en esta instancia naturalmente se verá marcada por la vulnerabilidad económica, esto es que los ciudadanos muchas veces se encontrarán condicionados por la distancia física a oficinas judiciales y por la falta de medios económicos para contratar a un letrado, lo que de alguna manera dificultaba conocer todos los instrumentos con los que se cuenta en el caso concreto, por esto será fundamental la aplicación de consultorios jurídicos de fácil acceso en los barrios, para obtener respuestas teniendo que asistir a los juzgados solo cuando lo sea estrictamente necesario.

Etapa de reclamo: ante la efectiva vulneración, y luego de analizadas las diferentes vías de reclamo, la persona afectada presentará su denuncia, demanda, queja, etc junto con el acompañamiento de los profesionales que lo asistieron en este camino.

Esta etapa se verá marcada y condicionada por la brecha tecnológica que existe en distintos estamentos de la sociedad por la imposibilidad de algunos grupos sociales de acceder a muchos reclamos que hoy se realizan de manera electrónica, por esto será

también tan necesaria la intervención de los abogados patrocinantes, que podrán colaborar para que los reclamos judiciales sean realizados correctamente, y hagan un correspondiente seguimiento de estas causas y de sus plazos.

### 3. La justicia en tu barrio:

Una vez conocidas las herramientas a aplicar y las vías más idóneas para el caso concreto, se deberá acceder a ellas. Para esta instancia, será necesario una sólida participación de los funcionarios judiciales, dado que será momento de dar intervención de manera completa al Poder Judicial, y para actuar, estos funcionarios deberán conocer las problemáticas de la ciudadanía de cada jurisdicción, en virtud de dar las respuestas más certeras para que no exista una burocratización y rechazo al acceso a la justicia de los más vulnerados. En este caso, los funcionarios intervendrán en dos etapas:

- Etapa de instancias de reclamo: una vez iniciada la etapa de reclamo con la colaboración del patrocinio letrado gratuito, el ciudadano estará sometida al proceso judicial o administrativo correspondiente, y deberá encontrarse abierta a la posibilidad de que se requiera su colaboración para avanzar en el proceso.

Esta etapa se encuentra afectada por distintos aspectos, entre ellos la imposibilidad de concurrir a los tribunales en horarios en los cuales la persona debe cumplir su jornada laboral.

A su vez, también existe una imposibilidad para acceder a los estrados judiciales en aquellos casos donde la persona debe ocuparse del cuidado de su familia. Generalmente esta situación de vulnerabilidad atraviesa a las madres solteras que deben estar en sus hogares para el cuidado de los menores.

También se suele encontrar en peligro para los reclamantes cuando existe algún tipo de maltrato o falta de atención en las oficinas públicas. Lo mismo sucederá cuando realizar el reclamo implique una exposición social o una posible implicancia psico-emocional que afecte al reclamante. En estos casos es muy importante la red de contención para los reclamantes y el acceso a la información sobre los avances de las causas.

Es importante el conocimiento de estas dificultades por parte de los funcionarios judiciales, dado que el fin principal de la justicia es garantizar el acceso a ella, y cuando

esta finalidad está siendo vulnerada por distintas dificultades de la realidad social, no se estará dando una respuesta acertada, por lo cual no se estará cumpliendo con la finalidad de este poder del Estado, que tiene sus funciones definidas constitucionalmente.

Para conocer estas realidades, los funcionarios judiciales de la jurisdicción asistirán mensualmente a los barrios vulnerados donde se esté llevando a cabo el programa, y así, tomarán contacto directo las problemáticas más concretas en el acceso a la justicia de la población que deben tutelar. De esta manera lograrán un conocimiento más profundo de las cuestiones a flexibilizar para dar un mejor acceso a la justicia, ya sea aportando mayores instrumentos tecnológicos que eviten la necesidad de asistir al juzgado, brindando mayor flexibilidad en los horarios de atención al público, u otras cuestiones que puedan resultar de utilidad.

Conocer las vulnerabilidades, facilitará también el trabajo de los funcionarios judiciales, que conociendo el ámbito en el que trabajan, podrán dar soluciones más específicas y acorde a cada complicación particular.

Etapa de determinación de derechos: la persona insta el proceso, participa en él, realiza sus consultas e impulsa el reclamo y debe sostener esta actitud a lo largo de cada instancia del proceso. La dificultad en esta etapa radica en las demoras que existen en los procesos en general para la justicia argentina, que muchas veces no es consecuente con el tiempo que tienen las personas para reclamar.

Si el reclamo no es atendido en el tiempo razonable, que debe serlo, no podremos considerar que ha habido un verdadero acceso a la justicia, porque la persona no recibirá una respuesta en el tiempo correspondiente, y cuando la resolución se encuentre disponible, quizás ya no le sea necesaria. También la falta de capacitación de las personas que deben atender a los reclamantes puede provocar una dificultad para continuar el proceso de manera pacífica y sin dilataciones.

Esta etapa, será ampliamente mejorada con el acercamiento de los funcionarios judiciales a los barrios, porque una vez conocidas las problemáticas, se podrán buscar alternativas para dar un mejor acceso a la justicia inclusive automatizando procesos judiciales.

En esta etapa, también se podrá dar mayor intervención a funcionarios de alto rango dentro del poder judicial, para poder cambiar algunos aspectos estructurales de la



justicia, que le permitan lograr mayor proximidad con las problemáticas actuales de la población. De esta manera, se podrán acelerar procesos, mejorar procedimientos y dar mayor transparencia a través de desarrollos tecnológicos y avanzados sobre el funcionamiento de la justicia.

#### 4. Respuestas efectivas para una justicia presente:

Finalmente, luego de haber atravesado las distintas etapas, se llegará a la conclusión del conflicto, y la persona habrá accedido de manera efectiva a la justicia con la etapa de efectivización de derechos:

Etapas de efectivización de derechos: En este caso, la problemática latente es la de tener en consideración una verdadera efectivización del derecho, es decir, que exista un acatamiento a la sentencia judicial o al acuerdo realizado, que se respete lo decidido judicialmente, satisfaciendo la necesidad del reclamante y otorgando una seguridad jurídica frente a la sociedad toda, que conocerá a través de los ejemplos que todo reclamo justo será atendido. También debe evitarse que la burocratización del proceso no implique una falta de acceso a los servicios que van a garantizar el efectivo goce del derecho.

En esta etapa, tendrá una participación activa el juez que dará a conocer la sentencia, el cual deberá asistir mensualmente a los barrios donde se realizan los programas para conocer todas las diferentes etapas del acceso a la justicia, y valorar todo esto a la hora de tomar una decisión acorde a la realidad que la población atraviesa.

Asimismo, también será importante que, en cada etapa del programa, haya una participación de funcionarios legislativos, para que sean conscientes de cuáles derechos son vulnerados y qué cambios legislativos podrían ser valorados para mejorar esta realidad. Por esta razón, cada partido político deberá cumplir con la asistencia en la participación de todas las etapas del programa.

## VIII) Conclusiones.

Es deber del estado garantizar el acceso a la justicia de todos los ciudadanos, no solo evitando entorpecer los procesos, sino también generando actividades que transmitan al ciudadano un conocimiento acabado de sus derechos y consecuentemente su efectivo goce.

La gran distancia social, cultural, y económica entre los distintos ámbitos de nuestro país, se ve reflejada en el descreimiento de los sectores más sufridos respecto a la justicia. La naturalización de situaciones que violentan constantemente los derechos y garantías de la población no debe convertirse en una situación que el estado también naturalice. Nuestros dirigentes tienen la enorme responsabilidad de afrontar con ideas innovadoras y seriedad esta problemática, acercando el derecho a quienes más lo necesitan.

Todas las personas cuentan con el derecho de reclamar frente a la eventual vulneración de estos. Hoy en día, existe en gran parte de la población un fuerte desconocimiento respecto de no sólo cuáles son sus derechos, sino también de cómo y frente a quien realizar un reclamo que garantice y proteja los mismos.

Frente a esto, el Estado tiene la obligación de no obstruir el acceso a estos recursos, y el deber de organizar el aparato institucional de manera que toda la ciudadanía pueda acceder sin inconvenientes a estas herramientas.

El desconocimiento y la existencia de obstáculos burocráticos y financieros en el acceso a los tribunales, dificulta el efectivo cumplimiento de los derechos, sobre todo por parte de los sectores más vulnerables.

El gran desafío se encuentra hoy en lograr que cada ciudadano sea su propio impulso de acceso a la justicia. El aparato estatal se encuentra imposibilitado para asistir hogar por hogar consultando si sus derechos se ven vulnerados, es por esto que hacer conocer los derechos y las vías de cumplimiento a la ciudadanía, resulta la solución más hábil, coherente, y abarcativa.

A partir de la presente política, pretendemos lograr propagar información valedera a partir de una serie de capacitaciones didácticas que expliquen cada etapa, apoyándose en programas específicos que faciliten el trabajo de todos y empoderen a una sociedad, que pasará a ser consciente de lo que merece y se involucrará para obtener lo que le corresponde, sin depender de nada ni nadie.

A su vez, lograr que las personas conozcan sus derechos y la vulneración de estos, que sepan qué hacer y cuándo hacerlo, hace que el trabajo sea más sencillo inclusive para el Poder

Judicial, que dejará de invertir su tiempo y presupuesto en buscar este tipo de soluciones y podrá focalizarse en hacer justicia.

ng