

**Trazando trayectorias judiciales de personas
en condición de vulnerabilidad.
Barreras y facilitadores de acceso a justicia
en Argentina**



MESA INTERPROVINCIAL
POR EL ACCESO A
JUSTICIA
REPÚBLICA ARGENTINA

Índice

- 01** — **Introducción**
- 03** — **Antecedentes**
- 04** — **Experiencias conjuntas**
- 06** — **Desde donde pensamos el derecho de acceso a justicia**
- 08** — **El trabajo de investigación: trayectorias judiciales de personas en condición de vulnerabilidad. Barreras y facilitadores de acceso a justicia en Argentina**
- 09** — **Descripción de la muestra**
- 10** — **Análisis de las entrevistas**
 - 10** — **Sobre las razones por las que se acude al Poder Judicial y el rol de las expectativas**
 - 13** — **El miedo como mediador de la relación con el Poder Judicial**
 - 15** — **Barreras estructurales, materiales y simbólicas de acceso a justicia**
 - 17** — **Redes locales, comunitarias y/o institucionales: el rol de las organizaciones sociales y los organismos institucionales de derechos humanos y acceso a justicia**
- 20** — **Reflexiones finales**
- 21** — **Bibliografía**
- 22** — **Anexo: Breve descripción sobre las funciones, lineamientos de trabajo y proyectos de las dependencias que conforman la Mesa Interprovincial por el Acceso a Justicia.**

Introducción

Este informe tiene como objetivo difundir los resultados primarios de una investigación que hemos asumido distintas oficinas de Poderes Judiciales de Argentina con el objetivo de comprender y mejorar el acceso a justicia de sectores en condición de vulnerabilidad.

El acceso a justicia es “un derecho de derechos” o metaderecho; es un puente que une y procura disolver la distancia entre la conflictividad social y el sistema jurídico. En su acepción clásica, el acceso a la justicia era entendido como la tutela que debía garantizar la Justicia a través de sentencias dictadas en tiempo y forma, a la luz del ordenamiento jurídico vigente. Así, la mirada liberal clásica reducía a este derecho a un derecho civil que se limitaba a la posibilidad de poder acudir a los estrados judiciales en procura de tal respuesta. Este derecho, como tal, ha sido influido fuertemente por la transición paradigmática de una noción de igualdad formal a una noción de igualdad real. El acceso a la justicia, visto bajo el prisma de la igualdad real, adquiere una gran complejidad y alcance. Es lo que se ha dado en llamar el paso de un acceso a la justicia, a un acceso a justicia.

Una vez que las desigualdades contextuales son traídas a la escena, ya no basta con garantizar que existan canales de reclamo judicial o puertas a las que acudir. El derecho de acceso a la justicia se robustece y exige cercanía, claridad, no discriminación y, fundamentalmente, exige reconocer las condiciones de desigualdad y actuar para erradicar el impacto que estas tienen en el acceso a derechos. Así, el Poder Judicial ya no es el actor por antonomasia en garantizar este acceso, sino que los Poderes Ejecutivos en todos sus niveles, las organizaciones de base y del tercer sector, la sociedad civil organizada y un sinnúmero de actores cobran relevancia como engranajes necesarios de este derecho robusto de acceso a justicia.

Mucho se ha escrito sobre esta transformación y su implicancia para los sectores en condición de vulnerabilidad. (Abel, 2010; Berizonce & Cappelletti, 1987; Birgin et al., 2006; Cappelletti & Garth, 1996; Facio, 2000; Farrow, 2014; Méndez, 2000; Robles, 2011) Desde nuestros espacios institucionales tomamos el compromiso de promover su efectiva aplicación. No obstante, en el andar de los caminos judiciales, cada cual, en su contexto local particular, nos encontramos con la necesidad de contar con herramientas metodológicas y conceptuales que orienten las acciones urgentes que nos permitan encauzar las instituciones hacia el efectivo acceso igualitario a justicia.

En este sentido, conformamos la Mesa Interprovincial de Acceso a Justicia, como un espacio de diálogo y aprendizaje institucional colectivo. Nos encontramos con experiencias similares, con reclamos reiterados y recurrentes, con barreras de acceso comunes. Nos faltaba el andamiaje metodológico y analítico para poder pasar de la anécdota al dato. Resultaba evidente que las metodologías cuantitativas tradicionales, las estadísticas e incluso aquellas orientadas a las necesidades jurídicas insatisfechas o a la imagen de la justicia resultaban insuficientes para dar cabal cuenta de aquellas barreras que veíamos en los territorios y en los reclamos que llegaron a la puerta de nuestras oficinas. Es así que, la sinergia de los espacios institucionales involucrados en esta investigación nos ha permitido generar un diseño metodológico y conceptual que parte de la experiencia situada y retroalimenta nuestras prácticas judiciales cotidianas.

El trabajo conjunto es vasto y lleva años de enriquecimiento mutuo. En esta oportunidad nos interesa compartir el análisis primario de la implementación de una entrevista sobre trayectorias de acceso a justicia de personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad, conocer las tensiones entre expectativas de la población y las posibilidades de los espacios judiciales, revelar las percepciones que subyacen en torno a la idea de acceso a justicia e identificar las barreras estructurales y contextuales, actitudinales y simbólicas, e institucionales y procedimentales que enfrentan al momento de procurar acceder a justicia. Como esbozaremos en este artículo, la estrategia metodológica utilizada para acercarnos a la problemática nos habilita llegar a una dimensión poco trabajada por los aparatos judiciales, aquello con lo que las personas cargan a la hora de atravesar procesos judiciales.

El artículo se estructura a partir de tres ejes principales: 1- dar cuenta del espacio institucional desde donde se escribe: como todo conocimiento, los aportes que compartimos están situados y se construyen desde la subjetividad, género, raza, posición socio-económico y trayectorias personales de quienes lo escriben (Cruz et al., 2012; Harding, 2004), con nuestras condiciones y circunstancias de vida como antesala de la producción de conocimiento. Es por esto que dedicamos unas líneas a reconstruir quiénes y cómo fuimos construyendo el camino hasta aquí. 2- Poner de relieve la propuesta metodológica de acercamiento a las trayectorias de acceso a justicia: nos interesa compartir la construcción del instrumento, los perfiles relevados y, fundamentalmente, la muestra sobre la que se basan estos resultados primarios. Nuestro objetivo es que esta difusión sea el primer paso para potenciar nuevas sinergias y enriquecer la apuesta metodológica y analítica. No es nuestra intención hacer grandes generalizaciones, sino más bien compartir las anticipaciones de sentido que emergen de estas entrevistas, para poner de relieve los puntos neurálgicos que emergen al aplicar metodologías cualitativas al estudio de las trayectorias de acceso a justicia. 3- Esbozar dos puntos clave que emergieron del análisis de estas primeras entrevistas: por un lado, la dimensión subjetiva del acceso a justicia, que como tal es siempre relacional; es decir, los componentes de representaciones sociales, miedos, expectativas, comprensión y conocimiento sobre los momentos jurídicos o judiciales en los que están insertas las personas; y por el otro, la dimensión espacial o territorial, que pone en escena los actores que emergen como nodales en el efectivo acceso a la información y a los mecanismos existentes para acceder a justicia.

Desde hace más de tres años este grupo de oficinas dedicadas a trabajar políticas de acceso a justicia en el ámbito judicial de diferentes puntos del país trabajamos de manera conjunta, inspiradas y preocupadas por pensar la garantía de este derecho. Desde ese lugar, mediante este trabajo nos proponemos presentar las primeras anticipaciones de sentido de un trabajo de tipo cualitativo que llevamos adelante desde un enfoque necesariamente federal y con mirada crítica sobre el estado de la cuestión actual.

A. Antecedentes: sobre la Mesa Interprovincial por el Acceso a Justicia y las dependencias que la conforman. Modelos de intervención, estrategias y proyectos.

La Mesa Interprovincial por el Acceso a Justicia (en adelante “la Mesa”) está constituida por las siguientes dependencias parte de poderes judiciales de diferentes provincias argentinas:

- La Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales del Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires, bajo responsabilidad de la Mg. Lic. Jessica Malegarie.
- Programa AJuV de la Oficina de Derechos Humanos y Justicia del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba, bajo la dirección de la Dra. Marisa Fassi.
- La Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza, bajo responsabilidad de la Dra. Milagros Noli.
- La Oficina de Derechos Humanos y Justicia de la Suprema Corte de Justicia de Tucumán, coordinada por la Lic. Agustina Duhart.

El común denominador que vincula las labores y responsabilidades institucionales de cada uno de los espacios mencionados radica en el trabajo por promover la perspectiva de Acceso a Justicia, con una mirada federal, en toda forma de intervención de los Poderes Judiciales, pensado y ejecutado desde la estructura interna de la misma institución. A mayor abundamiento, en documento anexo se detallan objetivos y funciones de cada una de nuestras oficinas.

La Mesa aborda tres ejes o áreas de trabajo:

1. Eje de producción teórico-metodológica: construcción de Indicadores con enfoque de Derechos Humanos.
2. Eje de investigación-acción: indagación de trayectorias de acceso a justicia.
3. Eje de participación plural: articulación con otros actores y organismos de acceso a Justicia.

Estos ejes se promueven a partir de estrategias de intercambio y trabajo colaborativo en diferentes espacios de debate que permiten pensar en acciones a nivel local y federal, fundamentalmente en el diseño de indicadores de acceso a justicia capaces de visibilizar necesidades, barreras y facilitadores para el acceso a derechos de personas en condición de vulnerabilidad y sus trayectorias en la interacción con el servicio de justicia.

Los objetivos de la Mesa son los siguientes:

1. Promover espacios de debate e intercambio sobre programas, proyectos o iniciativas de acceso a justicia entre las diferentes jurisdicciones;
2. Construir indicadores de acceso a justicia con enfoque de derechos humanos desde una perspectiva federal garantizando la comparabilidad de resultados;
3. Desarrollar investigaciones que permitan identificar barreras y facilitadores del Acceso a Justicia, socializando resultados; y
4. Generar, implementar e impulsar directrices de acceso a justicia con enfoque de derechos humanos que generen incidencia regional.

Algunas experiencias conjuntas

Preceden a la realización de este trabajo múltiples experiencias de trabajo nucleado en el espacio interinstitucional que conforma la Mesa. Así, desde el contexto de pandemia y hasta el retorno de una aparente normalidad que se reconfiguró a través de las experiencias, las herramientas y las consecuencias que derivaron de tal contexto excepcional, hemos logrado superar las distancias físicas y realizado interesantes experiencias de trabajo, toda ancladas en los objetivos que hemos descrito brevemente supra.

La primera producción colectiva de este espacio federal consistió, durante el año 2020, en la construcción de indicadores de acceso a justicia desde el enfoque de derechos humanos. En tal oportunidad trabajamos identificando las barreras, desafíos y dificultades que atraviesan las personas que acuden a las dependencias de los poderes judiciales y relevando aquellas situaciones o universo de problemas que no se visibilizan. En este proceso se advirtió la necesidad de promover diseños de política institucional que atiendan a las necesidades de la ciudadanía, en su interacción con el servicio de justicia, que vayan más allá de generar indicadores exclusivamente concentrados en el desempeño institucional en el caudal de causas que ingresan al sistema en los procesos judiciales, tasas de resolución y pendencia, duración y tiempos de los procesos judiciales o algunas de sus etapas, entre otros.

Posteriormente, durante el En el año 2021 la Mesa compartió el trabajo en el marco del JusLAB Acceso a Justicia: ¿Cómo construir indicadores con enfoque de Derechos Humanos?. Esta actividad estuvo organizada de manera coordinada entre el Laboratorio de Justicia Abierta e Innovación y la Mesa Interprovincial por el Acceso a la Justicia. El objetivo del encuentro fue crear una instancia participativa y abierta para discutir en torno a la construcción de indicadores para medir el acceso a justicia. Desde la Mesa Interprovincial se puso el foco en abordar la cuestión del acceso a Justicia en término de etapas, comprendiendo que no hay un único momento o forma de acceder a justicia.

También en ese año se elaboró y presentó una ponencia en el XV Congreso Nacional de Ciencia Política: “Indicadores de acceso a justicia con enfoque de derechos humanos en el ámbito de los Poderes Judiciales de la República Argentina”; y se organizó el Espacio Regional “Diálogos necesarios para la construcción de indicadores de acceso a Justicia con enfoque de derechos humanos” junto al Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos (IPPDH) del MERCOSUR. Esta mesa virtual de trabajo se desarrolló con el objeto de generar un espacio de diálogo e intercambio de experiencias sobre saberes, prácticas y desafíos en la construcción de indicadores formulados desde el paradigma de los derechos humanos.

Entre 2021 y 2022 se llevaron adelante la 1era y 2da Mesa Técnica Internacional, en las cuales tuvieron participación profesionales y especialistas de organismos internacionales y con amplia trayectoria para consolidar la elaboración de indicadores de acceso a justicia con enfoque de derechos humanos.

Finalmente, cuando entendimos que estos procesos de construcción colectiva de conocimiento nos habían permitido lograr un buen resultado, decidimos publicar las “Directrices para la construcción de indicadores de acceso a justicia con enfoque de derechos humanos en el ámbito judicial”, que se encuentra disponible [aquí](#).

Entre los años 2022 y 2023 se avanzó en una investigación cualitativa sobre trayectorias en el acceso a justicia. Los objetivos son sistematizar trayectorias de acceso a justicia de personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad, conocer percepciones que subyacen en torno a la idea de acceso a justicia a partir de las distintas trayectorias e identificar las barreras estructurales y contextuales, actitudinales y simbólicas, e institucionales y procedimentales en las trayectorias de acceso a justicia de personas en situación de vulnerabilidad.

B. Desde donde pensamos el derecho de acceso a justicia

Cuando hablamos de acceso a justicia nos referimos a la noción de un derecho que “habilita el goce y garantía de otros derechos”, y no solamente a un “servicio” a brindar.

El concepto tiene, en su historia y desarrollo, dos acepciones que no son excluyentes y que nos interesa explicitar en tanto nuestro trabajo no pretende una mirada limitada de la problemática. En el año 2008 la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, que se reunió en la Ciudad de Brasilia, Brasil, donde aprobó las Reglas de Acceso a la Justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad. Este documento, en su capítulo II, sección 1º, establece los lineamientos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad, incentivando a funcionarios y operadores del Poder Judicial a diseñar, capacitar y promover actuaciones que proporcionen información sobre derechos y procedimientos a seguir cuando estos se ven violados.

Entonces, por un lado podemos entender el acceso a la justicia en relación a las formas que atraviesa una persona que de alguna manera se vincula con el aparato judicial y, por otro lado -de manera no excluyente- hay un sentido más amplio de este derecho que entiende que el acceso a la justicia supone la posibilidad de acceder a servicios legales institucionales y procedimientos jurídicos tanto formales como informales. En este sentido trata con problemas que se resuelven dentro del marco del sistema judicial y con problemas que se resuelven por fuera del mismo, y que refiere a problemas colectivos de la vida cotidiana y no solamente instancias individuales; problemas familiares, de consumo y en relación al acceso a derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA).

Por lo que una concepción amplia del derecho de acceso a justicia comprende no solamente el paso por los tribunales y la relación de la ciudadanía en general con profesionales del derecho, sino que también incluye el acceso a la información y los mecanismos públicos accesibles para la resolución alternativa de los conflictos que atraviesan las personas; razón por la cual hacemos foco en su empoderamiento legal y jurídico, promoviendo el desarrollo de su capacidad legal.

Desde el enfoque de derechos humanos, el acceso a justicia se refiere a un derecho humano fundamental que permite hacer valer los demás derechos. No se agota solamente con prestar un “servicio” sino que exige condiciones igualitarias de acceso, en todas las instancias y situaciones que atraviesa una persona física o jurídica para lograr la determinación y satisfacción de sus derechos. En este sentido es que insistimos en la existencia de múltiples barreras de acceso a justicia, constituidas por aquellas situaciones, actitudes, procesos, cosas o personas que obstaculizan el vínculo entre la ciudadanía y los servicios para acceder a sus derechos.

El trabajo en conjunto de la Mesa Interprovincial por el Acceso a Justicia ha permitido identificar tres tipos de barreras que rescatamos para introducir en el análisis de las entrevistas:

- Barreras Estructurales Contextuales, definidas como aquellas limitaciones sociales, económicas y culturales resultado de condiciones de desigualdad existentes en la sociedad que impactan en el acceso igualitario a la justicia, algunas de ellas son: recursos económicos, información sobre derechos y medios jurídicos, tiempo de espera y tramitación, brecha digital, comunidades pequeñas, etc.
- Barreras Actitudinales-Simbólicas las que definimos como aquellas que se refieren a la falta de reciprocidad, acuerdo, comprensión, empatía en el vínculo intersubjetivo presente en la relación entre el usuario que se acerca al sistema y quien lo recibe, generando un ambiente hostil y poco hospitalario, por ejemplo: descrédito, culpabilización, lenguaje poco claro o discriminatorio, escucha deficiente o sesgada, nuevas barreras, entre otras.
- Barreras Institucionales-Procedimentales que definimos como aquellas que se refieren a un exceso de formalismo y burocratización, así también como a otros obstáculos que se presentan a lo largo del proceso judicial a nivel sistémico, dificultando la tramitación de las diferentes causas como por ej. coordinación inter-intrainstitucional, espacios físicos de atención, capacitación del personal, violencia institucional o abuso de poder, nuevas barreras, entre otras.

Incorporar la mirada sobre barreras permite analizar la problemática en términos de accesibilidad, donde la limitación en el acceso a justicia mal puede ser considerada una responsabilidad individual de la cada una de las personas que integran nuestras comunidades sino como una causa derivada del contexto en el que aquella desarrolla su vida y sus relaciones interpersonales, de la sociedad y las mismas instituciones del Estado que, paradójicamente, tienen el deber de garantizar.

C. El trabajo de investigación: trayectorias judiciales de personas en condición de vulnerabilidad. Barreras y facilitadores de acceso a justicia en Argentina

El presente informe tiene por objetivo hacer aportes a la reflexión sobre la construcción de estándares para la medición del acceso a justicia en los poderes judiciales de cuatro provincias argentinas: Córdoba, Mendoza, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Tucumán. Para ello nos propusimos sistematizar experiencias de acceso a justicia de personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad a la luz de los criterios regulados en las Reglas de Brasilia.

Así, a partir de sus vivencias, nos propusimos conocer sus percepciones en torno a la idea del acceso a justicia e identificar aquellas barreras estructurales y de contexto, actitudinales, simbólicas, institucionales y procedimentales que encontraron a lo largo de su recorrido.

Optamos entonces por una estrategia cualitativa a través de la realización de entrevistas a personas que tuvieron algún vínculo con oficinas del Poder Judicial. La técnica de la entrevista tiene entre sus alcances la posibilidad de acceder a la perspectiva del/de la entrevistado/a sobre la temática en cuestión, trabaja con percepciones en relación a las experiencias y los discursos posibles de elaborar. En ese sentido, el límite de ésta técnica es la imposibilidad de inferir que estas percepciones dan cuenta de la problemática en su totalidad o que a partir de las conclusiones o reflexiones que habilitan podemos generalizar las conclusiones.

En relación a la selección de la muestra, decidimos construir un muestreo intencional, es decir, seleccionamos a las personas entrevistadas de acuerdo al perfil definido, personas que, atravesadas por condiciones de vulnerabilidad tienen o han tenido algún vínculo con oficinas del Poder Judicial, ya sea porque buscaban solución a algún problema (de distintas índoles) o información sobre cómo solucionarlo (por ejemplo: condiciones de detención de un familiar, violencia institucional, situación de calle, problemas vecinales, problemas de convivencia, cuidado de adultxs mayores, problemas con hijxs, etc.) En este sentido, la muestra a su vez quedó definida por personas con las que por alguna circunstancia hemos trabajado desde nuestras oficinas.

El instrumento utilizado para realizar las entrevistas contó con cuatro apartados que tenían el objetivo de guiar el relato de dicha experiencia: I- Datos sociodemográficos, II- Trayectoria previa a llegar al Poder Judicial, III- Interacción en el reclamo ante el Poder Judicial, IV: Respuesta judicial y acceso a derechos. Esta estructura fue pensada para facilitar el diálogo en torno a las diferentes instancias a las que se enfrenta una persona que interactúa con el Poder Judicial y los obstáculos que encuentra al transitarlas. En cada entrevista recorrimos el antes, el durante y el después (en el caso de que estuviera resuelto el conflicto) de su paso por la institución y su contacto con la justicia.

A continuación, presentamos algunas reflexiones a partir de las entrevistas que se complementa con la sistematización de los saberes acumulados en nuestro quehacer diario como operadore/as del sistema judicial que diariamente interactuamos con estas problemáticas.

C.1 Descripción de la muestra

Trabajamos con una muestra de 20 entrevistas, por lo que el análisis no tiene pretensiones de representatividad como ya hemos explicado, sino que busca motivar reflexiones en torno a la problemática del acceso a justicia de poblaciones en situación de vulnerabilidad que se conjuga con nuestras labores diarias en la temática y desde la perspectiva que nos ofrece el relato de las experiencias de las personas entrevistadas.

En términos numéricos la muestra quedó conformada por 9 entrevistas de Buenos Aires, 5 entrevistas de la provincia de Mendoza, 5 entrevistas de la provincia de Tucumán y 1 entrevista de la provincia de Córdoba.

La mayoría de las personas que realizaron la entrevista son mujeres: 18 en total -una de ellas mujer trans- y 2 son varones. La edad promedio de las personas entrevistadas fue de 43 años.

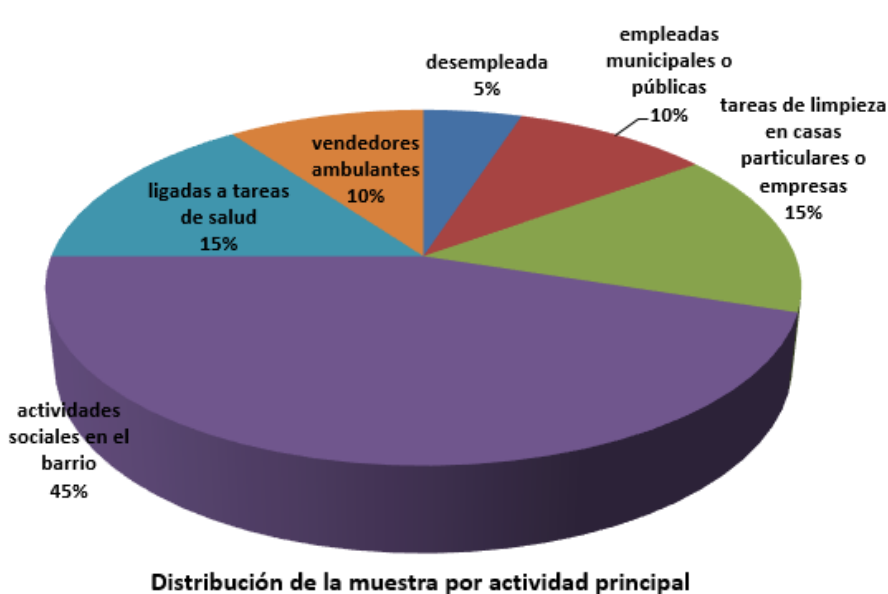
En relación al nivel educativo: una de las personas entrevistadas no sabía leer ni escribir, una tenía primario incompleto, 12 de ellas contaban con secundario (completo/incompleto) y 5 tenían terciario completo o título universitario.

En cuanto a la nacionalidad de las personas entrevistadas, 4 eran migrantes: 3 de nacionalidad paraguaya y 1 de nacionalidad peruana.

En relación a la actividad principal que realizaban, la mayoría de las personas entrevistadas tenía su actividad principal en el mercado informal del trabajo. Sólo 2 eran empleadas estatales.

Con respecto a otras características, 15 personas percibían una asignación o plan social y 6 personas tenían una condición de discapacidad.

Considerando que la porcentualización es sólo una herramienta para facilitar la lectura, a continuación se ofrece un gráfico donde se refleja la precariedad en la principal actividad laboral de las personas entrevistadas:



En relación a los motivos o razones por las cuales las personas entrevistadas tuvieron un contacto con el Poder Judicial se observa que la mayoría de ellas se acercó en busca de una respuesta a un problema que las aqueja. En ese sentido, en la mayoría de los casos el problema cuya solución se buscaba encontrar en el Poder Judicial, emanada de conflictos de orden vincular.

Respecto del orden institucional requerido como posible canalizador del conflicto, se observa que la mayoría de los casos se solicitó una intervención ante la justicia de familia y/o la justicia penal.

En diferente orden de ideas, se puede identificar en más de la mitad de la muestra la presencia de indicadores de violencia por razones de género en los relatos compartidos.

Finalmente, también se advierte que, como analizaremos más adelante, en la mayoría de los casos relevados en que las personas acudieron directamente a las oficinas jurisdiccionales del Poder Judicial existió mediación y/o asesoramiento previo de organizaciones sociales y/o institucionales con presencia en territorio.

C.2 Análisis de las entrevistas

El análisis de las entrevistas se estructuró en torno a emergentes que se pudieron observar comunes a los distintos relatos. Por un lado los motivos que acercan a las personas al Poder Judicial, las expectativas y temores en juego. Por otro lado un eje que hace estrictamente a barreras de acceso, tanto materiales como simbólicas relativas a la atención recibida por parte de los operadores judiciales, el acceso a internet, las distancias y tiempos, etc. Y finalmente un emergente en cuanto al rol que cumplen las organizaciones sociales y algunos recursos estatales destinados especialmente a la territorialización y la garantía del acceso a justicia.

1. Sobre las razones por las que se acude al Poder Judicial y el rol de las expectativas

Como mencionamos anteriormente, la muestra que analizamos se caracteriza por personas que acudieron a los poderes judiciales por cuestiones familiares o derivadas de conflictos vinculares mediados por relaciones de poder.

“Yo tenía que realizar una denuncia porque mi nena había sufrido un abuso, que fue complicado enterarme hace poco, el año pasado, entonces yo decidí hacer la denuncia. Hablé con Claudia, que me ayudó mucho y me acerqué al Centro de Justicia de la Mujer, que están en La Boca, ahí hice la denuncia, fue rápido todo.”

“porque mi ex marido se fue de mi casa, y como yo no quise volver con él, porque en realidad fue un engaño lo que me hizo (...) Él tiene una denuncia, yo le hice una prohibición de acercamiento porque él me quiso atropellar con el auto en lo cual tiene una perimetral, tiene por violencia de género, y... intento de homicidio, yo ya inicié todo. Ya está iniciado, tengo que ir ahora al polo judicial, a la segunda citación al polo judicial a ver qué dictamina el juez, cuánto le van a dar a él de prisión.”

“Tuve que venir a Talcahuano, por mi nieta, mi hija la tuvo de muy chiquita y no podía tenerla, entonces me acercó a los tribunales a hacer una denuncia para obtener la tutela... lo hice porque mi hija se iba con la bebe en brazos a la casa de sus amigas, empezaban a tomar y eso me llevó a hacer una denuncia por mi hija para que yo pueda tener la tutela de mi nieta. Les dije que quería obtener la tutela de la niña, y me citaron y después de 1 año me citaron, fui y me dijeron que tenía que hacer la denuncia.”

“Un día me desperté y mi pareja me discutió, me tuve que ir a trabajar para darle de comer a mis hijos, él se fue, antes me agredió verbalmente. Un día le dije a mi hija que no aguantaba más y me lastimo mucho, me quedaron cicatrices. Llamé a la policía y ellos me acompañaron a hacer la denuncia comentando todo, me hicieron la revisión médica, todos los controles porque tenía golpes por todos lados.”

Estas, entre otras citas, muestran la necesidad de acudir al Poder Judicial ante un conflicto en lo vincular- principalmente familiar- que pone en evidencia circunstancias en las que existen claras tensiones en materia de garantía de derechos.

Lo que aparece en la motivación para acercarse al Poder Judicial es una suerte de delegación de la resolución de un problema a un tercero con voz autorizada en el tema, o que al menos se arroga un saber de verdad. No podemos decir que la experiencia sea vivida de la misma manera en todas las materias –familia o penal por ejemplo- pero pareciera una alternativa cuando lo que está puesto en juego es del plano de lo vincular y la situación se percibe desbordada.

Las expectativas y la motivación van variando en función de la experiencia particular: lo que sucede cuando las personas atraviesan un proceso largo es que aquella verdad o luz que pensaban encontrar en la mediación del tercero, adquiere distintas tonalidades en función de la resolución o respuesta que consiguen, el trato que han recibido y las posibilidades que tuvieron de entender respecto de cuáles son los verdaderos alcances de los aparatos judiciales y las respuestas que pueden ofrecer y que no.

Observamos, en definitiva, un juego entre las expectativas de las personas y las posibilidades del Poder Judicial; mediado por emociones que aportan un valor agregado a las experiencias, toda vez que aquello sobre lo que versa la cuestión tiene que ver con su propia vida y con la necesidad de resolver una situación que le aqueja y –en la mayoría de las veces- le urge.

Frente a ello aparece la necesidad de un abordaje a aquellas situaciones sociales complejas que no parecen poder resolverse por otras vías, ya que se deposita en los poderes judiciales quizás la última de las expectativas de defensa: la “tutela del Estado” se convierte en el último garante de los derechos.

En la mayoría de los casos las situaciones son de tal magnitud que provocan un impacto en la subjetividad de las personas. Por ello, en la búsqueda de la intervención judicial no sólo se puso en juego la necesidad de una respuesta en sí misma sino que el hecho que provocó esta interacción revistió una trascendencia significativa para las personas, al punto de interpretar que ellas solas no podrían encontrar otra solución.

Es necesaria en este momento alguna referencia teórica toda vez que estamos trabajando con representaciones sociales. Para Moscovici las representaciones sociales son la forma en que el conocimiento del sentido común se configura en las sociedades modernas. Constituyen un imaginario social en el cual pueden encontrarse anclajes significativos determinados por situaciones históricas y socioculturales que conforman la matriz de las prácticas de los sujetos. A continuación se recupera su definición.

"Sistemas de valores, ideas y prácticas con una función doble: la de establecer un orden que les permita a los individuos orientarse en un mundo social material y dominarlo, y también la de facilitar la comunicación entre los miembros de la comunidad proporcionándoles un código para nombrar y clasificar los diversos aspectos de su mundo y su historia individual y social". (Moscovici, 2001)

Para Jodelet las representaciones sociales son modalidades de conocimiento práctico orientadas a la comunicación y a la comprensión del contexto social. Son formas de conocimiento que se manifiestan como elementos conceptuales, imágenes, categorías, pero que no se reducen jamás a los componentes cognitivos ya que conllevan elementos afectivos, culturales e histórico sociales. Siendo socialmente elaboradas y compartidas contribuyen a la construcción de una realidad común. De este modo las representaciones deben ser entendidas a partir de su contexto de producción. (Jodelet, 2008)

"Es una forma de conocimiento socialmente elaborado y compartido que posee un alcance práctico y concurre a la construcción de una realidad común a un conjunto social. Indistintamente designado como un saber de sentido común o saber ingenuo (naïf) o natural esta forma de conocimiento ha de distinguirse del científico. Pero se le considera objeto de estudio legítimo en razón de su importancia en la vida social y de la luz que arroja sobre los procesos cognitivos y las interacciones sociales. Se acepta que las representaciones sociales, en tanto que sistemas de interpretación que rigen nuestra relación al mundo y a las demás personas, orientan y organizan las conductas y la comunicación social. Asimismo intervienen en procesos tan diversos como la difusión y asimilación de conocimientos, el desarrollo individual y colectivo, la definición de la identidad personal, la expresión de grupo y las transformaciones sociales". (Jodelet, 1989)

En este sentido dicho concepto relaciona varios aspectos como la experiencia personal, el sistema cultural en el que se desenvuelven los sujetos y el grupo social con el que se relacionan. Como señala Jodelet, la noción de representación social involucra lo psicológico o cognitivo y lo social, fundamentando que el conocimiento se constituye a partir de las experiencias propias de cada persona y de las informaciones y modelos de pensamiento que se reciben a través de la sociedad.

Vistas desde este ángulo, las representaciones sociales surgen como un proceso de elaboración individual en el que se toma en cuenta la historia de la persona, su experiencia y construcciones personales propiamente cognitivas y se articulan con elementos que provienen de diferentes fuentes que van desde la experiencia vivida hasta las determinaciones sociales. Además de las realidades personales existen realidades sociales que corresponden a formas de interpretación del mundo compartidas por todos los miembros de un grupo en un contexto dado. La aprehensión de la realidad se construye a partir de la propia experiencia de las personas pero a la vez de la interacción que establece con otras, por lo que puede decirse que el conocimiento que se adquiere en este proceso es construido y compartido socialmente.

El contenido de la representación es en primer lugar cognitivo pues se trata de un conjunto de informaciones relativas a un objeto social. A su vez es simbólico ya que se refiere a la estructura imaginaria de los individuos y al modo de expresión de la realidad según la interpretación construida por los deseos, las expectativas y los sentimientos proyectados sobre ella. De esta manera, no puede desligarse el carácter afectivo de las representaciones sociales porque se reduciría a estructuras cognitivas y, al mismo tiempo, tampoco puede olvidarse su carácter cognoscitivo porque se desestimaría la adquisición de conocimientos que suponen (Moscovici, 1961).

La forma de analizar las representaciones sociales que se ha elegido para esta investigación es, a partir de las prácticas discursivas, recuperar la valoración que los sujetos tienen en torno a la institucionalidad judicial. La valoración de los sujetos implica una distinción entre lo positivo y lo negativo, pero también en cuanto a la importancia o no otorgada a lo que se está evaluando, a la adecuación o no de lo que se valora a una determinada realidad o necesidad, así como la percepción que se construye sobre las características que ese fenómeno o acontecimiento asume. Es decir se considera no sólo lo calificativo sino también lo descriptivo.

El juicio sobre el valor de las cosas depende del contexto, de los sentimientos y de las relaciones construidas alrededor de lo valorado. Cuando se juzga una cosa como valiosa, existe por detrás de esa expresión una idea, un pre-concepto, un sentimiento, una experiencia que conlleva a esa evaluación (James, 2003).

Por ello, al considerar que las representaciones sociales sobre la Justicia, de alguna manera, marcan los comportamientos, las decisiones y las acciones de la ciudadanía, recuperarlas permite identificar las guías que orientan el funcionamiento de un determinado grupo social frente a las barreras o facilitadores que se encuentran para acceder a ella.

En este sentido recurrir a la Justicia frente a situaciones de extrema vulnerabilidad o situaciones en las cuales los derechos no están garantizados y hasta la vida está en riesgo, esconde por detrás una representación social donde "la Justicia" aparece como potencial respuesta o con capacidad de reparar ese conflicto.

Este juego entre las representaciones, las expectativas y las posibilidades concretas, deviene una dimensión con significativa relevancia a la hora de pensar las barreras del acceso a justicia, análisis en el que luego nos introduciremos.

2. El miedo como mediador de la relación con el Poder Judicial

Un emergente en el relato de todas las experiencias es, entre otras emociones, la del miedo. El modo en el que aparece y se repite nos permite pensar que frente a la dimensión que adquiere la experiencia y todo aquello que se pone en juego, en el entendimiento de lo que es una representación social y del condicionante que puede resultar esta emoción, parece una dimensión que los poderes judiciales debieran tener en cuenta a la hora de pensar el acceso a justicia.

“La Justicia” –representada en estos casos en los poderes judiciales de las jurisdicciones que participan de esta investigación– ocupa un lugar atravesado por expectativas sociales en torno a la posible resolución de conflictos de la vida personal que se activa frente a la falta de otras alternativas que hagan las veces de mediación de determinados problemas sociales, ya sean dispositivos estatales, organizacionales, comunitarios o de índole personal. Esta entidad que adquiere “la Justicia” como el lugar para resolver, la voz autorizada, pareciera ocupar un lugar que pone en tensión la autonomía de las personas a la hora de protagonizar sus problemas.

Al momento de analizar expectativas y miedos podemos observar que surgen más temores que aspectos positivos de la experiencia de acercarse a “la Justicia”. Este sentimiento de temor a la hora de enfrentar el proceso judicial surge en gran parte de las entrevistas realizadas. Cualquiera sea la situación que acercó a estas personas al Poder Judicial, su experiencia no se mostró exenta de ello.

Muchos de estos miedos están ligados a una sensación de posible pérdida. Es decir, partiendo de una situación de vulnerabilidad, las personas perciben que al acercarse al Poder Judicial pueden perder tiempo, perder ellos/as/es (por una posible privación de libertad o una resolución contraria a los deseos de quien acude en cuanto a la comunicación con los/as hijos/as), donde los recursos propios de capacidad de entendimiento o características personales pareciera no alcanzar, e incluso ser susceptibles de ser juzgados por quienes deberían impartir esa “justicia”.

“Estábamos con mucho miedo por el tema que habían muchos chicos, habían personas discapacitadas, esperando una respuesta habitacional porque lo principal que queríamos nosotros si nos sacaban de ahí ir a otro lugar donde pudiéramos tener una vivienda digna, siempre luchamos por eso pero nunca tuvimos respuesta”

“Si tenía un poco de miedo, no era miedo pero una mamá denunciando a la hija ... era como que ... porque la denuncia. Al principio fue eso... después ya cuando me habló la asistente social, me dijo que no tenga miedo, que no te pese porque vos lo estas haciendo por ella... La asistente social me alentó mucho.”

“...y por qué preferiste eso antes que ir a hacer el trámite?. “...y porque a veces la justicia es media... y me da cosa que... me dio miedo que fuera injusta la justicia y me la quitaran. Entonces yo dije no, no voy a ir.”

“¿Y antes de ir le consultaste a alguien?. No a nadie, yo esas cosas no entiendo nada. Sinceramente no entiendo, para hacer un trámite algo, siempre voy acompañada... No porque estaba asustada yo, digo me va a quitar el nene...”

El miedo adquiere entonces diferentes dimensiones como la desconfianza, la credibilidad, el trato o el miedo a ser juzgado, y llega incluso a poner en duda la posibilidad de “encontrar justicia”.

Las situaciones que atraviesan las personas que se acercan en busca de una solución al Poder Judicial acarrear a su vez miedos en torno a las formas en las que van a ser escuchados, predominan barreras ligadas a la discriminación y a la desconfianza.

“Pasé mucha violencia de género, me costaba contarle, pensaba que mi pareja se enteraría por terceros lo que me pasaba y sentía temor. Si era una mujer golpeada nadie me iba a recibir. Me daba miedo acercarme a la justicia y contar esto, cuando conocí a ustedes empezó a tener más confianza, a mi ex pareja no le gustaba que me acerque a ustedes. Me defendía por mi misma y me resguardaba yo misma, todo me lo guardaba yo.”

“La violencia viene desde más antes, él toma bastante. Pero toma y es otra persona, pero al otro día es como si fuese una excelente persona, pero la vida no es así, pero yo seguí y tenía miedo de hacer la denuncia por mis hijos, por los vecinos, tenía vergüenza, intenté luchar en todos los lados donde me llevaban, pero un día yo salía de mi casa, tuve una noche de violencia y al otro día salía como si nada pasara, me iba al comedor, trabajaba con las mujeres. “¿Estás bien?”

La estrategia metodológica utilizada para acercarnos a la problemática nos habilita llegar a una dimensión poco trabajada por los aparatos judiciales, aquello con lo que las personas cargan a la hora de atravesar procesos judiciales.

En ese sentido, ya hemos referido que entre las barreras a sortear encontramos aquellas denominadas simbólicas, junto a otras tantas. Pues bien, esta investigación da cuenta no tan sólo de su existencia real en nuestros ámbitos de estudio sino especialmente de cómo tales barreras se materializan en la vida de las personas y de las sus consecuencias concretas identificadas en los relatos recogidos en esta investigación.

Creemos entonces que no es posible subestimar los alcances del miedo a la hora de interactuar, y en tanto está cargado de representaciones sociales, no es un problema de quien se acerca a buscar una solución sino una condición que quien recibe debe tener en cuenta.

3. Barreras estructurales, materiales y simbólicas de acceso a justicia

No aparecen patrones comunes en torno a la valoración de la experiencia que tienen las personas que acuden a justicia en esta pequeña muestra. Se pudo observar que cada historia es particular dependiendo de los/as/es operadores con los que cada una de las personas entrevistadas tomó contacto en algún momento de su búsqueda de soluciones. Habiendo reparado en la multiplicidad de factores en juego –desde emociones, expectativas y vínculos– parece ingenuo pensar que pudiera darse cuenta de una valoración uniforme de las personas.

No obstante, pudimos detectar problemáticas concretas frente a las cuales las personas perciben barreras a la hora atravesar la experiencia, entre ellas se destacan: los tiempos judiciales de respuesta, la empatía y el trato de operadores judiciales así como la necesidad de utilización de un lenguaje claro, sencillo y accesible.

Aquello que definimos como barreras actitudinales–simbólicas pueden rastrearse en las representaciones sociales de las personas entrevistadas:

“Cuando fui al polo judicial la primera vez, me sentía mal, fui con mi hijo, porque no sabía que podía llegar a pasar, y bueno llegué tarde, por cinco minutos el juez no me atendió. (...) Me dice el chico: “llegaste tarde”, yo le dije “hice lo que más pude”... “no, me dice, es que esto es así, si él te dijo a las nueve y cincuenta vos tenés que estar antes para que el juez o el ayudante sale de un lado y entra ahí para poder ya” pensé entonces bueno entonces, esperaré. Estoy esperando la tercera citación, para ir y declarar.”

“Yo fui a las 12 de la noche, gracias a Dios un taxista en la calle paramos, me llevó, no me cobró, me había ido descalza, no tenía abrigo, mi hijo me llevó rápidamente porque estaba sangrando y ahí me tomaron la declaración pero no se preocuparon de cómo yo me sentía. La declaración me la tomaron al día siguiente! Yo me estaba muriendo de frío, me estaba muriendo de miedo, me estaba muriendo porque habíamos salido mi hijo y yo y habíamos dejado a la bebé y en una reacción a las 5 de la mañana le digo a mí hijo ¿Y la bebé? La bebé! me empecé a poner nerviosa ... yo al día siguiente me tenía que ir al juzgado no se 17, no me acuerdo, al otro ladito de los tribunales, más al ladito y esperar hasta las 12 del mediodía que me atendieron, esperando ahí en el pasadizo, todo el mundo pasaba, esperando a la persona que me iba a atender. ... Llegó mi hijo como a las 4 de la tarde y yo seguía ahí, “no te atendieron?” y yo le dije que no, después me hicieron subir a un piso, no se qué y creo que era solamente para pedirme documentos”.

"... En realidad lo que sentí al principio era como un acceso gratuito tenes que esperar, por una cuestión de gratis es que uno tiene que esperar mucho.. me citaban a las 2 y llegaba temprano y hasta tarde no te atendían."

"... entonces yo le digo a la secretaria, yo vengo a las 5 de la mañana para sacar número, le digo en qué horario estaría pasando él, para que yo lo llamé al encargado que le de permiso, porque está a 4 cuadras, pero él se va así con la ropa llena de polvo, de arena. ¿A dónde es que tiene que ir ud. a las 5 de la mañana? ... al Ministerio Pupilar para conseguir número, porque ahí te atienden por número."

La espera, el uso o abuso del tiempo como un factor común, la sensación de falta de explicación de la razón de esos tiempos, la vulnerabilidad de la incertidumbre que se suma a la vulnerabilidad en el acceso a los derechos. Relatos donde la búsqueda de ayuda y solución se solapa con las experiencias de una Justicia lejana, poco clara y que hace esperar no sólo para la restitución de los derechos sino simplemente para acceder a relatar los hechos.

Los relatos sobre las barreras actitudinales continúan, donde el destrato, la discriminación y hasta cierto dejo de violencia aparecen como prácticas en la justicia.

"... si, mala atención también porque te menosprecian, si uno va es porque lo necesita, porque no lo tiene, no tienes ese recurso, por eso vas, pero ellos te tratan como que tú no lo necesitas y estás molestando"

"... y nos llevaron a la comisaría, íbamos custodiados que parecíamos delincuentes y en realidad yo la estaba salvando a la chiquita, después le faltaban palabras para pedir disculpas, pero acá, los policías que estaban en la puerta no han movido un dedo, cuando podrían haber evitado todo eso, nos acusaban que estábamos secuestrando a la niña, cuando la estábamos salvando de la hiena que es la madre. La chiquita vivía aterrorizada, cada vez que nos llamaban a algún lugar decía "abuela, yo no voy a ir, abuela decime que no está mi mamá"

"En la justicia también sentí lo mismo, sos la negrita villera, estás apuntada a ese rol, o sos narco, o vendes, lamentablemente sos eso."

"Yo siempre fui (a tribunales), cuando yo era menor, cuando yo dejé la escuela, la escuela secundaria se arma el quilombo del Poder Judicial, era menor no iba a la escuela, estaba en la calle, el mismo juez me pedía a los 8 años me hacía análisis de VIH. El juez me pidió eso." (...) En otra oportunidad fue por hechos de violencia de género. Ahora tiene en trámite una causa por la adopción de una niña que está a su cuidado desde hace años.

Del contenido de los relatos analizados se confirman las dificultades ya señaladas sostenidamente respecto de las dificultades en el acceso a justicia que emergen de la forma en que las agencias de los poderes judiciales se comunican y tratan a las personas que se acercan a la institución.

"Si la verdad es que más que nada me explicaban y yo entraba con la asistente social porque no entendía. Los abogados te hablan difícil." ¿En el Poder Judicial tenés la misma sensación?.

"No, es distinto. Por el trato que te dan las personas, uno ya se va con el problema triste queriendo solucionarlo y ellos te apaciguan, te hablan, te dan la solución."

"La justicia es que son personas que estén aptas para escucharnos, y no nos den palabras hirientes y fueras, más atención, el granito de arena de que todos somos iguales, en eso tienen que cambiar un poco... saber escuchar y responder de buena manera. Una justicia sin discriminación y limpia."

"... que minimicen la burocracia, que no haya tanta ... frialdad, que se pongan si o sí en el zapato del otro un instante, porque si uno va a pedir algo o llegó hasta esa instancia, es porque tiene que llegar a ver resultados, a concretar los resultados y no, bueno vamos a ver, vamos a mandarlo para allá, a ver qué le dice el de allá y si el de allá te dice no puedo hacer nada, te mando para el otro lado ... entonces todo eso hay que acortarlo"

Cuando evaluamos las formas de acercamiento para el inicio o seguimiento de las causas notamos que la lejanía o la distancia territorial luego de la pandemia habían sorteado algunas dificultades para avanzar en su reclamo o para tener información relevante de los trámites, consultas o causas. La conexión era posible, desde el teléfono y a veces hasta una plataforma virtual. Pero no todas las limitaciones de la distancia quedan salvadas así.

“Hay veces que me iba sin plata, hay veces que con lo que tomaba en casa, con el mate o el desayuno me iba y tenía que estar un día haciendo esos trámites para no gastar, para no comprarme un pancho o una gaseosa me aguantaba. para volver otra vez a mi casa y cocinar y comer con mi nieta y mi hija. ¿Tenías que tomar uno o dos colectivos para ir? “No hay un solo colectivo, el 70, que me deje ahí justo. Anteriormente era complicado porque tenía que esperar mucho pero hoy día me lleva más rápido.”

“... Varios colectivos y no sabía cómo, yo, no tenía ni idea de dónde me estaban mandando encima”

En otras ocasiones, la distancia se suma al desconocimiento de los recursos existentes, especialmente aquellos que se fueron creando en el marco de diversas políticas de descentralización -de los edificios judiciales-. Éstas ponen de manifiesto una realidad que debe considerarse a la hora de tomar decisiones tanto el trámite de un expediente concreto como en la formulación de políticas institucionales judiciales: la distancia entre las oficinas de atención y los hogares o viviendas de las personas, las dificultades que generan tales distancias para respetar y evaluar con criterio rígido los horarios, entre otras.

4. Redes locales, comunitarias y/o institucionales: el rol de las organizaciones sociales y los organismos institucionales de derechos humanos y acceso a justicia

Una dimensión que apareció en el trabajo de campo fue la del lugar que ocupan las redes sociales e institucionales en las vidas de las personas que, en situación de vulnerabilidad, deben enfrentar procesos judiciales.

Las barreras económicas, simbólicas, sociales, culturales y ambientales que dificultan el ejercicio del derecho del acceso a justicia parece mitigarse frente a la aparición de redes que pueden mediar, traducir y/o facilitar el encuentro.

Las redes locales, comunitarias y/o institucionales, familiares, amigxs, organizaciones sociales, y las propias oficinas de acceso a justicia con las que cuentan las personas a la hora de enfrentar procesos judiciales impactan positivamente en los modos de atravesar la experiencia y facilitan el acceso a la justicia.

“Los chicos de acceso a la justicia que están en el mismo movimiento que está la Silvia y Yari, yo hablé con Yari y uno de los abogados del Pablo, el me hizo toda la prohibición de acercamiento y me salió... yo hablé con él el día jueves y el día sábado le llegó a él la prohibición de acercamiento.”

“Cuando asistí al Centro de Justicia por el caso particular fue con Lucrecia y Laura, que me llamaron y estuvieron pendientes siempre. Claudia, de la asociación rincón de la familia es quien siempre está cerca, es la organización del barrio. Las chicas del Consejo de la Magistratura siempre vienen a dar charlas y nos orientan en estos temas, Ceci y Jessi, Paola también del PACJU (Programa de Acceso Comunitario a Justicia). Siempre están por privado y por whatsapp.”

Así, la red -que incluye tales espacios institucionales judiciales pero que se fortalece en el vínculo con otras agencias del Estado (ejecutivos de los tres órdenes, dependiendo de las circunscripciones en consideración) y organizaciones intermedias de la sociedad civil- se ofrece como una alternativa efectiva para posibilitar un acercamiento con un Poder Judicial que se muestra lejano y hostil.

En este sentido acercarse a las personas, salir de los edificios judiciales céntricos hacia los barrios parece una decisión acertada de los poderes judiciales, una política de acceso a justicia que tiene resultados concretos.

“¿Y qué pasó cuando fuiste al Poder Judicial? Bueno tuvimos una respuesta bastante positiva a través del Poder Judicial porque nos ayudaron ellos, llegamos a una mediación. En ese momento, ya no tuvimos más molestias, en ese tiempo todavía no estaba la ley de barrios populares, a través de eso nos ayudaron. ¿Y quién representaba los intereses de ustedes? Fuimos siempre ayudados por Silvia, por la Dirección de Derechos Humanos y por el Ministerio que también fue bastante accesible”

“¿Cómo supo de la existencia de las oficinas judiciales a las que se acercó para intentar resolver su problema?. Cuando empezaron las charlas, ahí me di cuenta que podía recurrir a otros, darme cuenta que podía vivir de otra manera, una vida tranquila, criar a mis hijos bien. Cuando me daban las charlas me di cuenta que existía la justicia y seguir adelante.”

Sin dudas, el funcionamiento de dispositivos anclados -o con anclaje- en territorio para garantizar el acceso a justicia, como por ejemplo el PACJU en la C.A.B.A., los ATAJO, los CAJ o la Dirección de Derechos Humanos y Acceso a Justicia de Mendoza, generan un espacio de información y concientización respecto de los derechos que asisten a la ciudadanía así como también la incorporación de la mecánica de pedir ayuda en el marco de la red vecinal, tan importante en barrios con condiciones de vida vulneradas.

“El otro lugar es una asociación civil, rincón de la familia, donde hay charlas, sobre esto, discapacidad, nosotros pedimos que es lo que queremos y de nos va dando charlas. Ahí hacemos todas las preguntas que queramos y nos ayudan bastante. ¿Cuáles serían para vos las principales barreras, principales problemas con los que te encontraste?. Bastantes, que daban muchas vueltas, que ponen un pero que teníamos que esperar, más que nada esperar a ver que dice el juez... Eso es lo que más me costó.”

“- ¿Y cómo te enteraste de este operativo? Porque yo estoy en el grupo del comedor y en el grupo del barrio, porque yo vivo acá ahora, no tengo el domicilio acá pero yo vivo ahí en el asentamiento. Y publicaron la imagen del operativo.”

“Si, tenemos el ATAJO ahí hay abogados o en Río Cuarto está el CAJ. Esas dos cosas conozco en el barrio”

“Las principales trabas estaban en el miedo, en la discriminación, me veía sola, eran mis trabas, yo sola lo sentía, no hablaba y como siempre dije... Yo le dije a mis hijos, los compañeros del acceso a justicia me dieron el empujón, enfrenté y estoy dispuesta a dar charlas, a otras chicas con situaciones similares, no se lo deseo a nadie. Directamente hablaría con los de acceso a justicia, como hacerlo, me sentía contenida y pudo avanzar.”

El acceso a justicia puede ser garantizado a través de la producción de información que sea asequible a la población en general, adaptada a las distintas necesidades de estas personas (pictogramas, lenguaje claro, minimización del lenguaje técnico), así como también mediante la garantía de construir en forma constante una red local que se encuentre en desarrollo, no solo con actores dentro del propio Poder Judicial, sino con relaciones fluidas con diversos organismos y actores de la sociedad civil.

Tales estrategias requieren necesariamente de una presencia territorial que permita acercar el Estado a la ciudadanía allanando las dificultades de las distancias físicas y sus emergentes -necesidad de tiempo y dinero, por ejemplo-; y no pensarlas sólo para ser ejecutadas en los espacios institucionales formales clásicos.

Por ello, tanto la difusión de derechos como el asesoramiento jurídico primario en los barrios populares o espacios más alejados de las agencias públicas se presentan como expresiones de los deberes estatales en los que se desagrega la garantía de acceso a justicia; y que resultan efectivamente como facilitadores de derechos.

D. Reflexiones finales

El camino que hemos recorrido a lo largo de este trabajo se inicia con la decisión de acercarnos a la problemática del acceso a justicia desde la perspectiva de la ciudadanía. Nos encontramos entonces con un emergente que es la representación social que se tiene y la cantidad de expectativas y emociones que se ponen en juego, sumado a los derechos vulnerados que son los que inician la partida. Y desde allí proponemos abordar las barreras de acceso. Nos encontramos entonces con el miedo como mediador de esta relación, barreras tanto simbólicas como materiales y finalmente un capital social relacionado con la territorialización de los poderes judiciales que se observa como una luz para iniciar la reconstrucción de un vínculo complejo.

Con todos estos elementos en juego es que el acceso a justicia adquiere valores en distintas dimensiones, porque la percepción que tenga la persona en relación a la garantía de este derecho lleva consigo responsabilidades de los poderes judiciales:

- El trato frente a la situación vulnerada
- La claridad con la que puede explicarse el alcance de la acción del Poder Judicial
- La posibilidad de habilitar instancias previas de diálogo
- La puesta en cuestión de esa arrogancia de verdad a la hora de resolver
- La posibilidad de contemplar dimensiones simbólicas -como el miedo- a la hora de atender a las personas
- La importancia de salir de las oficinas y territorializar la respuesta judicial

El enfoque de derechos obliga a garantizar en los diseños de las políticas públicas mecanismos de reclamo tanto administrativos como judiciales susceptibles de poner en práctica en el caso de violación de algún derecho. Por lo tanto, deben pretender y atender el efectivo acceso a justicia por parte de los sectores más vulnerables y vulnerados en sus derechos.

Se trata entonces de trabajar no sólo con la normativa existente sino con la capacitación a los y las operadoras del sistema de justicia para fortalecer una perspectiva de derechos humanos en el accionar judicial en su sentido más amplio. Así, la incorporación de diferentes herramientas tales como el uso del lenguaje claro o la visibilidad de un pictogramas, pueden ser aportes que contribuyan a superar barreras. Construir un puente entre la justicia y la gente que permita poner en diálogo las consultas y problemáticas con las posibles respuestas, es pensar un servicio de justicia centrado en las personas usuarias y no en las personas que brindan dicho servicio.

Este trabajo ofrece unas primeras líneas de reflexión para comprender que contar con oficinas, dispositivos y estrategias que consagran una mirada territorial y de interseccionalidad es el inicio de un camino hacia una Justicia cercana a las personas.

Por ello, la existencia de oficinas de acceso a justicia cercanas a las personas usuarias y su trabajo en red es fundamental para revertir la distancia entre la justicia y los/as/es justiciables. Ya sea se trate de oficinas judiciales (jurisdiccionales o no) o por fuera de la administración de los tribunales de justicia. Y también para generar conocimiento respecto de otras variables que deben ser consideradas para la toma de decisiones institucionales de trascendencia, como por ejemplo determinaciones en políticas de descentralización o creación de nuevas oficinas judiciales en otros territorios.

Sin intenciones de generalizar, creemos que las reflexiones aquí expresadas pueden habilitar a los poderes judiciales a ampliar su concepción del acceso a justicia y diseñar políticas que mitiguen el impacto de la vulneración de este derecho.

Bibliografía

- Abel, L. (2010). Evidence-Based Access to Justice. *University of Pennsylvania Journal of Law & Social Change*, 13, 295.
- Berizonce, R. O., & Cappelletti, M. (1987). *Efectivo acceso a la justicia: Propuesta de un modelo para el estado social de derecho*. Librería Editora Platense.
- Birgin, H., Kohen, B., & Abramovich, V. (Eds.). (2006). *Acceso a la justicia como garantía de igualdad: Instituciones, actores y experiencias comparadas*. Editorial Biblos.
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1996). *El acceso a la justicia. La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos*, 12.
- Cruz, M. A., Reyes, M. J., & Cornejo, M. (2012). Conocimiento Situado y el Problema de la Subjetividad del Investigador/a. *Cinta de moebio*, 45, 253-274.
- Facio, A. (2000). *El acceso a la justicia desde la perspectiva de género*. fundacionjusticiaygenero.com/index.php.
- Farr, Robert y Moscovici, Serge [eds.] (1984), *Social Representations*, Inglaterra: Cambridge University. citado por Mora, Martín. «La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici». *Athenea digital*, 2002, n.º 2, <https://raco.cat/index.php/Athenea/article/view/34106>.
- Farrow, T. C. (2014). *Community discusses access to justice issues*. *Whitehorse Star*. http://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/media_mentions/266
- Harding, S. (Ed.). (2004). *The feminist standpoint theory reader: Intellectual and political controversies*. Routledge.
- James, W.: "Selected papers on Philosophy" en Hargreaves, A., *Replantar el cambio educativo. Un enfoque renovador*, Buenos Aires- Madrid, Amorrortu ed, 2003, pág. 42.
- Jodelet, D. "La representación social: fenómenos, conceptos y teoría" En
- Jodelet, D. "Représentations sociales: un domaine en expansion", en Denise Jodelet (coord.), *Les représentations sociales*, París, Presses Universitaires de France, pp. 47-78. (1989)
- Méndez, J. E. (2000). *El acceso a la justicia, un enfoque desde los derechos humanos*. Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH). *Acceso a la Justicia y equidad: Estudio en siete países de América Latina*. San José: Banco Interamericano de Desarrollo, 15-23.
- Moscovici, S., *Psicología Social*, Barcelona, Paidós, 1988
- Moscovici, S.: *Social Representations. Explorations in Social Psychology*. New York, New York University Press, 2001
- Moscovici, S: "On social representations", en J.P. Forgas (Ed.): *Social cognition*. London, Academic Press, 1981. (Traducción castellana en G.Serrano y J.Sobral: *Lecturas de Psicología social*, Santiago de Compostela, Tórculo, 1992).
- Moscovici, S.: *La Psychoanalyse, son image et son public*, Paris, PUF, 1961.
- Reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad XIV Cumbre Judicial Iberoamericana Brasilia, 4 a 6 de marzo de 2008 <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>
- Robles, D. (2011). *El acceso a la justicia: Aspectos teóricos, implicancias prácticas*. En O. Salanueva & M. González (Eds.), *Los pobres y el acceso a la Justicia* (pp. 57-85). EDULP.

Anexo: Breve descripción sobre las funciones, lineamientos de trabajo y proyectos de las dependencias que conforman la Mesa Interprovincial por el Acceso a Justicia.

La Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales (PAJDU) depende del Consejo de la Magistratura de CABA, promueve y define lineamientos de planes y políticas públicas que contribuyen al empoderamiento de la ciudadanía en derechos humanos y a la participación ciudadana a través del contacto directo con el sistema de justicia, sus funcionarios/as y agentes judiciales. El objetivo principal es trabajar, con foco en las personas, a partir de acciones de educación en derechos por medio de políticas institucionales de orden general y local, teniendo por objetivo contribuir con el funcionamiento del Sistema de Justicia para mejorar el acceso a justicia en toda la ciudadanía, especialmente en los sectores en condiciones de vulnerabilidad.

En el marco del Plan de Justicia Abierta se busca trabajar en la promoción, educación y protección de los derechos humanos con el objetivo de favorecer el diálogo entre el Poder Judicial y la ciudadanía, generando espacios de encuentro y estimulando la participación ciudadana a través de las distintas líneas de trabajo y bajo modelos de presencia territorial sistemática.

La Dirección cuenta con diferentes líneas de trabajo a través de las cuales se impulsan acciones que fortalecen la presencia de la Justicia en los barrios de la CABA: 1. Programa Acceso Comunitario (PACJU): es un dispositivo ambulatorio y sistemático con presencia territorial que articula el saber técnico de voluntarixs del Poder Judicial con el saber popular, en encuentros mensuales para trabajar en módulos temáticos con abordaje interseccional: Género, Ciudadanía, Infancia, Discapacidad, Consumidorxs y Riesgos en la Red. Se desarrollan charlas sobre derechos a cargo de voluntarios/as del Poder Judicial, en barrios en condiciones de vulnerabilidad. El voluntariado es una práctica profesionalizante obligatoria en Acceso a Justicia para empleados/as del Poder Judicial de la C.A.B.A. 2. Programa Protagonistas de Justicia (PROJUS): Se fortalecen líderes territoriales como amplificadores de acceso a justicia en barrios en condiciones de vulnerabilidad. Las capacitaciones son dictadas por especialistas del Poder Judicial sobre normativa existente y circuitos de derivación para la restitución de derechos. 3. Programa de Educación en Derechos Humanos (PROEDHU): Es un dispositivo psico, socio, educativo jurídico para personas que deben cumplir una regla de conducta en el marco de un proceso judicial. Su metodología participativa busca la deconstrucción y revisión crítica de conductas, hábitos culturales, costumbres sociales dominantes, prejuicios y estereotipos. 4. Innovación e incidencia (INNOVA) Se generan mecanismos de articulación para compartir aprendizajes, sistematizando prácticas y datos que mejoren los resultados de nuestros programas. Intercambiamos modelos de gestión a través de convenios y acuerdos de colaboración con organismos de Gobierno, de Justicia y organizaciones del tercer sector, locales, nacionales e internacionales. Para mayor información: <https://jusbaresabierto.gob.ar/participacion-ciudadana-y-acceso-a-justicia/acceso-comunitario/>

La Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia del Poder Judicial de la Provincia de Mendoza fue creada por Acordada 24.842 de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza de 15 de marzo de 2013, en el marco de un proceso de transformación institucional del Poder Judicial. Surge como respuesta a las problemáticas derivadas de la vulnerabilidad de distintos grupos sociales y asume la importancia de modificar aspectos sustanciales del funcionamiento de la cultura judicial para evitar respuestas lentas, discriminatoras o burocráticas ante la vulneración de los derechos.

La Dirección tiene como principal propósito brindar respuestas concretas que posibiliten el acceso efectivo a la justicia de los distintos grupos sociales. Los pilares de este objetivo son la asistencia jurídica primaria -tanto en oficinas estatales como el territorio-, el asesoramiento en casos de violencia institucional, la promoción del acceso a justicia en materia de difusión y de gestión de casos particulares y el desarrollo de estrategias para remover obstáculos institucionales para el pleno ejercicio de los derechos de niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, migrantes, personas mayores, pueblos indígenas, barrios populares y el colectivo LGTBI, entre otros.

Consideramos que es obligación del Estado ofrecer respuestas serias, profundas y adecuadas a los sectores que experimentan una mayor vulnerabilidad para asegurar el goce de su derecho de acceso a justicia. Para ello, una de las funciones de esta oficina es el desarrollo de políticas institucionales en el ámbito judicial y la formulación de dictámenes, recomendaciones y propuestas a nivel micro y macro. Otra de las actividades es el diseño y ejecución de programas de formación y capacitación cuyo objetivo es que los agentes públicos judiciales y de otras reparticiones del Estado profundicen su mirada acerca de la problemática social desde un enfoque de derechos humanos, así como la difusión de derechos y la construcción de ciudadanía para la sociedad mendocina en general. Se lleva en la Dirección el único Registro de Muertes ocurridas en contexto de encierro que existe en la provincia, y se integra colectivos destinados a la lucha por la memoria, la verdad y la justicia, entre ellos el Consejo Directivo del Espacio por la Memoria EPM EX-D2. Las demandas específicas de víctimas o testigos de hechos de índole penal son atendidas por la Oficina de Atención a Víctimas y Testigos, dependiente de la Dirección.

Para mayor información: <https://www.jus.mendoza.gov.ar/web/direccion-de-derechos-humanos>

El Programa AJuV (Acceso a justicia de sectores en contextos de vulnerabilidad) es un programa de investigación-acción de la Oficina de Derechos Humanos y Justicia del Poder Judicial de Córdoba. Su objetivo es generar diálogos plurales y participativos para co-construir e implementar propuestas de mejora del servicio de justicia desde una perspectiva de vulnerabilidad. Para esto, se sigue una metodología específicamente diseñada para generar datos y estrategias contextuales sobre las necesidades y problemáticas para el acceso a justicia. Dicho método contempla la recolección de datos empíricos sobre estereotipos, obstáculos y buenas prácticas y desarrolla, a su vez, mecanismos de participación democrática con actores clave, tales como conversatorios, mesas técnicas, talleres de escucha activa y diálogos en territorio. Los sectores en condición de vulnerabilidad siguen los lineamientos de las Reglas de Brasilia, con la incorporación de grupos específicos del contexto local. Estos sectores se trabajan por fases y son: Fase I (2018-2019): niñez y adolescencia, personas mayores y personas con discapacidad; Fase II (2019): mujeres, orientación sexual e identidad de género; Fase III (en proceso): poblaciones migrantes, comunidades originarias y medio ambiente y Fase IV: pobreza, contextos de encierro y victimización. A partir del trabajo referido, el programa ha elaborado protocolos de actuación para el personal judicial de la provincia, cursos de capacitación, compendios normativos, cartillas de derechos en lenguaje claro para difusión social, campañas de sensibilización, reportes de recomendaciones institucionales para mejorar el acceso a la justicia, entre otros resultados.

Para mayor información:
https://www.justiciacordoba.gob.ar/justiciacordoba/tsj/ddhh_justicia_sectores_vulnerables

La Oficina de Derechos Humanos y Justicia de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán fue creada en el año 2015 con el objetivo de fortalecer la protección y defensa de los Derechos Humanos en el funcionamiento del Poder Judicial. A través de su Acordada de creación – Acordada 133/15– la Corte expresó que considera prioritario tomar decisiones estratégicas para impulsar políticas internas. Estas políticas buscan analizar y llevar a cabo acciones que refuercen los principios básicos de los Derechos Humanos en el funcionamiento del Poder Judicial. Actualmente, la Oficina de Derechos Humanos y Justicia realiza las siguientes tareas en relación a la formulación y gestión de proyectos institucionales e interinstitucionales para mejorar el acceso a la justicia: sistematiza el “Registro de muertes bajo custodia del Estado” y realiza informes para el Comité Nacional para la Prevención de la Tortura. A su vez, gestiona el “Registro de Personas Privadas de Libertad” de la provincia. Tiene a su cargo la revisión y el monitoreo de los protocolos de actuación interinstitucional, la formulación de proyectos de investigación en DD.HH., referidos al funcionamiento del Poder Judicial y al acceso a la justicia de los grupos en condiciones de vulnerabilidad identificados por las Reglas de Brasilia; lidera capacitaciones sistemáticas sobre derechos humanos y acceso a justicia, lenguaje claro, entre otras temáticas relacionadas. Publica periódicamente gacetillas sobre estándares del Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH). Desde la Oficina de Asistencia a Víctimas del Delito, que se encuentra bajo su dependencia institucional desde el año 2019, realiza asistencia y acompañamiento a víctimas del delito y sus familias.

Para mayor información: <https://www.justucuman.gov.ar/blogs/derechos-humanos-y-justicia>

Trazando trayectorias judiciales de personas en condición de vulnerabilidad. Barreras y facilitadores de acceso a justicia en Argentina



Documento elaborado por la Mesa Interprovincial por el Acceso a Justicia conformada por: la Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales del Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires, la Oficina de Derechos Humanos y Justicia del Poder Judicial de Córdoba, la Oficina de Derechos Humanos y Justicia de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán y la Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza.

CRÉDITOS

Poder Judicial de Córdoba | Oficina de Derechos Humanos

Primera Edición: 2023.

ISSN 1666-3667

Serie: Indicadores de acceso a justicia

Colección Derechos Humanos y Justicia- Poder Judicial de la Provincia de Córdoba

Hecho en Córdoba Argentina / Impreso en Córdoba Argentina

Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra—incluido el diseño tipográfico y de portada— en ninguna forma ni por medio, sea mecánico fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia, o cualquier otro, sin cita a la obra o el permiso previo por escrito.



Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales.



Oficina de DERECHOS HUMANOS y JUSTICIA



PODER JUDICIAL MENDOZA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y ACCESO A LA JUSTICIA

MESA
INTERPROVINCIAL POR
EL ACCESO A JUSTICIA

ACCESOAJUSTICIAINTERPROVINCIAL@GMAIL.COM