

# Acceso a la justicia en Mendoza, necesidades y posibilidades.

## Introducción. Democratización y acceso a la justicia

Desde el retorno a la democracia en la Argentina, se ha dado un intenso debate en torno al proceso de consolidación y profundización del sistema. Para muchos, la democracia es un proceso siempre en tensión, con avances y retrocesos.

Las discusiones en torno a la "democratización", entonces, incluye tanto "a aquellos procesos en que las normas y procedimientos de la ciudadanía son, o bien aplicados a instituciones políticas antes regidas por otros principios [...], o bien ampliadas de modo de incluir a individuos que antes no gozaban de tales derechos y obligaciones [...] o para abarcar problemas e instituciones que antes no participaban de la vida ciudadana" (O'Donnell y Schmitter: 1991: 22-23).

Por ello, si queremos llegar a comprender las causas y los efectos de la democratización o des-democratización, no tenemos otra alternativa sino reconocerlas como procesos continuos antes que como un simple paso a través de un umbral en una dirección u otra (Tilly, 2007: 10).

En el ámbito de la justicia está presente este debate. A principios de la década del 80 se produjo una discusión acerca de la legitimidad de los funcionarios y jueces nombrados durante la dictadura. Con posterioridad, otros problemas se fueron sumando a la agenda: transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas, mecanismos de ingreso a la función judicial, participación ciudadana, gobierno abierto, entre otras.

Sin embargo, en este artículo nos proponemos plantear algunas cuestiones sobre un tema central para la profundización de la democracia, el acceso a la justicia. El acceso a la justicia impacta en el régimen democrático de manera integral, no sólo en el ámbito del poder judicial. Se trata de un problema fundamental que muchas veces ha sido rele-

gado frente a otras áreas de reformas judiciales. Como trataremos de mostrar en las siguientes páginas, consideramos que su mejora excede al ámbito judicial y que, al entenderlo como un área de política pública, diferentes actores son fundamentales para garantizar su cumplimiento. Finalmente, destacaremos el rol fundamental que pueden cumplir la Universidad en este proceso.

### 1. El acceso a la justicia.

Pero ¿de qué hablamos cuando decimos acceso a la justicia? ¿Hacemos referencia a la existencia de un poder judicial más transparente, eficiente y abierto? O ¿implica garantizar que cualquier ciudadano pueda exigir la protección de sus derechos a través del sistema judicial? Si entendemos la justicia como un proceso que trasciende el mero ámbito judicial, entonces, en el análisis del acceso a la justicia intervienen no sólo consideraciones jurídicas, sino también cuestiones políticas, sociales, culturales y económicas.

La noción de acceso a la justicia ha experimentado importantes transformaciones a lo largo del tiempo. Lo cual ha tenido fuertes consecuencias en las formas de intervención para lograr su cumplimiento. Podemos distinguir tres etapas (PNUD, 2005) que nos servirán para el resto de la argumentación:

**1.** En un primer momento, las reformas se concentraron especialmente en la asistencia y patrocinio jurídico gratuito de los sectores más vulnerables. Sin embargo, este modelo aplicado en forma aislada demostró ser ineficaz para resolver las problemáticas estructurales de la administración de justicia, tales como la congestión de los tribunales, los precarios recursos edilicios, la capacitación del personal, la excesiva duración de los procesos, entre otros.

**2.** En una segunda etapa, las reformas tendieron a eficientizar los tribunales a través de sistemas de gestión judicial, la simplificación de procesos, las acciones de clase, los métodos alternativos de resolución de conflictos, el uso de herramientas tecnológicas, etc.

**3.** Finalmente, la última tendencia se centra en el empoderamiento de los ciudadanos, a través de programas de extensionismo jurídico vecinal y alfabetización jurídica. El objetivo es capacitar a los ciudadanos en el conocimiento de sus derechos, en la forma de ejercerlos y defenderlos.

Desde nuestra posición, consideramos que resulta fundamental entender que el acceso a la justicia constituye un derecho humano que se deriva del derecho a la jurisdicción, del principio de igualdad ante la ley y la prohibición de discriminación. Dada la interdependencia que revisten los derechos humanos, la vulneración del acceso a la justicia implica la vulneración de los demás derechos humanos, perpetuando así las desigualdades sociales y procesos de exclusión. En palabras de Carnelutti, el acceso a la justicia es el derecho a tener derechos.

Desde un punto de vista normativo, el acceso a la justicia se encuentra consagrado implícitamente en la Constitución Nacional en los artículos 16, 18 y 33, mientras que los Tratados Internacionales de Derechos Humanos- ratificados e incorporados a nuestro ordenamiento jurídico con jerarquía constitucional- establecen normas ius cogens relacionadas a la igualdad ante la ley, la no discriminación, el derecho a un juez imparcial y a ser oído sin demora indebida, todas ellas vinculadas con el acceso a la justicia.

Los Tratados Internacionales de Derechos Humanos establecen obligaciones para los Estados parte en materia de tutela judicial y garantías judiciales. Esto implica concebir el acceso a la justicia como un servicio público, haciendo nacer la responsabilidad del Estado en la promoción de acciones tendientes a facilitar y mejorar el acceso a la justicia y los derechos de la ciudadanía en general.

Este deber del Estado (al igual que la educación y la salud) debe ser brindado con la máxima calidad y universalidad posible, gozado en igualdad de condiciones por todos los ciudadanos, especialmente por los sectores vulnerables de la sociedad.

Creemos que no se debe considerar el acceso a la justicia de forma restringida, esto es, solamente como la posibilidad de los ciudadanos de acudir a los mecanismos formales de justicia para defender y garantizar sus derechos; sino más bien adoptar un sentido amplio, que entienda el acceso a la justicia como herramienta de desarrollo social, que promueva la igualdad real de oportunidades, la equidad, la justicia social y la progresiva disminución de la exclusión social.

De este modo, coincidimos en considerar el Acceso a la Justicia como un continuo, que inicia con la necesidad de que las personas conozcan sus derechos, siguiendo a que puedan ingresar a la administración de justicia sin barreras,

así como la garantía de que puedan mantener el proceso durante todo el tiempo que implique su tramitación hasta el cumplimiento efectivo de la sentencia o decisión. No basta con la posibilidad de demandar o acceder a un juez o mediador. Además, debe ser capaz de pagar los costos que implique la tramitación del caso. Finalmente, las decisiones emanadas de la justicia de paz, mediación u otra forma alternativa de solución de conflictos deben ser efectivas. La sola decisión de estos órganos sin la posibilidad de ser ejecutadas posteriormente constituye un serio obstáculo para la justicia (COMJIB, 2007: 17-18).

La extensión de este concepto tiene entonces diversas consecuencias para el Estado ya que la garantía del derecho implicaría servicios de: información, orientación o asesoramiento, patrocinio judicial o defensa jurídica, soluciones innovativas o alternativas de resolución de conflictos, gestión judicial. No debemos limitarnos a igualar la idea de justicia con la de justicia formal ordinaria, todo aquello que contribuye a resolver pacíficamente controversias interpersonales, es justicia.

## 2. Sujetos destinatarios y barreras para el acceso.

Como ya hemos mencionado, el acceso a la justicia es un derecho humano fundamental, por lo tanto, es universal y de todos los ciudadanos. Sin embargo, es evidente que el cumplimiento de este derecho no es uniforme, tanto si se sigue una lectura sociopolítica como territorial. Hay grupos y territorios más vulnerables y, tener esto en mente ayuda a desarrollar estrategias diferenciadas más eficaces.

Las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad –consensuadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana- establecen como causas de vulnerabilidad la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género, la pertenencia a minorías y la privación de la libertad.

En la realidad cotidiana diferentes tipos de barreras obstaculizan el acceso a la justicia, afectando a la población en general, pero con mayor incidencia en los sectores más vulnerables. Siguiendo a Gargarella (2004: 3-5), entre las barreras más importantes podemos señalar:

- Los costos económicos relacionados con la contratación de un abogado, las tasas judiciales y otros gastos vinculados al proceso.

- El acceso a los tribunales que se encuentran geográficamente apartados de las zonas donde generalmente residen los sectores vulnerables.
- Insuficiente empoderamiento de la comunidad en relación a sus derechos, es decir, desconocimiento por parte de la mayoría de la población acerca de sus derechos y la forma de ejercerlos.
- Percepción negativa del servicio de justicia, elevada desconfianza en la prestación del servicio de justicia por parte de la comunidad, en especial, de los sectores de riesgo.
- Demoras en los procesos y bajos niveles de resolución de conflictos, lo que conlleva un mayor costo económico y genera incentivos negativos para las presentaciones.
- Innecesario formalismo en los procesos, excediendo la función de garantía de las partes que debe cumplir el aspecto procesal, acompañado de un lenguaje incomprensible para la mayoría de la comunidad.

Como sostiene Böhmer (2008: 209), es claro que en Argentina existen obstáculos para acceder a la justicia, que los sectores pobres son los más afectados, que uno de los obstáculos principales es la falta de acceso a los servicios jurídicos, y que los servicios jurídicos gratuitos no siempre cuentan con el estándar de calidad exigible.

### 3. Situación actual del acceso a la justicia en Mendoza.

Si bien hemos definido las principales características de los problemas de acceso a la justicia en Argentina, sería conveniente tener información más detallada sobre la problemática. Existen algunos estudios muy focalizados sobre el problema (como por ejemplo el estudio de las Necesidades Jurídicas Insatisfechas que se hizo en partido de Morón), pero si pensamos en el caso de Mendoza, no existe ningún tipo de información sistemática.

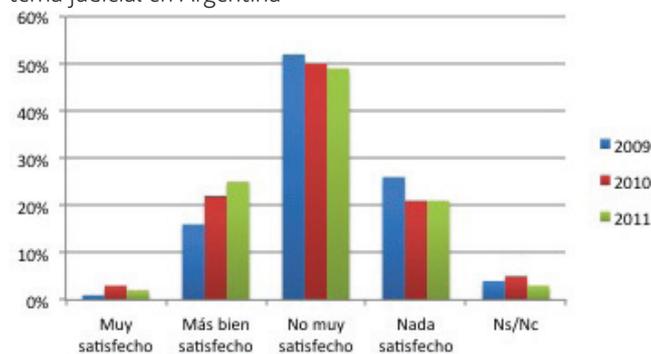
Consideramos entonces, interesante la propuesta del PNUD (2005: 25 y ss.) de realizar un diagnóstico a través de un estudio con dos aspectos diferentes del problema. Por un lado, un estudio de diagnóstico de las necesidades jurídicas, mediante el que se trata de identificar las necesidades de la población en todos los ámbitos que engloba el acceso a la justicia. En segundo lugar, un estudio de los operadores y servicios (tanto públicos estatales y no estatales como privados) de justicia, mediante el que se recabe toda la información disponible sobre los servicios que existen al alcance

de la población y de los recursos internos del sistema para la gestión de la temática contemplada.

Más allá de esta necesidad de producir un diagnóstico preciso de la situación, es claro que existe elementos preocupantes en el sistema judicial mendocino. La desigualdad socioeconómica genera indefectiblemente un problema para acceder a una representación legal y sostener los costos que implica el procedimiento judicial. El desconocimiento de los derechos, la casi inexistente consideración e inversión en la justicia local (comunitaria- vecinal), las dificultades de acceso para una parte importante de la población que vive en zonas rurales o marginales, la elevada litigiosidad, la congestión de los tribunales, la baja tasa de resolución, la gran demora en la resolución de los procesos, constituyen hitos claros de la situación en el país y la provincia.

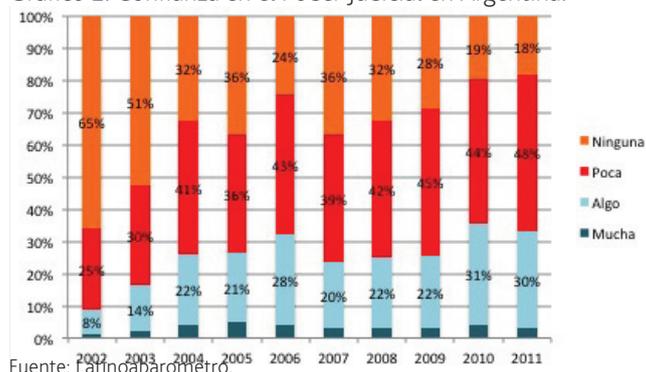
En el año 2002, sólo un 8% de la población argentina tenía algo de confianza en el Poder Judicial, Si bien existe una recuperación importante en los últimos años, en el 2011, casi dos tercios de la población continuaba manifestando poseer poca o ninguna confianza (Gráfico 2). Una situación similar se da en torno a la satisfacción con el funcionamiento del sistema judicial en nuestro país (Gráfico 1).

Gráfico 1. Satisfacción con la manera como funciona el sistema judicial en Argentina



Fuente: Latinoabarrometro.

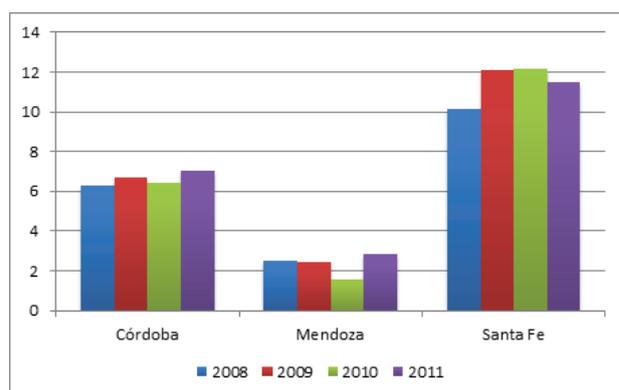
Gráfico 2. Confianza en el Poder Judicial en Argentina.



Fuente: Latinoabarrometro.

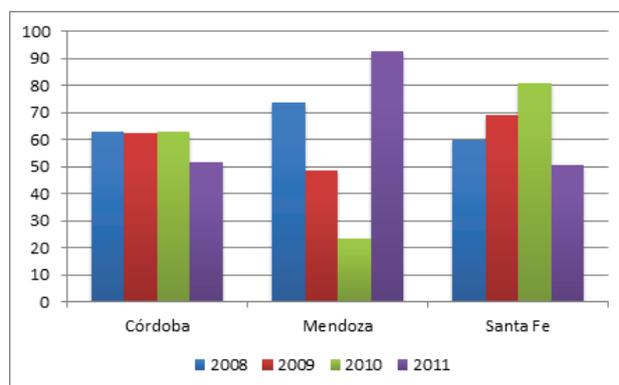
Los mecanismos de resolución alternativa de conflictos aún no poseen una posición destacada en nuestra provincia. Un indicador de ello es que Mendoza posee una baja cantidad de mediadores si se la compara con otras provincias similares (Gráfico 3) y tiene una tasa muy errática de casos efectivamente mediados (Gráfico 4).

Gráfico 3. Cantidad de Mediadores cada 100 mil habitantes.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de JUFEJUS

Gráfico 4. Tasa de casos efectivamente mediados (porcentaje).



Fuente: Elaboración propia en base a datos de JUFEJUS

Nuestra provincia presenta la tasa de litigiosidad más alta del país, en el 2011 casi triplicó la media nacional (Tabla 1), lo que implicó que cada juez recibiera en promedio 1735 causas (Gráfico 5). El sistema judicial mendocino resuelve sólo un tercio de las causas que ingresan por año, mientras que la media nacional se encuentra alrededor del 63% (Gráfico 6).

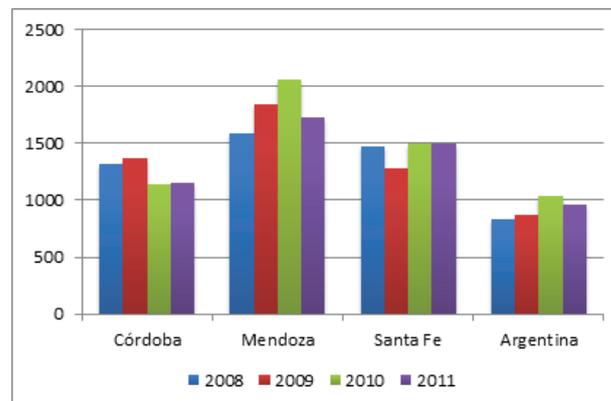
Finalmente, en el fuero civil (no están disponibles los datos para el resto del poder judicial) la duración promedio de los procesos es de 32 meses (tabla 2).

Tabla 1. Tasa de litigiosidad general (casos ingresados cada 100 mil habitantes)

	2008	2009	2010	2011
Córdoba	12627	12781	10977	10959
Mendoza	29096	22523	24974	23830
Santa Fe	14943	13524	14907	14288
Argentina	9307	9410	9240	8884

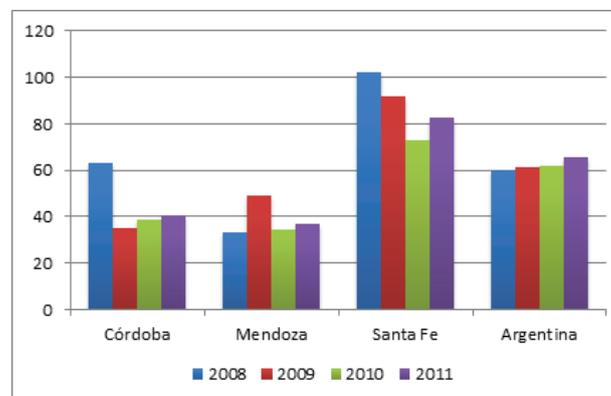
Fuente: Elaboración propia en base a datos de JUFEJUS

Gráfico 5. Cantidad de causas ingresadas por juez.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de JUFEJUS

Gráfico 6. Tasa de resolución general (porcentaje).



Fuente: Elaboración propia en base a datos de JUFEJUS

Tabla 2. Duración media de los procesos (fuero civil). En meses.

	2007	2008	2009	2010
Mendoza	33,12	33,8	30,25	30,7

Fuente: Elaboración propia base datos Oficina de Estadísticas, PJM.

La altísima litigiosidad conduce a la congestión de los tribunales, incidiendo en la duración de los procesos, produciendo un escaso control y conducción de los mismos por parte de los jueces, quienes suelen delegar funciones en empleados poco capacitados, afectando la calidad de las resoluciones y la ejecución de las sentencias.

Tampoco existe una práctica jurídica extendida en la resolución alternativa de conflictos. Tanto funcionarios judiciales como abogados poseen poca información y capacitación en técnicas de mediación, conciliación, arbitraje y demás procedimientos de composición de intereses. Según el refrán, "es mejor un mal acuerdo que un buen pleito". Una conciliación que se puede alcanzar en una o dos audiencias evitaría todos los costos de un proceso de años de duración y brindaría a los usuarios una satisfacción de su reclamo en forma rápida y eficaz.

#### 4. Formas de intervención para mejorar el acceso a la justicia.

Ante la congestión que detentan los tribunales "ordinarios", las políticas públicas para enfrentar los problemas de acceso a la justicia, no deben pensarse sólo en función de la accesibilidad a dichos juzgados, sino también encarar el problema desde múltiples enfoques.

Entendemos entonces, que para optimizar el acceso a la justicia no alcanza con crear más juzgados y brindar asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito a toda la comunidad. Es necesario repensar la justicia desde otra perspectiva, en la que la participación ciudadana resulte esencial en la construcción colectiva de la justicia y donde el foco se coloque en la prevención temprana de los conflictos (etapa prejudicial), descongestionando así los tribunales.

Para transitar hacia este nuevo paradigma de administración de justicia, resulta clave el empoderamiento de los ciudadanos y su capacitación jurídica en mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Referentes barriales capacitados en técnicas de mediación pueden ayudar a resolver conflictos en el seno de la misma comunidad, sin necesidad de recurrir a instancias formales. En consecuencia, es la propia comunidad la que gestiona la solución de los conflictos, en una instancia comunitaria reconocida y avalada por la justicia formal.

Para lograrlo, también resulta fundamental poder brindar incentivos a los profesionales y operarios del sistema de justicia en la resolución de los conflictos a través de modos alternativos (mediación, conciliación, arbitraje, etc.). El sistema de honorarios actual, premia la mayor interposición

de incidentes y de recursos, contribuyendo con la dilación indebida de los procesos.

Analizaremos a continuación algunas de las experiencias que intentan promover el acceso a la justicia. Las características comunes de estos modelos de intervención radican en la descentralización geográfica, la simplificación de los procesos, la oralidad, la gratuidad y la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

##### a. Centros de Acceso a la Justicia

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación promueve la creación de los Centros de Acceso a la Justicia en todo el país. Dichos centros son espacios de acompañamiento a la comunidad (generalmente ubicados en zonas socialmente vulnerables) en los que se brinda asesoramiento profesional para garantizar el ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades <sup>1</sup>.

Están compuestos por equipos interdisciplinarios (abogados, psicólogos, trabajadores sociales y mediadores comunitarios) y en ellos se coordinan acciones y se articula con otros organismos oficiales.

Los principales servicios que allí se prestan son: mediación comunitaria; asesoramiento jurídico gratuito (aunque no patrocinio); asistencia psicosocial; trámites migratorios (especialmente para trabajadores migrantes); implementación de políticas para combatir la trata de personas, la violencia de género y la violencia familiar; asesoramiento en la gestión de tramites (ANSES, PAMI, Asignación Universal por Hijo, Ministerio de Desarrollo Social, Microcréditos, Monotributo social, etc).

La mayoría de los Centros de Acceso a la Justicia se encuentran en las zonas urbano marginales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En la actualidad, Mendoza cuenta solamente con un centro ubicado en el Barrio Cipolletti de La Favorita. Visitamos el centro y los operadores manifestaron las dificultades que poseen debido a la escasez de personal y al precario recurso edilicio y tecnológico. La mayoría de los trámites que realizan tienen que ver con la articulación con organismos oficiales para facilitar el cobro de asignaciones, becas o créditos.

<sup>1</sup> Disponible en la página web del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, <http://www.jus.gob.ar/accesoalajusticia/caj/centros.aspx>

## **b. Agencias Territoriales de Acceso a la Justicia (ATAJoS)**

El Programa de Acceso Comunitario a la Justicia, dependiente del Ministerio Público Fiscal de la Nación, tiene como objetivo primordial promover el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Para la consecución de dicho objetivo, se gestiona e instala Agencias Territoriales de Acceso a la Justicia en las villas de emergencia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Las agencias se encargan de "recibir y derivar denuncias, evacuar consultas, brindar acceso a la información judicial, facilitar la resolución alternativa de conflictos, generar mecanismos de prevención de delitos y desarrollar acciones de promoción de derechos para fortalecer los vínculos comunitarios..."<sup>2</sup>.

Se trata de una interesante propuesta que combina descentralización geográfica, prevención temprana de los delitos, trabajo interdisciplinario (abogados, antropólogos, trabajadores sociales, etc.) e ingreso igualitario a la justicia, al prever tres puestos de trabajo en la agencia para referentes barriales.

## **c. Mediación comunitaria**

La mediación comunitaria es uno de los medios alternativos de resolución de conflictos. Aquellos ciudadanos que experimenten conflictos vecinales, voluntariamente pueden solicitar este servicio, el mediador (tercero imparcial) facilita el proceso de comunicación entre las partes a fin de que éstas alcancen un acuerdo satisfactorio.

La solicitud e inicio de la mediación comunitaria resulta más rápida y ágil que la mediación judicial o prejudicial. El procedimiento es voluntario, gratuito, oral y poco estructurado.

La idea de la mediación comunitaria implica otra forma de pensar la "justicia", donde la participación ciudadana es fundamental para la protección y ejercicio de los derechos. Los propios involucrados en el conflicto son los responsables de alcanzar su solución. La importancia de este método es que resuelve causas que no ingresarían a la justicia ordinaria por la temática, por el monto o por el costo económico que implica litigar.

En consecuencia, la mediación comunitaria colabora tanto con la descongestión de los tribunales formales como en la disminución de la conflictividad social, al resolver conflictos antes que incrementen su violencia y gravedad.

Esta alternativa se halla en progresiva implementación en varias jurisdicciones. Podemos mencionar la mediación comunitaria que se desarrolla en los Centros de Acceso a la Justicia, en los Centros de Gestión y Participación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el Municipio de Morón (Provincia de Buenos Aires) y en las Municipalidades de Godoy Cruz y de Luján de Cuyo (en la Provincia de Mendoza), entre numerosos ejemplos.

Un aspecto interesante a considerar sería la capacitación y formación de mediadores que surjan de las mismas comunidades. De esta forma, el mediador sería un referente barrial reconocido, conocedor de las particularidades propias de su entorno social, logrando así el empoderamiento de los ciudadanos para la solución de sus conflictos.

## **d. Tribunales vecinales o de menor cuantía**

La noción de tribunales vecinales se ha implementado o está en vías de implementación en diferentes jurisdicciones. La constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ordena a la Legislatura su creación. En Chile, por ejemplo, las Unidades de Justicia Vecinal ya actúan en catorce comunas. Generalmente tienen competencia en temas como medianería, propiedad horizontal, condominio, locaciones, cuestiones civiles y comerciales de bajo monto, límites y violencia familiar.

La creación de tribunales vecinales, sin patrocinio jurídico obligatorio, donde se dirimen cuestiones de menor cuantía a través de procedimientos sencillos, con lenguaje comprensible, gratuitos, orales y simplificados generaría un doble efecto positivo: por un lado, ayudaría a descongestionar los tribunales ordinarios y; por el otro, al ubicarse en los distritos más vulnerables, permitiría el acceso a la justicia a muchos sectores que por cuestiones económicas no litigan en los juzgados céntricos.

## **e. Universidades públicas**

Las universidades públicas cumplen una función social indiscutida. Progresivamente, las universidades están imple-

<sup>2</sup> Disponible en la página web del Ministerio Público Fiscal, Procuración General de la Nación: <http://www.mpf.gob.ar/atajo/3>

mentando programas que tienden a generar vínculos con la comunidad en la que se encuentran, buscando soluciones y respuestas a los problemas que experimentan los ciudadanos, especialmente aquellos en condición de vulnerabilidad.

En cuanto a los programas vinculados al acceso a la justicia podemos señalar:

- Consultorios jurídicos gratuitos

Estos modelos consisten en la prestación de asesoramiento jurídico y patrocinio letrado gratuitos para aquellas personas de bajos ingresos que lo requieran. El servicio es brindado por los alumnos avanzados de las Facultades de Derecho, bajo la supervisión de un docente de la universidad con la categoría de Jefe de Trabajos Prácticos.

La Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires viene implementando desde 1988 el curso obligatorio de Práctica Profesional. Anualmente, 2000 alumnos distribuidos en 102 comisiones prestan este servicio social a la comunidad, de significativa importancia para facilitar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables.

Cada comisión se especializa en diferentes temáticas: minoridad, familia, penal, civil, comercial, etc. Cabe mencionar que en casos de familia y minoridad, se trabaja interdisciplinariamente con psicólogos y trabajadores sociales.

Si bien existen diversos organismos y entidades que prestan servicios de asesoramiento jurídico y patrocinio gratuito en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Universidad de Buenos Aires es quien atiende más casos: un promedio anual de 12.000 consultas, siendo el año 2002 el de mayor consultas (20.239), especialmente en temas patrimoniales.

Entendemos que este curso cumple con tres funciones esenciales:

- 1) incentiva vínculos sólidos y continuos entre la Universidad y la comunidad, desarrollando así la misión social que detenta;
- 2) genera graduados con alto compromiso social, con conocimiento de las problemáticas de los ciudadanos y sus posibles respuestas;
- 3) los alumnos cuentan con una instancia de aprendizaje de saberes, capacidades y habilidades propias de la práctica profesional, toda vez que deben realizar entrevistas profe-

sionales, registrar datos, información y documentación del consultante, estudiar y discutir el análisis jurídico de fondo y estratégico procesal, confeccionar informes y efectuar el seguimiento procesal de la causa.

Otras universidades públicas que brindan este servicio de asesoramiento jurídico y patrocinio letrado gratuitos son la Universidad Nacional de La Plata (que cuenta con 20 consultorios jurídicos en zonas urbano marginales, donde se trabaja interdisciplinariamente entre abogados, psicólogos y trabajadores sociales), la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, la Universidad Nacional de Rosario y la Universidad Nacional del Litoral.

Consideramos que estos modelos desempeñan un rol esencial en facilitar el acceso a la justicia a las personas en condición de vulnerabilidad, especialmente en aquellas experiencias que localizan sus consultorios en los sectores de mayor riesgo social.

- Extensionismo jurídico vecinal

La Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora desarrolla desde 2006 en el conurbano bonaerense programas de extensionismo jurídico vecinal, consistentes en la capacitación de los vecinos en la resolución de conflictos.

Este programa ya capacitó a más de 120 personas de los Partidos de Esteban Echeverría y La Matanza, egresando 60 estudiantes del curso intensivo de 4 meses de duración. De estos graduados, la mitad se encuentra al frente de los 14 consultorios de extensionismo que resuelven en forma gratuita casos que involucran a sectores de la población en condición de vulnerabilidad.

De los 950 casos atendidos en los primeros dos años, el 60% de ellos fue resuelto por los propios extensionistas, el 30% por los abogados tutores del programa y el 10% restante fue derivado a otras instituciones para su patrocinio. Cabe destacar que este programa tiene un fuerte impacto sobre la convivencia pacífica de la comunidad.

- Alfabetización jurídica

La capacitación jurídica de los ciudadanos a través de charlas, talleres y seminarios realizadas por las universidades

públicas es otro medio de empoderar a la ciudadanía en el conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos.

La Universidad Nacional de Lomas de Zamora y la Universidad Nacional del Litoral emprenden este tipo de actividades para transferir el conocimiento jurídico a los miembros de su comunidad.

## Reflexiones finales

Mendoza es la jurisdicción de mayor litigiosidad del país, hecho que contribuye al colapso y saturación de los tribunales, al aumento en la duración de los procesos, al incremento de la cantidad de causas por juez, entre otros indicadores.

Numerosas reformas se vienen implementando en nuestra provincia, la notificación electrónica, la digitalización de los expedientes, sistemas de gestión judicial asociada, el "Centro Móvil de Información Judicial" y otros.

Sin embargo, la mayoría de estas reformas no inciden directamente en facilitar el acceso a la justicia de los sectores de mayor vulnerabilidad social, para quienes el servicio de administración de justicia resulta lejano, incomprensible y poco confiable.

Con el objetivo de emprender políticas para mejorar el acceso a la justicia, es conveniente realizar un diagnóstico profundo sobre el problema, especialmente en aquellos sectores de la población en condición de vulnerabilidad. Esto permitirá optimizar los recursos disponibles, no superponer esfuerzos, y articular una política con objetivos claros y precisos.

Asimismo, para garantizar la sustentabilidad de dichas políticas también es necesario generar un debate y consenso entre todos los actores institucionales, sociales y políticos con pertinencia en el problema. Experiencias pasadas de reformas en el ámbito judicial demuestran que si no se alcanzan consensos y acuerdos, el éxito de la política pública se ve fuertemente condicionado.

Consideramos que se debe entender a la justicia desde otra perspectiva, permitiendo la participación ciudadana en la construcción colectiva de la justicia, en la creación de ámbitos y espacios no formales para la resolución de conflictos, la descentralización geográfica de los servicios de justicia, el incentivo en la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, el énfasis en la prevención temprana

de los conflictos, la simplificación de los procedimientos procesales, estimular la oralidad, la despapelización y la capacitación de abogados, administradores de justicia, magistrados y referentes comunitarios en dichas prácticas.

La Universidad Nacional de Cuyo puede desempeñar un papel fundamental en este proceso. No solamente cuenta con los recursos humanos suficientes para construir ámbitos de información, capacitación, asesoramiento, patrocinio letrado, mediación comunitaria y asistencia social gratuita para los sectores de mayor riesgo social; sino que también es un actor fundamental para facilitar la articulación y cooperación de diferentes sectores.

La Universidad puede articular acciones con el gobierno de la Provincia de Mendoza, con el Ministerio de Trabajo, Justicia y Gobierno, con el Ministerio de Desarrollo Social y Derechos Humanos, con el Poder Judicial, con el Colegio Público de Abogados y asociaciones no gubernamentales para lograr un alcance significativo y sostenibilidad de dichas políticas públicas.

Entendemos que la realización de estas políticas permitirá a la Universidad generar diversos efectos positivos:

- Desempeñar su función social, acercando la Universidad a la comunidad a través de un servicio social gratuito y de calidad, que redundará en una mejora sustancial en la calidad de vida de los mendocinos.
- Comprometer a sus estudiantes con la realidad social, permitiéndoles la búsqueda de soluciones y respuestas a las problemáticas sociales, económicas y culturales que aquejan a los ciudadanos.
- Generar espacios de práctica y acción comunitaria, en donde los estudiantes adquirirán las capacidades y habilidades propias de su ejercicio profesional.

La Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Mendoza adhirió las Reglas de Brasilia en el año 2012. La regla número 29 destaca la conveniencia de promover la política pública destinada a garantizar la asistencia técnico-jurídica de las personas vulnerables a través de diferentes mecanismos, donde la participación de las universidades es un elemento destacado.

Un mejor acceso a la justicia es un factor importante para la superación de otros problemas: brinda condiciones favora-

bles para mejorar el desarrollo humano, fortalece la credibilidad en el sistema de justicia y, como consecuencia, mejora la gobernabilidad democrática (COMJIB, 2010).

Los déficit habituales en las políticas públicas tienen que ver con la escasa información durante su formulación y la exclusión de una gran cantidad de actores relevantes. Existe un importante desafío por delante. Un enfoque de la justicia como proceso que trasciende el mero ámbito judicial, nos anima entonces a la construcción de políticas públicas integrales y coordinadas.

## Bibliografía

- Bergoglio, María Inés (1999) *Desigualdades en el acceso a la justicia civil: diferencias de género* CIJS, Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. UNC, Córdoba.
- Böhmer, Martín; Pujó, Soledad; Fernández Valle, Mariano y Freedman, Diego (2004) *"Informe de necesidades jurídicas insatisfechas – Partido de Moreno"*. CIPPEC. Disponible en <http://www.cippec.org/-/necesidades-juridicas-insatisfechas-un-estudio-en-el-partido-de-moreno>.
- CELS (2009) *"Derechos humanos en Argentina : informe 2009"*. Siglo Veintiuno Editores, Buenos Aires.
- COMJIB (2007) *"Acceso a la Justicia en Iberoamérica. Lineamientos para una guía de buenas prácticas. Reunión de Expertos en Acceso a la Justicia"*. Santiago de Chile 28, 29 y 30 de noviembre 2007. Conferencia de Ministros de Justicia de los Países Iberoamericanos y Ministerio de Justicia de Chile. Disponible en <http://www.comjib.org/sites/default/files/Acceso-a-la-Justicia.pdf>
- COMJIB (2010) *"Programa Iberoamericano de Acceso a la Justicia"*. Conferencia de Ministros de Justicia de los países Iberoamericanos. disponible en <http://www.comjib.org/publicaciones/programa-iberoamericano-de-acceso-la-justicia>
- Correa Sutil, Jorge (2000) *"Acceso a la justicia y reformas judiciales en América Latina ¿Alguna esperanza de mayor igualdad?"*. Revista Jurídica de la Universidad de Palermo, Edición Especial SELA 1999.
- Cox Urrejola, Sebastián (2006) *"Acceso a la Justicia. Realidades, Tendencias y Propuestas"*. Disponible en [http://foroantofagasta.bcn.cl/documentos/pdf/DOCUMENTO\\_COX\(2\).pdf](http://foroantofagasta.bcn.cl/documentos/pdf/DOCUMENTO_COX(2).pdf)
- Jackisch, Carlota (1993) *"Los sistemas electorales, sus características y consecuencias políticas: el caso argentino"* Konrad Adenauer Stiftung, Buenos Aires.
- Déboli, Sol (2012) *"Las voces mudas de la reforma: apuntes para la democratización de la justicia"*. Programa Argentino de Capacitación para la Reforma Procesal Penal, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, el Centro de



Estudio de Justicia de las Américas –CEJA- e Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales – INECIP.

- Elena, Sandra; Bohmer, Martín; Chayer, Héctor (2013) *“Reforma de la Justicia: propuestas para garantizar el acceso igual a los derechos ciudadanos”*. Documento de políticas públicas, CIPPEC.

- Elena, Sandra; González Rodríguez, Alejandra y del Carril, Santiago (2005) *“El Acceso a la Justicia en América Latina”*. Foro de Estudios sobre la Administración de Justicia.

- Fundación Debido Proceso Legal e Instituto de Defensa Legal (2009) *“Obstáculos para el Acceso a la Justicia en las Américas”*. Informe presentado ante el Comité Jurídico Interamericano de la OEA, Río de Janeiro, 2009. Disponible en <http://www.dplf.org/es/resources/obstaculos-para-el-acceso-la-justicia-en-las-americas>.

- Gargarella, Roberto (2004) *“Too far removed from the people. Access to Justice for the Poor: The Case of Latin America”*. Jornada de Acceso a la Justicia Garantía de la Igualdad CEADEL/ Ford Buenos Aires, 16 de abril del 2004. Disponible en: [http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/drivers\\_urb\\_change/urb\\_society/pdf\\_violence\\_rights/gargarella\\_removed\\_from\\_people.pdf](http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/drivers_urb_change/urb_society/pdf_violence_rights/gargarella_removed_from_people.pdf)

- Gherardi, Natalia (2006) *“Notas sobre Acceso a la Justicia y servicios jurídicos gratuitos en experiencias comparadas: ¿Un espacio de asistencia posible para las mujeres?”*. Disponible en [http://www.aulavirtual.derecho.proed.unc.edu.ar/pluginfile.php/1765/mod\\_resource/content/0/U4\\_Gherardi.pdf](http://www.aulavirtual.derecho.proed.unc.edu.ar/pluginfile.php/1765/mod_resource/content/0/U4_Gherardi.pdf)

- JUFEJUS (2012) *“Estadísticas judiciales de las Provincias Argentinas y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2010-2011”*. Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- O'Donnell, Guillermo y Schmitter, Philippe (1991) *“Transiciones desde un gobierno autoritario. Vol. 4. Conclusiones tentativas sobre las democracias inciertas”*. Paidós, Buenos Aires.

- Pierini, Alicia et.al. (2008) *“Acceso a la Justicia : Métodos alternativos de resolución de conflictos. El papel de las Defensorías del Pueblo”*. Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Instituto Interamericano de Derechos Humanos, Buenos Aires.

- PNUD (2005) *“Manual de políticas públicas para el acceso a la justicia”*. Ediciones del Instituto, Argentina.

- Smulovitz, Catalina (2013) Acceso a la justicia. Ampliación de derechos y desigualdad en la protección, Revista SAAP, Vol. 7, No 2, noviembre, Buenos Aires.

- Tilly, Charles (2007) *“Democracy”*. Cambridge University Press, New York, US.

#### **Elaboración Informe:**

**Francisco Soms y Alejandro Belmonte**