

MÓDULO 3—Las prácticas cotidianas del sistema judicial y el acceso a la justicia

Contenido

Objetivos, o, competencias de la unidad	1
Finalidad.....	1
Objetivos	1
Resumen de contenidos.....	1
Desarrollo del contenido.....	2
1. El lenguaje y la información	2
La comunicación escrita	3
La comunicación oral.....	4
2. El trato a las personas	5
Recomendaciones generales.....	6
La realización de actos procesales	7
Recomendaciones específicas.....	8
3. El respeto a la intimidad	8
EVALUACIÓN FINAL DEL MÓDULO	9

Objetivos, o, competencias de la unidad

Finalidad

Revisar las prácticas cotidianas de trabajo en relación con una mayor o menor posibilidad de brindar acceso a la justicia.

Objetivos

1. Asumir la importancia de una transmisión clara y concreta de información a las personas que concurren al sistema judicial.
2. Reflexionar sobre el trato que se brinda a las personas que concurren a los organismos judiciales.
3. Establecer lineamientos para un trato respetuoso de la intimidad de las personas que concurren al sistema judicial.

Resumen de contenidos

Información judicial, necesidades y obligaciones frente a la población para una mejor comprensión. Notificaciones judiciales: finalidad, formatos y contenido. Acceso de las personas a los edificios judiciales. Protección de la intimidad.

Desarrollo del contenido

1. El lenguaje y la información

Para comenzar, observemos el siguiente video:

<https://drive.google.com/open?id=0B8nDo2BpBGBVS3dfQ2FIQ0E3ZIU>

Antes de continuar, les invitamos a completar la **Tarea 1**:

Encuesta:

1. El expositor define la **simplicidad** como un medio para alcanzar la simplicidad, transparencia y empatía. ¿Comunicamos con simplicidad en el Poder Judicial?
2. También nos habla de la importancia de **construir humanidad** en las comunicaciones. ¿Construimos humanidad en las comunicaciones judiciales?
3. Cuando muestra el primer documento explica que se encerró en una habitación, **descifró** el contenido del documento, lo **organizó** y lo escribió en un **lenguaje simple**. ¿Nuestras comunicaciones son organizadas y simples?

Probablemente la Cumbre Judicial haya tenido estas preguntas en mente cuando redactó el Capítulo 3 de las Reglas de Brasilia, en tanto es uno de sus ejes de desarrollo: cómo comunicamos las actuaciones judiciales, tanto las escritas como las orales. ¿Qué nos dicen las Reglas al respecto?



Sobre el contenido

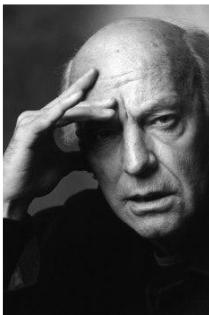
- La persona que participe en una actuación judicial debe recibir la siguiente información: ¿de qué se trata la actuación? ¿cuál será su participación? ¿qué asistencia puede recibir y dónde debe pedirla?
- Cuando sea parte o pueda llegar a ser parte en el proceso debe recibir también la siguiente información: Sus derechos en el proceso; ¿Existe asesoramiento y/o asistencia técnica-jurídica gratuita? ¿Existen servicios u organizaciones a las que puede dirigirse para recibir apoyo? ¿Cómo acceder a los servicios existentes?



Sobre la comunicación

- Debe garantizarse a las personas vulnerables la comprensión del contenido y alcance de los actos judiciales.
- Sin perder el rigor técnico, las estructuras gramaticales y los términos utilizados deben ser sencillos en toda comunicación judicial: Notificaciones y requerimientos; resoluciones judiciales; actuaciones orales.
- Cuando se formulen preguntas, deben ser claras, con estructura sencilla.

La comunicación escrita



"La inflación palabratia me preocupa más que la monetaria" Eduardo Galeano

Buena parte del trabajo judicial actual consiste en generar textos escritos que comunican cosas (obligaciones a cumplir, decisiones temporales o definitivas, requisitos para determinado trámite, etc.). Las personas destinatarias de estos textos son quienes se encuentran en conflicto (civil, penal, de familia, laboral, etc., siempre detrás de un proceso judicial hay personas en conflicto). La pregunta que surge es ¿Las personas destinatarias entienden realmente lo que el Poder Judicial les comunica?

En un texto llamado "[Qué pasaría si los abogados hablaran como la gente](#)", Pablo Salazar pone el siguiente ejemplo:

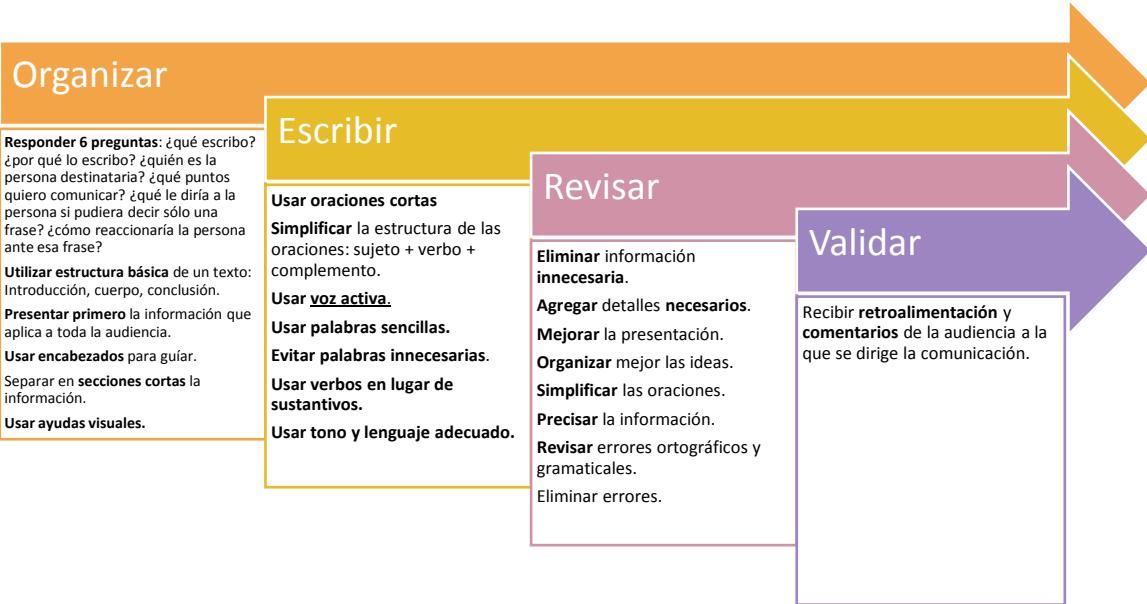
"Al haberse decretado el desistimiento de la acción civil, procede por imperio de ley ordenar el pago de las costas, a las cuales tiene derecho la parte demandada, aun cuando el patrocinio sea del defensor público, puesto que el Estado puede hacer efectiva ese crédito [sic], de manera que corresponde mantener la condena en costas por el desistimiento y lo que se anula es el monto establecido por haberse fijado en forma prudencial sin motivación alguna, devolviendo así la causa para que sea fijado ese rubro nuevamente, por un Juez diferente al que ya resolvió." (Voto Nº 851 del Tribunal de Casación Penal de 9,05 hrs de 1 de setiembre de 2005)

Y comenta Salazar: Bonita forma de decirle a uno que tiene que pagar... tal vez un poquito menos, eso sí.

¿No podríamos encontrar ejemplos similares sin buscar demasiado en nuestro medio? Desde la más simple providencia hasta una sentencia definitiva, el nivel de "inflación palabratia" y complejidad que le ponemos a todo lo que comunicamos, hace muy difícil de creer que las personas realmente entienden lo que les estamos diciendo.

En este sentido aporta Javier Badíaal escribir [sobre el lenguaje llano](#): "Hay que distinguir entre los textos difíciles de entender por su especialización y los textos confusos. Una sentencia judicial, bien escrita, se puebla de precisiones – porque la ley delimita – pero no se convierte en un texto sobrecargado, espeso. Un texto retorcido y barroco o bien es producto de la ignorancia o la ligereza (el copia – pega), o del deseo de oscurecer el mensaje, de dificultar su comprensión".

¿Cómo escribir claramente? La [guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia](#)nos da una buena guía para cumplir ese objetivo:



A partir de lo revisado hasta ahora, realice la **Tarea 2**:

1. Identifique un texto utilizado en su lugar de trabajo (un requerimiento, una providencia, parte de laguna resolución específica) que no cumpla con lo revisado hasta ahora.
2. Copie el texto y realice una propuesta de re escritura utilizando las pautas para la redacción de textos claros.
3. Presente el trabajo en una forma que permita ver la diferencia entre el texto original y el texto re escrito.

La comunicación oral

La audiencia oral como formato para la toma de decisiones judiciales se ha implementado en el proceso penal en su totalidad. Si bien aún no existe una reforma integral en las otras materias, cada vez se avanza más hacia la oralidad.

Pero no sólo la audiencia impone la comunicación oral: el día a día de los diversos organismos judiciales se da a través de la oralidad. Personas que concurren a las plataformas de atención a consultar sus trámites, pedir asistencia de distintos tipos, realizar presentaciones. Entrevistas formales o informales con las personas involucradas en los procesos. Comunicación entre diversos organismos para coordinar intervenciones. La comunicación oral es una constante en el trabajo judicial y no puede escapar a la simplicidad y claridad que hemos venido desarrollando.

El siguiente video del magistrado de Costa Rica Carlos Núñez, nos llama a la reflexión sobre el uso de la palabra en el sistema judicial:

<https://www.youtube.com/watch?v=qkHVYRIw-ro>

En ese sentido nos orientan las Reglas de Brasilia: democratizar el lenguaje, simplificar los mensajes y garantizar que las personas destinatarias comprenden el accionar del sistema judicial y las decisiones que se toman y les afectan en sus vidas cotidianas.

Con relación a las víctimas en los procesos judiciales, las Reglas hacen recomendaciones específicas:

Se promoverá que las víctimas reciban información sobre el proceso jurisdiccional: Lugar y modo en que pueden iniciar una acción judicial; situación de su denuncia o escrito y fases relevantes del proceso; posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido; resoluciones que dicte el órgano judicial.

En los supuestos de violencia intrafamiliar, informar a la víctima de todas las decisiones judiciales que puedan afectar a su seguridad y, en todo caso, de aquéllas que se refieran a la puesta en libertad de la persona acusada o condenada.

Hay cuestiones de carácter instrumental que influyen en la forma en la que nos comunicamos. Las Reglas de Brasilia también se refieren a este punto:



Momento.

La obligación de información inicia con la primera actuación y se mantiene durante todo el proceso.



Forma y/o medios.

La información debe llegar efectivamente a conocimiento de la persona destinataria. La creación y/o desarrollo de entidades específicas para brindar información, resulta de utilidad. También el uso de las nuevas tecnologías.

En definitiva, el trabajo en la comunicación es central para el cumplimiento de las Reglas. Y debe ser una tarea continua. Tanto al leer las Reglas como al recorrer estos materiales, de seguro surgen observaciones para mejorar la calidad de los contenidos y simplificar los mensajes para hacerlos más comprensibles. Desandar el camino de lo secreto, enredado y grandilocuente implica un esfuerzo al que todas las personas deben comprometerse con constancia y seriedad, recordando siempre que nuestras acciones amplían o restringen el acceso a la justicia de las poblaciones vulnerables.

2. El trato a las personas

Las Reglas de Brasilia se refieren también a la forma en que se trata a las personas en condición de vulnerabilidad que concurren a organismos judiciales. En este punto, es importante pensar en el

trato a las personas poniéndonos en los zapatos de la persona que concurre a un determinado organismo. Observemos el video a continuación:

<https://drive.google.com/open?id=0B8nDo2BpBGBVVHFQZm9aYzBkVzA>

¿Cuántas veces hemos sentido que nos maltratan al concurrir a hacer un trámite? En lo que refiere al trato a las personas hay siete actitudes en la atención que implican una mala prestación del servicio:

Apatía	• Indiferencia hacia la persona y el resultado de su gestión.
Desaire	• Falta de gentileza y amabilidad en el trato hacia la persona.
Frialdad	• Tratar a la persona con actitud de reproche.
Robotismo	• Recitar siempre la misma respuesta independientemente de la consulta.
Superioridad	• Menospreciar a la persona, tratarla con impaciencia, como quien está haciendo un favor.
Negación	• Negar la atención sin chequear siquiera si corresponde o no brindarla.
Evasión	• Evitar a la persona o brindarle la respuesta que corresponde.

Conscientes o inconscientes, algunas de estas actitudes suelen estar presentes en los espacios de atención al público. Las Reglas de Brasilia generan una serie de recomendaciones en el trabajo que tienen por finalidad revertir esas actitudes. En principio es necesario cuidar que cuando una persona en condición de vulnerabilidad participe en un acto judicial, se realice de manera adecuada a sus circunstancias.

Recomendaciones generales

Algunos aspectos que las Reglas recomiendan contemplar en el trato y atención a las personas son los que siguen a continuación:

	Respetar la puntualidad. Podrá otorgarse preferencia a la actuación en que participe la persona en condición de vulnerabilidad.		Generar un entorno cómodo, accesible, seguro y tranquilo.
	Evitar en lo posible la coincidencia y/o confrontación de las partes en conflicto.		Procurar la concentración en el mismo día de las diversas actuaciones en las que deba participar la persona.
	Analizar la posibilidad de preconstituir la prueba o antícpo jurisdiccional de la prueba, cuando sea legalmente posible.		Posibilitar el registro audiovisual, para evitar que se repita en sucesivas instancias judiciales.

La realización de actos procesales

Cuando una persona haya sido citada para intervenir en un acto determinado, las Reglas brindan recomendaciones para el momento previo, durante la realización del acto y en cuanto a la actitud que deben tomar quienes participen:

Previamenete

- Brindar información sobre la forma y contenido de: describir lugar de realización y de las personas que van a participar, familiarización con los términos y conceptos legales, así como otros datos relevantes.
- Cuando resulte necesario, se procurará la asistencia por personal especializado (psicología, trabajo social, intérpretes, traductores u otros necesarios) para afrontar temores ligados a la actuación.

Durante el acto

- Cuando la situación lo aconseje, la declaración y demás actos procesales se realizarán con la presencia de un profesional que garantice los derechos de la persona. También puede convenir la presencia de un referente emocional de la persona.

Actitudes

- Quienes participen en la actuación deben evitar emitir juicios o críticas sobre el comportamiento de la persona, especialmente en los casos de víctimas del delito.
- Se protegerá a la persona en condición de vulnerabilidad de las consecuencias de prestar declaración en audiencia pública, siempre que resulte compatible con la legislación. Puede resultar útil el uso de videoconferencia o circuito cerrado de tv.

Recomendaciones específicas

De acuerdo a diversas poblaciones vulnerables, las Reglas también generan recomendaciones específicas:



Víctimas en condición de vulnerabilidad

- Se recomienda garantizar protección efectiva de sus bienes jurídicos; así como garantizar que la víctima sea oída en procesos penales.
- Prestar especial atención en los supuestos en que la persona está sometida a un peligro de victimización reiterada o repetida: víctimas amenazadas en casos de delincuencia organizada, menores víctimas de abuso sexual o malos tratos, mujeres víctimas de violencia dentro de la familia o de la pareja.



Personas con discapacidad

- Se facilitará la accesibilidad de las personas con discapacidad y se promoverá en particular la reducción de barreras arquitectónicas, facilitando el acceso y la estancia en los edificios judiciales.



Niñas, niños y adolescentes

- En los actos judiciales en los que participen menores se debe tener en cuenta su edad y desarrollo integral, y en todo caso se deberá evitar todos los formalismos innecesarios, tales como la toga, la distancia física con el tribunal y otros similares.



Integrantes de comunidades indígenas

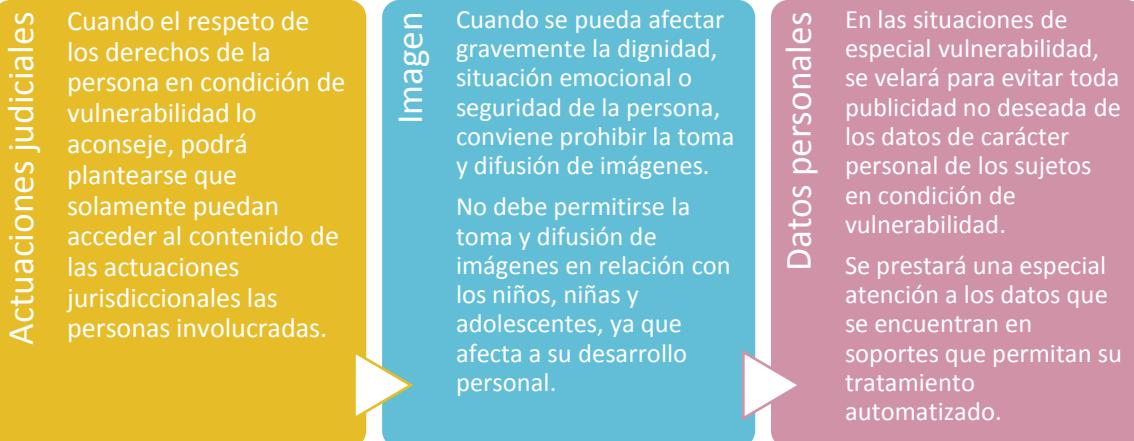
En la celebración de los actos judiciales se respetará la dignidad, las costumbres y las tradiciones culturales de las personas integrantes de comunidades indígenas, conforme a la legislación interna de cada país.

Tarea 3: luego de repasar los contenidos vinculados con el trato a las personas, responda las siguientes preguntas:

1. ¿Qué aspectos del buen trato a las personas considera vigentes en el trabajo actual de los organismos judiciales que conoce?
2. ¿Qué aspectos considera que deberían cambiar en el trato a las personas en los organismos judiciales que conoce?

3. El respeto a la intimidad

Finalmente, las Reglas se refieren a la intimidad de las personas en condición de vulnerabilidad que participan en actos judiciales, en tres grandes ámbitos:



En el ámbito judicial el respeto por la privacidad de los involucrados estará siempre en pugna con un valor importante del proceso: la publicidad de los actos de gobierno. Por ello estas recomendaciones deben siempre sopesarse con el principio de publicidad. Más allá de lo estrictamente judicial, la protección de datos es un tema central de preocupación de nuestra época, ya que en muchas ocasiones somos nosotros mismos quienes difundimos (muchas veces sin saberlo) cuestiones íntimas que no quisiéramos divulgar. Es por ello que les invitamos a reflexionar con este video, antes de terminar la lección:

<https://www.youtube.com/watch?v=-xsey5xgF6E>

EVALUACIÓN FINAL DEL MÓDULO