

tener en cuenta los principios de *“flexibilidad, diálogo, innovación y preocupación por las necesidades y situación de los grupos vulnerables”*⁹⁸

5. Recomendaciones generales

En el contexto regional descrito, se considera que hoy más que nunca es necesario repensar el rol de la justicia y dotar a los poderes judiciales de la perspectiva de servicios públicos esenciales y acelerar la transición hasta su modernización, apertura, transparencia y plena accesibilidad.

Las medidas excepcionales adoptadas en contexto de pandemia deben limitarse en el tiempo y en el alcance, buscando el restablecimiento de los poderes legislativos y judiciales. Para ello, es necesario contar con una línea de base sobre la estructura organizacional de los poderes judiciales, la capacidad instalada, el recurso humano disponible, la posibilidad (o no) de responder a demandas adicionales. Los poderes judiciales en la región no han sido permeables a nuevas estrategias en pos de garantizar el acceso a la justicia, su inclusión y transparencia, ni han generado nuevos dispositivos que permitieran el monitoreo y evaluación de la respuesta institucional, salvo en algunos casos excepcionales.

A continuación presentamos algunas recomendaciones generales que surgen a partir del relevamiento de información realizado, como sigue:

- Es necesario producir información relevante, actualizada y desagregada sobre la situación de acceso a la justicia de grupos vulnerabilizados en cada uno de los países de la región y realizar evaluaciones sobre el modelo de atención, modelos de gestión y de financiamiento que implementan los poderes judiciales. Para ello, es necesario construir un sistema de indicadores que permita caracterizar y evaluar a nivel sistémico el Poder Judicial, los ministerios públicos y los organismos que brindan asistencia jurídica gratuita.
- El contexto de la pandemia pone de relieve la necesidad de adoptar una política de justicia abierta, fortaleciendo procesos de transparencia activa.
- Es necesario fortalecer el sistema de justicia y garantizar el acceso actuando sobre las principales barreras que afectan a los grupos vulnerabilizados. Las barreras económicas, culturales, administrativas, geográficas se agravaron durante la pandemia. Por ello, es necesario fortalecer las funciones esenciales de los poderes judiciales, no sólo a nivel nacional sino subnacional, para

⁹⁸ CEPEJ Declaration. Lessons learnt and challenges faced by the judiciary during and after the COVID-19 pandemic”, CEPEJ, Ad hoc virtual CEPEJ plenary meeting, Strasbourg, 10 June 2020.

asegurar la protección de derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA). Los Tribunales Superiores deben ejercer la rectoría y gobernanza, de modo tal que permita superar la actual segmentación y fragmentación del sistema de justicia, estableciendo presupuestos mínimos de acceso a la justicia.

- En este sentido, los Estados deben implementar políticas eficientes, efectivas, y equitativas de comunicación pública que garanticen el derecho a la información completa y accesible, abordando las barreras de acceso al conocimiento del derecho y de medidas sanitarias y sociales dispuestas por los Estados. Abordando la difusión por distintos medios y formatos como parte esencial de la implementación de las políticas públicas y de la plena vigencia de los principios de igualdad y no discriminación -para lo cual es necesario contar con adecuaciones culturales, étnicas y contextuales de la información a transmitir a los grupos y colectivos más afectados-. Es necesario que los estados utilicen lenguaje claro e inclusivo, pues éste permite suprimir algunas de las barreras (lingüísticas, simbólicas, culturales) que enfrentan las personas, colectivos y comunidades en su vínculo con los organismos y poderes del Estado. El lenguaje claro es un facilitador de la accesibilidad, pero no es el único. El primer paso para ejercer los derechos es conocerlos, y si el lenguaje que se utiliza en las sentencias, en las resoluciones, y normativas no es claro, inclusivo, adecuado, y asequible para personas concretas, éstas no pueden utilizar el derecho y por lo tanto, no pueden ejercerlo. Por ello, el Estado debe realizar acciones afirmativas de derecho para fortalecer y promover una verdadera apropiación del derecho por parte de la ciudadanía iniciando procesos de empoderamiento y alfabetización legal (Echegoyemberry, 2020).
- Es prioritario avanzar hacia la gobernanza digital, contemplando la brecha digital en el uso de las TICs y los aspectos de soberanía y seguridad digital. Consideramos relevante que se elaboren e implementen programas de alfabetización e inclusión digital para facilitar el acceso a las TIC a los grupos vulnerabilizados, así como procurar la utilización de lenguaje y comunicación clara e inclusiva en las plataformas web, aplicaciones móviles, publicaciones, folletos y campañas de difusión que se realicen. Además se requiere que los organismos públicos produzcan información sobre la brecha digital y dificultades en la conectividad, que afecta hacia el interior del poder judicial como a las personas usuarias de los servicios de justicia.
- Es imperioso que se mejoren los aspectos vinculados con el acceso a la información, en particular en relación al derecho a la asistencia jurídica, las características de la asistencia, la disponibilidad y el modo de acceder a los servicios, utilizando todas las vías de comunicación y difusión existentes y garantizando que éstas sean accesibles.
- Es necesario eliminar todas las barreras y asimetrías que actualmente existen, entre los sectores de poder y el resto de la población, para acceder a la justicia y al ejercicio de funciones judiciales. Es necesario implementar políticas para

descentralizar las oficinas y servicios de las instituciones públicas que tienen a su cargo la protección de los derechos -incluyendo las judiciales-, y acercarlas -no sólo geográficamente- a las comunidades vulnerabilizadas.

- Es prioritario que los Estados adopten protocolos de atención y no discriminación para grupos en situación de vulnerabilidad (en razón de edad, género, situación migratoria, origen nacional, etnia, discapacidad, o condición socioeconómica) que incluyan un enfoque *interseccional*. Dichos protocolos deben ser consensuados y validados con los colectivos implicados y ser implementados de manera uniforme entre distintos sectores del Estado y en las distintas jurisdicciones subnacionales
- Es necesario que se generen materiales accesibles, diferenciados, y contextualizados para la comunicación y notificación de actos procesales relevantes, teniendo en cuenta las particularidades de grupos en situación de vulnerabilidad.
- Es necesario que se asegure la representatividad y participación prioritaria de los grupos vulnerabilizados en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas sobre acceso a la justicia que los afecten especialmente
- Es prioritario que los países que componen la región tiendan a sistematizar y brindar información detallada, en forma completa, veraz y oportuna, en torno al estado de situación del acceso a la justicia en cada uno de los ámbitos nacionales y subnacionales. Todo este contexto nos lleva a repensar el rol que tiene la justicia hoy y hacia dónde debe ir para garantizar los derechos de acceso (a la información, educación, participación y justicia).
- Es necesario que los países de la región destinen presupuesto suficiente para que el sector justicia pueda responder a demandas adicionales provocadas por la pandemia, evitando la discrecionalidad y opacidad. Deben implementarse políticas de transparencia y rendición de cuentas sobre los fondos adicionales que se destinen. La información sobre la gestión presupuestaria de los organismos públicos vinculados con el acceso a la justicia debe ser clara, detallada, completa y accesible. Deben establecerse, criterios que permitan desagregar la información para seguimiento y control presupuestario de fondos destinados específicamente a promover derechos de grupos desaventajados.
- En este contexto es necesario que los Poderes Judiciales realicen un monitoreo de los impactos que la suspensión de actividades judiciales implicó e implica en la protección y garantía de derechos.
- Tanto los Poderes judiciales nacionales como subnacionales de las región, deben dar cuenta de las medidas que están siendo tomadas en pos de

garantizar la reanudación plena del servicio de justicia⁹⁹, y deben disponer de todos los medios necesarios para asegurar la plena accesibilidad, asequibilidad y disponibilidad a los servicios, no pueden limitarse a cumplir funciones jurisdiccionales mínimas.

En este estudio se presentó la situación de acceso a la justicia en el contexto de pandemia provocada por el COVID-19 desde la perspectiva de las organizaciones de la sociedad civil y de distintos actores que trabajan en la región. Sería conveniente realizar nuevos estudios que permitieran recabar información desde la perspectiva de los organismos del Estado que cumplen (o deberían cumplir) un rol fundamental en el acceso a la justicia (PJ, ministerios públicos, defensorías) y los impactos que las medidas de suspensión de servicios tienen en las comunidades. Además de producir información en relación a las jurisdicciones subnacionales. Se espera que en posteriores estudios se pueda recabar información de los nudos críticos que abordan las personas, colectivos y comunidades para acceder a la justicia y el impacto que los contextos de crisis sanitaria, económica y social tienen en el ejercicio de sus derechos desde la perspectiva de los propios actores.

Consideramos necesario en la región contar con una hoja de ruta sobre cómo debe ser garantizado el acceso a la justicia en contextos de crisis y prepararnos para la pospandemia, identificando cuáles son las medidas más importantes que los Estados deberían adoptar para asegurar el efectivo ejercicio de derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA).

Esperamos que este informe regional pueda servir a las organizaciones de la sociedad civil y otros actores para incidir en las políticas y decisiones públicas locales, nacionales y regionales que tiendan a revertir algunas de la barreras que enfrentan los grupos vulnerabilizados para acceder a la justicia.

⁹⁹ Desde la toma de la encuesta, el procesamiento de datos y la elaboración de informes, algunos poderes judiciales pudieron reanudar los servicios de justicia. Ver apartado Metodológico (recorte temporal de la encuesta)