

Acceso a la Justicia

“Un servicio de la justicia a la ciudadanía”

Sumario: I.- Introducción; II.- Acceso a la Justicia: concepto, objeto...; III.- El Poder Judicial: Las Oficinas de Atención al Ciudadano y los mecanismos adecuados de resolución de conflictos; IV.- Conclusión.

I.-Introducción: El presente trabajo constituye una propuesta para el acceso a la justicia de la ciudadanía en su conjunto en el sentido más amplia del término, es decir, como un efectivo acceso a mecanismos de resolución de conflictos.

El Poder Judicial como órgano que conforma y determina el sistema republicano de gobierno, debe promover y garantizar la convivencia en un marco de paz y legalidad de los individuos que formamos la sociedad. Como garante de los derechos y deberes de las personas debe cumplir su rol de un modo eficiente y eficaz. Sin embargo, distintos factores dificultan el éxito pleno de su misión.

II.- Acceso a la Justicia: concepto, objeto:

El acceso a justicia de todo ciudadano en condiciones de igualdad, es un derecho, obsérvese que ya la Constitución Nacional en su preámbulo establece el mandato de afianzar la justicia. Por eso debe entenderse que no sólo debe asegurar a todo individuo el acceso a la jurisdicción, sino también a una solución justa en un tiempo razonable.

Lo mencionado, no es una construcción meramente local. En el ámbito del derecho internacional el acceso a justicia ha sido universalmente reconocido como derecho en distintos cuerpos normativos, con diferentes formulaciones e incluso alcances diversos.

Así podemos remitirnos a la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en su artículo XVIII, a la Declaración Universal de los Derechos Humanos en sus artículos 7 y 8, al Pacto de Derechos Civiles y Políticos en sus artículos 2 y 14, la Convención Americana sobre los Derechos Humanos en sus artículos 8 y 25, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial en su artículo 6 y la Convención sobre los Derechos del Niño en sus artículos 12, 37 y 40.

Cuando nuestra Constitución Nacional en la reforma del año 1994, incorporó estos instrumentos internacionales en su art. 75 inc.22, fue una clara muestra del compromiso Nacional de hacer efectivo tal mandato por la República. En ese marco, la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) al adherir mediante Acuerdo 05/2009, de fecha 24/2/1999 a las Reglas de Brasilia¹, marcó una clara tendencia de política judicial.

El Acceso a Justicia está consagrado en la tutela judicial efectiva de la Convención Americana de los Derechos Humanos en sus artículos 8 y 25.

III.- El Poder Judicial: Las Oficinas de Atención al Ciudadano y los mecanismos adecuados de resolución de conflictos

La obligación del Poder Judicial es impulsar crecientes niveles de calidad en la prestación de sus servicios, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz. Con la mirada puesta en el ciudadano y a la luz del mandato constitucional, debe comprometerse también a impulsar nuevas acciones tendientes a alcanzar mejores niveles de satisfacción en el cumplimiento de sus funciones. Por ello, la misión que afronta el Poder Judicial, impone la promoción de todos los mecanismos a su alcance que fortalezcan su labor. Así lo ha manifestado la Dra. Elena Highton de Nolasco, en las Jornadas de Acceso a Justicia: desafíos desde la Atención temprana, realizada en la Provincia de Tierra del fuego año 2016 : ... ” *su máximo desafío es profundizar el acceso a justicia, y la resolución alternativa de disputa en todas sus variantes, a través de la mediación, las casas de justicia y*

¹ Acordada del PJT n°515/2013

de las oficinas de atención ciudadana, que son fundamentales para dar más acceso, ya que la gente necesita sólo la solución jurisdiccional"

En ese sentido las Dras. Elena Highthon de Nolasco y Gladys Alvares han expresado en las Jornadas de Acceso a Justicia, llevadas a cabo en la CSJN en el mes de abril 2017 que *"La incorporación de la RAD (Resolución Alternativo de Disputa), tanto en el ámbito privado como en el público es una condición para que el sistema de justicia funcione adecuadamente.*

De ese modo, resulta indispensable que el Poder Judicial implemente programas efectivos que permitan obtener ese resultado y cumplir con la manda constitucional. Pero el mero diseño de un programa no basta por sí para cubrir tal exigencia, sino que su implementación y sus resultados son parte integrante de la misma.

El desafío que afronta el Poder Judicial puede decirse que impone lograr mayor visibilidad y acceso a la justicia por parte de todos los ciudadanos; privilegio de la intermediación del habitante con el sistema, atención adecuada al ciudadano con respuestas acordes a su necesidad y así lograr una satisfacción a sus necesidades jurídicas insatisfechas.

En la actualidad la institución de justicia no queda plenamente satisfecha por la existencia de los Tribunales como originariamente fueron creados, sino que requiere ofrecer respuestas más adecuadas a las necesidades actuales de la población. Debe reenfocarse y responder a su ideal último que es lograr el acercamiento total de la justicia a la sociedad, pues es al servicio de aquella que ha sido creado el Poder Judicial como uno de los Poderes del Estado.

La evolución tanto de la sociedad, como el rol del Poder Judicial, exige a este último una respuesta diferente a la que en las últimas décadas estábamos acostumbrados, potenciando el empoderamiento de las partes en la solución de sus problemas, la celeridad en la obtención de las soluciones y entendiéndose a la sentencia como último recurso.

Obsérvese el informe realizado por la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para Acceso a la Justicia², en el cual las necesidades jurídicas insatisfechas y de niveles de acceso a la justicia revelan que el 65% de los argentinos considera que el sistema Judicial está poco o nada pensado para resolver conflictos legales.

Por lo anteriormente expuesto y conforme las estadísticas con las que cuenta el Poder Judicial mediante la Oficina de Atención al Ciudadano, la reforma procesal debe considerar las necesidades de la ciudadanía y las herramientas con las cuales el Poder Judicial puede responder a esa demanda brindando un servicio al ciudadano, individualizando el conflicto y la solución que se le propone.

El Acceso a la Justicia hoy en día supera las meras consideraciones del debido proceso, instalando y demandando estándares y protocolos de acción en las instituciones para garantizar que la dignidad humana sea protegida al momento de tratar a las personas que acuden al sistema de justicia, evitando victimizaciones secundarias que puedan ocurrir al utilizarlo.

De esta forma, además de pensar en el contenido y funcionamiento de los mecanismos de resolución colaborativa de conflictos, el sistema de justicia debe resolver un dilema: ¿Cómo llevar adelante un cambio de paradigma conforme al cual el servicio de justicia se dispone para la atención de personas y no solamente de abogados?

Por lo tanto, la propuesta es la implementación de mecanismos alternativos de resolución de disputa, de los cuales pueda valerse el Ciudadano antes de llegar a la instancia judicial. Estos mecanismos debe ser un servicio que brinde en Poder Judicial, mediante su oficina de Acceso a Justicia: Atención al Ciudadano, poniendo a disposición de las personas un equipo multidisciplinario para atender, orientar y proponer el mecanismo más adecuado para resolver los conflictos de las personas, garantizando la protección de la dignidad humana y evitando victimizaciones secundarias.

² Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, 2017

La atención de personas que se realizará en las Oficinas de Atención al Ciudadano cumplirá con un doble objetivo: por una parte, asegurar al usuario una vía de acceso real y expedito a la justicia y, por otra, evaluar las necesidades jurídicas de las personas desde una perspectiva integral, sistémica y multidisciplinaria, que considere las particularidades de la persona y su entorno.

La instauración de esta primera unidad de atención genera el desafío de reformar las actuales unidades de atención de público desde un enfoque multicultural, inclusivo y no discriminatorio.

La propuesta que debe brindar la Oficina de Atención al Ciudadano es entregar la máxima flexibilidad en cuanto a la utilización de los mecanismos colaborativos de resolución de conflictos, en la medida que uno de los paradigmas de esta propuesta consiste en que un mecanismo específico puede ser adecuado para un conflicto, persona, familia o comunidad, pero no para otro conflicto, persona, familia o comunidad. Incluso, para una controversia, individuo o grupo social puede ser adecuado la utilización de más de un mecanismo, resolviendo de esta forma las distintas partes de una situación de conflictividad que les aqueje.

La única excepción a este principio de cooperación estará constituida por la mediación prejudicial, ya que opera en la actualidad como un mecanismo obligatorio y previo a la entrada al proceso judicial. Esta excepción, en todo caso, no operará respecto de aquellas causas en que se entienda que el proceso judicial no sólo es la vía más adecuada, sino que la única apta para resolver determinado conflicto, como ocurre, por ejemplo, con las denuncias de violencia intrafamiliar y los casos de vulneración de derechos de niñas y niños.

El funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano que atienda a las personas, siguiendo los protocolos destinados al efecto, deberá evaluar la necesidad jurídica que le presenta el usuario, considerando no solo el tipo de conflicto, sino también las características personales y comunitarias de las partes en conflicto.

La evaluación será acompañada de orientación a las personas desde distintas dimensiones. La primera de ellas consistirá en el desarrollo de un proceso educativo destinado a producir en la persona el reconocimiento de las aristas de su conflicto, permitiéndole empoderarse de la realidad a la que adscribe. En una segunda dimensión, la orientación deberá operar exhibiendo el abanico de mecanismos colaborativos de resolución de conflictos disponibles en la unidad territorial respectiva, evidenciando las características de cada uno, así como sus bondades y dificultades. Finalmente, la orientación, apoyada por el personal multidisciplinario disponible, permitirá proponer a la persona el o los medios que, de acuerdo con las características y la naturaleza de su conflicto, sea más adecuado para solucionar de manera pacífica y efectiva su controversia. Por lo tanto, una vez realizadas la evaluación y orientación correspondiente, se propondrá a la persona la derivación al mecanismo que resulte *más adecuado* para satisfacer su necesidad jurídica. Para garantizar la disponibilidad de mecanismos que sean efectivamente adecuados para satisfacer las distintas necesidades jurídicas, la oficina de Justicia Ciudadanos entregará una oferta amplia, flexible, intercultural y participativa de mecanismos colaborativos de resolución de controversias y de generación de acuerdos. Una vez que la persona acepte la propuesta realizada por el equipo de atención, se activará la derivación correspondiente, debiendo el equipo informarle los pasos inmediatos a seguir, en los casos en que sea necesario la activación del mecanismo adecuado de resolución de su disputa.

En consecuencia, a partir del proceso de atención de personas de evaluación, orientación y propuesta realizada en la Oficina de Atención al Ciudadano, se activará uno o varios de los siguientes mecanismos de resolución de disputa, utilizándose aquel que resulte más adecuado atendiendo el conflicto y las partes de éste:

Facilitación: La facilitación es el proceso por el cual las partes en conflicto, voluntariamente, buscan un acuerdo mutuamente aceptable para resolver su disputa a través de una negociación directa entre ellas. La Oficina de Atención al Ciudadano sólo certificará el acuerdo de las partes.

Facilitación comunitaria o indígena: La Oficina de Atención al Ciudadano, podrá proponer a las partes la derivación de su conflicto a un facilitador comunitario que sea legítimo para ellos, entendiendo que estos procedimientos pueden resultar más adecuados para solucionar conflictos en consideración al contexto de las partes.

Mediación propiamente dicha: La mediación es un proceso voluntario e informal, a través del cual las partes de un conflicto seleccionan a uno o más terceros neutrales, a fin de que éstos les asistan en el arribo de un acuerdo mutuamente aceptable. El tercero, denominado mediador, no posee facultades para imponer una solución a las partes, sino que su misión es moldear soluciones para hacer coincidir los intereses de éstas. La mediación es muchas veces una herramienta apropiada, especialmente cuando las partes tienen o anticipan dificultades en la negociación directa. Debido a que el proceso de mediación puede ser adaptado para asistir de mejor forma a las negociaciones, dependiendo de las necesidades de los involucrados, frecuentemente se la define como el más flexible de los mecanismos colaborativos de resolución de conflictos. Por lo tanto, la Oficina de Atención Ciudadano entregará una oferta amplia de mecanismos de mediación, coordinando la oferta pública existente e incorporando procesos de mediación propios.

Programas sociales: En ocasiones, el conflicto permanece y escala debido a la precariedad social que viven y el contexto social. Por lo tanto, cuando el conflicto se origine por situaciones de vulneración de derechos o las genere, la Oficina de Atención Ciudadano propondrá y eventualmente derivará a la persona a aquellos servicios públicos o privados capaces o competentes para satisfacer esta necesidad social, quien recibirá la evaluación de la situación para efectos de

facilitar su accionar. Este mecanismo no sólo pretende garantizar el acceso a programas sociales desde un enfoque de derechos, sino también fortalecer el rol de las organizaciones de la sociedad en la efectivización de derechos de los ciudadanos.

El Procedimiento Judicial: El procedimiento judicial será la última ratio del sistema adecuado de resolución de conflictos, toda vez que la Oficina de Atención al Ciudadano se piensa como un espacio de fortalecimiento del diálogo y la participación, en favor de la generación de acuerdos, la convivencia pacífica y la paz social. La intervención de la Oficina de Atención al Ciudadano es a solicitud voluntaria del Ciudadano, gratuita, oral y poco estructurada.

IV.- Conclusión:

El acceso a la Justicia es un principio básico del estado de derecho y por ello y por ello la necesidad de la implementación de métodos de resolución de disputa como etapa previa, opcional y gratuita al proceso judicial.

Considerar la implementación al digesto procesal de una norma en donde se contemple un enfoque alternativo para la resolución de disputa es un gran paso a lograr que el Ciudadano satisficiera sus necesidades jurídicas insatisfechas. La reapropiación de los conflictos por las partes y su participación en la solución; la inmediatez; los menores costos (humanos, económicos y de tiempo) son avances insustituibles los cuales facilitan al Ciudadano el acceso a una justicia rápida y efectiva, como así también se logra: un menor sufrimiento a las personas, reducir las situaciones irreversibles, donde la mayoría de la veces, una sentencia indemnizatoria o un castigo no resultan más que un "premio consuelo"; ahorro de tiempo y de recursos; permitir a los organismos jurisdiccionales concentrar su esfuerzo en juzgar los conflictos más complicados, que igual deben ser conocidos de manera productiva para las partes y la sociedad.