

HERRAMIENTAS EUROSOCIAL

Nº 24/2019

COHESIÓN SOCIAL en la práctica

**Manual para la construcción
de políticas públicas sobre acceso
a la justicia de personas
en condición de vulnerabilidad**

CARLOS ALMELAVICH

HERRAMIENTAS EUROSOCIAL

Nº 24/2019

COHESIÓN SOCIAL en la práctica

**Manual para la construcción
de políticas públicas sobre acceso
a la justicia de personas
en condición de vulnerabilidad**

CARLOS ALMELAVICH



PROGRAMA FINANCIADO
POR LA UNIÓN EUROPEA

Edita:

Programa EUROsociAL
C/ Beatriz de Bobadilla, 18
28040 Madrid (España)
Tel.: +34 91 591 46 00
www.eurosoci.al.eu

Con la coordinación de:



Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas

Publicación realizada con el apoyo de:



Comisión de Seguimiento de las 100 Reglas de Brasilia



Cumbre Judicial Iberoamericana

La presente publicación ha sido elaborada con el apoyo financiero de la Unión Europea. Su contenido es responsabilidad exclusiva de los autores y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.

Edición no venal.

Realización gráfica:

Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.

Madrid, enero 2020



No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

ÍNDICE

Presentación	5
Introducción	7
Objetivo del Manual	7
¿Qué son políticas públicas?	8
¿Cómo diseñar políticas públicas?	8
Destinatarios del Manual.	9
Contenido del Manual.	9
Antecedentes, contexto y conceptos básicos	11
Antecedentes y contexto	11
Conceptos básicos: Igualdad, Acceso a la Justicia y Vulnerabilidad	12
La identificación de las necesidades jurídicas insatisfechas (diagnóstico).	19
Objetivo del diagnóstico	19
Identificación de las necesidades jurídicas insatisfechas	19
Identificación de recursos propios	20
Herramientas para la obtención de información	21
Las propuestas de solución. Algunos ejemplos de buenas prácticas	25
Solución apropiada	25
Ejes estratégicos	25
Concepto de buena práctica	25
Buenas prácticas seleccionadas.	26
La estrategia de intervención: el plan de acción para implementar la propuesta adecuada	29
Concepto	29
Descentralización	29
Coordinación	29
Elementos de la planificación	30
Líneas o ejes estratégicas	30
Objetivos	31
Seguimiento y evaluaciones	31
Indicadores	32
Bibliografía.	35
Anexo. Buenas prácticas identificadas.	37

Presentación

En el marco de la Asamblea Plenaria de la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, que tuvo lugar los días 18 al 20 de abril de 2018 en San Francisco de Quito (Ecuador), se aprobó la actualización de las Cien Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad. Esta actualización afectó a 73 de sus 100 reglas. El trabajo de actualización fue realizado por la Comisión de Seguimiento de las Cien Reglas de Brasilia¹ y cristalizó tras una ardua, pero no menos entusiasta tarea, en una nueva versión. La metodología de trabajo estuvo guiada por la brújula segura de la idea del consenso, en el sentido más poético del término [(*Omne tulit punctum, qui miscuit utile dulci* (Horacio, *Ars poetica*, verso 343)], esto es, obtuvimos un consenso unánime integrando lo dulce y lo útil.

La finalidad de esta actualización era cumplir el mandato emanado de la Cumbre Judicial Iberoamericana de adaptar las Reglas a los avances llevados a cabo por la normativa internacional, a los nuevos conceptos y acciones en el ámbito del acceso a la justicia. Se enderezaron los esfuerzos de la Comisión en aspirar a la mejora y corrección de ciertos aspectos de naturaleza técnica de gran número de Reglas, y todo ello con el prioritario propósito de hacer de las Reglas de Brasilia, no solo un mejor texto normativo, sino también dotarlo de mayor practicidad y dispensarle, en definitiva, la naturaleza que le es propia, esto es, ser el embrión de un instrumento normativo internacional, programático y técnico de alcance general a todos los países destinatarios en el campo del acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad.

Los trabajos de la Comisión de Seguimiento no han dejado de sucederse. En el año 2018 se suscribió una carta de compromiso dirigida a la implementación regional de las Cien reglas de Brasilia, entre la Comisión de Seguimiento de Reglas de Brasilia, en nombre de la Cumbre Judicial Iberoamericana, y el Programa EUROsociAL+ de la Unión Europea y la FIIAPP. De esta alianza surgen los productos que aquí se presentan: (1) Guía Comentada dirigida a profesionales jurídicos (jueces, fiscales, defensores, abogados, etc.); (2) Estrategia de difusión y sensibilización de carácter regional; (3) Manual para la construcción de políticas públicas sobre acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad. En la 2ª Reunión Preparatoria de la Cumbre Judicial Iberoamericana celebrada los días 2 a 4 de octubre de 2019 en Lima (Perú), se acordó elevar estos excelentes estudios a la Asamblea Plenaria de la XX Cumbre Judicial Iberoamericana (Panamá, abril 2020).

1. Juan Martínez Moya, Magistrado, Vocal del Consejo General del Poder Judicial de España (Coordinador de la Comisión de Seguimiento); Ángela Russo de Cedeño, Vicepresidenta de la Corte Suprema de Justicia de Panamá; Dr. Miguel Alberto Piedecabras, Director General a cargo de la Secretaría de Asuntos Judiciales del Consejo General de la Magistratura de Argentina y exPresidente del Consejo de la Magistratura de Argentina; María Fernanda Castro Mendoza, Magistrada CSJ Honduras; María Amanda Castellón Tiffer, Magistrada del Tribunal de Apelaciones de Managua (Nicaragua). Participaron también en la actualización: Carmen María Escoto Fernández, ex vicepresidenta de la CSJ de Costa Rica y Ana Karina Peralta Velasquez, ex vocal del Consejo de la Judicatura de la República del Ecuador. La Secretaria ejecutiva de la Comisión está en la actualidad radicada en el Consejo General del Poder Judicial del Reino de España, a cuyo cargo está la fiscal y letrada de dicho Consejo, Betlem Roig Mateo. Durante los trabajos de actualización recayó dicha Secretaría en Alejandra Monge Arias (Costa Rica).

Vaya, pues, nuestro sincero y admirado agradecimiento al Programa EUROsociAL+ de la Unión Europea y a la FIIAPP, y en particular a los expertos que han puesto su dedicación, conocimiento y talento en los estudios aquí prologados. Los trabajos reúnen las notas del esfuerzo colectivo, conjugan rigor académico y práctico, rezuman enorme relevancia institucional, pero sobre todo atesoran una gran carga simbólica: las Cien Reglas de Brasilia pertenecen a la comunidad jurídica iberoamericana, a millones de personas que la habitan.

Para concluir un deseo ya anticipado en el Acta de la 2ª Reunión Preparatoria de la Cumbre Judicial Iberoamericana celebrada los días 2 a 4 de octubre de 2019 en Lima (Perú), La Comisión se propone llevar a cabo una estrategia de consolidación de las 100 Reglas de Brasilia (en su versión 2018) para impulsar su consideración como texto internacional vinculante para todos los Poderes Judiciales y la ciudadanía en general. A tal efecto, se propone que las Cien Reglas de Brasilia constituyan un documento de referencia y desarrollo en la aplicación del ODS 16 de la Agenda 2030.

La Comisión de Seguimiento de las Cien Reglas de Brasilia

Introducción

Objetivo del Manual

El presente manual es el fruto conjunto de la voluntad de la Cumbre Judicial Iberoamericana —que reúne a los presidentes y Presidentas de Cortes Supremas y de Consejos de la Judicatura de Iberoamérica— y del programa EUROsociAL+ de la Unión Europea. EUROsociAL+ es un programa financiado por la Unión Europea que acompaña a los países de América latina en sus procesos de reforma, diseño e implementación de políticas públicas y de desarrollo de la agenda estratégica de los gobiernos. El objetivo del programa es apoyar políticas públicas nacionales en América Latina dirigidas a mejorar los niveles de cohesión social, fortaleciendo también las instituciones que las llevan a cabo, mediante el intercambio de experiencias, conocimientos y buenas prácticas entre administraciones públicas de la UE y de América Latina, así como entre administraciones públicas de América Latina, en su esfuerzo por afrontar problemáticas y cambios políticos semejantes en pos de la cohesión social.

Este manual pretende ser una herramienta útil para establecer un marco en el que mejorar el acceso a la justicia de los ciudadanos —y especialmente de los que se encuentran en condición de vulnerabilidad derivada de cualquier causa— y los servidores y operadores de la misma, removiendo barreras y eliminando obstáculos, para lograr que el acceso a la justicia en condiciones de igualdad, sea para todos una realidad y que puedan ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico.

El objetivo del presente manual no es dar respuesta a situaciones concretas de dificultades de acceso a la justicia de los grupos en condición de vulnerabilidad en América Latina. Su finalidad no es aportar soluciones a casos puntuales, sino establecer indicaciones, pautas, sugerencias o recomendaciones, con el fin de que los responsables de la elaboración de políticas públicas en esta materia, puedan utilizar los procedimientos adecuados para elaborarlas satisfactoriamente. Es un manual de referencia que aspira a servir de guía y cuyo fin es el de ayudar en el diseño de políticas institucionales.

Como establece la regla 2 de las Reglas de Brasilia, se recomienda la elaboración, aprobación, implementación y fortalecimiento de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Los servidores y operadores del sistema de justicia otorgarán a las personas en condición de vulnerabilidad un trato digno, adecuando el servicio a sus circunstancias singulares.

Asimismo, se recomiendan priorizar actuaciones destinadas a facilitar el acceso a la justicia de aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad, ya sea por la concurrencia de varias causas o por la gran incidencia de una de ellas.

¿Qué son políticas públicas?

Ruiz López y Cadenas Ayala², definen las políticas públicas como “el conjunto de actividades de las instituciones de gobierno, actuando directamente o a través de agentes, y que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos”. Por su parte Julio Franco Corzo³, las define como “aquellas acciones de gobierno con objetivos de interés público, que surgen de decisiones sustentadas en un proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad” para la atención efectiva de problemas públicos específicos, añadiendo que tiene dos características fundamentales: “1) buscar objetivos de interés o beneficio público; 2) ser resultado de un proceso de investigación que implica el uso de un método para asegurar que la decisión tomada es la mejor alternativa posible para resolver un determinado problema público”. Otros autores las conciben como proyectos diseñados por los Estados para satisfacer las necesidades de una sociedad.

En síntesis, políticas públicas son las acciones que desarrollan los órganos del Estado para responder a demandas sociales, ya que cuando surge una necesidad social, el Estado como responsable de satisfacer estas necesidades, debe adoptar aquellas medidas que sean adecuadas para darles respuesta.

¿Cómo diseñar políticas públicas?

En este punto vamos a seguir al profesor Julio Franco Corzo⁴. Señala las cinco etapas que hay que seguir para el correcto diseño de políticas públicas. Estas etapas serían las siguientes:



Es decir, el punto de partida va a ser el conocimiento del problema y el análisis de sus causas. Recomienda el profesor Franco Corzo el enfoque 80/20, que implica que, si tenemos un problema con

2. ¿Qué es una Política Pública? Domingo Ruiz López y Carlos Eduardo Cadenas Ayala.

3. Diseño de Políticas Públicas. Julio Franco Corzo. México. IEXE editorial.

4. Franco Corzo, Julio. 2013. Diseño de Políticas Públicas. México. IEXE editorial.

muchas causas, podemos decir que el 20% de las causas resuelven el 80% del problema y el 80% de las causas solo resuelven el 20% del problema.

Una vez analizado e identificado el problema y sus causas, el segundo paso es el de buscar la solución más adecuada. A continuación, hay que valorar si la solución que se ha encontrado es factible. El profesor Franco Corzo incluye entre los análisis de factibilidad los siguientes: presupuestario, socioeconómico, legal, político, ambiental y administrativo.

Una vez realizados los análisis de factibilidad, la cuarta etapa será la de formular una recomendación, hecho lo cual, la etapa final es la elaboración del Plan de Acción.

Destinatarios del Manual

Este manual, como producto de la Cumbre Judicial Iberoamericana y que será sometido a aprobación por su Asamblea Plenaria⁵, será, por lo tanto, una vez aprobado, vinculante para los Poderes Judiciales de Iberoamérica, y por ello está destinado principalmente a los órganos judiciales con competencia en esta materia, o sea Cortes Supremas de Justicia y Consejos Judiciales. Sin embargo, aunque en algunos países del área iberoamericana, estas instituciones tienen competencia para desarrollar normativas vinculantes para los jueces y tribunales, ello no sucede así en todos los países de la región. En algunos países, la competencia normativa suele estar en manos del Poder Ejecutivo. Por esta razón las indicaciones, pautas, sugerencias y recomendaciones contenidas en el manual, pueden ser también útiles para aquellas instituciones del Estado que tienen competencias relacionadas con la administración de justicia y que, por regla general, son los Ministerios de Justicia.

De todos modos la vocación del manual es servir de referencia a todos aquellos actores políticos, sociales o jurídicos que, de una u otra manera, participan o están vinculados con el ejercicio de la tarea judicial y que por ello están legitimados para instar o promover el fortalecimiento o desarrollo de políticas públicas que tiendan a facilitar el acceso a la justicia de los sectores más pobres y más desfavorecidos de la sociedad, así como la de todos aquellos que se encuentran en condición de vulnerabilidad. Entre estos organismos están los Ministerios Públicos, las Defensorías Públicas, los Colegios de Abogados, así como las Universidades o las Organizaciones No Gubernamentales.

Contenido del Manual

El manual se estructura en cuatro partes. En la primera se comprenden los antecedentes y el contexto en el que se sitúa, incluyéndose, además, un análisis de aquellos conceptos básicos en los que se fundamenta el acceso a la justicia, con especial relevancia de los sectores más desprotegidos de la sociedad. En los antecedentes, se menciona expresamente la *“Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el ámbito Judicial Iberoamericano”* del año 2002, que fue el primer documento de la Cumbre Iberoamericana elaborado con el fin de proteger a los más débiles. En el año 2008, en la Cumbre Judicial, se aprueba el documento original de *“Las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad”*. Diez años más tarde, en 2018, en la Cumbre Judicial de Quito, Ecuador, se aprobaría la modificación del documento, dándole el contenido que tiene en la actualidad⁶. Entre los conceptos básicos que se analizan en esta primera parte, se incluye lo referente al principio de igualdad en el acceso a la justicia para todos,

5. El manual se presenta para su aprobación a la Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial Iberoamericana — Panamá, abril de 2020.

6. La modificación de las Reglas de Brasilia, fue aprobada en la Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial Iberoamericana, de abril de 2018, celebrada en la ciudad de Quito (Ecuador).

que es uno de los objetivos de la agenda 2030 de Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible⁷. En esta parte, se definen también los conceptos de acceso a la justicia y de personas y grupos en condición de vulnerabilidad.

La segunda parte del manual, está dirigida a desarrollar las técnicas adecuadas para conseguir un diagnóstico certero. Para que sea posible elaborar políticas públicas en cualquier materia, lo primero es determinar si realmente existe una demanda social. El Poder Judicial que se proponga mejorar el acceso a la justicia de los grupos más desfavorecidos y que pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad, tendrá que identificar las debilidades o insuficiencias del sistema que impiden o limitan su derecho a obtener una respuesta adecuada en igualdad de condiciones que el resto de personas. Para ello es imprescindible realizar un diagnóstico preciso. Con el diagnóstico se identificarán las necesidades existentes, hecho lo cual, hay que comprobar las que están resueltas y las que no lo están. Para que el diagnóstico sea certero, hay que distinguir entre las necesidades que constatan los ciudadanos al acceder a la justicia, las necesidades que los propios servidores del sistema advierten en el desarrollo habitual de su trabajo y las necesidades que ni unos ni otros han detectado, pero que existen. Este último grupo es el que presenta más dificultad, ya que ni los usuarios ni los servidores son conscientes de su existencia, por lo que hay que buscar una vía de información ajena a todos ellos. En esta segunda parte del manual se desarrollan las herramientas que se utilizan frecuentemente para lograr elaborar un diagnóstico certero y capaz de identificar claramente las barreras existentes y la naturaleza del problema a resolver.

La tercera parte recoge experiencias prácticas que se han desarrollado en otros países del área iberoamericana de manera exitosa. Una vez identificadas las necesidades no cubiertas por el sistema, lo siguiente es buscar soluciones. Con la relación y el análisis de buenas prácticas que se incluye en esta parte del manual, se pretende proporcionar un elenco de soluciones que pueden ser aplicables a otros casos específicos y constituir referencias claras y concretas para colmar las necesidades insatisfechas. Una buena práctica solo puede considerarse como tal, cuando reúna las siguientes características: ser innovadora, efectiva, sostenible y con capacidad de ser replicada. La relación de buenas prácticas que se incluye no es, ni mucho menos exhaustiva. Existen muchas más buenas prácticas en la región, de las relacionadas en esta parte del manual. Esta relación es simplemente una enumeración de algunas de las más destacadas atendiendo a la diversidad de la región latinoamericana y procurando que haya una cierta distribución de las mismas en torno a los ejes estratégicos que se mencionan.

Finalmente, el manual concluye con un apartado destinado a establecer recomendaciones para diseñar la estrategia de intervención que sirva para alcanzar los objetivos. En esta parte se contemplan los lineamientos a los cuales se debe sujetar y los pasos a seguir para llegar a la implementación de la acción propuesta. Hay que definir las distintas etapas, distinguiendo las inmediatas de aquellas que lo sean a medio o largo plazo y será preciso determinar los actores que intervienen, los recursos públicos o privados disponibles con los que se pueda desarrollar la política elegida y si hay apoyo o no de las agencias de cooperación internacional. En síntesis, una planificación requerirá al menos que se lleve a cabo lo siguiente: presupuesto y recursos disponibles; identificación clara de objetivos; valoración de las dificultades/riesgos de implementación; mecanismos de implementación; programación de plazos para ejecutar; y, distribución de competencias. Asimismo se deben establecer pautas para el seguimiento e indicadores para el control del cumplimiento de objetivos y para medir el impacto de la actuación. Por ello, en esta parte, se incluyen indicaciones sobre las herramientas de seguimiento y de control adecuadas.

7. ODS 16 – 16.3: “Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos”.

Antecedentes, contexto y conceptos básicos

Antecedentes y contexto

La Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Ámbito Judicial Iberoamericano, fue aprobada en el año 2002 (Cancún), en el marco de la VII edición de la Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia. Partiendo de la premisa de que la eficacia de la justicia está vinculada a la accesibilidad, a la información, a la transparencia, e incluso, a la simple amabilidad en el trato, fija unos principios que deben caracterizar a la justicia, incorporando bajo el epígrafe de *“Una justicia que protege a los más débiles”* un serie de derechos para las víctimas⁸ —tales como el derecho a la información, el derecho a ser tratada en forma adecuada a su dignidad, el derecho a que su intimidad sea preservada, el derecho a ser protegida de forma inmediata y efectiva y el derecho a ser protegida frente a la publicidad no deseada—, para las personas integrantes de las poblaciones indígenas⁹ —utilización de la lengua propia, derecho a recibir un trato respetuoso con su dignidad y tradiciones culturales y utilización de mecanismos de derecho consuetudinario—, para la niñez y la adolescencia¹⁰ —derecho a que su comparecencia se realice en forma adecuada a su situación y desarrollo evolutivo, derecho a ser oído y derecho a que se preserve su intimidad y propia imagen— y, finalmente, para las personas con discapacidad¹¹ —derecho a valerse de servicios auxiliares que faciliten el acceso y la estancia o, en su caso a un intérprete de signos o medios tecnológicos que permitan la comprensión—. Este documento supuso un punto de partida en el tema de protección de víctimas, no solo en general sino también de víctimas en condición de vulnerabilidad. En el mismo documento se recoge el compromiso de los Presidentes y Presidentas de Cortes Supremas de Iberoamérica, para promover la adopción de las disposiciones legales necesarias así como la provisión de medios suficientes para garantizar su cumplimiento.

El paso siguiente se dio en la XIV edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, cuando se acordó constituir un grupo de trabajo con el encargo de elaborar un documento en el que se recogieran los derechos de las víctimas. Fruto de este trabajo, fue el documento llamado *“100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”* que fue aprobado en la Asamblea Plenaria de la Cumbre celebrada en Brasilia los días 4 a 6 de marzo de 2008 y cuyo objetivo es *“garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, directa ni indirecta”*¹². En la elaboración de este documento, participaron también diversas redes de operadores y servidores del sistema judicial, aportando perspectivas complementarias y enriqueciendo notablemente el documento¹³. En el año 2018, el

8. Arts. 23, 24, 25 y 26.

9. Art. 27.

10. Arts. 28, 29 y 30.

11. Arts. 31, 32, 33 y 34.

12. Regla 1ª.

13. Las otras redes iberoamericanas que participaron en la preparación del documento fueron: la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (AIAMP); la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEP); la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO); y la Unión Iberoamericana de Colegios y Agrupaciones de Abogados (UIBA).

documento de las Reglas de Brasilia fue modificado, siguiendo el mandato de la Cumbre, aprobándose en la Asamblea Plenaria y quedando el texto con la vigente redacción¹⁴. En las Reglas de Brasilia, se recomienda *“la elaboración, aprobación, implementación y fortalecimiento de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”*¹⁵. Entre las 100 Reglas de Brasilia se incluye¹⁶ la constitución de una Comisión de Seguimiento, entre cuyas finalidades está la de promover *“la definición, elaboración, adopción y fortalecimiento de políticas públicas que promuevan el mejoramiento de las condiciones de acceso a la justicia por parte de las personas en condición de vulnerabilidad”*. En cumplimiento de este fin, la Comisión de Seguimiento elaboró un Plan Marco de Trabajo entre cuyos objetivos específicos se incluía fomentar el diseño de políticas públicas con alto contenido social, para mejorar el acceso a la justicia de las poblaciones en condición de vulnerabilidad fijándose, para su consecución, el *“diseño de un manual de referencia para la elaboración de políticas públicas, con alto contenido social”*. La Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial Iberoamericana, en su XIX edición, que se celebró en abril del año 2018 en Quito (Ecuador), acordó aprobar la elaboración del manual.

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales (ODS) como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. La Agenda 2030 de Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, establece en su objetivo 5º lograr la igualdad de género, fijando entre sus metas aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles. El objetivo 10º se refiere a la reducción de la desigualdad, proclamando, entre sus metas, el garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto. El objetivo 16º, contempla promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas, incluyendo entre sus metas *“promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos”*¹⁷.

Aunque mucho se ha avanzado en Latinoamérica en los últimos años, todavía late en la sociedad un sentimiento de desconfianza hacia la justicia y de falta de credibilidad. Esta desconfianza no desaparecerá hasta que los ciudadanos y especialmente los más desprotegidos, no vean que hay una voluntad de acercarles la justicia y para ello es necesario que se creen políticas encaminadas a ello.

El presente manual obedece, pues, a la necesidad de alentar a los poderes judiciales de Iberoamérica así como a aquellos otros órganos del Estado o instituciones vinculadas con la Administración de Justicia, para promover y elaborar políticas institucionales que mejoren el acceso a la justicia, teniendo como referencia el documento de las 100 Reglas de Brasilia y cumpliendo, además, con la aspiración, proclamada en los ODS de Naciones Unidas y muy específicamente en el n° 16, de garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todas las personas.

Conceptos básicos: Igualdad, Acceso a la Justicia y Vulnerabilidad

Igualdad

Si bien en un plano formal existe un amplio consenso en orden a principios básicos como el de que la igualdad es un aspecto innato a la condición humana, que *“todos son iguales ante la ley”* y que ninguna persona o grupo de personas debe ser discriminado por ninguna característica, ya sea

14. En abril de 2018, en la Asamblea Plenaria de la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, que tuvo lugar en Quito (Ecuador), se aprobó la reforma del documento que introdujo modificaciones sustanciales.

15. Regla 2ª.

16. Regla 100.

17. Meta 16.3.

personal o colectiva, actuando con parcialidad, lo cierto es que la traslación de dichos principios a un plano material, dotándolos de efectividad, resulta mucho más complicada. En este sentido el concepto de igualdad está profundamente entrelazado con el de vulnerabilidad, ya que son precisamente los sectores más desfavorecidos de la población, los de aquellos que se encuentran en una situación de marginación o exclusión social o que por cualquier otra razón se hallan en condición de vulnerabilidad, los que sufren principalmente las consecuencias de la desigualdad. Corresponde a los poderes públicos proporcionar las condiciones para que la igualdad entre las personas sea real y efectiva, estableciendo mecanismos capaces de eliminar los obstáculos y las barreras que impiden a aquellos sectores, tomar parte en la vida política, económica, cultural y social en igualdad de condiciones que el resto de personas. El Estado debe asumir la existencia de estos factores de desigualdad real y desarrollar medidas de compensación adecuadas para vencer los obstáculos y permitir una defensa eficaz de los derechos de todos los ciudadanos, sea cual sea su condición, situación o circunstancias. Por ello es preciso que cuando se elaboren políticas públicas en materia de acceso a la justicia, se parta del reconocimiento de la existencia de esas desigualdades y de las consecuencias que las mismas causan a los más débiles, porque solamente si se parte de esta base, se podrán mejorar las condiciones de todos los ciudadanos cuando necesiten servirse de los mecanismos judiciales.

Latinoamérica sigue siendo, desgraciadamente, el continente donde la brecha social y económica es más grande, existiendo altas cotas de desigualdad. El Banco Mundial relaciona esta desigualdad con la menor presión fiscal de la región, ya que mientras la media en los países de la OCDE está cercana al 35%, la media latinoamericana está aproximadamente en el 20%. En cualquier caso y sea cual sea la razón de la dicha brecha, lo cierto es que Latinoamérica es, hoy por hoy, la región más desigual en ingresos y activos¹⁸. Según indica OXFAM, el 10 por ciento más rico de Latinoamérica concentra el 68 por ciento de la riqueza total de esa región mientras que el 50 por ciento más pobre solo accede al 3.5 por ciento. Por ello la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) insiste en la necesidad de impulsar un cambio estructural progresivo en América Latina y el Caribe, que genere empleos de calidad —con derechos y protección social—, mayores niveles de productividad y mejores retribuciones del factor trabajo. La situación actual de desigualdad social y económica, conduce a una situación de desigualdad ante la justicia y la realidad es que, debido a ello, hay un alto porcentaje de personas en situación de exclusión social, existiendo serias insuficiencias en materia de acceso a la justicia.

El principio de igualdad viene consagrado en múltiples instrumentos internacionales¹⁹ y, por lo tanto, partiendo de la declaración de que todas las personas son iguales, no puede discriminarse a nadie por razones de género, edad, discapacidad, orientación sexual, estatus migratorio, condición étnica, privación de libertad o cualquier otra circunstancia que sitúe a la persona en una posición de

18. Informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

19. Artículos 3.1 y 17 de la Carta de la OEA, los cuales señalan que: *Los Estados Americanos proclaman los derechos fundamentales de la persona humana sin hacer distinción de raza, nacionalidad, credo o sexo. Cada Estado tiene el derecho de desenvolver libre y espontáneamente su vida cultural, política y económica. En este libre desenvolvimiento el Estado respetará los derechos de la persona humana y los principios de la moral universal.*

Artículo 24 de la Convención Americana, que determina que: *Todas las personas son iguales ante la ley. En consecuencia, tienen derecho, sin discriminación, a igual protección de la ley.*

Artículo 14 Convenio Europeo de Derechos Humanos, dispone que: *El goce de los derechos y libertades reconocidos en el presente Convenio ha de ser asegurado sin distinción alguna, especialmente por razones de sexo, raza, color, lengua, religión, opiniones políticas u otras, origen nacional o social, pertenencia a una minoría nacional, fortuna, nacimiento o cualquier otra situación.*

Artículo II de la Declaración Americana, el cual manifiesta que: *Todas las personas son iguales ante la Ley y tienen los derechos y deberes consagrados en esta declaración sin distinción de raza, sexo, idioma, credo ni otra alguna.*

Artículo 26 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que estipula que: *Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.*

Artículo 2.1 de la Declaración Universal, el cual señala que: *Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.*

desfavorecimiento. Precisamente por ello las políticas, en materia de acceso a la justicia de los grupos en condición de vulnerabilidad, tienen que tender a eliminar las discriminaciones, directas o indirectas, que por las circunstancias físicas, culturales o sociales, dificultan a estos grupos obtener una respuesta adecuada del sistema de justicia, equilibrando el desnivel que tienen en relación con el resto de la ciudadanía y permitiéndoles el pleno reconocimiento de los Derechos Humanos que les son inherentes ante los sistemas judiciales. Se debe trascender el concepto de igualdad formal, para dar paso al concepto de igualdad real.

Teniendo en cuenta que no todos los colectivos o grupos de personas están en la misma situación y que existen desigualdades causadas por muy diversas razones, las políticas públicas que se desarrollen, tienen que procurar establecer mayores oportunidades para quienes están en desventaja (leyes de igualdad)²⁰. Es lo que se ha venido llamando discriminación positiva y más recientemente acción positiva o acción afirmativa y que consiste en desarrollar acciones que tiendan a equilibrar las condiciones de discriminación que sufren determinadas personas, dándoles una serie de ventajas para compensar su situación²¹. Precisamente por ello, las Reglas de Brasilia recomiendan priorizar todas las actuaciones que tiendan a facilitar el acceso a la justicia de las personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad²².

La proscripción de la discriminación y la consagración del principio de igualdad ha sido preocupación constante de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, y así ha declarado que *“para que exista ‘debido proceso legal’ es preciso que un justiciable pueda hacer valer sus derechos y defender sus intereses en forma efectiva y en condiciones de igualdad procesal con otros justiciables”*²³. La jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en esta materia, es muy numerosa, estableciendo ya una línea clara en torno al principio de igualdad²⁴. Por su parte la Asamblea General de Naciones Unidas²⁵ ha ratificado su objetivo de garantizar la igualdad en el acceso a la justicia comprometiéndose a adoptar todas las medidas necesarias para ello.

Acceso a la justicia

El objetivo primordial de los sistemas de justicia es la defensa de los derechos de las personas, garantizando que todas las personas sean respetadas y que la vulneración de sus derechos sea restaurada. Esto solamente sucede cuando el sistema de justicia funciona adecuadamente y desarrolla su trabajo con eficacia, eliminando los obstáculos que entorpecen o limitan el ejercicio de los derechos para determinados colectivos.

En todas las comunidades hay colectivos que, por diversas razones sociales, económicas o culturales, no pueden acceder a la justicia o no pueden hacerlo de una forma plena y eficaz y, cuando

20. La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha declarado que *“toda persona que se encuentre en una situación de vulnerabilidad es titular de una protección especial, en razón de los deberes especiales cuyo cumplimiento por parte del Estado es necesario para satisfacer las obligaciones generales de respeto y garantía de los derechos humanos”* (caso *Trabajadores de la Hacienda Brasil Verde vs. Brasil*).

21. Leyes de cuotas o de paridad o las listas de cremallera, son ejemplos entre otros, de discriminación positiva.

22. Regla 2ª.

23. Opinión Consultiva OC-18/03 de 17 de septiembre de 2003, solicitada por los Estados Unidos Mexicanos. Condición Jurídica y Derechos de los Migrantes Indocumentados.

24. Entre otras, merece la pena resaltar las siguientes sentencias: Caso *Yatama Vs. Nicaragua*. Sentencia de 23 de junio de 2005; Caso *Comunidad Indígena Xákmok Kásek Vs. Paraguay*. Sentencia de 24 de agosto de 2010; Caso *Atala Riffo y niñas Vs. Chile*. Sentencia de 24 de febrero de 2012; Caso *Nadege Dorzema y otros Vs. República Dominicana*. Sentencia de 24 de octubre de 2012; Caso *Veliz Franco y otros Vs. Guatemala*. Sentencia de 19 de mayo de 2014; Caso *Granier y otros (Radio Caracas Televisión) Vs. Venezuela*. Sentencia de 22 de junio de 2015; Caso *Gonzales Lluy y otros Vs. Ecuador*. Sentencia de 1 de septiembre de 2015; Caso *Duque Vs. Colombia*. Sentencia de 26 de febrero de 2016; Caso *Flor Freire Vs. Ecuador*. Sentencia de 31 de agosto de 2016; Caso *Trabajadores de la Hacienda Brasil Verde Vs. Brasil*. Sentencia de 20 de octubre de 2016; Caso *I.V. Vs. Bolivia*. Sentencia de 30 de noviembre de 2016.

25. Resolución 67/1 de 24 de septiembre de 2012.

esto sucede, es que algo falla. Uno de los elementos que debe caracterizar a la justicia es la eficacia y un sistema solo será eficaz cuando todas las personas puedan acceder a éste en condiciones de igualdad. No se debe olvidar la idea de que la justicia es un servicio público²⁶ y por ello cualquiera que, por la razón que sea, tenga que utilizar los servicios de la administración de justicia, debe poder hacerlo sin más limitaciones que las legalmente establecidas. Por esta razón el Estado está obligado a desarrollar políticas públicas que eliminen impedimentos que dificultan el disfrute de los derechos de la ciudadanía y establezcan mecanismos que puedan compensar las desigualdades existentes ya que, el concepto de acceso a la justicia en condición de igualdad para todos los ciudadanos, está íntimamente vinculado con la propia estructura democrática de la sociedad actual y con la noción de Estado de Derecho, pues constituye premisa indispensable para garantía de la Justicia.

Los países iberoamericanos han avanzado en esta materia durante los últimos años, incorporando mecanismos que agilizan la administración de justicia, capacitando a los servidores judiciales, elaborando normativas y, en síntesis, esforzándose en prestar un mejor servicio. Sin embargo aún falta mucho camino por recorrer y en la actualidad todavía hay muchas carencias que indican que se está lejos del paradigma de acceso a la justicia deseable. El nivel de credibilidad y confianza en el sistema de justicia es muy bajo.

El acceso a la justicia es un principio básico del Estado de Derecho y como tal se encuentra consagrado en numerosas normas internacionales²⁷, así La Declaración Universal de Derechos Humanos, aprobada por la Organización de Naciones Unidas en 1948, reconoce el derecho de las personas a acudir a los tribunales para proteger sus derechos, al indicar, en su artículo 8, que toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley. Y, aunque se debate si es un derecho fundamental o no, cada vez viene cobrando más fuerza, la idea de su importancia²⁸. Importancia que viene dada por el hecho de que el acceso a la justicia se configura como puerta de entrada²⁹ para el ejercicio de los derechos de la persona, configurándose como el derecho instrumental, que facilita el ejercicio de los demás derechos³⁰, sin el cual las personas no pueden hacer oír su voz o enfrentarse a la discriminación.

Pero el concepto de acceso a la justicia al que hay que acudir, cuando se ha determinado la necesidad de elaborar políticas públicas en esta materia, ha de ser un concepto amplio. El acceso a la justicia, no se limita únicamente a los supuestos de obtención de una resolución a través de mecanismos institucionalizados que garantizan la tutela judicial efectiva de los derechos, sino que también se refiere al derecho a obtener una solución que ponga fin al conflicto por vías extrajudiciales. En este sentido, potenciar la implementación y el uso de los mecanismos alternos de resolución de conflictos, proporcionando, además, la información sobre su existencia, constituye un paso adelante. Estos mecanismos oficiosos, cuando son compatibles con las normas internacionales de derechos humanos, son una parte importante de la administración de justicia en zonas rurales y urbanas de todo el mundo y tienen un papel positivo en la solución de controversias³¹.

26. La Asamblea Plenaria de la Conferencia de Ministros de Justicia de los Países Iberoamericanos celebrada en Las Palmas de Gran Canaria, en 2006, se orientó precisamente en esta dirección e instaba a los países en la consideración de la administración de justicia como servicio público.

27. Artículo 14 del pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículo 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos.

28. La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que *"el acceso a la justicia constituye una norma imperativa de Derecho Internacional I"* (Caso Goiburú y otros vs. Paraguay, 2006).

29. También se le ha llamado "derecho bisagra" o el "derecho al derecho".

30. La Resolución 2801 (XLIII-O/13), de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos el 5 de junio de 2013, afirma *"que el acceso a la justicia, en tanto derecho humano fundamental es, a la vez, el medio que permite restablecer el ejercicio de aquellos derechos que hubiesen sido desconocidos o vulnerados"*.

31. Declaración de la Reunión de Alto Nivel sobre el Estado de Derecho – Naciones Unidas.

Finalmente, para concluir con este apartado, es necesario resaltar que no habrá auténtico acceso a la justicia mientras no se considere desde una perspectiva global. El diseño de las políticas públicas dedicadas al acceso a la justicia debe ser realizado desde una perspectiva integral para que logre resultados efectivos³². Desde esta perspectiva es preciso que no solo se aporten soluciones cuando surge la necesidad jurídica, sino que, con carácter previo, se adopten medidas para evitar que tales necesidades se materialicen, reduciendo el riesgo de que se produzcan vulneraciones de derechos que requieran soluciones a posteriori. Para ello la información y la educación de la ciudadanía son esenciales para conseguir una importante reducción de las situaciones de exclusión social.

Vulnerabilidad

Hay una situación de vulnerabilidad cuando la persona que ha sufrido un perjuicio, tiene una importante limitación para prevenirlo, evitarlo o mitigarlo, así como las consecuencias del mismo. Las condiciones de vulnerabilidad son muy distintas. Pueden atribuirse a las condiciones de la persona, a las circunstancias ambientales, geográficas, económicas, culturales o sociales, o referirse a la propia naturaleza del agravio sufrido. Es importante tener en cuenta que las personas o grupos no son vulnerables en sí, sino que ciertos grupos sociales por estar en determinadas circunstancias o poseer unas características específicas pueden llegar a estar en condición de vulnerabilidad.

Aunque generalmente la persona en condición de vulnerabilidad sufre los efectos más graves cuando el conflicto jurídico es de naturaleza penal, también se producen estos efectos cuando se recurre a otros ámbitos jurisdiccionales. Estas personas también pueden ver mermadas las posibilidades de ejercer sus derechos cuando el conflicto jurídico en que se hallen sea de distinta naturaleza. La dificultad o imposibilidad de ejercer sus derechos va a producirse también cuando pretenda obtener una satisfacción de carácter civil, administrativo o laboral. Valga mencionar, entre otros supuestos, los de determinados grupos de personas cuya condición de vulnerabilidad se produce precisamente en el ámbito familiar, por lo que la protección que necesitan no será exclusivamente penal, sino que también habrá que tomar medidas en la esfera civil.

Vemos pues que existen diversos tipos de barreras que enfrentan las personas cuando interaccionan con el sistema judicial, entre ellas: de infraestructura, de comunicación e información y actitudinales. Por lo tanto, las políticas públicas que se elaboren para mejorar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, deben estar orientadas a la eliminación de esos obstáculos.

Mejoras en las infraestructuras físicas de las instalaciones judiciales, pueden resolver o eliminar las barreras que afectan a personas con discapacidad o adultas mayores³³ y que les impiden el ejercicio de sus derechos, a veces porque materialmente es muy difícil acceder y otras veces porque la persona, cree que no va a poderlos ejercer y renuncia a ello.

La penuria económica no solo es una de las situaciones de vulnerabilidad más frecuente, sino que sus efectos pueden llegar a ser extremadamente graves³⁴. Las personas que viven en una situación de pobreza, tienen más dificultad que las demás para obtener la satisfacción de sus necesidades jurídicas. No solo carecen de los recursos económicos necesarios para ello, sino que además las limitaciones culturales y sociales inherentes a la pobreza, hacen muy difícil que la persona pueda

32. Vanessa Doren Alarcón. Acceso a Justicia y Grupos Vulnerables.

33. Por ejemplo la inexistencia de rampas o ascensores en los edificios judiciales u oficinas públicas, puede suponer un obstáculo infranqueable para las personas con limitaciones en su movilidad.

34. La pobreza constituye una causa de exclusión social, tanto en el plano económico como en los planos social y cultural, y supone un serio obstáculo para el acceso a la justicia especialmente agravado cuando concurre alguna otra causa de vulnerabilidad (Regla 15 – Reglas de Brasilia).

ejercer sus derechos en situación de igualdad. La falta de información sobre sus derechos, el analfabetismo o las barreras lingüísticas, junto con el arraigado estigma asociado a la pobreza, también dificultan la interacción de los pobres con el sistema de justicia. En dichas circunstancias, una persona que vive en la pobreza no puede defender sus derechos ni enfrentarse a la justicia³⁵. Pero, además, la pobreza es un eje transversal que frecuentemente coincide con otras causas de vulnerabilidad generando entonces una severa limitación de los derechos de la persona. La situación de pobreza y exclusión social es especialmente preocupante en América Latina, donde ha aumentado notablemente en los últimos años³⁶.

Las categorías de personas o poblaciones que pueden estar en condición de vulnerabilidad son muy diversas. Aunque ya se ha mencionado antes la discapacidad y la pobreza como causas de vulnerabilidad, evidentemente la lista es mucho más amplia. La reciente revisión de las Reglas de Brasilia³⁷ establece la categoría de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad y que son quienes: *“...por razón de su edad, género, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, o relacionadas con sus creencias y/o prácticas religiosas, o la ausencia de estas, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico”*³⁸.

En relación con las causas de vulnerabilidad, se establecen las siguientes: *“la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas, a otras diversidades étnicas-culturales, entre ellas las personas afrodescendientes, así como la victimización, la migración, la condición de refugio y el desplazamiento interno, la pobreza, el género, la orientación sexual e identidad de género y la privación de libertad”*³⁹. En la anterior redacción de “Las 100 Reglas de Brasilia”, las causas de vulnerabilidad eran: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad. Hay, por lo tanto, en la redacción actual, una mención específica de las personas afrodescendientes y de los refugiados, incluyéndose, además, como causa de vulnerabilidad, la orientación sexual e identidad de género.

Una de las principales características de la situación de vulnerabilidad es la de que, cuando concurren varias causas en la misma persona o grupo, su efecto es exponencial. Al concurrir varias causas el efecto es multiplicador porque la situación de vulnerabilidad se incrementa de manera potencial⁴⁰.

Por ello cuando a la situación de pobreza y exclusión social se le unen otras circunstancias tales como pertenencia a comunidades indígenas, discapacidades, género, guerras y/o conflictos armados, violencia social, bloqueos comerciales, desempleo, trabajo infantil, enfermedades como VIH/SIDA, malaria o paludismo y desplazamientos y migración, la situación de vulnerabilidad se ve agravada y el acceso a la justicia es todavía más limitado.

35. Magdalena Sepúlveda, Relatora Especial de Naciones Unidas sobre la extrema pobreza.

36. La pobreza está creciendo. Según el último informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre el panorama social de América Latina, la pobreza y pobreza extrema han ido aumentando en la región desde el año 2014. Hasta esa fecha, la pobreza había disminuido de forma progresiva desde 2002. Sin embargo, esa tendencia ha cambiado en los últimos años. Según la información más reciente de este organismo, el número de personas pobres en América Latina en 2016 llegó a 186 millones (30,7% de la población), y la pobreza extrema afectó a 61 millones de personas (10% de la población).

37. Aprobada en abril de 2018, por la Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial Iberoamericana celebrada en Quito (Ecuador).

38. Regla 3.

39. Regla 4.

40. La Corte Interamericana de Derechos Humanos, se ha pronunciado en varias ocasiones sobre este efecto multiplicador. Así, entre otras, en el caso *González Lluy vs Ecuador* (2015) analiza la concurrencia de cuatro factores concurrentes de discriminación que afectan a la víctima del caso: niñez, enfermedad (VIH), discapacidad, género y pobreza y declara que *“La Corte constata que la discriminación contra Talía ha estado asociada a factores como ser mujer, persona con VIH, persona con discapacidad, ser menor de edad, y su estatus socio económico. Estos aspectos la hicieron más vulnerable y agravaron los daños que sufrió”*.

La identificación de las necesidades jurídicas insatisfechas (diagnóstico)

Objetivo del diagnóstico

Cuando se quieren elaborar políticas públicas en cualquier materia por existir una necesidad social que se ha materializado a través de una demanda de la ciudadanía, lo primero que hay que hacer es conocer el punto de partida. Si no se sabe cuál es el estado real de la situación en el momento inicial, es muy difícil que se puedan proponer soluciones efectivas. Este es el fin del diagnóstico. Identificar las necesidades jurídicas insatisfechas para tener una clara imagen del estado de las cosas desde el que se parte y que será la base sobre la cual se construirán las posibles soluciones aplicables. Para que esta identificación sea efectiva y útil, la información recogida ha de ser lo más certera posible, puesto que, si no es así, las medidas que se adopten no resolverán correctamente la problemática existente y no se alcanzará el fin deseado.

El objetivo del diagnóstico es, pues, identificar y delimitar el estado actual de una determinada cuestión, para poder desarrollar, partiendo de dicho punto, una adecuada política institucional que sirva para solucionar el problema y como, en este caso concreto, la elaboración de políticas públicas está dirigida a mejorar el acceso a la justicia de los grupos en condición de vulnerabilidad, será importante conocer con claridad las necesidades jurídicas que existen en la población usuaria y a las que el sistema de justicia no da solución, ya que solo así la política pública que se desarrolle, responderá de manera adecuada y eficaz. Lo que esperan las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad y que ven que los mecanismos que tienen para acceder a la justicia no son suficientes, es que los órganos competentes para la elaboración de políticas públicas, mejoren esos mecanismos y, así, poder acceder al sistema de justicia en una situación de igualdad con el resto de los ciudadanos, sin discriminación directa o indirecta alguna, consiguiendo, de esta manera, eliminar las barreras que les dificultan el ejercicio con plenitud, ante el sistema de justicia, de los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Identificación de las necesidades jurídicas insatisfechas

El conocimiento de que hay necesidades jurídicas insatisfechas, a veces procede de las quejas que presentan los usuarios del sistema de justicia o sus operadores y servidores, pero también es muy frecuente que las propias instituciones sean conscientes de que no se está proporcionando una justicia que cumpla con la finalidad de responder convenientemente a las necesidades de todos los ciudadanos. Esto es más patente cuando las carencias afectan a aquellos sectores de la población que, por la razón que sea, se encuentran más desprotegidos y por ello necesitan una cobertura jurídica específica que cubra sus carencias reales de modo que, cuando tengan que utilizar los servicios de la justicia, puedan hacerlo de modo satisfactorio.

Para conocer estas necesidades jurídicas insatisfechas, hay que obtener información que demuestre el nivel de insatisfacción, tanto de la población en general como de los sectores más desfavorecidos. La vía fundamental para obtener esta información será por medio del conocimiento que proporcionen los ciudadanos y los operadores y servidores del sistema de justicia. Oyéndolos y contrastando las distintas opiniones ya que en algunos casos las respuestas serán distintas, mientras que, en otros, serán coincidentes. De esta manera la imagen que se obtiene es más completa y exacta, ya que cuando los defectos del sistema que se identifiquen sean los mismos por ambas partes, se podrá concluir, razonablemente, que ese problema es real. En aquellos casos en los que existan discrepancias o contradicciones, habrá que indagar si es que los problemas son indetectables desde posiciones distintas o si, en realidad, es una percepción errónea y el problema no existe realmente. Para ello es fundamental completar la información obtenida con la que pueda proceder de otras fuentes, tales como las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), las Universidades o los medios de comunicación, fuentes todas ellas que pueden aportar datos muy valiosos para conocer la realidad. Además, solamente a través de estas fuentes se podrá llegar a conocer cuáles son las necesidades encubiertas. Estas necesidades encubiertas son aquellas que, ni los usuarios del sistema de justicia ni los servidores u operadores del mismo, son capaces de detectar, ignorando su existencia, sea cual sea la razón, pero que existen y crean dificultades por lo que deben ser resueltas. El único modo de descubrir estas necesidades es acudiendo, precisamente, a fuentes complementarias. Por ello hay que procurar que las fuentes a las que se acuda sean muy diversas, siendo imprescindible que en la recogida de datos se incluya tanto a las procedentes de la ciudad como del mundo rural. Las situaciones y las carencias son distintas en la ciudad y en el campo. Incluso en las ciudades siempre habrá diferencias entre las grandes ciudades y las poblaciones más pequeñas. En las grandes ciudades también hay que distinguir las zonas periféricas y/o marginales, de las zonas residenciales o céntricas. Otra situación diferenciada es aquella en la que se encuentran las comunidades indígenas pues suelen tener una problemática peculiar que hay que tener en cuenta. En cualquier caso, es fundamental recabar información del mayor número de sectores, procurando no dejar de oír a ningún colectivo que, por la razón que sea, presente unas necesidades o carencias específicas. Cuanta más información se pueda obtener, más acertado será el diagnóstico. Hay que procurar tener los antecedentes suficientes sobre la situación real, para que la política pública que se elabore aporte los mecanismos adecuados para resolver las necesidades jurídicas insatisfechas. Para ello se puede realizar un mapeo de actores relevantes.

Identificación de recursos propios

Hemos hablado de que en la fase de diagnóstico es necesario recabar información sobre la situación real en la que se está, averiguando las carencias que tiene el sistema de justicia y que impiden o dificultan a las personas en condición de vulnerabilidad el pleno acceso a la justicia. Sin embargo, el diagnóstico ha de ser completo y para ello no basta solo con identificar las necesidades de la población, sino que es necesario también saber cuáles son los recursos materiales o personales, propios o ajenos de los que se dispone para implementar de modo efectivo la política pública que se quiere desarrollar. Para la identificación de los recursos disponibles hay que acudir no solo a las instancias oficiales, sino también a las extraoficiales, incluyendo en algunos casos y cuando proceda, el apoyo de las cooperaciones internacionales. Es importante conseguir una implicación de todas las instancias e instituciones que participan de una u otra manera en el sistema de justicia ya que solo a través de una buena coordinación interinstitucional e intersectorial, así como de una continua colaboración con la sociedad civil, se podrá llegar a realizar un acertado diagnóstico.

En síntesis, para que el diagnóstico sea útil y certero, hay que averiguar, en primer lugar, cuáles son las dificultades que tienen las personas en condición de vulnerabilidad para poder ejercitar con plenitud, ante el sistema de justicia, los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Una vez

establecidas, hay que identificar, en segundo lugar, cuáles son los recursos propios y ajenos de los que se dispone para llevar a cabo y con éxito las soluciones adecuadas.

Herramientas para la obtención de información

Existen diversas herramientas por medio de las cuales es posible conseguir la información relevante para conocer la situación relativa a las necesidades jurídicas insatisfechas. Esta información tiene que referirse tanto a los mecanismos públicos o privados establecidos y que los ciudadanos utilizan en su relación con el sistema de justicia, como a las debilidades, dificultades o carencias del sistema que les impiden o limitan el pleno ejercicio sus derechos, atendiendo específicamente a la situación de aquellas personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad. Las encuestas y las entrevistas con personas, colectivos y representantes de instituciones y de la sociedad civil, suelen ser muy útiles pues permiten obtener información procedente de fuentes diversas y recopilar datos y antecedentes. Esta información es conveniente completarla con talleres de trabajo e incluso con trabajo de campo si se tiene recursos para ello.

- a) Las encuestas son una de las herramientas más utilizadas para llegar a conocer la opinión pública. La finalidad de la encuesta es la recopilación de datos por medio de un cuestionario que se difunde entre las personas o colectivos que han sido seleccionados y de los que se quiere obtener la información concreta. Son muy prácticas porque pueden llegar a un número considerable de personas, a las que de otra manera no sería posible entrevistar. Como suelen ser anónimas, generalmente, el encuestado se encuentra menos intimidado para decir lo que piensa, lo que propicia que las respuestas sean más sinceras. Otra indudable ventaja de las encuestas es la de que pueden llegar a diversos lugares del país y del medio rural, sin necesidad de realizar costosos desplazamientos ni inversiones importantes de tiempo, que no siempre se tiene. Esto es muy importante porque para realizar un buen diagnóstico en materia de acceso a la justicia, hay que conocer las distintas situaciones en las que se encuentran los ciudadanos que obviamente van a ser muy diferentes. Normalmente en las capitales y grandes ciudades, no solo hay más facilidades y los servicios de justicia suelen estar más organizados, sino que la problemática se conoce mejor, tanto por los operadores y servidores de justicia, como por los usuarios. En el mundo rural o en los municipios pequeños la situación de desprotección de las personas o colectivos más frágiles, es mucho más grave y la gravedad se incrementa cuanto más aislado se encuentra el núcleo poblacional. Es cierto que siempre habrá un sector de la población, a la que será muy difícil acceder para conocer su opinión, pero hay que intentar obtenerla⁴¹. Sin embargo, las encuestas tienen sus riesgos, puesto que para que realmente resulten útiles, hay que tener en cuenta una serie de requisitos. Es preciso que las preguntas estén bien formuladas, que sean claras y que cubran diversos aspectos del tema sobre el que se está preguntando. Por ejemplo, entre otras muchas preguntas, conviene incluir las referentes al conocimiento que los ciudadanos tienen del sistema judicial y de las instituciones jurídicas en general, así como de los servicios que hay disponibles en su ciudad o localidad; del grado de satisfacción que han obtenido de dichos servicios; de cuáles son sus derechos, pero también sus obligaciones; es importante preguntarles por el nivel de confianza en el sistema de justicia y como es percibido. Siempre hay que dejar alguna pregunta abierta, en forma de observaciones, para que el encuestado pueda expresar su opinión libremente. La elaboración de la encuesta no siempre es fácil y por ello es necesario que los encuestadores tengan las habilidades precisas para elaborar correctamente la encuesta y no omitan preguntas necesarias o las formulen de modo confuso. Cuanta más claridad haya en la pregunta, más claridad habrá en la respuesta. Por regla general las encuestas suelen ser de dos tipos: aquellas en las que el encuestado debe responder eligiendo una

41. En estos casos, como veremos más adelante, hay que completar la información con un auténtico trabajo de campo, siempre que se pueda y se disponga de recursos para ello.

respuesta ya establecida de entre varias y aquellas otras en las que el encuestado tiene que escribir su respuesta de modo completamente abierto. No hay ningún inconveniente en elaborar las encuestas de modo mixto, incorporando en unas, varias respuestas alternativas o incluso complementarias, para que el encuestado elija la que considere más adecuada y dejando otras cuestiones abiertas para obtener una información más espontánea. Las encuestas cerradas tienen la ventaja de que son más fáciles de analizar, pero tienen el riesgo de que, si no se diseñan muy bien las distintas opciones, la información que se obtenga no sea útil o resulte muy pobre⁴². Las encuestas abiertas son más difíciles de analizar, pero los resultados suelen ser más valiosos ya que tienen matices que en las cerradas no caben y, por otra parte, pueden aportar perspectivas que los encuestadores no habían previsto y que supongan mayor riqueza de información. En cuanto a los destinatarios de las encuestas, es muy importante clasificar el perfil de los encuestados y sus características sociodemográficas, siendo conveniente que tengan diversos perfiles ya que solo así se obtendrá una visión completa de la situación en la que se encuentran las personas que acceden al sistema de justicia⁴³. Finalmente hay que mencionar las encuestas electrónicas. En la web existen diversas herramientas para crear encuestas online de manera sencilla. Las encuestas electrónicas dan un buen resultado, son más fáciles de difundir y tienen un menor coste económico. Pero el problema que tienen es la de que solo pueden resultar encuestados, aquellos que tienen medios para acceder a internet, lo que podría dejar fuera a importantes colectivos de la población.

- b) La entrevista es otra de las herramientas que frecuentemente se utiliza para recopilar información. Su finalidad es tanto obtener directamente información del entrevistado como contrastar información obtenida previamente. El entrevistador tiene que tener la suficiente habilidad para poder manejar la entrevista con eficacia, ya que es muy frecuente que, al hilo de unas preguntas previamente establecidas, la respuesta implique la necesidad de improvisar nuevas preguntas. En la entrevista, las preguntas que se formulan han de ser claras y precisas, que no induzcan a confusión al entrevistado, evitando que sean preguntas sugestivas o capciosas. Es fundamental seleccionar adecuadamente a las personas a las que se quiere entrevistar, pero además hay que dejar que se expresen en los términos que le sean más cómodos, cuidando siempre de que las contestaciones den respuesta a las preguntas formuladas. Lógicamente el número de personas que pueden ser entrevistadas, es muy inferior al de los destinatarios de las encuestas. Por eso la identificación de las personas a las que se va a entrevistar es muy importante y hay que escogerlas cuidadosamente⁴⁴. A diferencia de las encuestas, en las entrevistas es posible obtener mucha más información, con respuestas mucho más ricas en matices. Uno de los problemas que frecuentemente se presenta, es el del temor del entrevistado a hacer manifestaciones sinceras en temas delicados. Para ello hay que asegurarle que sus respuestas no tendrán consecuencias perjudiciales para él y que se mantendrán en el mayor anonimato posible. Finalmente hay que mencionar que otra de las ventajas que tiene este método es el de la posibilidad de conseguir documentación proporcionada por el entrevistado⁴⁵.
- c) Los talleres de trabajo, permiten la interrelación entre diversos actores y tienen la ventaja de que suscitan el debate pudiendo constituir un aporte muy enriquecedor al permitir contrastar diversos puntos de vista. Dado el nivel de debate que se va a plantear en los talleres, es conveniente tener una representación lo más plural posible de todos los actores en juego. Sin embargo, el número de asistentes no puede ser excesivo, pues si es muy numeroso es imposible que todos los

42. En la elaboración de las encuestas, hay que evitar cualquier tipo de manipulación, aunque sea involuntaria, que anularía el valor del resultado obtenido.

43. Es preciso que entre los encuestados estén personas pertenecientes a los grupos en condición de vulnerabilidad, operadores y servidores de justicia, representantes de la sociedad civil, etc.

44. Será necesario entrevistar a representantes de la judicatura, del ministerio público, de la defensoría y de sus asociaciones, pero también de las instancias superiores de la judicatura, como Consejo Judicial o Corte Suprema. Habrá que entrevistar a funcionarios de justicia, a abogados, representantes de los grupos en condición de vulnerabilidad, líderes de las comunidades, ONGs, universidad y sociedad civil en general...

45. Es importante poder tener información sobre otras iniciativas similares, proyectos de las cooperaciones internacionales, documentos de evaluación, etc.

asistentes puedan participar. Por lo tanto, el éxito del taller depende de dos cosas. Por una parte, que la selección de los asistentes se realice cuidadosamente, convocando a aquellos que pueden aportar puntos de vista diferentes y que tengan distintos roles en la sociedad procurando que, con un grupo de gente no excesivamente numeroso, se tenga la máxima representación social e institucional. Por otra parte, para que un taller de trabajo consiga resultados valiosos, es necesario que el coordinador del taller sea capaz de conducir el debate con habilidad, evitando tensiones innecesarias, pero procurando que afloren todas las opiniones sobre el tema.

- d) Como ya se apuntaba antes, hay veces en las que es conveniente completar la información obtenida con el trabajo de campo. Si se quiere tener un conocimiento real de la efectividad de la justicia, tanto en núcleos poblacionales pequeños como en el mundo rural, o en relación con sectores sociales especialmente desprotegidos o frágiles, a veces no hay más opción que la de acudir a dichos lugares o a dichos sectores. En estos casos, es importante contactar con los responsables de las instituciones locales y, sin lugar a dudas, con la población beneficiaria de la política pública. La mayor dificultad para llevar a cabo eficazmente el trabajo de campo suele ser la falta de recursos y la de tiempo. Sin embargo, las ventajas son evidentes ya que se obtienen resultados muy útiles para tener una imagen real de la situación de la justicia en el país.
- e) En cuanto a la necesidad de identificar cuáles son los recursos materiales y personales con los que se cuenta, es muy práctico realizar un mapeo de los mismos, lo que permite su rápido conocimiento. El mapeo se puede definir como la realización de un mapa o conjunto de elementos de un mismo tipo o categoría que tienen una distribución espacial determinada. El mapeo debe dar como resultado un listado comprensivo de los servicios orientados a facilitar el acceso a la justicia, así como la descripción del servicio que se presta⁴⁶. También se debería incluir en el mapeo otros servicios complementarios, como, por ejemplo, albergues, centros de salud, etc. Esta información resulta muy práctica, no solamente para la elaboración de un adecuado diagnóstico de la situación, sino para brindar a las personas usuarias, una atención integral orientada a mejorar el acceso a la justicia, ya que muchas veces la ciudadanía ignora cuáles son los servicios que hay y como pueden obtener respuesta a sus necesidades jurídicas.

46. Con la financiación de Eurosocial se puso en marcha el portal regional de MASC o MAPA LATINOAMERICANO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS. Argentina lideró este proyecto. <http://www.maparegional.gob.ar>

Las propuestas de solución. Algunos ejemplos de buenas prácticas

Solución apropiada

Una vez identificado el problema, detectada la carencia, la debilidad o la barrera que limita o impide el pleno ejercicio de los derechos de la persona, el paso siguiente es buscar la solución apropiada que dé respuesta a la demanda planteada y que permita a todos los ciudadanos y especialmente a aquellos que están en condición de vulnerabilidad, acceder sin ningún tipo de discriminación al sistema de justicia. Las soluciones serán de diversa naturaleza, dependiendo del problema, de la necesidad identificada, de las características de la persona, etc. En este Manual, se incluyen a manera de ejemplo, una relación de buenas prácticas, que han sido seleccionadas entre las aportadas por los Poderes Judiciales integrantes de la Cumbre Judicial Iberoamericana, mediante la cumplimentación de un cuestionario previamente elaborado y remitido a través de la Secretaría Permanente de Cumbre.

Ejes estratégicos

Como se explica más adelante, los ejes estratégicos que se identifican y, en torno a los cuales van a girar, generalmente, las actuaciones que se acometan, son los siguientes:

- I. Facilitar el acceso a la justicia a través de mecanismos no judiciales.
- II. Facilitar el acceso a la justicia a través de mecanismos judiciales.
- III. Capacitar, concienciar o instruir a los operadores de justicia.
- IV. Educar o informar a la ciudadanía.
- V. Favorecer mecanismos de coordinación interinstitucional y/o intersectorial.
- VI. Favorecer la creación de redes nacionales y regionales.

Concepto de buena práctica

Según la UNESCO, las características de una buena práctica, son las siguientes: innovadora, efectiva, sostenible y replicable. Innovadora, es decir que desarrolla soluciones nuevas o creativas; efectiva, porque demuestra un impacto positivo y tangible sobre la mejora; sostenible ya que por sus exigencias sociales, económicas y medioambientales pueden mantenerse en el tiempo y producir efectos duraderos; y replicable, pues sirve como modelo para desarrollar políticas, iniciativas y actuaciones en otros lugares. En el caso que nos ocupa su objetivo ha de ser el contribuir a la eliminación de las barreras que impiden o limitan a las personas o grupos en condición de vulnerabilidad, el acceso a la justicia en condiciones de igualdad.

Buenas prácticas seleccionadas

A continuación, se incluye un listado de buenas prácticas que aparecen vinculadas siempre con alguno de los seis ejes estratégicos que hemos mencionado antes, aunque hay que tener en cuenta, que muchas de ellas se insertan, no solo en uno de los lineamientos estratégicos, sino en varios. Una descripción más detallada de estas prácticas se adjunta como anexo al presente manual.

- Primer eje estratégico: Facilitar el acceso a la justicia a través de mecanismos no judiciales.
 1. Práctica – Formación a docentes de Centros Escolares. País: El Salvador.
 2. Práctica – Construcción e Implementación del Protocolo de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación Inclusivo para Personas con Discapacidad. País: Colombia.
 3. Práctica – Programa de Justicia Juvenil Restaurativa. País: Paraguay.
 4. Práctica – Mapa de Acceso a Justicia para la promoción de métodos alternativos de resolución de conflictos en todo el territorio nacional. País: Argentina.
 5. Práctica – Mecanismos alternativos de acceso a la justicia: casa de justicia, oficinas multi-puertas y otros. País: Argentina.

- Segundo eje estratégico: Facilitar el acceso a la justicia a través de mecanismos judiciales.
 6. Práctica – Creación de Sistema de Tribunales Especializados para una Vida libre de Violencia Discriminación para las Mujeres. País: El Salvador.
 7. Práctica – Directriz Institucional Obligatoria: Validez de documentos de identidad para el acceso a los procesos judiciales de las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de la condición de refugio. País: Costa Rica.
 8. Práctica – Asistencia jurídica gratuita. País: España.
 9. Práctica – Protocolo para la implantación de la orden de protección en las víctimas de violencia doméstica. País: España.
 10. Práctica – Centros de Entrevistas para Personas en Condición de Vulnerabilidad Víctimas o Testigos. País: Rep. Dominicana.
 11. Práctica – Tribunales de Tratamiento de Drogas y Alcohol. País: Chile.
 12. Práctica – Centros de Observación y Control del Cumplimiento de Medidas de Protección. País: Chile.
 13. Práctica – Servicio de traducción para los tribunales de Familia – País: Chile.
 14. Práctica – Acceso a la justicia en idioma de los Pueblos Indígenas. País: Guatemala.
 15. Práctica – Órganos Jurisdiccionales Especializados de Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer y Violencia Sexual. País: Guatemala.
 16. Práctica – Sistema de Atención Integral a las víctimas de Violencia – SAI – , integrante de los Órganos Jurisdiccionales de Justicia Especializada: País: Guatemala.
 17. Práctica – Creación de un formulario en formato Excel para el registro de datos de personas en condición de vulnerabilidad. País: Panamá.
 18. Práctica – Audiencias Orales de personas con discapacidad psicosocial, en el espacio de su ubicación o permanencia. País: Costa Rica.
 19. Práctica – Desarrollo de la Aplicación para teléfonos móviles inteligentes y tabletas (APP) “Empodérate”. País: Costa Rica.
 20. Práctica – Lectura fácil de sentencias para personas con discapacidad intelectual o limitación cognitiva. País: España.
 21. Práctica – Juzgados de Paz Móviles. País: Honduras.
 22. Práctica – Salas Lúdicas. País: Honduras.
 23. Práctica – Creación de la Oficina de Violencia Doméstica. País: Argentina.

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA
DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

- Tercer eje estratégico: Capacitar, concienciar o instruir a los operadores de justicia.
 24. Práctica – Curso en Técnicas de Entrevistas Forense. País: Rep. Dominicana.
 25. Práctica – Cátedras virtuales sobre temas relativos a la incorporación de la perspectiva de género y derechos humanos de las mujeres en la administración de justicia. País: Guatemala.
 26. Práctica – Generación y promoción de instrumentos de trabajo para el acceso a la justicia con pertinencia cultural. País: Guatemala.
 27. Práctica – Protocolo de Actuación para Quienes Imparten Justicia en casos que involucren la orientación sexual o la identidad de género. País: México.
 28. Práctica – Protocolo de Actuación para quienes Imparten Justicia en casos que afecten a Personas Migrantes y Sujetas de Protección Internacional. País: México.
 29. Práctica – Campaña de Derechos Humanos “Eñemoi isapatúpe”. País: Paraguay.
 30. Práctica – Incorporación del Acceso a la Justicia como eje transversal en la Oferta Académica del Instituto Superior de la Judicatura. Panamá.
 31. Práctica – Programa permanente: “Módulo didáctico para la promoción de los Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas. Aplicación de Normativa Nacional e Internacional”. País: Costa Rica.
 32. Práctica – Implementación de la Ley Micaela de capacitación obligatoria en género para todas las personas que integran los tres poderes del Estado. País: Argentina.

- Cuarto eje estratégico: Educar o informar a la ciudadanía.
 33. Práctica – Divulgación e implementación de Derechos de Niñez y Adolescencia-Dirigido a Centros Escolares. País: El Salvador.
 34. Práctica – Realización de Acciones Formativas sobre delitos del cibercrimen. País: El Salvador.
 35. Práctica – Legalapp. País: Colombia.
 36. Práctica – Acceso a la Justicia de Niños, Niñas y Adolescentes con Discapacidad. País: Rep. Dominicana.
 37. Práctica – Orientación Legal. Rep. Dominicana.
 38. Práctica – Implementación de módulos de auto consulta para personas con discapacidad visual. País: Chile.

- Quinto eje estratégico: Favorecer mecanismos de coordinación interinstitucional y/o intersectorial.
 39. Práctica – Mesa de Trabajo Intersectorial para establecer las rutas para la protección integral de las víctimas de movilidad interna a causa de la violencia. País: El Salvador.
 40. Práctica – Protocolo de actuación y coordinación interinstitucional ante la violencia de género. País: España.
 41. Práctica – Coordinación con Autoridades Indígenas y operadores de justicia. País: Guatemala.

- Sexto eje estratégico: Favorecer la creación de redes nacionales y regionales.
 42. Práctica – RUNDIS (Red Universitaria para el Reconocimiento y la Defensa de los Derechos de las Personas con Discapacidad). País: Colombia.

La estrategia de intervención: el plan de acción para implementar la propuesta adecuada

Concepto

Un plan de acción es el documento donde se elabora la estrategia a seguir, es decir, se definen las metas que se quieren conseguir, se fijan los plazos y se identifican y calculan los recursos de que se dispone. Planificar es organizar, de una manera sistemática, los distintos pasos a seguir para poder ejecutar con éxito una o varias acciones determinadas.

La fase de planificación de una intervención busca⁴⁷:

- Definir de manera precisa y clara los objetivos a conseguir y las herramientas para medir su consecución.
- Describir los medios que se ponen a disposición de la consecución de los objetivos. Estos medios serán tanto humanos como físicos o financieros y permitirán la realización de las actividades.
- Analizar los riesgos que pueden amenazar el éxito de la intervención.
- Establecer los presupuestos exhaustivos, para conseguir los objetivos.
- Definir un cronograma con plazos orientativos.

Descentralización

Para desarrollar una política pública con éxito en materia de acceso a la justicia, es imprescindible que, en la fase de planificación, se tenga en cuenta la descentralización, ya que desde los órganos centrales del Estado⁴⁸ es imposible que se pueda brindar eficazmente un servicio adecuado y eficaz. Esta descentralización, sin perjuicio de la labor de coordinación e impulso que corresponde a los órganos centrales, tiene que tener en cuenta tanto los distintos niveles territoriales (nacional, federal, provincial, regional, municipal...), como las instancias responsables desde los distintos niveles territoriales, del diseño, implementación y ejecución de las estrategias necesarias para facilitar el acceso a la justicia de los grupos en condición de vulnerabilidad, reduciendo o eliminando las barreras que les impide este acceso.

Coordinación

Aunque para el desarrollo de una política pública en acceso a la justicia, es preciso contar, como hemos dicho, con los distintos niveles territoriales, también es imprescindible una buena coordinación

47. La calidad de las intervenciones de desarrollo. Fundamentos y herramientas para mejorar el diseño. Cideal – Eptisa.

48. En este caso, generalmente, Poderes Judiciales.

sectorial e interinstitucional. Esta coordinación, para asegurar el éxito de las acciones aprobadas, se tiene que producir, por una parte, entre la Corte Suprema de Justicia o los Consejos Judiciales en su caso y los distintos órganos territoriales que la estén planificando y ejecutando o bien a través de una instancia creada al efecto. Por otra parte, ha de abarcar a todas las instituciones oficiales o no, que estén implicadas o que participen de alguna manera en la implementación de la política pública. La coordinación no ha de limitarse a un nivel interinstitucional, sino que debe ser también intersectorial. Contar con la participación de la sociedad civil es necesario ya que aporta la visión complementaria imprescindible para el buen éxito de la política pública que se va a implementar. Con el fin de asegurar esta coordinación, lo más conveniente es establecer un órgano de coordinación que se encargue de la gestión del Plan.

Elementos de la planificación

Los elementos principales de cualquier planificación son:

- Disponibilidad de recursos.
- Atribución de responsabilidades.
- Líneas o ejes estratégicos.
- Concreción de objetivos precisos.
- Estimación de los plazos de ejecución.
- Análisis de los efectos que el cambio puede producir.
- Estudio de viabilidad y sostenibilidad.
- Sistema de seguimiento continuo y evaluaciones periódicas.

Líneas o ejes estratégicas

En la elaboración de una política pública sobre acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad, se debe incluir aquellas líneas estratégicas que se consideren oportunas para dar cumplimiento a la necesidad jurídica insatisfecha y por lo tanto su concreción variará en cada caso. Sin embargo, como ya se resaltaba al hablar de buenas prácticas, hay unos ejes o líneas que generalmente se van a tener en cuenta y en torno a los cuales va a girar todo el diseño de la acción que se proponga. Estos son:

- Mejorar los mecanismos no judiciales disponibles, especialmente los mecanismos alternos de resolución de conflictos y potenciar la justicia restaurativa como instrumento de reconciliación.
- Facilitar el acceso al sistema judicial, estableciendo para ello los recursos y las herramientas adecuadas y levantando los obstáculos y barreras que limiten o impiden su acceso.
- Capacitar, concienciar e instruir a los operadores de los servicios para mejorar, no solo sus conocimientos técnicos, sino también sus habilidades en las relaciones personales.
- Educar a la ciudadanía e informar. Informar a los posibles usuarios sobre los servicios existentes en el país, tanto a nivel nacional como regional o local, así como el servicio que prestan, incluyendo tanto aquellos que son oficiales como los que no lo son. Educar, ya que desde una perspectiva global, facilitar el acceso a la justicia no se refiere exclusivamente al momento en que surge la necesidad jurídica sino mucho antes, formando y educando a la ciudadanía previamente.
- Favorecer mecanismos de coordinación interinstitucional y/o intersectorial.
- Favorecer la creación de redes nacionales y regionales.

Objetivos⁴⁹

Cuando se hace una planificación hay que tender a establecer objetivos concretos para lo que han de estar detallados de la mejor manera. Esto generalmente se consigue si la información que se ha recopilado es suficiente y si se tienen las ideas claras de lo que se quiere hacer. Si los objetivos son ambiguos o confusos, será prácticamente imposible llegar al resultado buscado. Por esta razón el objetivo perseguido ha de ser alcanzable lo que implica que pueda ser cumplido. El objetivo también ha de ser realista y que con los medios de que se dispone se pueda conseguir. No se puede incluir en una planificación todo aquello que se quiere hacer, sino aquello que, teniendo en cuenta los recursos de los que se dispone, se puede conseguir. Pero además estos objetivos tienen que estar acotados en el tiempo. Cuando se planifica, hay que definir los términos temporales que delimitan la actuación que se desarrolla, fijando un momento de inicio y otro de finalización. Finalmente, los objetivos establecidos han de ser medibles o sea cuantificables. Ha de establecerse un modo de medir lo que se ha logrado, porque si no, será imposible realizar un seguimiento. Interesa, por lo tanto, introducir datos que nos permitan esta medición. Estos datos suelen ser porcentajes o cantidades concretas.

Seguimiento y evaluaciones

El seguimiento implica una vigilancia sobre la ejecución de la acción, observando y detectando, en su caso, las desviaciones que se puedan producir y estableciendo medidas correctoras. No ha de ser periódico sino continuo. Implica tener una información constante de la actuación que se desarrolla. Es un proceso continuo y sistemático de diseño, recolección y análisis de información, que permite determinar el grado de avance de la política pública que se ha elaborado. Además, a través del proceso de seguimiento, el órgano o institución responsable de la ejecución de la política pública, aumenta su nivel de transparencia, sirviéndole como rendición de cuentas. Para obtener esta información lo más frecuente es la elaboración de informes de seguimiento, si bien es conveniente complementarlos realizando una supervisión in situ y con entrevistas y reuniones. Si el seguimiento está bien hecho se conseguirá tener una información actualizada que permitirá ir viendo si el resultado de la política pública que se ha elaborado está produciendo los efectos que se pretendían o si hay que reconsiderar algunos supuestos y rediseñar la actuación.

La evaluación, por otra parte, *“es un proceso sistemático y planificado de recogida de información con el objetivo de analizar, interpretar y valorar de manera crítica y objetiva una intervención política o estrategia de cooperación para el desarrollo, incluyendo su diseño, su puesta en práctica, su estructura de gestión y sus resultados”*⁵⁰. A diferencia del seguimiento, la evaluación ha de ser periódica y lo más sistemática y objetiva posible. A través de ella hay que establecer una comparación entre la situación de partida y la situación en el momento en que se realiza la evaluación, debiendo proporcionar recomendaciones, ya que una evaluación sin recomendaciones es inútil. La propuesta del Comité de Ayuda al Desarrollo de la OCDE señala que en las evaluaciones *“se trata de determinar la pertinencia de sus objetivos y su grado de realización, la eficiencia en cuanto al desarrollo, la eficacia, el impacto y la viabilidad...”*⁵¹.

La pertinencia implica congruencia de la actuación —es decir, de la línea estratégica que se ha querido seguir con la política pública desarrollada— con las necesidades reales del país. Una política pública será pertinente cuando haya sido útil. La eficiencia está vinculada al uso de los recursos. Una

49. Los objetivos han de ser SMART (Specific= Específico; Measurable= Medible; Achievable = Alcanzable; Realistic= Realista; Time-bound= Con un Tiempo Determinado).

50. Política de Evaluación de la Cooperación Española. Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación. España.

51. Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, Comité de Asistencia para el Desarrollo, «Evaluation of development programmes, DAC Criteria for Evaluating Development Assistance», página web, OCDE. Véase <http://www.oecd.org/dac/evaluation/daccriteriaforevaluatingdevelopmentassistance.htm>

actuación será eficiente cuando los recursos se han utilizado bien. La relación de los recursos con los resultados alcanzados, nos dará el nivel de eficiencia. La eficacia se relaciona con los objetivos perseguidos. Solamente cuando estos son alcanzados se puede decir que una actuación ha sido eficaz. El impacto es el efecto a largo plazo que se va a producir a consecuencia de la política pública. Estos efectos incluyen tanto los directos como los indirectos, los positivos como los negativos. La viabilidad o sostenibilidad implica la continuación de los efectos una vez desarrollada la actuación, es decir la permanencia de los mismos cuando se ha implementado la política pública de acceso a la justicia que se diseñó en su momento.

Indicadores

Una buena planificación necesitará instrumentos adecuados para medir si se avanza correctamente o no. Esta labor es la que cumplen los indicadores objetivos verificables (IOV) y su función es la de permitir un seguimiento de la acción y, en su caso, la realización de las evaluaciones.

Clasificación de indicadores⁵²

Existen diversos criterios para clasificar los indicadores. Veamos algunos:

- En función del objeto de medición:
 - Objetivos: características observables y cuantificables. Fenómenos externos a la mentalidad del sujeto. Son menos sensibles a sesgos subjetivos de interpretación.
 - Subjetivos: valoraciones subjetivas, percepciones o actitudes (que pueden referirse a hechos objetivos).
- En función del nivel de medición:
 - Cuantitativos: unidades métricas de medición.
 - Cualitativos: niveles de medición ordinal o dicotómico.
- En función de quién y cómo se seleccionan:
 - Externos: la selección de indicadores la llevan a cabo los evaluadores externos al objeto de medición.
 - Internos: la selección de indicadores la llevan a cabo los actores que forman parte del objeto a medir.
 - Participativos: la selección de indicadores la llevan a cabo tanto los evaluadores como los participantes a ser evaluados o que forman parte del objeto a medir, mediante un proceso de deliberación.
- En función de la etapa del proceso que miden:
 - Input indicator: mide la cantidad o calidad de los recursos o insumos provistos para las actividades del programa.
 - Output indicator: mide la cantidad o calidad de los productos logrados por los insumos.

52. Esta clasificación procede de la "Guía para diagnosticar en materia de justicia". M^a Luisa Ramos Rollón, Sebastián Linares y Leticia Ruiz Rodríguez. Oficina de Planificación y Evaluación. Agencia Española de Cooperación Internacional.

- Outcome indicator: mide la cantidad o calidad de los resultados directos logrados a través de los productos.
 - Impact indicator: mide el grado en que objetivos más amplios del programa son logrados a través de los outcomes.
- En función del proceso de interpretación de los datos:
 - Directos: los datos reflejan de manera directa el concepto.
 - Indirectos (proxy indicator): los datos solo pueden ser interpretados como manifestaciones del concepto a partir de ciertas hipótesis que se asumen. Conllevan un margen de error mayor.

Reglas para seleccionar indicadores⁵³

Para que los indicadores sean útiles, es conveniente seguir una serie de reglas:

- A) El significado del indicador es claro.
- B) Los datos son de fácil acceso.
- C) La recolección de los datos está al alcance del programa y no requiere de expertos para su análisis.
- D) El indicador es suficientemente representativo, es decir, no necesita completarse con otros indicadores.
- E) El indicador mide directamente el concepto, es decir, no hay que acudir a otras hipótesis para interpretarlos.
- F) El indicador no mide el concepto sino a la luz de otras hipótesis que se tienen por asumidas, pero por su importancia debe ser considerado (indicadores indirectos o proxy indicators).

Construir un indicador

A continuación, y a modo de ejemplo se señalan los pasos que hay que tomar para construir un indicador. Si se parte de los ejes estratégicos señalados anteriormente y se quieren diseñar indicadores, se selecciona en primer lugar el objetivo que se quiere comprobar. Por ejemplo, tomemos el relativo a la capacitación de los operadores de los servicios. A continuación, habrá que identificar la dimensión o dimensiones que se quieren medir, verbigracia: las capacidades, de los que operan en el sistema judicial, en habilidades de trato personal. El paso siguiente será buscar la variable que permita la medición, por ejemplo, el número de personas operadoras capacitadas. Finalmente habrá que definir el grupo sobre el que se hace la medición, la cantidad, y el periodo. En este supuesto el grupo sería el de operadores judiciales; la cantidad podría ser la de alcanzar un porcentaje de capacitación del 70%; el periodo, el de un año. El indicador sería el siguiente: al final del año... al menos un 70% de operadores judiciales, han sido capacitados en habilidades de trato personal.

53. "Guía para diagnosticar en materia de justicia". M^a Luisa Ramos Rollón, Sebastián Linares y Leticia Ruiz Rodríguez. Oficina de Planificación y Evaluación. Agencia Española de Cooperación Internacional.

Bibliografía

- Manual de Políticas Públicas para el acceso a la justicia. PNUD.
- ¿Qué es una Política Pública? Domingo Ruiz López y Carlos Eduardo Cadéas Ayala.
- Diseño de Políticas Públicas. Julio Franco Corzo. México. IEXE editorial.
- La formulación de políticas en la OCDE: Ideas para América Latina. Banco Mundial.
- Acceso a Justicia y Grupos Vulnerables: Hacia el diseño de políticas públicas desde una perspectiva integral. Vanessa Dorén Alarcón.
- Programa Iberoamericano de Acceso a la Justicia. COMJIB/SEGIB.
- El acceso a la justicia. Contribuciones teórico-empíricas en y desde países latinoamericanos. Sonia Boueiri Bassil.
- Acceso a la justicia de los más desfavorecidos y Unión europea. Pardo Iranzo, Virginia; Pascual Serrats, Rosa. Revista Boliviana de Derecho, 2011, Número 12: 172-203.
- Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Vulnerabilidad, pobreza y acceso a la justicia. Silvina Ribotta.
- Manual de aplicación de las 100 Reglas de Brasilia en el ámbito de la Defensa Pública. Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEP).
- La calidad de las intervenciones de desarrollo. Fundamentos y herramientas para mejorar el diseño. CIDEAL – Eptisa.
- El ciclo del proyecto de cooperación al desarrollo. Manual Gómez Galán y Héctor Sainz Ollero. CIDEAL.
- Política de Evaluación de la Cooperación Española. Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación. España.
- Guía metodológica para el Seguimiento y la Evaluación a Políticas Públicas. Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas. República de Colombia.
- Criterios de Evaluación. Greet Peersman. UNICEF.
- Guía para diagnosticar en materia de justicia. M^a Luisa Ramos Rollón, Sebastián Linares y Leticia Ruiz Rodríguez. Oficina de Planificación y Evaluación. Agencia Española de Cooperación Internacional.
- Modelo para la prestación de servicios de acceso al derecho y buenas prácticas en su implementación en América Latina. Colección Documentos de trabajo nº 35. Serie Guías y manuales. Área Justicia. Eurosocietal.
- Manual de Buenas Prácticas en la Sistematización de la Evaluación de Políticas Públicas. Experiencias de América Latina. Colección y Serie: Documentos de Trabajo, 29 / Buenas Prácticas. Áreas de políticas: Finanzas Públicas. Eurosocietal.
- Guía para el diseño, gestión y utilización de evaluaciones de programas y políticas públicas. Colección y Serie: Documentos de Trabajo, 45 / Guías y Manuales. Áreas de políticas: Finanzas Públicas. Asenjo Ruiz, Carlos; Grupo de trabajo Interinstitucional de Evaluación de Políticas Públicas Evalual. Eurosocietal.

Anexo. Buenas prácticas identificadas

Práctica n° 1
País en el que se ejecuta la práctica: El Salvador
Nombre de la práctica: Formación a docentes de Centros Escolares
Población beneficiaria: Docentes y alumnos focalizados en el departamento de San Ana y Chalatenango
Año de implementación: 2016 y 2017
Institución que diseñó la práctica: Unidad de Justicia Juvenil de la Corte Suprema de Justicia en coordinación con la Dirección Departamental del MINED.
Descripción de la práctica: La práctica obedece a la necesidad de resolver los conflictos escolares a través de mecanismos informales de resolución alterna, cumpliendo el mandato institucional de contribuir al desarrollo de las condiciones que permitan la adecuada aplicación y ejecución de la legislación penal juvenil, fomentar la especialización de sus operadores e implantar mecanismos que busquen la formación integral y sistemática de los jóvenes. Todo ello se realiza a través de la articulación de esfuerzos conjuntos entre tribunales e instituciones públicas y privadas, relacionadas con la administración de la justicia
Marco normativo: Ley general de educación, Ley penal juvenil. A nivel internacional: Manual sobre programas de justicia restaurativa y recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal
Coordinación: La práctica implica coordinación con referentes del Órgano Judicial (jueces y profesionales de equipos técnicos) en materia penal juvenil, entidades educativas y con la cooperación internacional

Práctica n° 2
País en el que se ejecuta la práctica: Colombia
Nombre de la práctica: Construcción e Implementación del Protocolo de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación Inclusivo para Personas con Discapacidad
Población beneficiaria: Población con Discapacidad
Descripción de la práctica: El Ministerio de Justicia y del Derecho formuló, a través de una colaboración entre personas con discapacidad, Facultades de Derecho y Centros de Conciliación, un protocolo que resalta el trato digno, los ajustes razonables, y la accesibilidad y apoyos para cada uno de los hitos de atención al usuario ante Centros de Conciliación y Consultorios Jurídicos. En 2017 se llevó a cabo un proceso de capacitación, acompañamiento, asesoría y verificación de cumplimiento a los Centros de Conciliación y Consultorios Jurídicos de distintas ciudades
Año de Implementación: 2017
Ámbito geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó la práctica: Ministerio de Justicia y del Derecho
Política pública: Está vinculada a la política pública para el acceso a la justicia de la población con discapacidad
Marco normativo: Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ley 1618 de 2013
Sitio web de la práctica: www.minjusticia.gov.co/Reddiscapacidad

Práctica nº 3
País en el que se ejecuta la práctica: Paraguay
Nombre de la práctica: Programa de Justicia Juvenil Restaurativa
Población beneficiaria: Adolescentes en conflicto con la Ley Penal de 14 a 18 años. (Ley 2169/2003)
Descripción de la práctica: Este proyecto nace a consecuencia de unos estudios de fortalezas y debilidades a todas las instituciones que actúan en el proceso penal juvenil realizados en junio de 2014, de manera conjunta entre el Juzgado Penal de la Adolescencia de la ciudad de Lambaré y la Dirección de Derechos Humanos de la Corte Suprema de Justicia, el cual arroja como principales debilidades la falta de especialización del fuero, de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y la participación activa de la víctima y la comunidad en la resolución de conflicto, lo cual motivo la creación del Programa Justicia Restaurativa cuyo fin fue visibilizar al adolescente infractor del proceso penal, ubicar a la víctima con una participación activa dentro del proceso penal incluso en la resolución del conflicto, y a la comunidad como un mecanismo que esté capacitado a recibir y orientar al adolescente en conflicto con la ley penal
Año de implementación: Desde el año 2014 el Juzgado Penal de la Adolescencia de la ciudad de Lambaré, viene aplicando un modelo Piloto que trabaja con un fuero especializado totalmente conformado como lo establece la ley penal juvenil. Este proyecto fue único en el País y actualmente se viene replicando en la ciudad de Caazapá y Villarrica, en los cuales se trabajan los derechos de los adolescentes en el proceso y en la reinserción, promover la Mediación Penal y conciliación y todo lo que sea necesario para alcanzar los fines restaurativos con el adolescente en conflicto con la ley penal, la víctima y a la vez reparar el daño causado a la misma sociedad / comunidad Cabe resaltar que el Proyecto de Justicia Juvenil Restaurativa No es un sistema de Prevención delictiva que busca el control social, lo que sería un gran retroceso, si no que es un proyecto que busca que el adolescente asuma con responsabilidad y repare el daño ocasionado mediante el delito de esta manera se involucre de manera directa y activa al adolescente, a la víctima, sociedad/ comunidad.
Ámbito geográfico: Paraguay, en el Departamento Central, ciudades: Lambaré. Villa Elisa, Ñemby y San Antonio, Departamento de Caazapá ciudad de Caazapá, Departamento del Guaira ciudad de Villarrica
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: La Corte Suprema de Justicia

Práctica nº 4
País en el que se ejecuta la práctica: Argentina
Nombre de la práctica: Mapa de Acceso a Justicia para la promoción de métodos alternativos de resolución de conflictos en todo el territorio nacional
Población beneficiaria: Son beneficiarias de esta práctica la población en general y, en particular, las personas en condiciones de vulnerabilidad social por cuestiones socio-demográficas, culturales o bien por padecer algún tipo de discapacidad
Descripción de la práctica: <ul style="list-style-type: none"> • En el Mapa de Acceso a Justicia se describen todos los mecanismos de resolución alternativa de conflictos existentes a nivel nacional y provincial. Cada uno de los mecanismos cuenta con un marco normativo que lo reglamenta según se detalla en el referido Mapa • La Comisión Nacional de Acceso a Justicia (CNAJ) creada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) se propuso promover e incentivar métodos alternativos de resolución de controversias, disminuir la litigiosidad judicial y optimizar el servicio de justicia que se brinda a la ciudadanía en todo el territorio argentino • El Mapa permite dar a conocer las prácticas que se desarrollan en las diferentes jurisdicciones (por ejemplo: la mediación, la conciliación, los servicios itinerantes de justicia, las oficinas de atención a la víctima y a la ciudadanía, etc.), lo cual promueve y fomenta el avance de las políticas exitosas de acceso a justicia, especialmente en beneficio de las personas más vulnerables • Contar con esta herramienta le permitió a la Comisión trabajar en el diseño e implementación de las experiencias más exitosas. A tal fin, se conformó un grupo de trabajo integrado por secretarios de los superiores tribunales provinciales, que actúa de nexo entre la Comisión y esos tribunales en la coordinación de acciones conjuntas tendientes a la puesta en práctica de sistemas concretos en cada una de las jurisdicciones
Año de implementación: 2007. El Mapa se actualiza permanentemente con los avances que se producen en todo el país
Ámbito geográfico: El Mapa contempla los mecanismos alternativos de acceso a justicia a nivel nacional, federal y provincial
Institución que diseñó e implementó dicha práctica: Comisión Nacional de Acceso a Justicia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica n° 4 (cont.)

Marco normativo: La Comisión Nacional de Acceso a Justicia fue creada por acordada 37/2007 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. A su vez, la Acordada 5/2009 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación establece su adhesión a las 100 Reglas de Brasilia. Actualmente rige la Ley N° 26.589 de Mediación y Conciliación, promulgada el 3 de mayo de 2010 a través del Decreto Nacional N° 619/2010 y publicada en el Boletín Oficial el 6 de mayo de 2010

Sitio Web de la práctica: El Mapa de Acceso a Justicia puede consultarse en la página web de la Comisión Nacional de Acceso a Justicia: www.cnaj.gov.ar. También se puede acceder desde la página web de la Corte Suprema de Justicia de la Nación: www.csjn.gov.ar

Práctica n° 5

País en el que se ejecuta la práctica: Argentina

Nombre de la práctica: Mecanismos alternativos de acceso a la justicia: casa de justicia, oficinas multipuertas y otros

Descripción de la práctica:

En la República Argentina, en las jurisdicciones nacional y en las provinciales, se vienen desarrollando una gran cantidad de mecanismos alternativos de acceso a justicia diseñados por los poderes judiciales. Específicamente, a partir de la creación de la Comisión Nacional de Acceso a Justicia por parte de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y de la elaboración del Mapa de Acceso a Justicia se pueden mencionar los siguientes mecanismos a modo de ejemplo

En el período 2008-2017 se destacan los siguientes avances:

1. Catamarca creó la primera Casa de Justicia en la localidad de Valle Viejo (2011)
2. Chaco creó un Equipo de negociadores de respuesta inmediata judicial (2013), la creación del Registro Especial de Traductores e Intérpretes de Lenguas Indígenas para garantizar el efectivo acceso a justicia de los pueblos originarios y el Centro Judicial de Género (2016)
3. Córdoba y Ciudad de Buenos Aires abrieron oficinas multipuertas (2010)
4. Córdoba llevó a cabo una experiencia piloto para la creación de Juzgados Minoris Causas en mediación previa obligatoria, creación de la Oficina Coordinadora de Violencia Familiar (2015) y la Oficina de Cooperación Judicial Internacional (2016) y dispuso la concentración de competencia en casos de restitución internacional de menores y régimen de visita transfronteriza (2016)
 - Corrientes implementó el Programa Facilitadores Judiciales de la OEA (2011), inauguró el primer Juzgado de Paz Barrial (2012) y un Juzgado de Paz Itinerante en Yahapé (2016). Incorporó el servicio de mediación a distancia con otras jurisdicciones en conflictos familiares por sistema de videoconferencia; estableció protocolos de actuación para la justicia de paz en casos de violencia doméstica y menores en riesgo (2014). Creó el Centro Judicial de Santo Tomé (2015) y la Oficina de Atención a la Víctima y a la Ciudadanía (2015)
 - Entre Ríos realizó el II Encuentro Nacional de Justicia de Paz y Faltas de la región destinado a jueces de paz, secretarios letrados y equipos interdisciplinarios de los STJ provinciales (2014)
 - Formosa creó el primer Centro de Resolución Alternativa de Conflictos (2010) y dos anexos de dicho centro (2014); implementó un Servicio de Atención al Ciudadano (2012). Creó una Delegación Vecinal en el barrio Namquom, una comunidad de pueblos originarios al norte de la provincia (2012). La Cámara Nacional Electoral creó un Programa de Capacitación para Pueblos Originarios con el objetivo de fortalecer el ejercicio de los derechos político-electorales de las comunidades “La primavera” –Qom– y “Las Lomitas” –Wichi–. Implementó un protocolo para el abordaje de la violencia familiar y un programa de mediación barrial (2014). Creó un anexo del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos descentralizado en el edificio donde funciona el Tribunal de Familia y la Defensoría de Pobres y Ausentes (2015). Implementó el Programa Facilitadores Judiciales de la OEA (2017)
 - Jujuy puso en funcionamiento dos Juzgados especializados en violencia de género (2017)
 - La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil prestó colaboración para el desarrollo de un sistema informático de medición del impacto de la mediación en Tierra del Fuego (2014)
 - La Pampa inauguró la Oficina de Mediación Penal en la localidad de General Pico (2012). Sancionó una ley de mediación prejudicial obligatoria (2012) y realizó su primera mediación a distancia en un caso de régimen de visitas y alimentos a través del sistema informático Skype (2014). El Superior Tribunal de Justicia provincial inauguró la Oficina de la Mujer y de Violencia Doméstica -OMyVD- (2016)
 - Mendoza creó la Oficina de Asistencia Jurídica de Violencia contra la Mujer –OFAMU– (2012)
5. Misiones creó un canal de TV a través de la Web para capacitar a empleados y funcionarios y acercar información y servicios a la comunidad (2012). Puso en funcionamiento la Secretaría de Violencia Familiar y dos juzgados de violencia doméstica (2015)
 - Neuquén incorporó la mediación penal en su Código Procesal Penal y promulgó la ley 2930/2014 que creó en el ámbito del Poder Judicial el Servicio de Mediación Familiar (2014)

Práctica n° 5 (cont.)

6. Río Negro inauguró casas de justicia en Río Colorado (2008), Ingeniero Jacobacci (2009), Chimpay (2012) y Choele Choele (2012) e inició un Programa Piloto de Conciliación Laboral en General Roca (2010) y Viedma (2016). Colaboró con el Superior Tribunal de Justicia de La Pampa en la capacitación para la puesta en marcha del sistema de mediación prejudicial obligatoria y llevó a cabo diversos talleres de capacitación en arbitraje en equidad y mediación para jueces de paz e integrantes de casas de justicia (2014)
7. Salta creó el Centro de Mediación (2008); la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina de Violencia Familiar –OVIF– (2010); la Corte provincial autorizó a los jueces del Fuero Civil y Comercial a remitir de oficio al Centro Judicial de Mediación los procesos de daños y perjuicios en accidentes de tránsito, cualquiera sea su instancia en trámite. Contrató mediadores en Cafayate y en el Distrito Centro (2015). Incorporó un traductor de lengua Chorote y habilitó un edificio judicial en Tartagal con la señalética en idioma Wichi (2015)
8. San Juan puso en funcionamiento una Casa de Justicia en el departamento de Sarmiento (2011)
 - San Luis puso en funcionamiento la Oficina de Orientación al Justiciable (2011). Organizó un Taller sobre sustracción internacional de menores e inauguró salas de Mediación en San Martín, dependiente del Centro de Mediación Judicial y Extrajudicial de Concarán, La Calera (2014), El Trapiche (2015), Naschel y Buena Esperanza (2017). Creó Consultorios de Patrocinio Jurídico Gratuito en las facultades de Derechos de las universidades Nacional de San Luis y la Católica de Cuyo (2015)
 - Santa Cruz inauguró una Oficina de Violencia Doméstica (2009) y creó un Plan Piloto de Mediación (2016)
9. Santiago del Estero creó cuatro Oficinas de Violencia Doméstica en la provincia (2010), la Oficina Central de Mediación (2012) y el Centro de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (CEMARC), el Centro de Mediación Comunitaria y el Centro Judicial de Mediación (2015). Inauguró en agosto de 2016 juzgados de género (con competencia civil y penal)
10. Tierra del Fuego creó una Oficina Multipuertas (2009), la Oficina de Atención al Ciudadano (2014) y la Dirección Interdisciplinaria de Atención Temprana (DIAT) (2016)
11. Tucumán creó una Oficina de Violencia Doméstica (2009), la Oficina de Atención al Ciudadano (2012), la Oficina de Derechos Humanos y Justicia (marzo 2015) y desarrolló acciones para garantizar el acceso a justicia de niños y niñas víctimas de delitos sexuales. Inauguró el primer Juzgado de Paz en la localidad de Trancas (2017)

Población beneficiaria: Son beneficiarias de estas prácticas la población en general y, en particular, las personas en condiciones de vulnerabilidad social por cuestiones socio-demográficas, culturales o bien por padecer algún tipo de discapacidad

Autoridad que diseñó e implementó dicha práctica: Corte Suprema de Justicia de la Nación y los poderes judiciales provinciales

Política pública: Plan Estratégico Nacional en Resolución Alternativa de Disputas elaborado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación –CSJN–, la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires –JUFEJUS– y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación

Información sobre la práctica: Para obtener más datos sobre los mecanismos implementados por cada jurisdicción, dirigirse a la Comisión Nacional de Acceso a Justicia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Correo electrónico: accesoajusticia@csjn.gov.ar

Práctica n° 6

País en el que se ejecuta la práctica: El Salvador

Nombre de la práctica: Creación de Sistema de Tribunales Especializados para una Vida libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres

Población beneficiaria: Las mujeres en situación de violencia

Descripción de la práctica: Las mujeres en todo su ciclo de vida cuando se enfrentan a situaciones de violencia, necesitan acceder a un mecanismo judicial ágil, sencillo, breve con profesionales especializados para su abordaje del Órgano Judicial. Estos Tribunales Especializados se basan en el principio de la debida diligencia y el respeto a los Derechos y Garantías procesales contenidos en la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para la Mujer, Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, Tratados internacionales, así como otras normativas nacionales especiales aplicables

Año de implementación: Desde el 1 de Julio del año 2017 a la fecha (Tribunales Especializados). Desde el día 2 de Octubre a la fecha (Equipos Multidisciplinarios de los Tribunales Especializados)

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica nº 6 (cont.)
<p>Ámbito geográfico</p> <ul style="list-style-type: none"> • A nivel Nacional para la Zona Central y Paracentral en el departamento de San Salvador: Juzgado Especializado de Instrucción para una vida libre de Violencia y Discriminación para la Mujer. Juzgado Especializado de Sentencia para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para la Mujer. Equipos Multidisciplinarios para una Vida libre de Violencia y Discriminación para la Mujer • Actualmente se está trabajando para la instalación de los Tribunales a nivel Occidental, Oriental
<p>Política pública: en cumplimiento al Plan Estratégico Institucional 2016-2021 (CSJ) y de la Política Nacional Para el Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia 2016-2021 (ISDEMU)</p>
<p>Marco normativo: Ley Especial integral para una vida libre de Violencia para la Mujer, Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, Convenciones Cedaw, Belem Do Pará y Tratados Internacionales para la mujer y poblaciones vulnerables, así como otras normativas nacionales aplicables</p>
<p>Sitio Web de la práctica: http://www.transparencia.oj.gob.sv/Filemaster/InformacionGeneral/documentacion/c-37/8962/INFORME%20DE%20TRABAJO%20UNIDAD%20DE%20G%C3%89NERO%202015..pdf</p>

Práctica nº 7
<p>País en el que se ejecuta la práctica: Costa Rica</p>
<p>Nombre de la práctica: Directriz Institucional del Poder Judicial de Costa Rica: Validez de documentos de identidad para el acceso a los procesos judiciales de las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de la condición de refugio. Circular No. 083-2013</p>
<p>Población beneficiaria: Población migrante, refugiada y solicitante de refugio, habitantes de Costa Rica que solicitan servicios judiciales en materias de violencia doméstica, pensiones alimentarias y asuntos atinentes con la investigación de delitos y protección a víctimas y testigos</p>
<p>Descripción de la práctica: Esta directriz responde a la Política institucional para el acceso a la justicia por parte de la población migrante y refugiada del Poder Judicial, aprobada el 8 de noviembre de 2010, por Corte Plena en sesión No. 32-10, en un esfuerzo por eliminar barreras que impidan de una u otra forma el acceso oportuno a la justicia de calidad, por parte de personas migrantes independientemente de su condición migratoria</p> <p>Con base en el marco jurídico nacional y los compromisos internacionales, se estableció esta directriz que incluye 15 recomendaciones, no excluyentes entre sí, con la finalidad de asegurar un adecuado acceso a los procedimientos de violencia doméstica, pensiones alimentarias y a la investigación de delitos y protección a víctimas y testigos, a favor de toda persona migrante y refugiada sin discriminación</p> <p>Al ser aprobado por el máximo órgano administrativo del Poder Judicial y ser una circular, se convierte en acatamiento obligatorio para el personal judicial de todo el país, en donde no se puede alegar ignorancia o desconocimiento</p> <p>Esta directriz es una poderosa herramienta para instrumentalizar la política institucional, ya que le brinda al personal judicial mecanismos específicos para garantizar la identidad de la persona usuaria o solicitante del servicio público, en condición migratoria regular, irregular, con o sin documentos migratorios al día</p> <p>Al mismo tiempo es una valiosa herramienta para las organizaciones sociales que defienden derechos de población migrante y refugiada, para indicarles a las personas que pueden acercarse a solicitar servicios y contribuir al temor que sienten por la institucionalidad judicial</p> <p>Adicionalmente, la recomendación #12 establece que en caso de que haya una decisión de no brindar el servicio o continuar con el proceso judicial, esta decisión se efectúe mediante resolución formal debidamente justificada, notificada y nunca de facto, por lo que se convierte en un elemento de prueba o denuncia ante las Contralorías de Servicios y otras instancias judiciales o extrajudiciales</p>
<p>Año de implementación: Esta directriz fue aprobada en el año 2013 y está vigente hasta la fecha actual</p>
<p>Ámbito geográfico: Nacional (en todo Costa Rica)</p>
<p>Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Poder Judicial de Costa Rica y la Subcomisión para el Acceso a la Justicia para Población Migrante y Refugiada</p>

Práctica nº 7 (cont.)

Marco normativo: El Artículo 41 de la Constitución Política de Costa Rica establece el derecho de acceso a la justicia y el Artículo 33 hace referencia al principio de no discriminación e igualdad ante la ley

La Ley General de Migración y Extranjería de Costa Rica, en su artículo 31 establece el derecho de acceso a la justicia y de las garantías al debido proceso, defensa y el derecho de petición y respuesta para personas extranjeras

Asimismo, la normativa internacional, de la cual Costa Rica es suscribiente, establece la prohibición de la discriminación y el derecho de acceso a la justicia. Así se estipula por ejemplo en los Artículos 3 y 16 de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951. Además, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha establecido en su Opinión Consultiva OC-18/2003 del 17 de setiembre de 2003

Coordinación: La directriz parte de un marco de derechos humanos, en el que las personas operadoras de justicia actúan como garantes del derecho de acceso a la justicia, independientemente de la condición migratoria de la persona migrante o refugiada. En la recomendación número 13 de esta directriz, se indica la posibilidad de lograr convenios, con consulados presentes en Costa Rica para verificar la identidad de las personas migrantes que se presenten a oficinas judiciales

En el caso de las personas refugiadas o solicitantes de refugio se puede coordinar con la Dirección General de Migración y Extranjería, debido al principio de confidencialidad de la información de las personas con esta condición

Sitio Web de la práctica:

www.poder-judicial.go.cr/accesoalajusticia/images/migrantes/docs/circulares/circular_validez_documentos.pdf

Práctica nº 8

País en el que se ejecuta la práctica: España

Nombre de la práctica: Asistencia jurídica gratuita

Población beneficiaria: Personas con escasos recursos económicos

Descripción de la práctica: La asistencia jurídica gratuita permite el acceso a la justicia de todas aquellas personas que carezcan de recursos para poder litigar

Año de implementación: La ley se aprobó el 10 de enero de 1996 y sigue vigente en la actualidad

Ámbito geográfico: Nacional

Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Ministerio de Justicia implementó dicha práctica que fue aprobada en el Congreso de los Diputados

Política pública: La práctica se corresponde con la política pública de acceso a la justicia de los ciudadanos más desprotegidos en condiciones de igualdad

Marco normativo: Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita

Sitio Web de la práctica:

<http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/servicios-ciudadano/tramites-gestiones-personales/asistencia-juridica-gratuita>

Práctica nº 9

País en el que se ejecuta la práctica: España

Nombre de la práctica: Protocolo para la implantación de la orden de protección en las víctimas de la violencia doméstica

Población beneficiaria: Víctimas de violencia de género

Descripción de la práctica: Se pretende que este instrumento sea un cauce unificador de amparo y tutela a las víctimas de estos delitos amparándose en los siguientes principios básicos: principio de protección de la víctima y de la familia; principio de aplicación general; principio de urgencia; principio de accesibilidad, principio de integralidad y principio de utilidad procesal

Año de implementación: 2003 y sigue vigente en la actualidad

Ámbito geográfico: Nacional

Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Comisión de Seguimiento de Implantación de la Orden de Protección – Congreso de los Diputados

Política pública: Se enmarca dentro de la lucha contra la violencia género, concretamente, para unificar a partir de una sola solicitud los diferentes instrumentos de protección de la víctima previstos por el ordenamiento jurídico (penales, civiles y de protección y asistencia social)

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA
DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica nº 9 (cont.)
Marco normativo: tanto por la Ley 27/2003, de 31 de julio, posteriormente modificada por la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género como también por normativa europea como la Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa (2002) sobre la protección de las mujeres contra la violencia (que fue adaptada el 30.04.2002)
Sitio Web de la práctica: http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/profesionalesInvestigacion/seguridad/protocolos/pdf/Protocolo_implantacion_orden_proteccion.pdf

Práctica nº 10
País en el que se ejecuta la práctica: República Dominicana
Nombre de la práctica: Centros de Entrevistas para Personas en Condición de Vulnerabilidad Víctimas o Testigos
Población beneficiaria: Niños, Niñas y Adolescentes, mujeres víctimas de violencia, género y trata y tráfico
Año de implementación: En el año 2009 fue puesto en funcionamiento el primer Centro de Entrevista, en el Distrito Nacional, capital de la República Dominicana. En el 2014 este proyecto fue replicado en las ciudades de San Cristóbal y Santiago de Los Caballeros. Luego, en el año 2017, en las ciudades de Puerto Plata, Samaná, Higüey y Santo Domingo. Todos estos centros se encuentran en funcionamiento actualmente Para el 2018, se implementa en las ciudades de Barahona y San Juan de La Maguana, ubicados en la zona sur del país
Ámbito geográfico: Para un mayor y mejor acceso a la justicia, el Poder Judicial, a nivel nacional, ha puesto en funcionamiento Centros de Entrevistas en diversos lugares del país: Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo, Santiago, San Cristóbal, Puerto Plata, Higüey, Samaná, Barahona y San Juan de La Maguana
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: El Poder Judicial
Política pública: La práctica obedece al cumplimiento de lo establecido en el Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes (Ley núm. 136-03), fundamentado en la Convención sobre los Derechos del Niño. Esta ley sirve de base legal para la creación y puesta en funcionamiento de los Centros de Entrevistas y a lo establecido en el Código Procesal Penal (CPP), se pueden señalar los artículos 202, 287 y 329, sobre el testimonio de personas que se encuentran en circunstancia especiales de vulnerabilidad; sobre anticipo de prueba y declaraciones de personas menores de edad y otros medios de prueba
Marco normativo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Convención de los Derechos del Niño 2. Reglas de Brasilia 3. Constitución de la República Dominicana 4. Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes (Ley núm. 136-03) 5. Código Procesal Penal 5. Plan Estratégico del Poder Judicial 2015-2019 6. El Protocolo de funcionamiento de los Centros de Entrevistas, amparado en la Resolución núm. 116/2010, que tiene por objeto reglamentar el procedimiento para la obtención de las declaraciones de personas en condición de vulnerabilidad, víctimas o testigos, en los Centros de Entrevistas, modificando la Resolución núm. 3687-2007 y la Resolución núm. 3869-2006 sobre Manejo de Prueba 7. Cumbre Judicial Dominicana
Coordinación: En el país contamos con un Sistema de Protección de los Derechos de niños, niñas y adolescentes. En tal sentido, el Poder Judicial ha coordinado actividades y realizados acuerdos con otros actores del sistema. De manera especial podemos mencionar el Acuerdo suscrito entre el Poder Judicial y el Consejo Para la Niñez y Adolescencia (CONANI), en el año 2015, en el cual CONANI se compromete a facilitar el personal del área de psicología para realizar las entrevistas a las personas en Condición de Vulnerabilidad, Víctimas o Testigos. A estos fines, el Poder Judicial le ofrece a este personal un entrenamiento en técnicas de entrevistas forense
Sitio Web de la práctica: www.poderjudicial.gob.do

Práctica n° 11
País en el que se ejecuta la práctica: Chile
Nombre de la práctica: Tribunales de Tratamiento de Drogas y Alcohol (TTD)
Población beneficiaria: El programa está dirigido a personas con consumo problemático de drogas y alcohol que cometan infracciones penales
<p>Descripción de la práctica. Está vigente desde 2004 como piloto. Comenzó su implementación en la Región de Valparaíso, constituyendo un modelo de tratamiento integral de infractores de ley con consumo problemático de drogas y/o alcohol que se aplica en los juzgados de garantía, e incorpora una metodología que se inspira en lo que se ha denominado “justicia terapéutica”</p> <p>Hoy se cuenta con 29 Programas en igual número de tribunales y 10 regiones a lo largo de Chile. Sus destinatarios son las personas adultas, esto es, desde los 18 años de edad</p> <p>Sin embargo, siete de estos Juzgados cuentan con este modelo para jóvenes-adolescentes infractores de ley (entre 14 y 18 años). El sistema se basa en la actividad coordinada y no adversarial de los organismos que suscribieron el 12 de marzo de 2012 un convenio interinstitucional, a saber: Poder Judicial, Ministerio Público, Defensoría Penal Pública, CONACE actual SENDA, SENAME, Fundación Paz Ciudadana, Gendarmería de Chile y Ministerio de Justicia</p>
Año de implementación: 2004 y permanece vigente
Ámbito geográfico: Nacional, con impacto iberoamericano
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: El Poder Judicial de la República de Chile
Marco normativo: La Corte Suprema aprobó el programa mediante resolución del Pleno de Ministros de la Corte de fecha 31 de enero de 2012, AD-1702-2011. A ello se suma la resolución de Pleno de fecha 24 de abril de 2017, AD-389-2017, que aprobó el manual de procedimientos interinstitucionales para poner en práctica este instrumento
<p>Coordinación y apoyos: El programa ha celebrado un convenio en el que participan el Poder Judicial de Chile, el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública, el Servicio Nacional de Drogas y Alcohol, el Servicio Nacional de Menores, la Fundación Paz Ciudadana, Gendarmería de Chile y el Ministerio de Justicia. Asimismo estas instituciones funcionan en una Mesa Operativa que es coordinada por el Ministerio de Justicia, obteniéndose importantes productos que han perfeccionado el modelo y su implementación, tanto el área de adultos como de adolescentes infractores de ley, para lograr importantes resultados, entre los que se destacan la reducción de la reincidencia criminal hasta un 89%, respecto de aquellas personas ingresadas en el año 2014 y que terminaron exitosamente el programa para ser sobreseídas definitivamente en el proceso penal. Los productos de la mencionada Mesa Operativa han sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un Borrador del Anteproyecto de Ley de Tribunales de Tratamiento de Drogas que contiene 26 Artículos, y pretende la reducción de la reincidencia, retención en el tratamiento, bajar o eliminar el consumo de Drogas y/o Alcohol, bajar el costo Estatal y la congestión en las cárceles • Manual de Procedimientos del Programa TTD Adultos • Diseño de la metodología de abordaje en los TTD Adolescentes, con una mirada multidisciplinaria que incorpora una plataforma de operatoria y flujos de actividades asociadas a una intervención gradual e integral tanto en la suspensión condicional del procedimiento, como en la aplicación de medidas cautelares, imposición de sanciones, y en la ejecución de éstas
Sitio Web de la práctica: http://ttd.pjud.cl

Práctica n° 12
País en el que se ejecuta la práctica: Chile
Nombre de la práctica: Centros de Observación y Control del Cumplimiento de Medidas de Protección
Población beneficiaria: Niños, Niñas y Adolescentes
<p>Descripción de la práctica: Durante los años 2015 y 2016, se ha ido gradualmente consolidando el proyecto de implementación de Centros de Observación y Control del Cumplimiento de Medidas de Protección (COCCMP) a la luz del Acuerdo del Pleno de Ministros de la Corte Suprema del ACTA 37-2014</p> <p>Estos centros están bajo la tutela el Poder Judicial y tienen como propósito garantizar el seguimiento, control y cumplimiento de las sentencias decretadas por los tribunales en materia proteccional y posicionarse como un articulador entre los propios tribunales y la red existente en cada jurisdicción, para así corroborar el correcto cumplimiento de las sentencias que afectan a niños, niñas y adolescentes</p>

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA
DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica n° 12 (cont.)
En la creación de este proyecto, se comprometió la observación permanente del total las medidas de protección que se conocen, tramitan y sentencian en los juzgados con competencia en familia del país, que serán monitoreadas y controladas en su cumplimiento, a fin de evitar su vencimiento, la tardanza en el envío de informes y principalmente propendiendo a remediar la larga permanencia de los NNA institucionalizados. El objetivo de este proyecto, entonces, se orienta explícitamente a la gestión, mejora que permitirá la toma de conocimiento a tiempo de los acontecimientos suscitados en la vida del niño, la niña o el adolescente, que esté afecto a una medida de protección, así como las modificaciones establecidas en la intervención en favor de la superación de la vulneración vivenciada por el sujeto
Año de implementación: 2015
Ámbito geográfico: Nacional.
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Poder Judicial de la República de Chile
Marco normativo: En el ámbito del derecho nacional, ley N°19.968, que crea los Tribunales de Familia y en el ámbito internacional, la Convención de los Derechos del niño vigente en Chile desde 1990, opera como un ordenador de las relaciones entre el niño, el Estado y la familia, que se estructura a partir del reconocimiento de derechos y deberes recíprocos que sigue la tradición contenida en la Declaración Universal de Derechos Humanos
Coordinación: El proyecto persigue que los centros sean un apoyo a la tarea de articular las coordinaciones entre juzgados y la red institucional de protección a nivel nacional, asegurando la implementación de mesas de trabajo interinstitucionales en cada territorio jurisdiccional, apoyando técnicamente a la celebración de acuerdos operativos y convenios con otros organismos estatales que participan junto con el Poder Judicial en relación con temáticas de infancia

Práctica n° 13
País en el que se ejecuta la práctica: Chile
Nombre de la práctica: Servicio de traducción para los tribunales de Familia
Población beneficiaria: Personas con discapacidad auditiva, migrantes (inglés) y pueblos originarios
<p>Descripción de la práctica: La iniciativa busca promover la inclusión de personas con discapacidad auditiva, migrantes y pueblos originarios en los procesos judiciales de familia, tales como, audiencias o trámites más simples, como solicitud de información y orientación de los mesones de atención de público de tribunales, mediante la implementación de una plataforma tecnológica de comunicación accesible, que considera un servicio de intérpretes en lenguaje de señas, idiomas extranjeros (inglés) y/o lenguas originarias (mapudungun), el que estuvo disponible para el uso de usuarios, jueces y funcionarios de las jurisdicciones de Concepción, Temuco y Santiago</p> <p>En cuanto a la accesibilidad a las instalaciones y tecnología que el Poder Judicial pone a disposición de sus usuarios sordos, durante 2016 se inició la implementación de un servicio de traducción en línea en su etapa I, denominado Proyecto Vi-Sor, provisto por la empresa RED APIS. Este es un proyecto piloto de “servicio de traducción en línea para tribunales de justicia”. Para el año 2017, el programa piloto se extendió en su etapa II, a 12 Tribunales que conocen conflictos de familia de las Jurisdicciones de Antofagasta, Copiapó, Santiago, Talca, Concepción y Temuco</p> <p>Este sistema de comunicación accesible (Vi-Sor), tiene como objetivo resolver las dificultades de comunicación entre personas con discapacidad auditiva o personas que hablen un idioma distinto al español y los funcionarios de atención de público. La solución de videoconferencia es el medio por el cual el funcionario de atención de público se comunica con el usuario, mediante un facilitador de la comunicación que hace las veces de intérprete simultáneo, en lengua de señas. De este modo, el funcionario puede interactuar en tiempo real con el usuario que presente una manera de comunicación distinta al español hablado. El proyecto se vislumbra como una respuesta concreta a la dificultad de comunicación que presentan usuarios con discapacidad auditiva y se transforma en una alternativa para que futuros jueces con discapacidad puedan conseguir la independencia en el ejercicio de su trabajo</p>
Año de implementación: 2016
Ámbito geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Corporación Administrativa del Poder Judicial
Marco normativo: El derecho de acceso a la justicia posee un carácter instrumental que se traduce en una función social: la protección de aquellos grupos que siempre se han visto excluidos o discriminados en la sociedad. En Chile, el Estado debe “asegurar un efectivo acceso a la justicia a todas las personas” cumpliendo así también con los acuerdos internacionales en materia de Derechos Humanos. “Para ello [el Estado] debe asumir las desigualdades económicas y sociales que pueden enfrentar ciertos grupos al momento de hacer visibles afectaciones que experimentan (...) En efecto, el Estado debe asegurar la igualdad entre los justiciables”. En esta línea, Chile ha adscrito a la mencionadas Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad de la Cumbre Judicial Iberoamericana del año 2008, en las que se estipula —dentro de otros aspectos— el derecho a gozar de un intérprete, o el aseguramiento de condiciones territoriales o geográficas particulares diferenciadas según la vulnerabilidad correspondiente
Coordinación: A través de la contratación de los servicios con una empresa externa del Poder Judicial denominada Red Apis

Práctica n° 14
País en el que se ejecuta la práctica: Guatemala
Nombre de la práctica: Acceso a la justicia en idioma de los Pueblos Indígenas
Población beneficiaria: Pueblos Indígenas de Guatemala
Descripción de la práctica: Atención a personas indígenas usuarias del sistema de justicia (órganos jurisdiccionales) en su propio idioma, con la designación de intérpretes y traductores jurídicos en las diferentes diligencias judiciales. – Traducción de sentencias judiciales a solicitud de jueces y magistrados/as – Traducción de convenio 169 de la Organización Internacional de Trabajo en 9 idiomas mayas y otras leyes – Traducción del protocolo de atención a mujeres indígenas en 9 idiomas mayas
Año de implementación: 2013
Ámbito geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Presidencia del Organismo Judicial mediante la creación de la Secretaría de Pueblos Indígenas y el Centro de Interpretación de Idiomas de Pueblos Indígenas. – Comisión de Pueblos Indígenas de la Corte Suprema de Justicia integrados por Magistrados/as de la CSJ. – Secretaría de Pueblos Indígenas del Organismo Judicial
Marco normativo: Constitución Política de la República de Guatemala – Ley de idiomas nacionales, decreto 19-2003 – Convenios internacionales, especialmente el Convenio 169 de la Organización 10 Internacional de Trabajo. – Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas. – Las 100 reglas de Brasilia
Coordinación: Se aplica en coordinación intra institucional entre dicha Secretaría, la Presidencia del Organismo Judicial y la Secretaría de la Corte Suprema de Justicia

Práctica n° 15
País en el que se ejecuta la práctica: Guatemala
Nombre de la práctica: Órganos Jurisdiccionales Especializados de Delitos de Femicidio Y Otras Formas Violencia Contra La Mujer y Violencia Sexual
Población beneficiaria: Mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas y sobrevivientes de violencia de delitos de femicidio, violencia contra la mujer y violencia sexual
Descripción de la práctica: Los órganos jurisdiccionales están integrados por juzgados de primera instancia penal y Tribunales de Sentencia Penal, Juzgado de Turno de Primera Instancia Penal y salas de la Corte de Apelaciones con competencia especializada en delitos de Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, ubicados en toda la República de Guatemala, conocerán únicamente de los delitos regulados en la Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, (violencia física, violencia psicológica, violencia sexual y violencia económica) y de los delitos de Violencia Sexual, éstos últimos solamente en aquellos casos cuando la víctima sea una persona menor de edad o una mujer mayor de edad. Además cuentan con un Sistema de Atención Integral a la Víctima SAI (integrado por Trabajadoras (es) sociales y psicólogas(os) y niñeras. El personal judicial, auxiliar judicial y administrativo de los mismos está capacitado y sensibilizado, ya que a partir de la creación de un juzgado y un tribunal especializado al personal se le proporciona una formación inicial, por medio del curso “Transversalización de Género”, compuesto por 4 módulos que les permiten conocer y abordar la temática de género hasta sus implicaciones en las resoluciones y sentencias que emitirán las y los juzgadores, las que deberán ser con enfoque de género, derechos humanos y pertinencia étnico-cultural, lo que asegura a la población una justicia especializada accesible, que reconoce las particularidades de los casos de violencia contra la mujer, promoviendo y respetando los derechos humanos de las mujeres
Año de implementación: En el año 2010
Ámbito geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Corte Suprema de Justicia
Política pública: La práctica se vincula con la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres, así como la “ Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra las Mujeres. Decreto 22-2008. de Congreso de la República de Guatemala

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA
DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica nº 15 (cont.)

Marco normativo: Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer. – Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. – Declaración Universal de Derechos Humanos¹. – Convención Americana de Derechos Humanos o Pacto de San José². – Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos. – Declaración Universal de Derechos Humanos. – La Plataforma de Acción de la IV Conferencia Mundial de la Mujer – Constitución Política de la República de Guatemala – Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer – Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto 22- 2008 Ley contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer, Decreto 9-2009 Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas – Convención sobre los Derechos del Niño/a – Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas – Cien Reglas de Brasilia. – Plan Estratégico Quinquenal del Organismo Judicial 2016-2020.

Coordinación: Coordinación intrainstitucional, con las diferentes dependencias que intervienen en la creación, implementación y fortalecimiento de nuevos órganos especializados. Se realiza coordinación interinstitucional con entidades públicas, sociales e internacionales, particularmente con las instituciones del Sistema de Justicia y Seguridad (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Defensa Pública Penal, Instituto Nacional de Ciencias Forenses). Se cuenta con apoyo técnico y financiero y acompañamiento de entidades nacionales e internacionales en el desarrollo en acciones que fortalecen la justicia especializada.

Sitio Web de la práctica: www.oj.gob.gt

Práctica nº 16

País en el que se ejecuta la práctica: Guatemala

Nombre de la práctica: Sistema de Atención Integral a las Víctimas de Violencia –SAI– integrante de los Órganos Jurisdiccionales de Justicia Especializada

Población beneficiaria: Mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas y sobrevivientes de violencia de delitos de femicidio, violencia contra la mujer y violencia sexual

Descripción de la práctica: Por medio del personal especializado en psicología, trabajo social y personal técnico que atiende a niños/as se les ayuda a superar los efectos de los hechos de violencia de los que fueron objeto, apoyándolas durante el proceso judicial, efectuando estudios sobre las medidas de protección necesarias en cada caso en particular, deben “brindar atención personalizada a las víctimas dependiendo de las circunstancias particulares de edad, sexo, género, cultura, pertinencia étnica, origen, condición económica y cualquier otra”. (Organismo Judicial, 2010). Busca minimizar la re-victimización; y apoyar en el proceso de empoderamiento de la víctima/sobreviviente. Este sistema considera la asistencia de intérpretes de idiomas mayas cuando se hace necesario, contando con un Centro de Interpretación y Traducción Indígena, conformado por intérpretes que hablan diferentes idiomas de las diversas comunidades lingüísticas

Año de implementación: 2010

Ámbito geográfico: Nacional

Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Corte Suprema de Justicia

Marco normativo: Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra las Mujeres. Decreto 22-2008 Ley contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer; Decreto 9-2009 Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas; Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas 33 las Cien Reglas de Brasilia Plan Estratégico Quinquenal del Organismo Judicial 2016-2020

Coordinación y apoyos: Coordinación intrainstitucional, con las diferentes dependencias que intervienen en la creación e implementación de nuevos órganos especializados que cuentan con equipos del Sistema de Atención Integral –SAI–. Se reciben donaciones de organismos internacionales, en temas de equipamiento de las sedes, capacitaciones al personal

Práctica nº 17

País en el que se ejecuta la práctica: Panamá

Nombre de la práctica: Creación de un formulario en formato Excel para el registro de datos de personas en condición de vulnerabilidad

Población beneficiaria: Entidades Públicas, Privadas, Nacionales e Internacionales que solicitan datos estadísticos al Poder Judicial

Práctica n° 17 (cont.)
Descripción de la práctica: Con este formulario, en las oficinas judiciales se amplía la información que se obtiene en los procesos judiciales ventilados en el Sistema Penal Acusatorio, tanto de la víctima como del agresor. Se incluye ahora detalles sobre tipo y grado de discapacidad, etnia, detalles de los hijos de la víctima, entre otros datos. Este formulario será llenado por los auxiliares judiciales de forma paralela al registro de la audiencia
Ámbito geográfico: nacional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Centro de Estadística Judicial
Política pública: De forma permanente el Órgano Judicial responde a solicitudes de información estadística, de todo tipo de organismos. La política de Acceso a la Justicia y Género del Órgano Judicial, en su Imperativo Estratégico V, establece la necesidad de contar con Información, Medios de Comunicación y Señalización Comprensibles para los Usuarios. Allí se contempla el desarrollo de mecanismos informáticos para la obtención de información desagregada por sexo, edad, etnia, edad, condiciones económicas, así como la construcción de indicadores de género
Marco normativo: Todas las convenciones suscritas por el Estado Panameño en materia de Derechos Humanos

Práctica n° 18
País en el que se ejecuta la práctica: Costa Rica
Nombre de la práctica: Audiencias Orales de personas con discapacidad psicosocial en el espacio de su ubicación o permanencia
Población beneficiaria: Personas con Discapacidad Visual usuarias de los servicios de la Sala Constitucional
Descripción: El acceso a la información de la Sala Constitucional de las personas con alguna discapacidad. La Presidencia de la Sala suscribió una carta de compromiso con el Patronato Nacional de Ciegos, en febrero del 2009, a partir de esta fecha los usuarios pueden solicitar la información que necesiten al Centro de Jurisprudencia Constitucional, y es esa oficina la encargada de coordinar con el Patronato el envío de la jurisprudencia, para que sea traducida en un formato accesible, información que se le entrega a la persona en el Centro. Asimismo, este compromiso se ha visto reforzado con una circular emitida por la Presidencia de la Sala, en la que se dispone a las autoridades contra las cuales acuda una persona con discapacidad visual, que envíen informe en forma impresa y también digital, a efectos de enviárselos a los recurrentes por vía de correo electrónico y la Capacitación en un programa que ayuda a convertir los documentos en audio a los funcionarios del Centro de Jurisprudencia Constitucional. Los documentos serán enviados a todas las personas con discapacidad visual, en audio o por correo electrónico, para que puedan ser leídos en sus computadoras con los programas que les ayuden
Año de implementación: 2009
Ámbito geográfico: Regional: San José
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. I Circuito Judicial
Política pública: Política de igualdad para las personas con discapacidad en el Poder Judicial
Marco normativo: <ol style="list-style-type: none"> I. Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) II. Pacto de Derechos Civiles y Políticos (1966) III. Convención Americana de Derechos Humanos (1969) IV. Ley N° 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (1996) V. Ley N° 7948, Aprobación de la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (1999) VI. Las 100 Reglas de Brasilia sobre el acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad (2008)
Coordinación: Se coordina con el Patronato Nacional de Ciegos en la forma especificada en la descripción de la práctica
Sitio Web de la práctica: https://www.poder-judicial.go.cr/salaconstitucional/

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA
DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica n° 19
País en el que se ejecuta la práctica: Costa Rica
Nombre de la práctica: Desarrollo de Aplicación para teléfonos móviles inteligentes y tabletas (APP) “Empodérate”
Población beneficiaria: Personas adolescentes de 12 a 18 años de edad
Descripción: El objetivo de la creación de la aplicación para teléfonos móviles inteligentes y tabletas, redundaba en que las personas menores de edad conozcan sus derechos, con el fin de prevenir que sean víctimas de delitos (violencia sexual, tráfico de drogas), conductas indebidas, tales como el consumo de drogas, acoso escolar, maltrato infantil y la utilización de las medidas de protección a su favor. De requerir ayuda, las personas menores de edad contarán con un botón directo a la línea 9-1-1, que los asistirá en caso de emergencia y, a la vez, le proporcionará información a dicho sistema con la geolocalización de la persona que tiene la emergencia. Su adquisición es gratuita para las personas destinatarias, en las tiendas Google Play, App Store y Windows Mobile
Año de implementación: 2015
Ámbito geográfico: Nacional, sin embargo, podría adecuarse su contenido para cada país de forma fácil, por lo que su estructura es multipaís
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Poder Judicial de Costa Rica, UNICEF, Operadoras telefónicas (Claro, Kolbi, Movistar), Superintendencia de Telecomunicaciones, Ministerio de Educación Pública, Patronato Nacional de la Infancia, Servicio 9-1-1, Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia
Política pública: Tanto la “Política Judicial dirigida al Mejoramiento del Acceso a la Justicia de las Niñas, Niños y Adolescentes en Costa Rica”, aprobada en la sesión N° 34-10 de la Corte Plena, del 29 de noviembre de 2010, artículo XVII, así como la “Política del Derecho al Acceso a la Justicia para Personas Menores de edad en Condiciones de Vulnerabilidad sometidos al Proceso Penal Juvenil en Costa Rica”, aprobada en sesión N° 4-11 de Corte Plena, del 14 de febrero de 2011, artículo XV, contemplan planes de acción dirigidos a facilitar el acceso a la justicia de la niñez y adolescencia, como poblaciones vulnerables
Marco normativo: Convención de Derechos del Niño, Reglas de Brasilia, Ley de Justicia Penal Juvenil, Código de la Niñez y Adolescencia, Código Penal, Código Procesal Penal
Coordinación: Se desarrollaron protocolos específicos que implican que el servicio de emergencias 9-1-1 contacta al Patronato Nacional de la Infancia, Policía o Fiscalía, dependiendo del caso concreto que sea puesto en conocimiento por parte de la persona menor de edad. Aparte de ello, cada una de estas instituciones, posee su propio protocolo a seguir

Práctica n° 20
País en el que se ejecuta la práctica: España
Nombre de la práctica: Lectura fácil de sentencias para personas con discapacidad intelectual o limitación cognitiva
Población beneficiaria: Personas con alguna discapacidad intelectual o alguna limitación cognitiva que tengan dificultades en la lectura y escritura, lo que les supone un gran esfuerzo para comprender las resoluciones judiciales
Descripción: En el ámbito de los Juzgados de familia de Oviedo, y desde diciembre de 2016, se ha desarrollado una primera experiencia al objeto de poner a disposición de las personas respecto de las cuales se dicta una sentencia de modificación de la capacidad, además de la sentencia que se haya dictado, una versión de la misma en formato adaptado de “lectura fácil” y que permita así al interesado poder comprender el sentido de lo resuelto en el juicio seguido. Ello ha venido acompañado de una adaptación de la cédula de emplazamiento, remitida al interesado en formato de lectura fácil, junto con el documento que resulta del sistema de gestión
Una vez redactada la sentencia, se remite por el medio más rápido posible a la entidad que vaya a encargarse de su adaptación al formato «lectura fácil». Ello implica un inicial trabajo de un equipo técnico especializado para adaptar la sentencia a dicho formato y, una vez hecho, se exige la «validación» por parte de un equipo de personas, en el que se incluyen personas con discapacidad, que examinan el texto y determinan si es comprensible o no y, en su caso, que términos conviene modificar para que sea más fácilmente comprensible por su destinatario.
Una vez ya preparado el texto en versión “lectura fácil” se remita éste al Juzgado. Comprobado por el juez que corresponde a lo así acordado en el fallo, se notificará junto con la sentencia al demandado. Ese texto adaptado, obviamente, no sustituye a la sentencia ni la complementa, es simplemente un texto con valor meramente informativo
Año de implementación: 2016
Ámbito geográfico: Juzgados de familia de Oviedo (Asturias)
Marco normativo: La Convención Internacional de Nueva York sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 13 de diciembre de 2006 se encuentra ya incorporada como parte del ordenamiento jurídico español desde 3 de mayo de 2008 y recoge en art. 9 el derecho de las personas con discapacidad a obtener información que les sea accesible y que, por tanto, sea fácil de leer y entender

Práctica nº 21
País en el que se ejecuta la práctica: Honduras
Nombre de la práctica: Juzgados de Paz Móviles
Población beneficiaria: Las personas que por razón de circunstancias económicas y/o sociales se encuentran en especiales dificultades de tener acceso a la justicia
Descripción de la práctica: Los Juzgados de Paz Móviles son oficinas judiciales que se desplazan por diferentes lugares donde existe demanda de servicios no atendidos y su población carece de recursos que le permitan acceder a sedes judiciales fijas. Se han convertido en Centros Móviles de Justicia que han atendido eficientemente los casos sometidos a su conocimiento de acuerdo a los principios de gratuidad y celeridad, a fin de garantizar un verdadero acceso a la justicia. Los Juzgados de Paz Móviles se ubican en diferentes sedes del país, procurando medios para que los sectores más vulnerables de la población cuenten con un verdadero acceso a la justicia y con ello obtengan oportuna y eficaz tutela judicial respecto de sus conflictos judiciales
Año de implementación: 2007
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Poder Judicial de Honduras
Política pública: Vinculada a la política pública para el acceso a la justicia de personas en condiciones de vulnerabilidad
Marco normativo: Convención Interamericana de Derechos Humanos, 100
Coordinación: Unidad de Juzgados de Paz Móviles

Práctica nº 22
País en el que se ejecuta la práctica: Honduras
Nombre de la práctica: Salas Lúdicas
Población beneficiaria: Los niños y niñas que son víctimas de violencia en su hogar
Descripción de la práctica: La atención de los niños/niñas que sufren las secuelas de la violencia doméstica en su hogar es fundamental en el desarrollo emocional de los mismos. Las salas lúdicas han venido a ser un entorno mediante el cual, los niños y niñas a través del juego expresan sus emociones, lo que permite tener una mejor apreciación del daño psicológico que sufren o han sufrido en sus hogares, escuelas o cualquier otro lugar en el cual por su condición de tal, es vulnerable a todo tipo de violencia o abuso. El juego es una actividad presente en todos los seres humanos a lo largo de la evolución de la especie. Tiene una función primordial en lo que respecta al ciclo vital de cada individuo ya que constituye una herramienta que permite ensayar, adquirir y desarrollar conocimientos y capacidades adquiridas tanto intelectuales así como motoras, emocionales, sociales y psicológicas. Es por ello, que las salas lúdicas se han convertido en una gran herramienta que permite tener ese acercamiento con los niños y niñas que han sufrido violencia en cualquiera de sus manifestaciones, sin invadir su espacio de desarrollo emocional, que no lo revictimiza o causa daño psicológico
Año de implementación: 2007
Ámbito Geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica Poder Judicial de Honduras
Política pública: Vinculada a la política pública para el acceso a la justicia de personas en condiciones de vulnerabilidad
Marco normativo: Declaración Universal de los Derechos del Niño, Convención de los Derechos del Niño, Constitución de la República de Honduras, Código de la Niñez y Adolescencia, 100 Reglas de Brasilia, UNICEF
Coordinación: Unidad de Programas Especiales (UPE)

Práctica nº 23
País en el que se ejecuta la práctica: Argentina
Nombre de la práctica: Creación de la Oficina de Violencia Doméstica (OVD)
Población beneficiaria: Víctimas de violencia doméstica
Descripción de la práctica: La Oficina de Violencia Doméstica (OVD) fue creada con el objetivo de facilitar el acceso a justicia de las personas que, afectadas por hechos de violencia doméstica, se encuentran en situación de especial vulnerabilidad

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA
DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica n° 23 (cont.)
<p>En 2016, el Máximo Tribunal amplió las funciones de la Oficina —a través de la acordada 21—, y comenzó a atender casos de trata de personas con fines de explotación sexual y/o de explotación de la prostitución. En estos casos, la Corte Suprema indicó que pueden realizar denuncias las personas afectadas y también personas que tengan un vínculo familiar y/o afectivo con las personas damnificadas.</p> <p>La OVD trabaja de manera interdisciplinaria durante las 24 horas, todos los días del año. Brinda un real acceso a justicia a la ciudadanía, a la vez que se constituye en un servicio para quienes integran la magistratura, proveyendo los recursos necesarios para ejercer plenamente su labor jurisdiccional.</p> <p>La OVD recibe diariamente las presentaciones espontáneas de personas que se acercan a la institución buscando información y orientación. También recibe casos derivados de comisarías, hospitales y ONGs de la Ciudad de Buenos Aires.</p> <p>La OVD recibe exclusivamente casos de violencia doméstica, trata de personas. Lleva adelante un registro y publicación de fallos en relación a personas en condiciones de vulnerabilidad; estadísticas en estas materias y ha generado un vínculo nacional con oficinas de idéntica naturaleza establecidas por las Cortes o Tribunales Superiores de las Provincias.</p>
Año de implementación: 2006
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Corte Suprema de Justicia de la Nación
Sitio Web de la práctica: http://www.ovd.gov.ar/ovd/institucional.do

Práctica n° 24
País en el que se ejecuta la práctica: República Dominicana
Nombre de la práctica: Curso en Técnicas de Entrevistas Forense
Población beneficiaria: Psicólogos psicólogas, jueces, juezas, fiscales, defensores públicos, seleccionados al efecto de contar con un cuerpo de profesionales de la psicología, entrenadas en técnicas de entrevistas forenses, y actores del sistema sensibles e identificados.
Descripción de la práctica: El curso consiste en el desarrollo de una jornada de una semana teórica y una semana práctica, a través de expertos que dan a conocer las técnicas que se deben seguir para entrevistar a un niño, niña o adolescente, utilizando medios técnicos legales evitando la revictimización a que son sometidos en un proceso ordinario.
Año de implementación: La primera capacitación se realizó en el año 2009. Es un proyecto de carácter permanente, se ha implementado durante seis años consecutivos, y está proyectado realizarse todos los años.
Ámbito geográfico: Se realiza a nivel nacional.
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: La Dirección de Familia, Niñez Adolescencia y Género y la Escuela Nacional de la Judicatura.
Política pública: Obedece al Plan Estratégico Poder Judicial 2015-2019, OE1.4. Prestación de una Asistencia Específico y Especializada.
<p>Marco normativo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convención de los Derechos del Niño 2. Reglas de Brasilia 3. Constitución de la República Dominicana 4. Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes (Ley núm. 136-03) 5. Código Procesal Penal 6. Plan Estratégico del Poder Judicial 2015-2019 7. El Protocolo de funcionamiento de los Centros de Entrevistas, amparado en la Resolución núm. 116/2010, que tiene por objeto reglamentar el procedimiento para la obtención de las declaraciones de personas en condición de vulnerabilidad, víctimas o testigos, en los Centros de Entrevistas, modificando la Resolución núm. 3687-2007 y la Resolución núm. 3869-2006 sobre Manejo de Prueba 8. Cumbre Judicial Dominicana
Coordinación y apoyos: Esta capacitación se realiza en coordinación con la Escuela Nacional de la Judicatura. El proyecto como tal cuenta con apoyo financiero de UNICEF y de la Embajada de Británica e Irlanda del Norte

Práctica n° 25
País en el que se ejecuta la práctica: Guatemala
Nombre de la práctica: Cátedras virtuales sobre temas relativos a la incorporación de la perspectiva de género y derechos humanos de las mujeres en la administración de justicia
Población beneficiaria: La población beneficiada son las mujeres usuarias del sistema de administración de justicia y trabajadoras de la institución
Descripción de la práctica: Desde el año 2010, en coordinación con la Fundación Justicia y Género de Costa Rica, se transmiten de manera mensual, videoconferencias en donde se conectan diferentes países de Iberoamérica, con el fin de compartir experiencias y buenas prácticas sobre temas vinculados a la igualdad de género y el acceso de las mujeres a la justicia. Este espacio tiene como objetivo, combatir la invisibilización de las mujeres y la carencia de la perspectiva de género en el sistema de justicia, que, a su vez, trae como consecuencia discriminación, desigualdad, opresión y violencia en su contra. En el período comprendido del 2010 al 2017, se realizaron 71 videoconferencias, contando con 1600 participantes. Estas actividades se realizan en coordinación con dependencias internas que colaboran con las gestiones de desarrollo de las cátedras virtuales. Así también, se cuenta con la participación de personas representantes de instituciones del sector justicia, de organizaciones de la sociedad civil y de entidades internacionales
Año de implementación: 2010
Ámbito geográfico: Multipaíses
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Organismo Judicial
Política pública: Obedece al cumplimiento de la "Política Institucional del Organismo Judicial sobre Igualdad de Género y Promoción de los Derechos Humanos de las Mujeres"
Marco normativo: – Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto 97-96 del Congreso de la República de Guatemala y su reglamento. – Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer, Decreto 7-99 del Congreso de la República de Guatemala. 6 – Ley de Desarrollo Social, Decreto No. 42-2001 del Congreso de la República de Guatemala. – Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, Decreto No. 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala. – Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), de la Organización de las Naciones Unidas, ratificada por el Estado de Guatemala en 1982. – Declaración y Plataforma de Acción de Viena, aprobada por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos del 25 de junio de 1993, convocada por la Organización de las Naciones Unidas. – Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, "BELÉM DO PARÁ", de la Organización de Estados Americanos, ratificada por el Estado de Guatemala en 1995. – Declaración y Plataforma de Acción de la Conferencia Mundial de la Mujer, "BEIJING" 1995. – Protocolo facultativo de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, aprobado por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, Resolución A/54/4 con fecha 6 de octubre de 1999
Coordinación y apoyos: La logística de desarrollo de las cátedras virtuales se realiza en conjunto con la Fundación de Justicia y Género de Costa Rica
Sitio Web de la práctica: comunicación@fundacionjyg.org www.oj.gob.gt/secretariadelamujer

Práctica n° 26
País en el que se ejecuta la práctica: Guatemala
Nombre de la práctica: Generación y promoción de instrumentos de trabajo para el acceso a la justicia con pertinencia cultural
Población beneficiaria: Pueblos Indígenas de Guatemala Mujeres Indígenas Mayas, Xincas y Garífunas
Descripción de la práctica: Desde la Secretaría de Pueblos Indígenas se ha logrado elaborar instrumentos y herramientas para que el personal judicial y administrativo pueda consultar para la atención de servicio de justicia con enfoque étnico y género (mujer indígena) – Protocolo de atención a mujeres indígenas en el acceso a la justicia – Compilación de sentencias emitidas con pertinencia cultural por parte de jueces y magistrados/as – Compilación de la legislación nacional e internacional en materia de derechos de pueblos indígenas – Manual de justicia penal con pertinencia cultural – Neologismos en 16 idiomas mayas – Glosarios jurídicos en 4 idiomas
Año de implementación: 2012
Ámbito geográfico: nacional

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA
DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica n° 26 (cont.)
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Pleno de Magistrados/as de la Corte Suprema de Justicia, a través de la aprobación del protocolo elaborado por la Secretaría de Pueblos Indígenas del Organismo Judicial
Marco normativo: Constitución Política de la República de Guatemala — Convenio 169 de la Organización Internacional para el Trabajo OIT — 100 Reglas de Brasilia
Coordinación y apoyos: Coordinación intrainstitucional

Práctica n° 27
País en el que se ejecuta la práctica: México
Nombre de la práctica: Protocolo de Actuación para Quienes Imparten Justicia en casos que involucren la orientación sexual o la identidad de género
Población beneficiaria: El Protocolo busca promover el acceso al ejercicio de los derechos de las personas LGBT y combatir la discriminación por orientación sexual e identidad de género
Descripción de la práctica: Este protocolo establece como consideraciones centrales para quienes imparten justicia: <ul style="list-style-type: none"> • El sexo registral y la identidad de género • La vida familiar • El trabajo • Las detenciones arbitrarias • La violencia y el acceso a la justicia • La salud • La libertad de expresión y asociación; y • La educación
Año de implementación: 2014
Ámbito geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Suprema Corte de Justicia de la Nación
Marco normativo: <ul style="list-style-type: none"> • Sin perjuicio de la naturaleza jurídica orientadora del Protocolo, sus contenidos se fundamentan en normas constitucionales y convencionales que hacen parte del parámetro de control de regularidad de todo el sistema jurídico en México, en el sentido de lo establecido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la Contradicción de Tesis 293/2011. El protocolo toma como fundamento diversas normas tanto de derecho interno como de derecho internacional • Derecho interno: se encuentran sistematizadas normas de derechos humanos que derivan de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Código Civil Federal, la Ley Federal el Trabajo, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, y la Ley General de Salud. De igual manera, en materia de salud, el protocolo se basa en las Normas oficiales Mexicanas: NOM 005-SSA2-1993 De los Servicios de Planificación Familiar, NOM-005SA2-1994 De los servicios de planificación familiar y la Resolución que la modifica, así como la NOM-039-SSA2-2002 Para la prevención y control de las infecciones de transmisión sexual. En cuanto al respecto de la normatividad local: los Código civiles para el Distrito Federal y para el Estado de Tabasco, así como los Códigos penales para los Estados de Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Coahuila, Colima, Durango, Guerrero, Hidalgo, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Puebla, San Luis Potosí, Tamaulipas, Yucatán y para el Distrito Federal • Derecho Internacional: se encuentran sistematizadas en tres categorías: <ul style="list-style-type: none"> – En la primera se incluye la Declaración Universal de los Derechos Humanos – En la segunda se encuentra el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y sus Observaciones Generales, la Convención Americana sobre Derechos Humanos y el Protocolo Adicional a la Convención Americana en materia de derecho económicos, sociales y culturales. Así como la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención sobre la Eliminación de todas Formas de Discriminación en contra de la Mujer, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial y el Convenio No. 111 de la Organización Internacional del Trabajo – En la tercera se incluyen documentos de derechos humanos de diferentes denominaciones como: declaración, principios básicos, reglas mínimas, reglas, principios, directrices, observaciones generales, los cuales forman parte de lo que la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha definido como corpus juris del derecho internacional de los derechos humanos
Sitio Web de la práctica: https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/publicaciones/protocolos-de-actuacion

Práctica n° 28
País en el que se ejecuta la práctica: México
Nombre de la práctica: Protocolo de Actuación para quienes Imparten Justicia en casos que afecten a Personas Migrantes y Sujetas de Protección Internacional
Descripción de la práctica: Este Protocolo se configura como un documento especializado en el derecho de acceso a la justicia de PM y SPI, de naturaleza orientadora, que tiene por propósito poner a disposición de las autoridades mexicanas encargadas de impartir justicia, un amplio corpus iuris de protección de PM y SPI, constituido por las normas jurídicas nacionales e internacionales, buscando favorecer una adecuada comprensión de las PM y SPI en tanto titulares de derechos, con miras a alcanzar su pleno desarrollo en condiciones de igualdad y dignidad
Año de implementación: 2013
Ámbito geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Suprema Corte de Justicia de la Nación
Marco normativo: Sin perjuicio de la naturaleza jurídica orientadora del Protocolo, sus contenidos se fundamentan en normas constitucionales y convencionales que hacen parte del parámetro de regularidad constitucional de todo el sistema jurídico en México, en el sentido de lo establecido por la SCJN en la Contradicción de Tesis 293/2011. El protocolo toma como fundamento diversas normas tanto de derecho interno como de derecho internacional Derecho interno: se encuentran sistematizadas normas de derechos humanos que derivan de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Ley de Migración y de la Ley de Nacionalidad Derecho Internacional: se encuentran sistematizadas normas tanto del sistema universal como del interamericano de protección de los derechos humanos Sistema universal: Además de tener como punto de partida estructural la Convención Americana sobre Derechos Humanos y la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares. Asimismo, se incorporan la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura; la Convención Internacional sobre los Derechos de Todos los Trabajadores Migrantes y de sus Familiares; Convención para reducir los casos de Apatridia; Convención sobre el Estatuto de los Apátridas; Convención sobre el Estatuto de los Refugiados; y la Convención de los Derechos del Niño, entre otros documentos derivados del sistema universal Sistema Interamericano: En este sistema no existe un tratado en específico para el tema migratorio; sin embargo, los derechos reconocidos en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, así como los otros instrumentos que integran el corpus juris interamericano de derechos humanos, son derechos que los Estados tienen que respetar y garantizar respecto de toda persona que esté sujeta a su jurisdicción. También se vincula un amplio conjunto de jurisprudencia contenciosa y consultiva de Corte Interamericana de Derechos Humanos. Dos opiniones consultivas fundamentales en este tema son: OC16/99, relativa al derecho a la información sobre la asistencia consular; y OC18/03, relativa a la condición jurídica y los derechos de las personas migrantes indocumentadas
Coordinación y apoyos: participaron en el desarrollo de su contenido ACNUR (Organismo internacional) y Sin Fronteras (ONG)
Sitio Web de la práctica: https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/publicaciones/protocolos-de-actuacion

Práctica n° 29
País: Paraguay
Nombre de la práctica: Campaña de Derechos Humanos “Eñemoĩ isapatúpe”
Población beneficiaria: Dirigida a todos los funcionarios del Poder Judicial para beneficio de los usuarios del sistema de justicia de Paraguay
Descripción de la práctica: La Campaña tiene como objetivo principal sensibilizar a los/as funcionarios/as judiciales sobre la importancia del buen trato y la atención a todas las personas, especialmente a las que están en condición de vulnerabilidad usuarias del servicio de justicia
Año de implementación: 2015
Ámbito geográfico: Nacional; para todas las Circunscripciones Judiciales
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Dirección de Derechos Humanos de la CSJ y la Dirección de Comunicación
Política pública: Plan Estratégico de la CSJ (2016-2020): Objetivo Estratégico 3 sobre “Facilitar el acceso a la justicia” y en especial, el efectivo cumplimiento de las 100 Reglas de Brasilia

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA
DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica n° 29 (cont.)
Marco normativo: · Las 100 Reglas de Brasilia –ratificada por la CSJ por Acordada 633/2010 y demás Convenciones de Derechos Humanos vigentes, en especial aquellas relacionadas con: · Personas en situación de pobreza extrema · Niños y adolescentes. · Personas con discapacidad · Personas mayores · Mujeres · Personas privadas de libertad
Coordinación y apoyos: La campaña fue lanzada gracias a la cooperación con el Poder Judicial de Costa Rica, quienes lanzaron la misma con anterioridad, denominándola “Póngase en los zapatos de la persona usuaria”. La campaña en el Paraguay fue solventada en su totalidad con fondos propios de la Corte Suprema de Justicia
Sitio web de la práctica: http://www.pj.gov.py/contenido/1324-campana-enemomi-isapatupe/1324 http://www.pj.gov.py/images/contenido/ddh/E-Isapatupe-Afiches.pdf

Práctica n° 30
País en el que se ejecuta la práctica: Panamá
Nombre de la práctica: Incorporación del Acceso a la Justicia como eje transversal en la Oferta Académica del Instituto Superior de la Judicatura
Descripción de la práctica: El Instituto Superior de la Judicatura, al presentar su oferta académica (2015) para ser acreditado por el Ministerio de Educación, ha incorporado el Acceso a la Justicia como uno de los ejes transversales. De esta forma todos los procesos de formación que adelanta este Instituto deben incorporar esta perspectiva. Como asignatura propiamente tal, Acceso a la Justicia se imparte en los Técnicos en Formación Judicial y Formación Administrativa. Estos cursos serán de obligatorio cumplimiento para quienes ingresen a la Carrera Judicial una vez esta sea implementada. Las 100 Reglas de Brasilia, como parte de los Acuerdos emitidos por el Pleno de la Corte Suprema en materia de Acceso a la Justicia, son de estudio obligatorio
Año de implementación: 2016
Ámbito geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Instituto Superior de la Judicatura
Política pública: La práctica obedece a la Política de Acceso a la Justicia y Género del Órgano Judicial, que en su Imperativo Estratégico I establece: alineación del sistema humano a modelos que garanticen igualdad y no discriminación
Marco normativo: <ul style="list-style-type: none"> • Ley 4 de 1999 “Por la cual se Instituye la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres” • Acuerdo 626 del 2009 que aprueba la Política Institucional de Acceso a la Justicia y Género del Órgano Judicial • Acuerdo 245 del 2011 que adopta las 100 Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad • Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención Belem Do Para” • Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del 2006 • Ley 42 de 1999 “Por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad”
Sitio Web de la práctica: http://www.organojudicial.gob.pa/escuelajudicial/

Práctica n° 31
País en el que se ejecuta la práctica: Costa Rica
Nombre de la práctica: Taller “Módulo Didáctico para la promoción de los Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas. Aplicación de normativa nacional e internacional
Población beneficiaria: Profesionales del Poder Judicial
Descripción: Esta buena práctica se constituye en un módulo didáctico de 40 horas, que se realiza en la Ciudad de la Investigación de la Universidad de Costa Rica y es impartido por integrantes de la Subcomisión para el Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas, quienes desarrollan los siguientes temas: Género y mujer indígena, Breve perspectiva sobre los pueblos indígenas en Costa Rica y su realidad sociocultural: ¿Por qué las personas indígenas deben ser objeto de consideraciones especiales en términos de acceso a la justicia?, Peritajes culturales, Peritajes, normativa nacional e internacional y procedimientos del Poder Judicial, Intérpretes e Identidad, Circulares de la Corte y normativa sobre intérpretes y pagos de ayudas económicas, Incidencia del pluralismo jurídico y los sistemas jurídicos indígenas en la formulación de las políticas del Poder Judicial para el acceso a la justicia de las personas indígenas, Normativa y jurisprudencia nacional e internacional indígena, Abordaje de las Reglas de Brasilia en el ámbito internacional
Año de implementación: 2016

Práctica n° 31 (cont.)
Ámbito geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Escuela Judicial, Universidad de Costa Rica, Comisión de Acceso a la Justicia y Subcomisión para el Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas, ambas del Poder Judicial
Política pública: Política Institucional Reglas Prácticas para facilitar el acceso a la justicia de las Poblaciones Indígenas
<p>Marco normativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) • Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1965) • Convención Americana de Derechos Humanos (1969) • Convenio N° 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), C169 Convenio sobre pueblos indígenas y tribales (1989) • Declaración Primer Decenio Internacional para la Eliminación del Colonialismo (1990-2000) • Proclamación del Decenio Internacional de las Poblaciones Indígenas del Mundo (1994-2004) • Tercera Conferencia Mundial contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y las Formas Conexas de Intolerancia (2001) • Segundo Decenio Internacional para la Eliminación del Colonialismo (2001-2010) • Segundo Decenio Internacional de las Poblaciones Indígenas del Mundo (2005-2014) • Las 100 Reglas de Brasilia sobre el acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad (2008) • Aún siendo posteriores, fundamentan la implementación de las Reglas Prácticas • Creación de la Política Nacional para una Sociedad Libre de Racismo, Discriminación Racial y Xenofobia (2014-2025) • Reforma al artículo 1° de la Constitución Política (2015) • Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (2016)
Coordinación: Se trata de un producto de la coordinación interinstitucional
Sitio Web de la práctica: https://www.poder-judicial.go.cr/accesoalajusticia/index.php/subcomisiones/indigenas

Práctica n° 32
País en el que se ejecuta la práctica: Argentina
Nombre de la práctica: Implementación de la Ley Micaela de capacitación obligatoria en género para todas las personas que integran los tres poderes del Estado. Ley 27499
Población beneficiaria: Empleados y funcionarios de los tres poderes del Estado y ciudadanía en general
Descripción de la práctica: Establecimiento por ley y de carácter obligatorio de la capacitación y correspondiente formación de todos los integrantes de los tres poderes (empleados y funcionarios), en materia de género y cuyo incumplimiento será considerado falta grave susceptible de sanción disciplinaria. Esta caracterización de general y obligatorio y establecido por ley, le otorga una calidad distintiva y un alto impacto en cuanto a su real implementación y efectos que debe ser destacado como buena práctica
Año de implementación: 2019
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: El día 28 de febrero de 2019 se firmó un acuerdo entre la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el Consejo de la Magistratura de la Nación y el Instituto Nacional de las Mujeres para la implementación de la "Ley Micaela de capacitación obligatoria en género para todas las personas que integran los tres poderes del Estado"

Práctica n° 33
País en el que se ejecuta la práctica: El Salvador
Nombre de la práctica: Divulgación e implementación de Derechos de Niñez y Adolescencia- Dirigido a Centros Escolares
Población beneficiaria: Estudiantes de educación Básica (7 a 15 años)
<p>Descripción de la práctica: Se desarrolló el programa con estudiantes de educación Básica (7 a 15 años), impartiendo temas de derechos, deberes y valores bajo la estrategia de creación propia de materiales didácticos, para posteriormente hacer réplicas de todo el programa en Centro Escolar formado</p> <p>Los destinatarios son estudiantes que pertenecen a Centros Escolares (en zonas de riesgo por pandillas), cuenta con el apoyo de la autoridad del Centro Escolar, docentes, promotores de la Alcaldía y facilitador del programa (técnico de la Unidad de Justicia Juvenil)</p>
Año de implementación: 2017

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA
DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica n° 33 (cont.)
Ámbito geográfico: Inicialmente local, con expectativas de impulsarlo por regiones
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Unidad de Justicia Juvenil de la Corte Suprema de Justicia
Política pública: Es en cumplimiento al mandato institucional de la Unidad “Contribuir al desarrollo de condiciones que permitan la adecuada aplicación y ejecución de la legislación penal juvenil, fomentar la especialización de sus operadores e implantar mecanismos que busquen la formación integral y sistemática de los jóvenes; a través de la articulación de esfuerzos con los tribunales e instituciones públicas y privadas, relacionadas con la administración de la justicia”
Marco normativo: <ul style="list-style-type: none"> • Ley Penal Juvenil • Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia • Convención sobre los Derechos del Niño
Coordinación: En coordinación con otras instituciones públicas y la municipalidad

Práctica n° 34
País en el que se ejecuta la práctica: El Salvador
Nombre de la práctica: Realización de Acciones Formativas sobre delitos del cibercrimen
Población beneficiaria: Funcionariado Judicial y empleados/as judiciales Profesorado y estudiantado de instituciones educativa públicas y privadas OGN'S Actores del Sistema de Justicia (PPDH, FGR, PGR, PNC) Organismos de Cooperación
Breve descripción de Practica Primera Parte: Presentar a través de la Obra los distintos tipos del cibercrimen que se encuentran identificados, incluidos el cyberbullying, el grooming, sexting, el sextortion y el phishing. Enseñar sobre los derechos de la niñez frente a estos delitos del ciber espacio y sensibilizar el uso y manejo de las Tic's de manera educativa y constructiva Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Foro Teatro denominado “Ciber Seguridad y Delincuencia, Nuevas Tecnologías y Oportunidad Criminal”. • Presentación de Obra teatral “Las Caras del Ciber Crimen en las Nuevas Tecnologías” Segunda Parte: Exposiciones magistrales de temas como “Los principios de la disciplina positiva para ser frente a los riesgos del ciber acoso” y “Análisis jurídicos de los Delitos del Ciber crimen
Año de implementación: 2017
Ámbito geográfico: Región central
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Departamento de Coordinación de Atención Integral a Víctimas
Política pública La práctica es coherente con la Política Nacional contra la Trata de Personas de El Salvador, el Plan Estratégico Institucional y la Política Institucional de Igualdad de Género de la Corte Suprema de Justicia a través de la planificación anual operativa del Departamento de Coordinación de Atención a Víctimas
Marco normativo Normativa Nacional: <ul style="list-style-type: none"> • Ley especial contra los delitos informáticos y conexos • Ley especial contra la Trata de Personas • Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia

Práctica n° 34 (cont.)
<p>Normativa Internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer de Naciones Unidas de 1979, CEDAW • Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer • IV Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing, 1995) • Convención sobre los Derechos del Niño • Cien Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad • Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personal especialmente mujeres y niños, que complementan la Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional
<p>Coordinación y apoyos:</p> <p>Coordinación técnica y financiera de Save the Children</p> <p>Coordinación técnica de la Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito</p>

Práctica n° 35
País en el que se ejecuta la práctica: Colombia
Nombre de la práctica: Legalapp
Población beneficiaria: Población en general, con datos específicos para etnias, mujeres, población LGBTI y población con discapacidad
<p>Descripción de la práctica: LegalApp es un sitio web de consulta gratuita a nivel nacional y disponible incluso en teléfonos móvil con acceso a internet, el cual mediante un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para los usuarios, ofrece información y orientación sobre trámites, procedimientos o “rutas de justicia” para resolver un conflicto, con LegalApp el ciudadano (i) tendrá mayor claridad sobre los mecanismos para solucionar problemas o situaciones a través del sistema de justicia; (ii) resolverá las inquietudes en relación con los trámites que debe adelantar y (iii) ubicará fácilmente las entidades y autoridades en su municipio que pueden tramitar y resolver su caso o que pueden brindarle asesoría personalizada, lo que redundará, sin lugar a dudas, en el derribamiento de las barreras de acceso a la justicia</p>
Año de Implementación: 2015
Ámbito geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó la práctica: Ministerio de Justicia y del Derecho
Política pública: Está vinculada a la política pública para el acceso a la justicia
Sitio web de la práctica: www.legalapp.gov.co

Práctica n° 36
País en el que se ejecuta la práctica: República Dominicana
Nombre de la práctica: Acceso a la Justicia de Niños, Niñas y Adolescentes con Discapacidad
Población beneficiaria: Estudiantes universitarios del área de la psicología y de trabajo social
<p>Descripción de la práctica: Es un proyecto que se realiza conjuntamente con la Escuela Nacional de la Judicatura y el Consejo Nacional para la Discapacidad –CONADIS– y se ajusta a varios principios como son el de Igualdad y no Discriminación por razones de Discapacidad; Principio de Equiparación; Principio del Respeto a la Diversidad; Principio del Interés Superior del Niño, Niña y Adolescentes; Principio de Prioridad Absoluta; Principio de la No Violencia; Principio de la Accesibilidad; Principio de Vida Independiente, y Principio de Auto representación</p>
Año de implementación: 2017
Ámbito geográfico: Regional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Dirección de Familia, Niñez, Adolescencia y Género (DIFNAG)
Política pública: Esta práctica obedece al Plan Estratégico del Poder Judicial y al Plan Operativo de la División de Niñez, Adolescencia de la Dirección de Familia, Niñez, Adolescencia y Género, así como al cumplimiento de compromisos nacionales e internacionales
<p>Marco normativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convención Internacional de Discapacidad • Ley Nacional de Discapacidad • La Política de igualdad para la Personas con Discapacidad del Poder Judicial

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA
DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica n° 37
País en el que se ejecuta la práctica: República Dominicana
Nombre de la práctica: Orientación Legal
Población beneficiaria: Poblaciones en situación de vulnerabilidad y sociedad en sentido general
Descripción de la práctica: La práctica obedece al interés de estar más cerca del usuario que comúnmente se le dificulta un rápido acceso a la justicia, con el objetivo de dar respuesta a situaciones que les afectan. Una buena orientación a tiempo mejora la administración de justicia, reduce el costo para el usuario, contribuye con la paz, la democracia, eleva la dignidad de la persona y favorece el marco de un estado constitucional, social y democrático de derecho Las personas que se acercan a nosotros, reciben nuestra orientación, pero si requieren de una asistencia más puntual, coordinamos que sean recibidos en las instituciones que por su naturaleza son las llamadas a ofrecer dicho servicio
Año de implementación: 2005
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Dirección de Familia, Niñez, Adolescencia y Género (DIFNAG)
Marco normativo Plan Estratégico del Poder judicial. OE1: Mejorar y facilitar el acceso a la justicia
Coordinación y apoyos: Por un lado, implica coordinación y por otro se recibe apoyo de otras instituciones

Práctica n° 38
País en el que se ejecuta la práctica: Chile
Nombre de la práctica: Implementación de módulos de auto consulta para personas con discapacidad visual
Población beneficiaria: Personas con discapacidad visual
Descripción de la práctica: Este proyecto, que se inició el año 2015, tiene por objeto facilitar el acceso a la información judicial a los usuarios que tengan algún tipo de discapacidad visual, a través de un software lector de pantalla, que permita a los usuarios acceder de manera autónoma a la información que requieran consultar Dependiendo del lugar de implementación de cada módulo, se podrá acceder a la consulta de los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> • Sitio web del poder judicial • Consulta de Estado de tramitación de causas • Jurisprudencia • Doctrina Este proyecto ha sido elaborado con la intención de poder implementarse en todas las jurisdicciones del país. Actualmente existen tres módulos de autoconsulta instalados en dependencias de la Biblioteca de la Corte de Suprema
Año de implementación: 2015
Ámbito geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Dirección de Biblioteca y Centro Documental de la Corte Suprema
Marco normativo: Este proyecto nace como un plan piloto el año 2015, con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por Chile el año 2008; la ley N° 20.422 que "Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad"; y la ley N° 20.609 que "establece medidas contra la discriminación"

Práctica n° 39
País en el que se ejecuta la práctica: El Salvador
Nombre de la práctica: Mesa de Trabajo Intersectorial para establecer las rutas para la protección integral de las víctimas de movilidad interna a causa de la violencia
Población beneficiaria: Víctimas hombres y mujeres y otras poblaciones vulnerables por movilidad interna a causa de la violencia social
Descripción de la práctica: Por medio de la Mesa de Trabajo que es la referente de articulación y coordinación interinstitucional e intersectorial en la atención a víctimas de movilidad interna a causa de la Violencia
Año de implementación: 2017

Práctica nº 39 (cont.)
Ámbito geográfico: A nivel nacional
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Se implementa por medio del Órgano Ejecutivo siendo la Corte Suprema de Justicia parte de las Instituciones que lo integran
Política pública: El Salvador Seguro
Marco normativo: Declaración Universal de los Derechos Humanos, Pacto Internacional de los Derechos Civiles, Políticos, Cedaw, Convención de los derechos del Niño, Convención Americana de los Derechos Humanos, protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Convención Belem Do Pará. Se busca proteger los derechos colectivos poblacionales expuestos a mayor grado de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes, jóvenes, mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas migrantes, con VIH SIDA, normativa nacional LEIV, LIE, Ley General de Juventud
Coordinación: Participación de instituciones como: FGR, PNC, DGCP y el OJ para identificar casos de corrupción y crimen organizado. Responsables de éste objetivo: FGR, CNJ, CSJ y UTE como asociados: PNC y Universidades Privadas
Sitio Web de la práctica: http://www.seguridad.gob.sv/direccion-atencion-a-victimas/

Práctica nº 40
País en el que se ejecuta la práctica: España
Nombre de la práctica: Protocolo de actuación y coordinación interinstitucional ante la violencia de género
Población beneficiaria: Mujeres víctimas de violencia de género
Descripción de la práctica: Actuación global e integral de todos los organismos implicados en la prevención, asistencia y persecución de la violencia de género
Año de implementación: el de la Comunidad de Madrid data de Julio 2012 y sigue vigente
Ámbito geográfico: Regional y Local
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Dirección General de la Mujer /Consejería de Asuntos Sociales de las diversas Comunidades Autónomas
Política pública: La erradicación contra la violencia de género
Marco normativo: Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de protección integral contra la violencia de género
Coordinación: Implica coordinación interinstitucional
Sitio Web de la práctica: http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadname1=Content-Disposition&blobheadvalue1=filename%3DProtocolos+de+Actuaci%C3%B3n+y+Coordinaci%C3%B3n+interinstitucional+ante+la+violencia.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352852040376&ssbinary=true

Práctica nº 41
País en el que se ejecuta la práctica: Guatemala
Nombre de la práctica: Coordinación con Autoridades Indígenas y operadores de justicia
Población beneficiaria: Pueblos indígenas de Guatemala
Descripción de la práctica: Generar espacios de análisis, diálogo y coordinación entre autoridades indígenas y operadores de justicia para generar condiciones de reconocimiento, respeto y promoción del derecho indígena
Año de implementación: 2014
Ámbito geográfico: Regional y local
Autoridad/institución que diseñó e implementó dicha práctica: Secretaría de Pueblos Indígenas
Marco normativo: Constitución Política de la República de Guatemala - Convenio 169 de la Organización Internacional para el Trabajo OIT
Coordinación y apoyos: Se recibe apoyo de organismos internacionales a través de cooperación internacional para ejecutar las actividades de formación

MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA
DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Práctica n° 42
País en el que se ejecuta la práctica: Colombia
Nombre de la práctica: RUNDIS (Red Universitaria para el Reconocimiento y la Defensa de los Derechos de las Personas con Discapacidad)
Población beneficiaria: Población con Discapacidad
Descripción de la práctica: El Ministerio de Justicia y del Derecho conformó la Red Universitaria para el Reconocimiento y la Defensa de los Derechos de las Personas con Discapacidad –RUNDIS–, cuyo objetivo es aunar esfuerzos para el acceso oportuno y efectivo a la justicia de las personas con discapacidad, generar una transformación de la comunidad jurídica en torno a la discapacidad y optimizar el impacto social de la labor de las Universidades. La misión de RUNDIS es fortalecer la gestión institucional y universitaria frente al reconocimiento de los derechos, el abordaje jurídico y la inclusión social de las personas con discapacidad, mediante la articulación de la investigación, la práctica y el conocimiento generado alrededor de este grupo poblacional. RUNDIS se encuentra integrada por 62 Facultades de Derecho con Consultorio Jurídico, ubicadas en 19 ciudades del país. Hacen parte de RUNDIS
Año de Implementación: 2015
Ámbito geográfico: Nacional
Autoridad/institución que diseñó la práctica: Ministerio de Justicia y del Derecho
Política pública: Está vinculada a la política pública para el acceso a la justicia de la población con discapacidad
Marco normativo: Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ley 1618 de 2013
Coordinación: La práctica parte de la coordinación con las Facultades de Derecho vinculadas a la Red
Sitio web de la práctica: www.minjusticia.gov.co/Reddiscapacidad

www.eurosocial.eu

EUROSOCIAL es un programa financiado por la Unión Europea que, a lo largo de sus 10 años de trayectoria, ha venido ofreciendo un espacio para el aprendizaje entre pares, así como el intercambio de experiencias entre instituciones homólogas de Europa y América Latina. EUROSOCIAL tiene como fin contribuir a la mejora de la cohesión social en los países latinoamericanos, mediante la transferencia del conocimiento de las mejores prácticas, que contribuya al fortalecimiento institucional y a la implementación de políticas públicas. Su acción parte desde la convicción de que la cohesión social debe ser considerada como fin en sí misma y, al mismo tiempo, como medio para reducir brechas porque la desigualdad (económica, territorial, social, de género) constituye un freno a la consecución de cualquier Objetivo de Desarrollo Sostenible. EUROSOCIAL cuenta con una innovadora metodología para implementar la cooperación internacional, partiendo de un diálogo institucional horizontal, flexible, complementario y recíproco, focalizando su acción en las áreas de políticas sociales, gobernanza democrática y equidad de género.

Consortio liderado por:



Publicación realizada con el apoyo de:

