



fores

foro de estudios sobre la
administración de justicia

El Acceso a la Justicia en América Latina

Fores – Foro de Estudios sobre
la Administración de Justicia – Septiembre 2005¹

1. Estado de la cuestión

1.1 Antecedentes

Con el fin de las dictaduras militares que gobernaron la región durante las décadas de los 70' y 80', América latina recuperó paulatinamente la democracia. Desde comienzos de la década de los 90', los países se preocuparon por fortalecer sus sistemas democráticos y hacer vigente el Estado de Derecho. En este marco, los gobiernos nacionales, autoridades judiciales y la sociedad civil participaron en esfuerzos en la región para reformar las Instituciones jurídicas. En muchos de los países se lograron resultados positivos a través de reformas que, además, consolidaron el Estado de Derecho.

Uno de los aspectos que fortalecen la democracia y la vigencia del estado de derecho es la capacidad de distintos sectores de la población de acceder a soluciones pacíficas y justas de las controversias que se promueven en el orden jurídico. Por ello, la XIV Conferencia de Ministros de Justicia de Países Iberoamericanos, celebrada a mediados del año 2004 en la ciudad de Fortaleza en Brasil, concluyó en la necesidad de promover horizontalmente en estos países, políticas públicas de acceso a la justicia.²

Sin embargo aún no se dieron soluciones reales a los problemas y conflictos de los grupos más vulnerables (mujeres, comunidades indígenas, población carcelaria, niños, adolescentes, personas mayores, entre otros). Debido a razones económicas, sociales, culturales y geográficas, esos grupos siguen teniendo dificultades para la solución a sus problemas a través del sistema judicial. Las causas de esto son diversas: servicios jurídicos caros, discriminación, concentración de servicios jurídicos en las ciudades grandes y un sistema legal nacional que, en general, presenta dificultades para brindar soluciones a conflictos concretos. La falta de acceso a la justicia es un factor que contribuye a un aumento de los conflictos violentos.³

1.2 La noción de acceso a la justicia

¹ Este artículo ha sido escrito por los investigadores de Fores – Foro de Estudios sobre la Administración de Justicia, Sandra Elena, Alejandra González Rodríguez, y Santiago del Carril.

² Ver www.accesoalajusticia.cl/si/webjusticia/antecedentes.html Id.

³ Id.

La noción de acceso a la Justicia **debe entenderse** como “un acceso de todos a los beneficios de la Justicia y del asesoramiento legal y judicial, en forma adecuada a la importancia de cada tema o asunto, sin costos o con costos accesibles, por parte de todas las personas físicas y jurídicas, sin discriminación alguna por sexo, raza, religión o nacionalidad”.⁴

El acceso a la Justicia integra el núcleo de la **seguridad jurídica**. Hace a su existencia como la garantía necesaria que deben tener todos los ciudadanos e instituciones de que sus derechos podrán ser respetados y, en su caso, defendidos convenientemente, siendo ésta una responsabilidad que atañe preferentemente al Estado, aunque, últimamente, también el sector privado se ha involucrado en este respecto.

El Estado constitucional de Derecho, al instaurar el Sistema Judicial, lo hizo teniendo en la mira la protección de los integrantes de la sociedad. En la actualidad, en muchos casos, la Justicia no cumple con su misión original, convirtiéndose para el ciudadano común que accede a ella, en una institución inentendible y ajena que en lugar de beneficiarlo, lo complica cada vez más.

Aún cuando su acceso constituye una necesidad pública, un derecho humano por excelencia, este principio se cumple raras veces lo que supone que el no acceso de las clases más desprotegidas, en especial al sistema jurídico formal (puesto que es aquí donde interviene más directamente el Estado), representa el fracaso más evidente de cualquier política destinada a administrar justicia y alcanzar así la justicia social.⁵

1.3 Acceso a la justicia: un paso más allá del acceso a las cortes

En los últimos años, la concepción de acceso a la justicia se ha ampliado más allá del acceso a los Tribunales de Justicia. De hecho, allanar las barreras en el ingreso al sistema judicial implicaría una entrada indiscriminada e irrestricta de litigios derivando en una congestión del sistema y, paradójicamente, afectando los derechos que se intenta proteger. Por este motivo, un mejor abordaje de la problemática supone un reconocimiento de la existencia de mecanismos que trasciendan el camino hacia las cortes y tribunales, buscando alternativas en la solución de los conflictos.⁶

En primer lugar, deberá trabajarse sobre el rol del abogado como primer juez de la causa, ya que él es el responsable de la promoción de la acción que corresponda ante la consulta, pero también, antes que ello, quien debe intentar un acuerdo extra jurisdiccional, evitando la escalada del conflicto.⁷

Asimismo, en la búsqueda de alternativas, el concepto de acceso a la justicia se ha ampliado hasta abarcar intereses que no atañen exclusivamente a dos partes, sino a determinada comunidad o grupo de interés. Es así como la protección de los derechos difusos o colectivos también forma parte del reclamo de acceso a la justicia.

⁴ Horacio M. Lynch, en “*Acceso a la Justicia y profesión legal*”, presentado ante la Conferencia Regional de la International Bar Association el 13 de abril de 1997.

⁵ Sonia Boueiri, Una aproximación socio jurídica del acceso a la justicia, Universidad de Los Andes. Cenipec.

⁶ Un listado de los principales mecanismos será expuesto en la sección tres.

⁷ Ver <http://www.foresjusticia.org.ar/investigaciones/JusticiaCEA/S2CAP5.PDF>

El siguiente cuadro esquematiza la evolución del concepto de acceso a la justicia desde una noción restringida a una más amplia, en la que cada estadio posterior, incluye al anterior.⁸

Concepción	Contenido	Mecanismos de reforma
Concepción restringida	Aumento del acceso a los Tribunales Judiciales	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de ayuda legal • Descentralización de los tribunales • Defensor del pueblo y defensorías de oficio
Concepción amplia en cuanto a los mecanismos	Incorporación de mecanismos alternativos de solución de controversias	<ul style="list-style-type: none"> • Mediación, conciliación, arbitraje y promoción de acuerdos extra-judiciales • Casas de justicia, multipuertas y módulos básicos. • Formación jurídica al ciudadano. • Jueces de Paz y Cortes de menor cuantía • Sistemas informales de resolución de conflictos
Concepción amplia en cuanto a los derechos	Reconocimiento de los derechos colectivos o difusos	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones colectivas de protección de derechos difusos

1.4 Falta de acceso a la justicia: un doble sistema de exclusión⁹

Tradicionalmente, se ha estudiado la falta de acceso a la justicia con respecto a los grupos menos aventajados de la sociedad, tales como los pobres, las mujeres y los niños, y las comunidades indígenas. Posteriormente, se ha constatado que la privación de acceso a una solución justa también afecta a otros sectores, tales como las grandes empresas y corporaciones económicas.

Así, la exclusión opera en un doble sentido:

- (i) por un lado, la desconfianza del ciudadano común –y con especial énfasis en los grupos sociales marginados- resultante del sistema no ha sido capaz de evitar violaciones de derechos provocadas por actos de violencia estatal y ciudadana, por corrupción administrativa, y por abusos de las autoridades institucionales, reduciendo en mucho la vocación por la democracia. Esta ausencia de confianza tiene

⁸ Un extenso trabajo acerca de los estadios u “olas” relativos al acceso a la justicia puede encontrarse en Cappelletti, Mauro, “Acceso a la Justicia. Programa de acción reformadora y un nuevo método de pensamiento”

⁹ Este concepto ha sido presentado en el artículo “De la exclusión a la confianza, mediante el acceso a la justicia”, PNUD, Julio 2001. Si bien se hace referencia a una problemática peruana, el concepto puede hacerse extensivo al resto de los países de América latina.

como destinataria a las instituciones formales e incide también en las relaciones entre individuos y grupos; y

- (ii) por otro lado, existe una fuerte tendencia a la exclusión en el acceso a la justicia de las grandes empresas, las que excepcionalmente llevan sus disputas ante los jueces por cuanto consideran que el sistema muestra poca imparcialidad, limitada transparencia y principalmente esta parte del sector privado estima que los operadores del sistema trabajan con tiempos muy diferentes a los suyos atrasando excesivamente la toma de decisiones.

La dinámica de reacción y la razón de la exclusión de ambos grupos son diferentes pero el resultado es el mismo: un importante sector social no accede a la justicia para dirimir sus litigios.

1.5 Características del acceso a la justicia

Característica	Descripción
Libre	Implica, dentro de otros factores, información previa en el potencial usuario acerca de cuáles son sus derechos y cómo debe defenderlos
Universal	No son admisibles restricciones al acceso por razón de clase económica, de color de piel, de género o de preferencia política o religiosa
Igualitario	Las instituciones del sistema de justicia deben estar presentes en todo el territorio del país de forma tal que no obligue a un habitante a esfuerzos desproporcionados para acercarse a una casa de justicia.
Trato digno	De todos los funcionarios judiciales a todos los usuarios del sistema
Coherencia de la jurisprudencia	Requiere un sistema razonable de fundamentación basado en los valores sociales predominantes y el respeto del principio de igualdad ante la ley
Facilidad de comprensión de las normas	Conciencia de sus derechos y garantías identificando aquellos momentos en que son violados y conociendo los mecanismos a los cuales recurrir.

1.6 Falta de confianza pública en la Justicia

La falta de confianza en la justicia es una de las causas por las cuales las personas deciden no llevar sus litigios ante los tribunales. Si bien, todas las instituciones democráticas se encuentran en alguna medida desprestigiadas, la justicia es una de las que cuenta con los índices de imagen pública más bajos. La confianza en la justicia en América latina para el año 2004 es de 32%, ubicándose por debajo de la confianza depositada en instituciones tales como el presidente, las fuerzas armadas, la policía e incluso, la televisión.¹⁰

Una medición efectuada en la Argentina por la Escuela de Derecho de la Universidad Torcuato Di Tella, Fores – Foro de estudios sobre la administración

¹⁰ Fuente: Latinobarómetro, 2004, <http://www.latinobarometro.org/fileadmin/documentos/prensa/Espanol/Informe%20Prensa%202004.pdf>.

de justicia, y la Fundación Libertad arroja un 46% de confianza en la Justicia.¹¹ Un tercio de los encuestados manifiesta que no iría a los tribunales antes conflictos concretos de índole patrimonial, laboral o familiar. El subíndice perceptual arroja datos aun más preocupantes: el 89% de los consultados opina que la justicia es poco o nada imparcial y el 86% la considera como poco o nada honesta.

1.7 Resultados del incremento del acceso a la justicia

La mejora en el acceso a la justicia produce un **doble resultado satisfactorio**, desde el punto de vista del sujeto activo, quien desea recurrir a los órganos jurisdiccionales para hacer valer sus derechos y encuentra respuesta en ellos; así como un efecto directo sobre los potenciales causantes de violaciones de derechos, que incorporarán un elemento disuasivo más a su accionar si saben, anticipadamente, que su conducta será reprimida eficazmente.

1.8 Falta de información respecto de la demanda

Uno de los problemas que deben considerarse en esta área es que, si bien existe en la región un aumento en los proyectos orientados al acceso a la justicia en términos teóricos, poco se sabe empíricamente de la cantidad y calidad de personas que lo ven restringido. La realización de estudios empíricos es una pre-condición para cualquier intento de reforma, los cuales deben dar de cuenta de: (i) el número y composición de la población objetivo del sistema de asistencia jurídica; (ii) clasificar los problemas jurídicos de la población de escasos recursos, por tipo y por materia; (iii) identificar las necesidades de la población de escasos recursos con respecto a los servicios jurídicos ofrecidos; (iv) contar con elementos que focalicen la oferta de servicios jurídicos del sistema y contar con una metodología validada para un estudio de la demanda de atención jurídica; (v) la existencia y extensión de otros mecanismos alternativos de solución de disputas; (vi) las razones por las cuales la población objetivo no accede a la justicia; y (vii) los costos en dinero y tiempo, de los distintos mecanismos de solución de los conflictos.¹²

2. Obstáculos para el acceso a la justicia

Para un mejor desarrollo analítico, hemos dividido los obstáculos en tres categorías¹³, las cuales pueden resultar discrecionales, así como la inclusión

¹¹ Datos del Índice de Confianza en la Justicia (ICJ) – julio 2005. El ICJ mide cuatrimestralmente de modo específico la evolución de la opinión pública respecto de la administración de Justicia en la Argentina, detectando tendencias a través del tiempo. Está compuesto por dos subíndices, uno conductual y otro perceptual. El subíndice conductual permite conocer el comportamiento que los encuestados manifiestan que tendrían ante conflictos jurídicos en materia patrimonial, familiar y laboral. El subíndice perceptual mide la opinión de los encuestados respecto de atributos que se esperan de la justicia, en términos de imparcialidad, eficiencia y honestidad. El Índice de Confianza en la Justicia (ICJ) se obtiene promediando los dos subíndices (conductual y perceptual) y tiene -al igual que los dos subíndices- una amplitud que varía entre 0 y 100. Más información en www.foresjusticia.org.ar.

¹² Un estudio empírico de la demanda potencial de los servicios de justicia en Chile puede consultarse en http://www.accesoalajusticia.cl/si/webjusticia/Resumen_Ejecutivo_Dda.pdf

¹³ Para otra interesante división de obstáculos para el acceso a la justicia ver, Abregú, Martín, "Barricades or Obstacles: the Challenge of Access to Justice" en http://www4.worldbank.org/legal/legop_judicial/ljr_conf_papers/Abregu.pdf. Abregú diferencia

de obstáculos en ellas. No obstante ello, la clasificación es un primer paso en la sistematización y análisis por los cuales transitar en futuras investigaciones. En cierto modo, estos criterios son hipótesis de partida, que emergen del estudio de la literatura, a partir de los cuales es posible organizar investigaciones empíricas.

a. Obstáculos del contexto socio-económico: Se encuentran fuera de las instituciones judiciales, es decir, integrando el contexto social en donde estas están inmersas. Son, en definitiva, variables económicas y sociales que impactan sobre las oportunidades de acceso a la justicia. Para sortearlos, se necesita una visión de conjunto del sistema, que suponga una reforma integral de la justicia, trascendiendo lo institucional y focalizándose en distintos puntos como parte integrante del conjunto. Para citar un ejemplo, aquí se encuentran aquéllos relacionados a la naturaleza conceptual y filosófica que las sociedades otorgó al Poder Judicial.

- **Falta de conocimiento acerca de los derechos básicos y de cómo hacerlos valer.** Particularmente los sectores marginados frecuentemente carecen del conocimiento de que pueden hacer valer sus derechos judicialmente. Si bien existe un conocimiento más amplio acerca de derechos básicos tales como a la salud, a la libertad, a la vida, en el momento de llevarlos a la práctica, muchas personas no saben cómo. Asimismo, existe cierto desconocimiento acerca de la existencia de derechos más sofisticados tales como protección laboral, derecho a la no discriminación y a un trato digno.
- **Falta de difusión de los distintos medios de acceso:** Existe un amplio desconocimiento de los medios por los cuales es posible reclamar por las controversias particulares. Amplios sectores sociales no saben cómo ni adónde dirigirse en caso de enfrentarse a un conflicto, dejándolo en manos de la violencia o bien de la apatía y la desazón. Así, para citar un ejemplo, los medios alternativos de solución de conflictos, tales como la conciliación o el arbitraje, resultan muy poco familiares a sus potenciales usuarios.
- **Discriminaciones** de diferente índole (raza, religión, discapacidades, etc.). Es bien conocido en América latina que el sistema penal criminaliza la pobreza. Las cárceles están pobladas de representantes de los grupos marginales y, a la vez, las personas que cuentan con conexiones adecuadas y dinero evaden sus responsabilidades y castigo eludiendo el sistema de represión legal.
- **Tratamiento diferencial a personas jurídicas** o empresas por su origen (sociedades extranjeras): En algunos países, debido a orientaciones nacionalistas extendidas en la justicia, las empresas extranjeras no gozan del mismo derecho de igualdad ante la ley

entre obstáculos operacionales y estructurales para el acceso a la justicia. La categorización propuesta en este artículo toma la citada y profundiza su concepto.

en la práctica. Existen jueces que actúan en su contra bajo la falacia de la protección de la soberanía del país.

- **Crecimiento de un sector social desprotegido** que carece de recursos para hacer frente un litigio jurídico. El crecimiento de la pobreza¹⁴ ha sido exponencial en América latina en los últimos años y, unido a la creciente urbanización de estos sectores, a los distintos movimientos sociales y demás, provocó una creciente tasa de litigiosidad. La falta de recursos económicos y de información deja sin solución formal a estos litigios.
 - **Factor geográfico.** La distancia geográfica entre los poblados de sectores marginales y los centros en los que se imparte justicia impide o, al menos, dificulta su traslado desde su hogar hasta las oficinas de un abogado y, mucho más aún, de los tribunales. Los numerosos traslados que requiere un proceso judicial y el costo en tiempo y dinero constituyen desincentivos a la hora de la formulación del un caso ante las cortes.
 - **Falta de información sobre potenciales usuarios.** La falta de información acerca de los derechos y cómo reclamarlos, conjuntamente con información acerca del desempeño de los magistrados crean un halo de extrañeza frente a los jueces y, por otro lado, de impunidad e imposibilidad de control de la gestión por parte de la ciudadanía.
- b. Obstáculos culturales.** La bibliografía en general ha descuidado este aspecto, sin considerarlo como una traba en el acceso a la justicia. Sin embargo, constituyen un factor decisivo al momento de decidir la vía para solucionar una controversia ya que, por un lado, las creencias populares en la ineficiencia y corrupción de la justicia supone la búsqueda de salidas alternativas, vinculadas a las matrices culturales locales y al margen del estado.
- **Tratamiento diferencial a personas o instituciones en razón de su poder o situación relativa.** En muchos casos, el Poder Judicial da protecciones inapropiadas a aquellos funcionarios acusados de abuso o corrupción. Ello genera una sensación de impunidad y de desigualdad ante la ley hacia los sectores marginales.
 - **Limitaciones psicológicas** Estas emergen tanto en la desconfianza en el sistema como en el descreimiento de la obtención de solución en tiempo y forma.
 - **Falta de predisposición o de confianza** – en especial de los pobres – para acudir ante los cuerpos oficiales de administración de justicia. Este factor tiene sus fundamentos en diversos hechos: (i) la percepción del sistema legal como un mundo ajeno a su

¹⁴ El porcentaje de pobres en América latina es alrededor del 43% de la población. Panorama social de América latina 2004, CEPAL, 2004, www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/6/20386/P20386.xml&xsl=/dds/tpl/p9f.xsl&base=/tpl/top-bottom.xsl

realidad, que cuenta con un conjunto de valores propio y muy distinto al de las instituciones formales. (ii) ignorancia acerca de sus derechos y cómo canalizarlos; (iii) incomprensión al momento de recurrir a dichos mecanismos, y ello retroalimenta el punto (i).

- **El lenguaje jurídico** es una forma de disociación importante que impide el diálogo entre quienes prestan y reciben el servicio de justicia, cuando éstos no pertenecen al mismo entorno cultural. Esto, a su vez, alimenta la percepción de lo ajeno del sistema legal. El desarrollo de un idioma legal técnico sólo entendido por abogados impone una barrera entre los que imparten y los que solicitan justicia.
- **La organización judicial “da la espalda” a la gente.** Tanto la distribución geográfica como el diseño edilicio demuestran que las necesidades de las personas no han sido tenidas en cuenta en el momento de diseñar el Poder Judicial. La centralización que producen las “ciudades judiciales” son una muestra de ello. Los edificios judiciales son “laberintos” para las personas no acostumbradas a transitar por ellos.
- **La justicia no es entendida como un servicio público.** La noción de “servidor público” adoptada por los jueces en los países anglosajones, y que sirve en la práctica para democratizar la institución, se encuentra ausente en América latina. La cultura judicial imperante considera a los jueces como funcionarios jerárquicos con prerrogativas superiores y, por tanto, con facultades *quasi* de “propietario” de sus tribunales y cargos.
- **La reificación de los clientes del sistema judicial.** Una vez envueltos en un litigio, las partes pierden su individualidad como personas, sino demandantes o demandados. Este reduccionismo transforma a las personas que son parte en un litigio en algo diferente a lo que son en la vida real.¹⁵

c. Obstáculos del diseño institucional y operacional: estos obstáculos son los que se relacionan con la efectividad y eficiencia de la justicia. Dentro de esta categoría se pueden distinguir dos puntos particularmente. Por un lado, aquellos obstáculos organizacionales que se refieren a la organización interna del Poder Judicial. Por el otro, los obstáculos legales que remiten a la normativa que regula el servicio de justicia.

- **Falta de medios** adecuados y proporcionados para la solución de cada caso, teniendo en cuenta la importancia del asunto
- **Costos excesivos** (incluyendo en esto a las tasas, aranceles y honorarios). El costo, expresado tanto en el dinero requerido como en el tiempo que insume el litigio, es un fuerte

¹⁵ Abregú, op. cit.

desincentivo al acceso a la justicia, sobre todo tratándose de personas en situación de pobreza. Un estudio realizado en Argentina, México y Perú calculó el costo que implica un reclamo judicial, por el pago de una suma de dinero entre un 26% y un 32% del monto reclamado.¹⁶ En este sentido, la Corte Interamericana de Derechos Humanos condenó a la Argentina por el costo actual y potencial de iniciar juicio al Estado, considerando que un costo exorbitante atenta contra el acceso a la justicia.¹⁷

- **Gratuidad de los servicios de justicia:** Algunos autores sostienen que la gratuidad desfavorece la igualdad porque la justicia no se hace gratuita por el hecho de declararla como tal sino que ello traslada los costos del juicio desde los litigantes a los contribuyentes. No obstante, la justicia sigue siendo monopolizada por sectores de altos ingresos y ello incide en detrimento de los sectores carenciados porque el impuesto y el gasto son regresivos en cuanto a su distribución.¹⁸
- **Complejidad de los procedimientos.** Los procedimientos judiciales resultan de una complejidad tal que son ininteligibles para el lego, tal como se viene señalando. La complejidad de los litigios, para citar algunos ejemplos, extiende la duración de los juicios creando un clima propicio para la corrupción. Asimismo, los litigios simples atraviesan los mismos pasos procesales que los más complejos, existiendo escasas formas de procesos especiales y abreviados para cuestiones menores, en la mayoría de los países. De hecho, América latina demostró ser una de las regiones con procedimientos judiciales más complejos.¹⁹
- **Falta de coordinación** entre instituciones que cumplen funciones similares: Esta falta de sistematicidad, de un plan coherente y comprensivo tiene un doble efecto negativo. Por un lado, se constituyen un sinnúmero de instituciones con superposición de objetivos y, por el otro, hay carencia de recursos en otras necesarias. En ambos casos, el resultado es la no optimización de recursos.
- **Exigencia de contar con asistencia letrada obligatoria,** aún en casos relativamente sencillos y de menor cuantía dificulta el acceso por cuanto la existencia de servicios de patrocinio letrado, fuera del ámbito penal son muy escasos.

¹⁶ Henderson, Keith y otros, "Enforcement of Court Judgments: Lessons Learned from Latin America", IFES, 2004, en http://www.ifes.org/searchable/ifes_site/rule_of_law/enforcement.html

¹⁷ Corte Inter-Americana de Derechos Humanos, Fallo Cantos vs. Argentina, Sentencia de 28 de Noviembre de 2002. http://www.corteidh.or.cr/seriec/index_c.html

¹⁸ Correa Sutil, Jorge, Acceso a la justicia y reformas judiciales en América latina: alguna esperanza de mayor igualdad?, en <http://islandia.law.yale.edu/sela/jcorr.pdf>

¹⁹ Doing Business 2004, the World Bank group, <http://www.doingbusiness.org/Main/DoingBusiness2004.aspx>

- **Calidad de la representación legal** es directamente proporcional a la capacidad de pago de honorarios a abogados y ello está vinculado a la gratuidad del servicio. En muchos países, los abogados que brindan un servicio gratuito o bien son abogados recién iniciando su carrera profesional; o bien, reciben un sueldo del estado, sin incidir en él la cantidad de causas resueltas favorablemente, lo que supone una burocratización del organismo y un desincentivo para el profesional con vocación.
- **Inexistencia o precariedad de servicios de asistencia jurídica gratuita.** Estos servicios son muy limitados, concentrándose exclusivamente en la defensa criminal. La falta de una cultura de trabajo pro-bono junto a la falta de recursos destinados a estos servicios agudiza la dificultad de acceso de los pobres a la asistencia legal. Al mismo tiempo, como sucede en la Argentina, estos centros fueron cooptados por las Universidades para su utilización en los últimos años de la carrera de grado y ello dificulta la definición de una estrategia sostenida a lo largo de la duración del litigio y el compromiso del abogado con su cliente.
- **Falta de asesoramiento legal pre-litigio.** Existen numerosos litigios que, por una razón u otra, no deben llegar a instancias formales de solución de controversias, sino que podrían ser canalizados y resueltos a través de otros mecanismos. Los procesos innecesarios a los que se llega, por falta de consejo legal acerca de la inexistencia de derechos o de otros mecanismos para solucionar el conflicto planteado también constituyen una denegación de acceso a la justicia.

3. Mecanismos de acceso a la justicia: Lecciones aprendidas en América latina²⁰

3.1. Servicios de ayuda legal

Existen diversos mecanismos para la implementación de servicios de ayuda legal para personas cadenciadas, siendo el más tradicional los **abogados pro bono**. Estos son abogados de la matrícula sorteados por los Colegios de abogados para el patrocinio gratuito de personas sin recursos. En América latina, por lo general, esto no funciona de un modo efectivo y ha obligado a la creación de otras formas de acercamiento entre abogados y comunidad.

Un ejemplo, son los **Centros de Asistencia Legal** donde un conjunto de abogados, ya sea *ad honorem* o con salario del estado, se concentra en un espacio físico. Desde allí, los usuarios consultan sobre sus litigios y éstos se encargan de brindar consejo legal y llegado el caso, patrocinio letrado. En cierta forma, se constituye una estructura similar a un estudio jurídico pero con

²⁰ Los casos seleccionados para la ejemplificación de los mecanismos no fueron escogidos a un estudio exhaustivo. Existen un sinnúmero de experiencias importantes pero dada la brevedad del artículo no es posible describirlos a todos ellos.

la particularidad de ser abogados pagados por el estado y asesorando a ciudadanos de bajos ingresos.

Las **Clínicas Jurídicas** se asemejan a estos últimos pero están ubicadas generalmente en las Universidades y brindan a los estudiantes una excelente oportunidad para el aprendizaje del derecho y la experiencia en la práctica profesional de la abogacía. Éstas están conformadas por profesores especializados, que sirven de guías a los estudiantes, haciéndolos participar en todos los aspectos que envuelve un determinado caso, ya sea la entrevista con el cliente, la preparación y definición de la estrategia, el manejo de expedientes y la redacción de escritos y trámites. Al igual que los Centros de Asistencia Legal, las Clínicas funcionan como los estudios jurídicos pero sin fines de lucro.

En **Chile**, la Fundación Pro Bono, es una organización sin fines de lucro que busca comprometer a los abogados con la práctica del trabajo pro bono en beneficio de la comunidad. Para ello, se desarrolla un trabajo en redes de oficinas de abogados y abogados individuales en distintas ciudades; además, organiza actividades para la promoción de su práctica.

En Chile también se constituyeron, en la década de los 80, las Corporaciones de Asistencia Judicial con una orientación técnica basadas en la asesoría en materias judiciales, es decir, el de patrocinio en juicios.

Éstas se fijaron como misión entregar asistencia jurídico - social gratuita a las personas de escasos recursos. Están conformadas por 156 consultorios fijos, 72 Oficinas de atención, 19 consultorios móviles. En algunas ciudades se crearon Centros de Mediación y Centros de Atención a Víctimas de delitos violentos cubriendo un total de 285 comunas del país. En los últimos años, incorporaron otras formas de resolución de conflictos e integraron el Servicio Social.²¹

En 1993, ampliando los servicios dados por las Corporaciones e integrándolos en una política más estable y de nivel nacional, se creó el Programa de Asistencia Jurídica con los objetivos de informar y orientar a las personas de escasos recursos sobre sus derechos y cómo pueden hacerse efectivos; ofrecer alternativas de solución a los conflictos promoviendo el acuerdo entre las partes; asegurar una atención profesional, estable y continua en los consultorios jurídicos; determinar cuáles son los problemas más acuciantes y recurrentes en las comunas; elaborar coordinadamente con otras instituciones, públicas o privadas, políticas de difusión y de trabajo con la comunidad anticipándose aquellos problemas más acuciantes y recurrentes de la comuna.

En el año 2000, en **Ecuador**, en el marco del Programa Nacional de Apoyo a la Reforma de la Administración de Justicia – Projusticia, se han creado Consultorios Jurídicos que proveen asistencia legal gratuita. El objetivo es, por un lado, formar a estudiantes de derecho en un perfil de litigante con las facilidades para que desarrollen sus aptitudes en las diversas áreas de la profesión, contribuyendo con un servicio social y eficiente a la ciudadanía. En tal sentido, constituye una contribución de la Universidad para con la sociedad, habilitando estos centros de extensión social patrocinando legalmente a

²¹ Abarca, Alejandro, "Aportes para la construcción de una nueva política de Acceso a la Justicia" disponible en línea en: <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p10.1.htm>

víctimas de la violación de un derecho pero sin capacidad económica para afrontar el costo de la acción legal correspondiente.

En **Argentina**, los centros de asistencia jurídica y patrocinios gratuitos fueron constituidos con el objetivo de garantizar un asesoramiento gratuito a personas de bajos recursos. En términos generales, estas experiencias surgen como réplica a lo que se denomina las Clínicas jurídicas, es decir, un conjunto de abogados que ofrecen sus servicios gratuitamente o según el monto regulado en el litigio.

Las primeras experiencias de Asistencia jurídica gratuita se gestaron en la provincia de Córdoba donde, por mandato de la Constitución provincial, se creó el derecho al asesoramiento gratuito para los sectores sin recursos. En el Primer Congreso Nacional de Defensores Oficiales, en el año 1996, se presentó la ley cordobesa de Asistencia Jurídica Gratuita (ley 7982), comprometiéndose el resto de las provincias a organizar estos mecanismos.²²

El proyecto cordobés creó la Mesa de Atención Permanente y el Cuerpo de Asesores Letrados. Asimismo, el Colegio de Abogados brinda un servicio de asistencia preventiva, consultiva y de defensa, tal como fue expresado en el Plan Nacional de Reforma Judicial (Ministerio de Justicia de la Nación; 1999). Junto a estos cuerpos se creó el Cuerpo de Auxiliar Técnico Multidisciplinario, un grupo de profesionales de variadas disciplinas (psicólogos y asistentes sociales) para el asesoramiento y la comprensión integral de los conflictos.

Pronto estas experiencias fueron recuperadas por las universidades para el aprendizaje de los últimos años de la carrera, como sucedió en Tucumán tras la sanción de la ley 5233 (Ministerio de Justicia de la Nación; 1999) o la Práctica de la Universidad de Buenos Aires. Las consultas son doblemente útiles porque dan respuesta a personas sin recursos y, al mismo tiempo, se aprovecha para la formación final de los estudiantes de la carrera de derecho.

No obstante, la respuesta a sectores de bajos recursos se vio limitada a determinados tipos de casos, dejando de lado un conjunto de conflictos que aqueja a la ciudadanía.²³ A su vez, los criterios formales e informales de los distintos patrocinios tienden a superponerse, o bien, a dejar de lado a algunos sectores sociales.

Un proyecto interesante es el desarrollado por CIPPEC – Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento, una ONG de Argentina, en la zona de Moreno del Gran Buenos Aires. Este se basa en el diagnóstico de las necesidades jurídicas insatisfechas en sectores marginales de la población. Para ello, se elaboran encuestas y entrevistas en profundidad acerca de cómo están cubiertas estas necesidades y qué canales utilizan para contrarrestar los obstáculos en el acceso a mecanismos institucionales donde reclamar y efectivizar sus derechos. De este modo, se

²² Ministerio de Justicia de la Nación, “Plan Nacional de Reforma Judicial. Propuestas para la Reforma del Sistema de Justicia”, Centro de Estudios Jurídicos y Sociales, 1999

²³ Para una crítica al conjunto de patrocinios gratuitos de la Ciudad de Buenos Aires ver el informe de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en www.defensoria.org.ar/pdf/limites.pdf

apunta a la promoción del ejercicio de la ciudadanía de estos sectores sociales, al mismo tiempo que el acercamiento de las instituciones a sus necesidades.²⁴

3.2. Descentralización de los tribunales y organismos oficiales

En muchos países, la estrategia más frecuente y sencilla es la aproximación de tribunales y/o defensorías y/o fiscalías a los barrios para que, de ese modo, la proximidad geográfica incida en su utilización.

En muchos casos, las políticas de este tipo estuvieron vinculadas a la extensión burocrática del Poder Judicial, multiplicando sus instituciones y duplicando estructuras y formas de trabajo, sin un replanteo de las necesidades locales.

En esta línea emergen los mapas judiciales, es decir, mapas de la litigiosidad recibida en cada organismo judicial donde se constata la carga de trabajo, el tipo de causas ingresadas y otros datos sobre ellas. A partir de dicha información, las Cortes Supremas o el organismo responsable decide si es necesario crear un organismo en un determinado ámbito geográfico o no.

En **Guatemala**, en 1996 se elaboró un nuevo Plan de Modernización del Organismo Judicial aprobado por la Corte Suprema de Justicia. Entre sus cinco objetivos estratégicos estaba el fortalecimiento del acceso a la justicia para lo cual se realizaron un conjunto de medidas orientadas a la cultura del diálogo, descongestión de los tribunales, acceso fácil y directo a la justicia

En ese contexto, se crearon Juzgados Móviles en áreas geográficas definidas y con rutas programadas con unidades equipadas. De este modo, se logró acercar la justicia a los sectores marginados, prestándoles servicios de conciliación y mediación, para la solución rápida y gratuita de problemas, basados en los principios de gratuidad, celeridad e inmediatez procesal. Estos funcionan cerca de mercados logrando beneficiar a las mujeres, especialmente en denuncias de violencia intrafamiliar.

En la **Argentina**, en el año 2000, el Ministerio Público de la Nación, descentralizó tres fiscalías trasladándolas a áreas geográficas marginales de la Ciudad de Buenos Aires. De este modo, los vecinos tienen a su alcance al fiscal donde es posible radicar la denuncia y recibir una mejor atención al público. El objetivo es la promoción de la inmediatez de los responsables en la investigación de los delitos con la ciudadanía en su conjunto.

3.3. Defensor del pueblo y defensorías de oficio

En los últimos años, hubo una tendencia regional a la distinción entre el defensor del pueblo (u ombudsman) y las defensorías oficiales. El primero es aquel cuya misión es la defensa y protección de derechos colectivos (como los derechos humanos y otras garantías e intereses). El segundo es el defensor que el estado provee en caso que un particular necesite recurrir a un abogado y no tenga recursos para solventarlo; su función es proveer de abogado defensor a todas las personas que lo requieran. Los defensores de oficio actúan casi exclusivamente en casos de acusación criminal.

²⁴ <http://www.cippecc.org/espanol/justicia/proyectos.html>

En los últimos años ha habido numerosos programas, cuyo objetivo es el fortalecimiento de instituciones de este tipo. Tal es el caso de **Guatemala**, donde se contempló el mejoramiento del Instituto de la Defensa Pública Penal, creando tres defensorías penales. A su vez, se complementó con las Defensorías Indígenas, creadas en el 2002, orientadas a mejorar el acceso a la justicia para la población indígena. Asimismo, se contempla la participación de las autoridades tradicionales indígenas en la aplicación de su propia justicia, las cuales están coordinadas con el derecho estatal.

En la **Argentina**, el Defensor del Pueblo, además de sus facultades en la promoción de los derechos colectivos, realiza investigaciones de control para la Administración Pública y sus agentes, desentramando posibles violaciones a los Derechos Humanos o bien el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquellos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos.

En **Chile**, la Defensoría Penal Pública fue creada en el 2001 como organismo descentralizado territorialmente, conformado por la Defensoría Nacional, ubicada en la capital y las Defensorías Regionales y Defensorías Locales establecidas a lo largo de todo el país de acuerdo a las etapas de implementación de la Reforma Procesal Penal.

3.4. Mediación, conciliación, arbitraje y promoción de acuerdos extra-judiciales

Una estrategia para la descongestión de los litigios de las cortes y tribunales fue la creación de medios paralelos al servicio de justicia, como son la mediación, la conciliación y el arbitraje. En términos generales, estos mecanismos disputan la exclusividad de la resolución de los conflictos con el estado, ya que abren canales alternativos al uso de las cortes. Asimismo, favorecen la participación ciudadana en la aplicación de justicia porque quienes imparten estos medios no siempre son profesionales del derecho, como por ejemplo, los integrantes de los tribunales arbitrales.²⁵

Estas formas de solución de los litigios apuntan a la composición del vínculo social más que a la confrontación entre partes de un modo adversarial, y sus objetivos son soluciones autocompuestas.

La **mediación** es una forma de solución de conflictos donde un tercero neutral recompone el diálogo, buscando la comprensión mutua entre las partes. Es una herramienta eficaz cuando la negociación directa ha fracasado y la controversia imposibilita la comunicación y el acuerdo. A su vez, son las partes las que llegan al acuerdo.

El mediador tiene la obligación de mantenerse neutral y sin imponer la solución; sin presionar a las partes hacia un acuerdo determinado. Asimismo, puede brindar su opinión sobre las perspectivas y posibilidades de éxito de un planteo legal, manteniendo su neutralidad y respetando la opinión de los abogados de las partes. En definitiva, busca un acuerdo conveniente y querido por las partes y no objetivamente justo.

²⁵ Banco Mundial, *“La Justicia Argentina (Informes Banco Mundial)”*, inédito, 1994.

Para decirlo en otros términos *“La mediación es un procedimiento de negociación asistida por un tercero cuyo fin es que las partes, mediante el ejercicio de su libertad, tomen una decisión informada basada en la comprensión de los intereses propios y los de la contraparte a los efectos de encontrar un cauce para la resolución del conflicto.”*²⁶

La **conciliación** es la búsqueda de acuerdo entre partes, en el que el tercero imparcial interviene dirigiendo la discusión entre ambas. En este caso, el tercero es un juez o funcionario y dicho procedimiento puede llevarse a cabo en cualquier momento del proceso judicial. No obstante, se recomienda hacerlo al inicio para zanjar el conflicto sin necesidad de continuar con el juicio.²⁷

El **arbitraje** se define como un procedimiento adversarial en el que las partes acuerdan en un tercero imparcial, quien dirimirá el conflicto. A diferencia de la mediación, el tercero imparcial no busca la solución del conflicto sino que sus funciones se reducen a la determinación de cuál de las partes tiene la razón en el litigio. Las partes, a su vez, consensúan quien será el tercero imparcial y, una vez seleccionado, se atienen a la resolución que éste toma acerca del litigio. En algunos casos, inclusive, renuncian a la apelación judicial sobre la decisión tomada por el árbitro. No todos los árbitros son necesariamente profesionales del derecho.

Estos mecanismos son formas paralelas a la justicia formal, no requiriendo necesariamente de la presencia de magistrados. Prácticamente la mayoría de los países contemplan estos mecanismos en su normativa. Por estos medios, se busca una resolución consensuada y restaurativa entre las partes. El primer término se refiere a que no pretende definirse quién tiene razón y quién no, sino perseguir un bien común y equitativo entre las partes. El segundo término, se refiere a que, más allá de la solución del litigio, se recompone el vínculo social dañado por el enfrentamiento.

En **Colombia**, para citar un ejemplo exitoso, se ha promovido un cambio radical en los mecanismos alternativos de resolución de conflictos descentralizándolos a través de Unidades ubicadas en las zonas urbanas. Durante la última década se promovieron la Conciliación con Equidad (Ley 23 de 1991) y las Unidades de Mediación y Conciliación.

La Conciliación con Equidad se trató de un programa cuyo propósito era *“generar la transformación de las prácticas violentas y movilizar a la participación ciudadana.”*²⁸

Este programa se vio complementado con la creación, en 1996, de las Unidades de Mediación y Conciliación. Éstas tuvieron como objetivo el impulso de los métodos alternativos de resolución de conflictos en contextos escolares y comunitarios. Según unos primeros datos relevados en 1999, se presentaron 2.054 mediaciones (1.850 con acuerdo y 275 sin acuerdo) donde el conflicto es visto como una oportunidad para la mejora de la convivencia social.

²⁶ Op. cit. 23.

²⁷ “Plan Nacional de Reforma Judicial. Propuestas para la Reforma del Sistema de Justicia”, Ministerio de Justicia de la Nación, Centro de Estudios Jurídicos y Sociales, Buenos Aires, 1999.

²⁸ Preafán, Betsy, *“La justicia comunitaria dentro de la informatización de la Justicia en Colombia durante la última década”*, En: Sistema Judiciales CEJA, Año 1, Nro. 2

En **Costa Rica** se crearon los Centros de Administración de Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos. En ellos se desarrollan procedimientos de conciliación y arbitraje, con la característica de ser especializados en distintas materias y no gratuitos. Son regulados por la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.

En el Plan de Modernización del Poder Judicial de ese país, definido en el año 1993, se contempló un componente para la promoción de los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos. Se creó así un Centro de Mediación Familiar, a través de un convenio entre la Corte Suprema de Justicia y el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), con una duración inicial de un año a partir de marzo de 1995.

Guatemala impulsó la creación de Centros de Mediación (23 en la actualidad) cubriendo las áreas marginales, como zonas rurales y/o con predominancia de comunidades indígenas (donde se implementó el lenguaje maya y español para efectivizar la comprensión de los usuarios). Esto se complementó con la promoción de la actitud conciliadora de la magistratura, a través de capacitación en técnicas de este tipo, junto con la sensibilización a los operadores en las particularidades de las comunidades indígenas. Asimismo, se llevó adelante una evaluación socio-jurídica de los juzgados comunitarios que operan en el país, encargados de la aplicación del derecho consuetudinario, y culminó con la capacitación en técnicas de conciliación y arbitraje para dichos magistrados. Conjuntamente, se instalaron más Juzgados en materia penal en sectores sensibles, mejorando el acceso a la justicia.

El Programa Resolución de conflictos anexos a Tribunales de **Chile** se trató de una experiencia piloto de Mediación Familiar, para ayudar en forma gratuita a resolver conflictos familiares de manera pacífica y sin llegar a los Tribunales de Justicia. El tratamiento del conflicto es abordado por profesionales (asistente social, psicólogo o abogado) que se transforman en mediadores en el conflicto, ayudando a los integrantes a buscar un acuerdo por el diálogo, la participación y el respeto mutuo. Una vez resuelto el conflicto, el Tribunal competente es informado por escrito.

La experiencia chilena es interesante porque incluye un componente de divulgación del derecho al acceso a la justicia a través de campañas publicitarias llevadas adelante por el Ministerio de Justicia. En ellas, se informa sobre los beneficios de los mecanismos de resolución no adversarial para evitar acudir a los tribunales. Estos mecanismos son una herramienta para la desjudicialización de los conflictos, descongestionando los tribunales y ampliando el acceso a la justicia.

En **Ecuador**, existe un servicio comunitario de mediación otorgado por la Facultad de Jurisprudencia de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. En él, los estudiantes de derecho con formación en dichas técnicas actúan como mediadores. Así, todo asunto ingresado al Consultorio jurídico es objeto de mediación buscando una solución no judicial al problema.

En **Argentina**, en el año 1995 se sancionó la ley 24.573, donde se estableció la obligatoriedad de la mediación previa a todo juicio civil, salvo algunas excepciones. Un año después, a raíz de la congestión del fuero del trabajo, se amplió este criterio al fuero Laboral, con la sanción de la Ley de 24.635. En su artículo 1º establece que aquellos reclamos individuales y pluriindividuales

sobre conflictos presentados ante la justicia nacional del trabajo serán obligatoriamente dirimidos ante un organismo administrativo de mediación, denominado SECLO (art. 4º de la misma ley).

La Fundación Libra fue una de las principales promotoras, participando activamente en la Comisión Especial creada por el Ministerio de Justicia por el decreto 1480/92, cuyo objetivo era la elaboración del Proyecto de Ley de Mediación. A los fines de la divulgación de dichos medios, implementaron varios Centros de Mediación privados y comunitarios, así como planes de Mediación Juvenil y Escolar.²⁹

3.5. Casas de justicia, multipuertas y módulos básicos.

Otro mecanismo para incrementar el acceso a la justicia es la **descentralización** de alternativas para la solución de los conflictos evitando litigios innecesarios, y formando a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos. En esta línea está el sistema multipuertas, las Casas de Justicia y los Módulos Básicos.

El **sistema multipuertas** se trata de un sistema de derivación asistida de casos por ventanilla única. Allí se orienta a los usuarios acerca de las posibles modalidades para un mejor tratamiento de su conflicto. Una vez realizada la consulta, el personal lo deriva a las instituciones que prestan los respectivos servicios, ya sea por los métodos tradicionales de resolución de disputas (poder judicial, arbitraje y mediación) y no tradicionales. En Venezuela se denomina a este sistema, Oficinas de Orientación Ciudadana; en los Estados Unidos se los llama centros de justicia (o litigios) vecinal (o comunal).

El concepto de **Casas de Justicia** se refiere a la descentralización conjunta de todos los organismos, concentrándolos en un espacio único pero lejos de los centros urbanos. Se trata de instituciones de distinta naturaleza (Fiscalía, Policía, Defensoría, Organizaciones No Gubernamentales y universidades) ubicadas en un centro de la comunidad. De este modo, se realiza un trabajo coordinado uniendo tanto acciones como recursos humanos, técnicos y físicos.

En **Argentina**, el concepto de Casas de Justicia se yuxtapone con el de sistema multipuertas. El proyecto de Casas de Justicia, llevado adelante por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la ONG CIPPEC, ha implementado centros de asistencia jurídica y social gratuita cuyo objetivo es informar y orientar a los usuarios, acerca de los derechos que los asisten y las vías institucionales para hacerlos valer, así como ofreciéndoles métodos alternativos para la solución de conflictos. Estas experiencias estuvieron vinculados a la extensión de los métodos no adversariales para la resolución de conflictos conjuntamente con la descentralización de las instituciones encargadas de suministrarlos.³⁰

En el caso de los sistemas multipuertas stricto sensu, existen dos experiencias en Argentina. La primera de ellas surgió a partir de la centralización de los servicios de cuatro centros ubicados en los barrios de La Boca, Caballito, Liniers y Monserrat. En esta institución los usuarios son asesorados

²⁹ Ver www.fundacionlibra.org.ar

³⁰ Para más información del proyecto, consultar www.cippec.org.ar y <http://www.casasdejusticia.jus.gov.ar>

gratuitamente y, en caso de solicitarlo, reciben el servicio de mediación. Por último, en caso de ser necesario, son derivados a los organismos apropiados para la solución de su problema.³¹

La segunda experiencia se trata del convenio firmado entre la Dirección Nacional de Promoción de Métodos Participativos de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Cámara Nacional en lo Civil, el 26 de diciembre de 2001, que crea el programa “Multipuertas” implementando en el edificio de dicha Cámara una oficina denominada Centro de Orientación y gestión de conflictos.³² La oficina funciona en el edificio de la Cámara y es atendida gratuitamente de lunes a viernes de 9:00 a 13:30. El personal es capacitado y asesora a los usuarios acerca de la conveniencia de los distintos métodos para la solución de su litigio.

En **Colombia**, un proyecto de las mismas características es el Programa Nacional Casas de Justicia y Paz. Esta es una iniciativa del Ministerio del Interior y de Justicia, apoyado por el Programa de Fortalecimiento y Acceso a la Justicia de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.

La Casa de Justicia es definida como un centro de prestación de servicios de solución de conflictos, en donde se concentran mecanismos de justicia formal y no formal. El objetivo es contribuir a la creación y utilización de los espacios donde se desarrolle la justicia comunitaria, entendida como el conjunto de mecanismos de autocomposición y heterocomposición con que cuentan los vecinos para resolver sus controversias. Los temas sobre los que se trabaja son: violencia intrafamiliar, fomento a los MASC, asuntos étnicos, jóvenes, educación legal, convivencia, derechos humanos, y desarrollo institucional.

En **Costa Rica**, el programa de Casas de Justicia se inició en el año 1998, a cargo del Ministerio de Justicia, con el objetivo de solucionar el aumento de la violencia urbana, la congestión de los Tribunales de Justicia y la ausencia de métodos pacíficos para la resolución de los conflictos.

Las Casas de Justicia asesoran y orientan a los usuarios por medio de un diagnóstico de la controversia por un profesional, con el cual se determina sus posibles vías de solución. Si el asunto es susceptible de mediación se le asigna un mediador, quien colaborará en la solución que satisfaga los intereses de todas las partes.

En el año 2002, en el contexto del Programa de Modernización de la Administración de Justicia, se incorporaron cinco grupos de proyectos, entre los cuales están el fortalecimiento institucional para la prevención del delito, experimentando la promoción del uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Para ello, se ha capacitado a mediadores comunitarios, sensibilizándolos en temas relacionados con las poblaciones indígenas y en aspectos de género y no-discriminación. Para una mejor divulgación de la experiencia se efectúan campañas de difusión sobre esos temas.

³¹ Para ampliar esta experiencia, ver www.pmp.jus.gov.ar

³² Lareo, Alejandro C., “Acceso a la justicia y el Sistema Multipuertas: Un nuevo enfoque para la orientación y gestión de conflictos.” *El Derecho*, Argentina, 20 de enero de 2001

En **Guatemala**, existen organismos semejantes pero con el nombre de Centros de Administración de Justicia. Estos son lugares donde participan el Ministerio Público, Organismo Judicial, la Policía Nacional Civil, el Instituto de la Defensa Pública Penal, un Bufete Popular, un Centro de Mediación y una coordinación. Así, se logra un mayor acceso a la justicia y mejor coordinación entre dependencias en materia penal.

En el **Perú**, una experiencia semejante son los Módulos Básicos de Justicia. Este proyecto se plantea como objetivos generales mejorar la cobertura judicial a poblaciones alejadas de los centros urbanos (sedes de Corte), reduciendo el tiempo de acceso a los Juzgados, aumentando la cantidad de Jueces por habitante y fortaleciendo los primeros niveles de la Administración de Justicia. Se ha buscado implantar un modelo moderno y transparente de organización, administración, gestión tribunalicia y de servicio al público para el primer nivel de Administración de Justicia, reduciendo el retraso, aumentando la productividad de los juzgados, reduciendo las barreras culturales al acceso y mejorando la protección efectiva de los derechos y libertades. Otro de sus objetivos son: descentralizar la Administración de los Juzgados para una mejor respuesta a las necesidades locales, promoviendo la participación de las instituciones involucradas en la prestación del Servicio de Justicia en beneficio directo de la población en las zonas periféricas, urbano-marginales y alto-andinas de menor desarrollo donde se ubiquen los módulos; incentivar el desplazamiento de abogados a las poblaciones beneficiarias de este Programa; racionalizar la carga procesal a estándares que permitan una atención oportuna y especializada a los litigantes, optimizar la calidad y cobertura del servicio que prestan las instituciones integrantes del sistema judicial formal; fomentar la eficiencia y eficacia dentro de las dependencias de las instituciones implantando mecanismo de autocontrol del costo y de calidad en el servicio de Administración de Justicia.

Se calcula que una tercera parte de la población (aproximadamente 7,3 millones de peruanos) carece de un adecuado acceso a la justicia formal.³³ La ubicación de los módulos se define según criterios de población, carga procesal, nivel de vida, índice de necesidades básicas insatisfechas, alejamiento (en tiempo) de los Juzgados, e índice de pobreza. Para centralizar los servicios de justicia se prevé que los Jueces, Fiscales y médicos legistas adscritos sirvan, con carácter de itinerancia a las poblaciones aledañas. Complementariamente, con frecuencia serán visitados por Magistrados de las instancias correspondientes, para resolver las apelaciones producidas.

En **Ecuador**, la Corte Suprema de Justicia ha dado un nuevo impulso a la Reforma Judicial, acompañándola con el concepto de “Justicia para Todos”. El objetivo es la inclusión de grandes sectores de la población (particularmente poblaciones indígenas reconociéndoles su autonomía y sus modos alternativos de resolver los conflictos), evitando la cuota de violencia que pueden acarrear.

En dicho plan se establece la creación de Módulos básicos de prestación del servicio de justicia, donde centralizar los distintos servicios jurisdiccionales (juzgados, fiscalía, defensoría, policía). Asimismo, el establecimiento de juzgados de paz no letrados y de naturaleza conciliatoria.

³³ <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/libros/csociales/festructurales/index2.htm>

3.6. Formación jurídica al ciudadano

La falta de formación de los ciudadanos, el desconocimiento de sus derechos y la incomprensión hacia la justicia, constituye un obstáculo importante para el acceso a la justicia. Por este motivo, una de las estrategias es focalizarse en la capacitación de la ciudadanía acerca de cuáles son sus derechos y cómo reclamarlos ante las instituciones.

En **Guatemala**, el Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Justicia contempla un módulo de Acceso a la Justicia que tiene por objetivo mejorar el acceso físico, lingüístico y cultural a la justicia de las comunidades marginadas traduciendo a otras lenguas los derechos ciudadanos. Para ello, se crearon ocho centros de administración de justicia (CAJs), cuarenta y siete juzgados de paz y diez fiscalías distritales, complementadas con la implementación de actividades dirigidas a la formación legal de las comunidades indígenas.

Otra experiencia interesante es la llevada a cabo en **Chile** y **Argentina**, por FORJA y FAVIM, respectivamente. Ambas son organizaciones no gubernamentales focalizadas en la educación jurídica, la difusión de los derechos y en las acciones de interés público.³⁴ Asimismo, han apoyado el crecimiento, durante los últimos años, del denominado “movimiento extensionista”. El objetivo central de este movimiento es la promoción y capacitación de líderes comunitarios formándolos en materia de derechos ciudadanos y cuáles son las vías adecuadas para reclamarlos. La metodología de capacitación ciudadana apunta a una extensión en el conocimiento y exigibilidad de derechos, como forma efectiva de fortalecer la participación de la sociedad civil.

La divulgación y formación ciudadana son una herramienta eficaz para un mejoramiento en la participación y en la transparencia del sistema judicial. Sin embargo, el proyecto aquí planteado, además de contemplar este carácter extensionista, está orientado a la creación ciudadana de sus propios mecanismos locales y sus propias formas de acceso al sistema formal.

3.7. Jueces de Paz y Cortes de menor cuantía

La **Justicia de Paz** es uno de los mecanismos para la solución de conflictos de menor cuantía. En muchos países, este instituto está conformado por jueces legos, es decir, personas de renombre por su equilibrio en sus decisiones, pero sin formación jurídica. En otras partes, constituye un cuerpo de magistrados profesionales cuya competencia es de menor cuantía, pequeños litigios y controversias entre vecinos.³⁵

Estos juzgados poseen una gran inserción en la comunidad donde están instalados; atienden pequeñas controversias, que hacen a la vida cotidiana de los vecinos; y entienden en causas de montos reducidos. El procedimiento es informal y sin demasiados requisitos burocráticos; sin necesario patrocinio letrado; busca la conciliación de los litigios y no tanto la aplicación de la legislación.

³⁴ Cox, Sebastián, “Asistencia legal popular: la experiencia de Forja en Chile” En: “Reforma Judicial en America Latina. Una tarea inconclusa”, Alfredo Fuentes Hernandez editor, Corporación Excelencia en la Justicia, 1999 y www.forja.cl

³⁵ Banco Mundial, op. cit.

Como ya se dijo, estos jueces no son necesariamente profesionales del derecho, sino personas con capacidades para mediar en los conflictos locales. En algunos casos, se trata de un cargo electivo con un plazo de duración preestablecido por la ley.

En la actualidad, existen en muchos países proyectos para la recuperación de la justicia comunitaria o local. Entre ellos, se encuentran aquéllos que resaltan la funcionalidad de la justicia vecinal o tribunales de pequeñas causas (conocidas en los países anglosajones como small claims courts), como primer mecanismo de acceso a la justicia.

En **Colombia** se recuperó la figura de los Jueces de Paz, entendidos como jueces encargados de la solución de conflictos de menor cuantía, con un procedimiento flexible y no formalizado. Para garantizar el estado de derecho, las resoluciones de estos magistrados pueden ser apeladas ante Jueces de Reconsideración y Jueces de Conocimiento, es decir, las decisiones son puestas a consideración de otros magistrados evitando la arbitrariedad.

En el **Perú**, figuras de este tipo adquirieron rango constitucional en la última reforma. Los Jueces de Paz letrados constituyen la primera instancia creada por el estado para la resolución de conflictos menores. Estos magistrados son elegidos popularmente por un período de dos años. Sus atribuciones son frente a litigios de menor cuantía, en temas vinculados a menores (sin que impliquen delitos graves), órdenes urgentes de tenencia de menores. Una vez que intervienen en estos últimos casos, se remiten las actuaciones al juez de Familia correspondiente.

Los Jueces de Paz no letrados, por su parte, utilizan la conciliación, buscando el consenso entre las partes contendientes, como forma principal de solución de los conflictos. Sus resoluciones se anclan en los usos y costumbres locales y no necesariamente en la aplicación de la ley a los casos concretos (como lo haría un juez de Paz Letrado). Esta institución, a su vez, cuenta con un alto porcentaje de aprobación pública, un 49% considera su desempeño bueno y sólo el 9% como malo. Este porcentaje se incrementa cuando se interroga a los litigantes, siendo un 63% los que consideran como bueno el desempeño.³⁶

Un problema que presenta la estructura de Jueces de Paz en Perú es su distribución, que no es proporcional y ni equitativa, ya que 69 de los 345 Jueces de Paz Letrados están radicados en Lima, y 112 en las sedes de Cortes de los Distritos Judiciales. Los 164 Jueces de Paz Letrados restantes, se reparten entre 1,600 distritos políticos habiendo un Juez de Paz Letrado por cada 9,7 distritos políticos. Este número es aún más negativo si se tiene en cuenta que la presencia de fiscales, médicos legistas, defensores de oficio y abogados gratuitos en estas zonas es aún más precaria.

3.8. Sistemas informales de resolución de conflictos

El creciente reconocimiento constitucional de los pueblos indígenas en las recientes reformas de las cartas magnas de muchos países de América latina incidió en la forma de resolución de conflictos, incorporando prácticas

³⁶ Revilla, Ana Teresa, *"La administración de Justicia informal en Perú"*, En: "Reforma Judicial en América Latina. Una tarea inconclusa", Alfredo Fuentes Hernández editor, Corporación Excelencia en la Justicia, 1999

tradicionales de estas comunidades. De este modo, al menos en la letra de la ley, se aceptó que dichos grupos organizaran sus formas de gobierno y jurisdiccionales (tal es el ejemplo de Ecuador, Colombia, Bolivia y Perú, entre otros), siempre y cuando no contradigan las normativas del Estado.

El caso más paradigmático es el del **Perú**. En él, los mismos mecanismos de resolución de conflicto adquirieron rango constitucional, como son las Rondas de Campesinos y las Comunidades Campesinas. Estas son formas locales por las que las personas canalizan sus controversias vecinales, actuando en paralelo al sistema formal.

Las comunidades campesinas son organizaciones basadas en relaciones de parentesco, vínculos sociales, económicos y culturales, presidida por la Asamblea General de la Comunidad, elegida por los comuneros cada dos años. En cuestiones de solución de conflictos, en un trabajo realizado en 1995, aproximadamente un 62% respondió que estas organizaciones son las que resuelven con mayor justicia los litigios, muy por encima del Poder Judicial en su conjunto (aproximadamente un 14%).³⁷

Las Rondas de Campesinos emergen a fines de los 70, en las comunidades rurales para evitar los robos, asaltos y cuatrерismo. Su efectividad condujo a la su multiplicación en casi todas las áreas rurales de todo el país. Los vecinos se organizan en turnos para la vigilancia y la prevención de delitos. Cuando se detiene a una persona en una actitud sospechosa es interpelada por la asamblea comunal para ver si estaba cometiendo algún delito. En tales reuniones suelen participar jueces de paz.

En otros países, la carta magna sólo se limita a la formulación del principio de autonomía de dichos pueblos, sin detallar las formas concretas en materia jurisdiccional.

3.9. Acciones colectivas de protección de derechos difusos

La última ola de ampliación del derecho de acceso a la justicia ha promovido la defensa de los intereses difusos o colectivos. En este tipo de controversias los derechos afectados no corresponden a los de un particular, sino constituyen un conjunto de intereses, es decir, un interés colectivo. Su defensa requiere de una articulación entre varios actores y entre varias personas (ya sean jurídicas como individuales) tras un mismo objetivo.

Una conceptualización de derechos difusos extendida hace referencia a "...una forma de trabajar con el derecho y a una actitud hacia el derecho. Más aún, llevar casos selectos a los tribunales es una estrategia importante del derecho de interés público, pero no la única. ...El derecho de interés público puede también incluir la reforma del derecho, la educación jurídica, el entrenamiento en alfabetización jurídica o servicios de asistencia legal. ...Tampoco es un ámbito sólo reservado a abogados: el derecho de interés público también incluye el lobby, investigación, la educación pública y otras actividades que no requieren necesariamente capacidad técnica. No tenemos una definición más precisa en mente. ...El significado de un término como el de 'derecho de interés público' se encuentra inevitablemente influenciado por la cultura jurídica y

³⁷ Revilla, Ana Teresa, op. cit.

política de la sociedad en la que se utiliza. ...Esto es así porque el concepto de 'interés público' se basa en presupuestos culturales y filosóficos sobre el derecho y la sociedad... ³⁸

En la **Argentina**, la Constitución, en su artículo 42, reconoce el derecho constitucional a la protección de los intereses colectivos y otorga legitimidad activa a las asociaciones de la sociedad civil para proteger estos derechos.

En el mismo país, el CELS – Centro de Estudios Legales y Sociales se dedica al patrocinio de acciones de tutela en orden al respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción institucional. De este modo, los casos testigo involucran problemas como la impunidad, la violencia institucional, la exigibilidad de los derechos económicos, sociales y culturales, la independencia de la magistratura, el acceso a la información y los derechos de los inmigrantes.

A lo largo de toda América latina existen numerosos ejemplos de ONG dedicados a este tipo de litigios y se han ido ampliando en los últimos años. Este es un camino beneficioso en la apertura de los tribunales al reclamo de los intereses colectivos.

Mecanismos de acceso a la justicia: lecciones aprendidas en América Latina³⁹

Mecanismos de reforma	Lecciones aprendidas en América Latina
Servicios de ayuda legal - abogados pro bono - centros de asistencia legal - clínicas jurídicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundación pro bono (Chile) ▪ Corporaciones de Asistencia Judicial (Chile) ▪ Programa de Asistencia Jurídica (Chile) ▪ Consultorios Jurídicos (Ecuador) ▪ Mesa de Atención Permanente y el Cuerpo de Asesores Letrados (Prov. De Córdoba, Argentina) ▪ Clínicas Universitarias (Univ. De Tucumán, Univ. De Buenos Aires, Argentina)
Descentralización de los tribunales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juzgados Móviles (Guatemala) ▪ Descentralización de las fiscalías (Saavedra, Buenos Aires, Argentina)
Defensor del pueblo y defensorías de oficio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto de la Defensa Pública Penal (Guatemala) ▪ Defensorías indígenas (Guatemala) ▪ Defensoría Penal Pública (Chile) ▪ Defensor del Pueblo (Argentina)
Mediación, conciliación, arbitraje y promoción de acuerdos extra-judiciales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conciliación con Equidad y Unidades de Mediación y Conciliación (Colombia) ▪ Centros de Administración de Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos (Costa Rica) ▪ Centros de Mediación (Guatemala) ▪ Programa Resolución de conflictos anexos a Tribunales (Chile) ▪ Servicio Comunitario de Mediación (Ecuador) ▪ Ley de Conciliación Obligatoria (Buenos Aires, Argentina)

³⁸ Red DIP, Universidad de Palermo <http://www.palermo.edu.ar/derecho/dip/acercade.html>

³⁹ Este cuadro presenta ejemplos de experiencia latinoamericanas; no pretende ser exhaustivo ni realizar una evaluación acerca del éxito o fracaso de dichas experiencias.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundación LIBRA (Argentina)
Casas de justicia, multipuertas y módulos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Casas de Justicia (Colombia) ▪ Casas de Justicia (Argentina) ▪ Programa "Multipuertas" (Argentina) ▪ Casas de Justicia (Costa Rica) ▪ Centros de Administración de Justicia (Guatemala) ▪ Módulos Básicos de Justicia (Perú) ▪ Programa "Justicia para Todos" (Ecuador)
Formación jurídica al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización FORJA (Chile) ▪ Organización FAVIM (Argentina)
Jueces de Paz y Cortes de menor cuantía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jueces de Paz (Colombia) ▪ Jueces de Paz letrados y no letrados (Perú)
Sistemas informales de resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rondas de Campesinos y Comunidades Campesinas (Perú)
Acciones colectivas de protección de derechos difusos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rango Constitucional (Argentina) ▪ CELS (Argentina)

4. Conclusiones y recomendaciones.

La problemática de la precariedad del acceso a la justicia no ha sido considerada en las agendas públicas de los gobiernos de América latina, sino hasta hace muy poco tiempo. En la actualidad, si bien se visualiza una conciencia mayor acerca de la profundización de este derecho, no es mucho lo que se ha avanzado a nivel estatal. La creciente conciencia y trabajo de organizaciones de la sociedad civil, junto a donantes internacionales ha contribuido a posicionar la cuestión. Es así que, en casi todos los países, pueden encontrarse experiencias de fomento del acceso a la justicia que cuentan con un mayor o menor grado de desarrollo. Estas experiencias si bien muy valiosas, no forman, por lo general parte de un programa sistemático y coherente, sino que son proyectos aislados que tienden a atacar una sola parte del problema o a atender a grupos muy acotados.

La promoción del derecho de acceso a la justicia no es un tema nuevo en la literatura; hace décadas que estudiosos y militantes de los derechos humanos abogan por su ampliación. Lo que sí constituye un fenómeno relativamente contemporáneo es su ampliación. La concepción original de ampliar las oportunidades de ingresos a los tribunales de justicia ha dado paso a una concepción más amplia en cuanto a los mecanismos de acceso y respecto de los derechos que deben tutelarse. Además de la ampliación del número de tribunales y la descentralización de las cortes, nuevos mecanismos tales como mediación, arbitraje, clínicas jurídicas, módulos multi-puertas, entre otros, han ido emergiendo como alternativas a las cortes. Con respecto a los derechos a tutelar, cabe destacar la ampliación de la nómina de los mismos, desde los tradicionales derechos básicos a los modernos derechos colectivos.

Existen un sinnúmero de obstáculos que impiden a los latinoamericanos, particularmente a los sectores marginales, acceder a la justicia. Estos obstáculos son de diferente índole: socio-económicos, culturales, institucionales y operacionales. Como prerrequisito para atacar cualquiera de ellos, es necesario contar con la información adecuada acerca de los

potenciales usuarios del sistema de justicia, entendido en sentido amplio. La falta de datos cuantitativos y cualitativos vuelve imposible la realización de un diagnóstico certero.

Se ha dicho que el acceso a la justicia es el derecho más ignorado desde que para ser comprendido correctamente, sus titulares requieren una triple concientización: (i) conocimiento de los derechos; (ii) conocimiento acerca del derecho a ejercer esos derechos; y (iii) familiaridad para apreciar los conflictos cotidianos como cuestiones potencialmente legales.⁴⁰

La cuestión de acceso a la justicia excede los tópicos comunes de la reforma judicial pues supera el marco mismo de esta reforma, la transformación de los tribunales y del Poder Judicial en general. Si bien este dato de la realidad dificulta la reforma para lograr un mayor acceso a la justicia, esto no debe significar una claudicación al respecto.

A continuación se presentan una serie de **recomendaciones** para lograr un mayor acceso a la justicia:

- **Promover la realización de estudios cualitativos y cuantitativos** que sistematicen la información acerca de los potenciales usuarios del sistema de justicia.⁴¹ También es aconsejable realizar mediciones periódicas sobre la confianza en la justicia.
- **Crear una base de datos de los mecanismos de acceso a la justicia** que se implementan en cada país y sus resultados.
- **Intercambiar experiencias exitosas y lecciones aprendidas** entre organizaciones de la sociedad civil, universidades y autoridades gubernamentales de América latina. Encuentros regionales entre estos actores deberían realizarse periódicamente.
- **Implementar programas de educación cívica** tanto en los sectores educativos formales como no-formales. Los programas informales -por ejemplo, a través de casas de justicia-, deben adecuarse a las necesidades de los sectores a los cuales se imparte. Estos programas deben tender a incrementar el conocimiento de los derechos; el conocimiento acerca del derecho a ejercer esos derechos; y la familiaridad con entender los conflictos cotidianos como cuestiones potencialmente legales.
- **Acercar los tribunales a la gente** a través de mecanismos tales como la descentralización, los juzgados móviles u otros. Para ello, los tribunales deben trasladarse del centro de la ciudad a los barrios o comunidades locales.
- **Crear o promover los tribunales de menor cuantía.** Estos tribunales no deberían replicar el procedimiento llevado a cabo en los tribunales ordinarios sino que debe implementarse un proceso sumamente abreviado, menos formal, basado en los principios de celeridad, oralidad e inmediatez.

⁴⁰ Abregú, op. cit.

⁴¹ Las características que deberían tener estos estudios han sido expuestas en la sección 1.

- **Promover y difundir los medios alternativos de solución de conflictos** tales como mediación, conciliación, arbitraje, negociación extrajudicial, etc. Si bien las leyes que los regulan son necesarias, la tarea no se agota allí. Deben implementarse programas de difusión masiva de estos medios y promoverse su utilización masiva.
- **Modificar la currícula de las carreras de abogacía** incluyendo contenidos que sensibilicen respecto de la importancia del acceso a la justicia. Algunos de los contenidos propuestos deberían ser: igualdad ante la ley e igualdad en la práctica, formas de discriminación del sistema de justicia, obligación ética del abogado al trabajo pro-bono, consecuencias económicas de la discriminación a empresas extranjeras, etc.
- **Implementar programas de capacitación para abogados** tendientes a flexibilizar su visión acerca del rol del abogado en el litigio, incorporando técnicas de mediación y facilitando que sea el abogado el primer mediador extrajudicial cuando las partes se acercan a consultarlo.
- **Capacitar a los jueces de paz y a los líderes de comunidades locales** que actúan como intermediadores en los conflictos. La capacitación debe estar orientada a un doble propósito, por un lado, estos líderes locales deben actuar como transmisores de información acerca de los derechos y por otro, deben actuar como intermediadores en los conflictos con conocimiento y ajustados a derecho.
- **Simplificar el lenguaje jurídico** en casos de menor cuantía, cuestiones de familia, laborales y en todas aquéllas en las que las partes en conflicto sean incapaces de comprender las actuaciones legales ordinarias.
- **Eliminar la exigencia de asistencia letrada** en casos de menor cuantía, cuestiones simples o cuando las partes tengan la capacidad de representarse a sí mismas.
- **Promover las oficinas de asistencia jurídica gratuita**, sobre todo para casos no penales, ya sea que se utilice el sistema de casas de justicia, clínicas legales o cualquier otro; tanto el estado, las universidades, y las organizaciones de la sociedad civil deben facilitar este servicio en forma descentralizada y abierta todos.
- **Modificar los costos judiciales cuando sean desproporcionados.** Los costos deben ser proporcionados y accesibles y nunca actuar como un desincentivo para el acceso a la justicia. Los procesos de exención de pago de tasa de justicia deben ser simples y expeditos.
- **Flexibilizar ciertos aspectos del procedimiento judicial.** Tanto en los casos de menor cuantía como en el resto, los procedimientos son demasiado complejos, burocráticos y formales. Es necesario adaptar los procedimientos a los requerimientos de los tiempos actuales para dotar de una mayor eficiencia al sistema, así como para facilitar la comunicación entre los que imparten justicia y los que acuden a los tribunales.

- **Implementar un programa de democratización del Poder Judicial.** Este debe ser gradual, abarcativo de los distintos sectores y tendiente a que los principales actores del sistema compartan una visión de la justicia como servicio público.
- **Fortalecer la coalición pro acceso a la justicia.** Si bien existen grupos que se encuentran trabajando en este ámbito, el fortalecimiento de la coalición debe darse en dos aspectos: por un lado, incrementar la cantidad y calidad de miembros, incluyendo funcionarios pro reforma, los medios de comunicación, líderes de opinión, etc.; por el otro, brindado apoyo en calidad de asistencia técnica y difusión a las organizaciones que trabajan para incrementar el acceso a la justicia.
- **Diseñar una estrategia de prensa eficaz.** El acceso a la justicia no es uno de los derechos que más espacio ha recibido en los medios; esta tendencia debe revertirse concientizando a los líderes de opinión acerca de su importancia.
- **Promover una visión amplia del acceso a la justicia** tanto en términos de mecanismos, incorporando formas novedosas, como con respecto a los derechos que deben contar con tutela judicial.
- **Incorporar experiencias exitosas de resolución de conflictos** utilizadas por las comunidades locales e indígenas, capacitando a sus líderes.
- **Promover el reconocimiento de los derechos colectivos o difusos,** así como su libre ejercicio, otorgando una legitimidad activa amplia a grupos de individuos y organizaciones.

Bibliografía

- Abarca, Alejandro..... *“Aportes para la construcción de una nueva política de Acceso a la Justicia”* disponible en línea en: <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p10.1.htm>
- Abregú, Martín,..... *“Barricadas or Obstacles: the Challenge of Access to Justice”* http://www4.worldbank.org/legal/legop_judicial/ljr_conf_papers/Abregu.pdf
- Banco Mundial..... *“La Justicia Argentina (Informes Banco Mundial),* inédito, 1994
- Boueiri, Sonia..... *“Una aproximación socio jurídica del acceso a la justicia”* Universidad de Los Andes, Cenipec.
- Cappelletti, Mauro..... *“Acceso a la Justicia. Programa de acción reformadora y un nuevo método de pensamiento”* <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/boletin/cont/48/art/art2.pdf>
- CEPAL..... *“Panorama social de América Latina 2004”*, disponible en línea en: www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/6/20386/P20386.xml&xsl=/dds/tpl/p9f.xsl&base=/tpl/top-bottom.xsl
- CIPPEC..... www.cippec.org
- Correa Sutil, Jorge..... *“Acceso a la justicia y reformas judiciales en América latina: alguna esperanza de que mayor igualdad?”*, disponible en línea en: <http://islandia.law.yale.edu/sela/jcorrs.pdf>
- Corte Inter-Americana de Derechos Humanos.. Fallo Cantos vs. Argentina, Sentencia de 28 de Noviembre de 2002. Disponible en línea en: http://www.corteidh.or.cr/seriec/index_c.html
- Cox, Sebastián..... *“Asistencia Legal popular: la experiencia de Forja en Chile”* En: "Reforma Judicial en America Latina. Una tarea inconclusa", Alfredo Fuentes Hernandez editor, Corporación Excelencia en la Justicia, 1999
- Cox, Sebastián..... *“Asistencia legal popular: la experiencia de Forja en Chile”*, En: "Reforma Judicial en America Latina. Una tarea inconclusa", Alfredo Fuentes Hernandez editor, Corporación Excelencia en la Justicia, 1999
- de Soto, Hernando..... *“El otro sendero”*. De Sudamericana, 1987.
- Fores..... *“Justicia y desarrollo económico”*, Consejo Empresario Argentino, 1999
- Fundación FAVIM..... *“Extensionismo: una herramienta de participación ciudadana”* En: Sistema Judiciales, CEJA, Año 1, Nro. 2
- Fundación LIBRA..... www.fundacionlibra.org.ar
- Henderson, Keith y otros..... *“Enforcement of Court Judgments: Lessons Learned from Latin America”*, IFES, 2004, disponible en línea en: http://www.ifes.org/searchable/ifes_site/rule_of_law/enforcement.html
- Latinobarómetro 2004..... <http://www.latinobarometro.org/fileadmin/documentos/prensa/Espanol/Informe%20Prensa%202004.pdf>
- Lynch, Horacio M..... *“Acceso a la Justicia y profesión legal”*, Conferencia Regional de la International Bar Association, el 13 de abril de 1997.
- McClymont, Mary y Golub, Stephen editors.... *“Many roads to justice. The law related work of Ford Foundation Grantees Around the World”*, The Ford Foundation, EEUU, 2000.
- Ministerio de Justicia de *“Plan Nacional de Reforma Judicial. Propuestas para la Reforma del Sistema*

- la Nación..... *de Justicia*", Centro de Estudios Jurídicos y Sociales, 1999
- PNUD..... "*De la exclusión a la confianza, mediante el acceso a la justicia*", PNUD, Julio 2001
- Preafán, Betsy..... "*La justicia comunitaria dentro de la informatización de la Justicia en Colombia durante la última década*", En: Sistema Judiciales, CEJA, Año 1, Nro. 2
- Projusticia..... <http://projusticia.org.ec/DOCUMENTOS%20DIGITALIZADOS%20INFORME%20FINAL/La%20Sociedad%20Civil%20y%20el%20Acceso%20a%20la%20Justicia.pdf>
- Red DIP..... Universidad de Palermo
<http://www.palermo.edu.ar/derecho/dip/acercade.html>
- Revilla, Ana Teresa..... "*La administración de Justicia informal en Perú*", En: "Reforma Judicial en America Latina. Una tarea inconclusa", Alfredo Fuentes Hernandez editor, Corporación Excelencia en la Justicia, 1999
- Stella Alvarez, Gladis..... "*Los métodos alternativos de solución de conflictos en los procesos judiciales: experiencias argentinas*", En: "Reforma Judicial en America Latina. Una tarea inconclusa", Alfredo Fuentes Hernandez editor, Corporación Excelencia en la Justicia, 1999
- World Bank Group..... "*Doing Business 2004*", the World Bank group, disponible en línea en: <http://www.doingbusiness.org/Main/DoingBusiness2004.aspx>

Otros sitios de consulta:

- http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/libros/csociales/ep_desarrollo/index2.htm
- <http://www.accesoalajusticia.cl/si/webjusticia/antecedentes.html>
- <http://www.accesoalajusticia.cl/si/webjusticia/bienvenida.html>
- http://www.accesoalajusticia.cl/si/webjusticia/Resumen_Ejecutivo_Dda.pdf
- <http://www.defensor.gov.ar/>
- <http://www.defensoriapenal.cl/index.php?seccion=13>
- <http://www.foresjusticia.org.ar>
- <http://www.minjusticia.cl/>
- <http://www.mj.go.cr/Principal.htm>
- <http://www.organismojudicial.gob.gt/es/InformesPublicaciones/index.htm>
- <http://www.pfyaj.com/chechchi/casas/index.html>
- <http://www.pmp.jus.gov.ar/pagina1.htm>
- <http://www.probono.cl/>
- <http://www.probono.org.ar/>