

Disertante: Dr. Ariel Coll

Moderadora: Liliana Vega

El lenguaje es una de las mayores herramientas para la comunicación humana, por lo que en el ámbito de la Justicia de Paz que es el fuero menos burocrático, tiene una gran importancia tanto el lenguaje oral como el escrito.

En los Juzgado de Paz, sobre todos en aquellos situados en localidades pequeñas, el trato con el público, con el usuario del servicio de Justicia, se materializa a través de la atención por parte de los auxiliares del Juzgado y en muchas ocasiones por el propio Juez o la Jueza de Paz, quienes deben utilizar un lenguaje acorde al entorno. Partiendo de esa premisa, en la exposición se refirió a la necesidad de utilizar las reglas del Lenguaje Claro, en las intervenciones de la Justicia de Paz, tanto para respuestas escritas o en forma oral.

Lo dicho implica conocer – someramente – los orígenes del movimiento por un Lenguaje Claro en el servicio de Justicia, el reconocimiento del Derecho a la Comprensión, su raíz constitucional, el principio general que debe regir la actividad judicial, la importancia del cambio de paradigma que se verifica a partir de entender quienes son los destinatarios del mensaje y la decisión judicial, señalar los errores mas comunes en materia de información de nuestra actividad y sugerir algunas reglas sencillas para que el usuario del servicio de justicia entienda de que hablan sus jueces, por ejemplo en una sentencia.

En una segunda etapa, analizó desde la experiencia como magistrado, los modos para llevar adelante un equipo de trabajo y las reglas que, llevaron a obtener los mejores resultados en función de las personas que integran aquellos equipos.

Además remarcó que desarrollar aptitudes de liderazgo es fundamental para cada juez de paz porque no basta solo con la buena voluntad, recordando también que una buena práctica es la de corregir en privado y felicitar en público para fomentar el comportamiento deseado.

Disertantes: Dr. Wilfrido Perez - Dra. Marisa Fassi

Moderadora: Dra. Gabriela A. Dowmat

Teniendo en cuenta la exposición de los Dres. Wilfrido Pérez y Marisa Fassi, hay que subrayar que debemos considerar los aspectos micro, meso y macro para el acceso a la justicia, toda vez que éstos incrementan la vulnerabilidad de base de los distintos grupos sociales.

Uno de los puntos comunes vistos en los distintos grupos, es la escucha activa. Tenemos que escuchar al ciudadano/ciudadana que necesita de nosotros, entender al otro desde su circunstancia actual, de su historia, su personalidad, su carácter. Debemos tener actitud de escucha corporal, gestual y lingüística, toda vez que es persona que se acerca a nuestras oficinas, juzgados, etc., tiene derecho a ser comprendido.

Otro denominador común que se pudo observar en distintos grupos, es la falta de coordinación interinstitucional, lo que indica que los Poderes del Estado, necesitamos ayudarnos mutuamente para evitar la re-victimización, y no incrementar la vulnerabilidad, y así dar

respuestas eficaces desde una concepción igualitarista, entendida como “La obligación del estado de remover los obstáculos que dificultan el efectivo acceso a derechos vulnerados sin discriminación ni distinciones arbitrarias”.

Las instituciones existen por y para las personas, en ellas encuentran su razón de ser, por eso es indispensable rever las prácticas, sin temores, sin evaluar como fracaso, sino como nuevas posibilidades de cumplir con su finalidad, que es la de estar con todas y cada una de las personas que requieran la defensa de derechos y acceso a justicia.

PANEL 1:

Disertantes : Dra. Agustina Alvarenga (Formosa)

Dr. Fabio Giménez (Formosa)

Dr. Julio Mareco Almada (Alberdi, PY)

Dr. José Ledesma (Corrientes)

Dr. Guillermo Vega (Entre Rios)

Moderador: Dr. Jorge Luis Grassi

La atención al público en los juzgados de paz es un aspecto crucial que requiere una consideración especial en lo respecta al lenguaje utilizado. Dado que muchos de los procesos se llevan a cabo sin la presencia de un abogado que actúe como traductor del lenguaje técnico al lenguaje mas comprensible para los ciudadanos, se genera una falta de interpretación que dificulta la comprensión de los procedimientos legales por parte de las personas involucradas.

En la provincia de Formosa, el Poder Judicial tiene como objetivo principal garantizar el acceso a la justicia de todos los ciudadanos, especialmente aquellos que son mas vulnerables. Para ello, se han implementado medidas concretas, como la creación de Delegaciones Vecinales y el servicio de Facilitadores Judiciales, que permiten ampliar y reforzar la atención al público y brindar respuestas a sus problemas e inquietudes.

Específicamente se destaca la apertura de una Delegación vecinal (desde 2011) y el Servicio de Facilitadores Judiciales en una comunidad originaria Toba (qom) (2017), lo que demuestra el compromiso de atender las necesidades específicas de los pueblos originarios. Estos servicios se caracterizan por ofrecer un trato personal e inmediato, considerando y respetando su cultura individual y colectiva como pueblo.

En el ámbito de los Recursos Humanos y la Atención al Público en los Juzgado de Paz, es importante contar con personal preparado con conocimiento basado en los principios de la Justicia de Paz, en especial los ingresantes, a quienes se les deben familiarizarse con la Reglamentación Civil y Comercial, el Código de Faltas, cuestiones de violencia, Ley de Tránsito, entre otros. Se destaca la particularidad de los juzgados de Paz en cuanto a su simplicidad, informalidad, economía procesal y celeridad, sin dejar de mencionar la importancia de la inmediatez, donde los justiciables pueden plantear personalmente al juez sus problemas.

En términos de experiencia, se destaca el avance significativo en el servicio brindado por la Justicia de Paz, evitando que muchos casos se agraven o sean remitidos a instancias judiciales superiores. Se menciona el dictado de medidas preventivas a través de la OVI, la resolución de conflictos entre vecinos, la tramitación de ayudas económicas y la posibilidad de suspender procesos a prueba según la Acordada de S.T.J.

Estos avances han contribuido a evitar la judicialización innecesaria y garantizar el acceso a la justicia, especialmente para los sectores mas vulnerables.

El Dr. Julio Mareco Almada, Juez de Paz de la localidad de Alberdi, República del Paraguay, nos ilustró acerca de la organización del sistema de justicia en el vecino país, y dentro de esa organización el rol que cumplen los juzgados de paz, hizo referencia a la Ley 6.059 que amplía la competencia de la justicia de paz, en las cuestiones civiles, laborales, de niñez, y cuestiones penales. También se refirió a las cuestiones administrativas del ámbito en relación a la certificación de la existencia de personas, domicilio y actas notariales, destacando como punto importante referido al trato en una audiencia respecto violencia domestica y violencia contra la mujer. Concluyendo en la importancia de que el Juez de Paz tenga un perfil conciliatorio y mediador, de escucha activa para cada caso.

Referido al caso puntual del Juzgado a su cargo relató que el atiende personalmente a las personas que van a consultar, que hoy en día cuenta con poco personal a cargo, y que como buena practica cotidiana cada uno asea su lugar de trabajo, por ejemplo, creando así hábitos de compañerismo y solidaridad entre todos.

En el caso específico de la Provincia de Corrientes, se ha observado que el lenguaje utilizado por los jueces de paz no es comprendido por la mayoría de los ciudadanos que se relacionan con ellos. Esta falta de comprensión se debe, en gran medida, a la opacidad en la dimensión semántica léxica, es decir, al significado de las palabras y expresiones utilizadas, tanto simples como compuestas, en el vocabulario judicial.

El trabajo de campo, realizado por el Dr. José Ledesma, reveló que el 83,8% de los ciudadanos encuestados no pudo comprender o entendió de manera incorrecta el significado asignado objetivamente a cada palabra y expresión utilizada por los jueces de paz correntinos, sólo el 16,2% logró comprender o aproximarse al significado.

Sobre esta problemática, todos los jueces entrevistados estuvieron de acuerdo en que un lenguaje claro y comprensible es algo positivo y necesario en la administración de justicia. Sin embargo, todos perciben y consideran que el lenguaje que utilizan es entendible por los ciudadanos, cuestión que los datos demotraron que no es así y solo un muy perqueño porcentaje de estos ciudadanos pueden comprender el lenguaje con el que nos expresamos.

En este sentido, es fundamental implementar medidas concretas para fomentar un lenguaje claro, sencillo y comprensible en la atención a público en los juzgados de paz, con el objetivo de garantizar la accesibilidad y la justicia para todos los ciudadanos; incluyendo la capacitación y sensibilización de los jueces de paz sobre la importancia de utilizar un lenguaje claro y comprensible, así como la creación de guías o manuales que proporcionen definiciones claras y accesibles de las palabras, pudiendo incluso implementarse programas de educación legal dirigidos a la comunidad.

En tanto que el Dr. Guillermo Vega, resaltó la importancia y el rol de los jueces de paz y compartió alguna de sus experiencias en cuanto a la atención de los ciudadanos de la localidad de Santa Elena. La provincia de Entre Rios ha moldeado un importante protagonismo en la Justicia de Paz como herramienta fundamental para el acceso a la Justicia.- En ello se tienen en cuenta numerosos aspectos y elementos, uno de ellos, casi fundamental es la atención al

público, que debe ser de manera cordial, con un formalismo simple que permita ubicar el contexto y brindar la solución. Lenguaje que debe ser uniforme, sostenido y horizontal, esto es que sea con estos contenidos desde mesa de entradas hasta el Juez.

En resumen, se concluye que para mejorar la eficiencia y el servicio brindado en los juzgados de Paz, es fundamental contar con personal capacitado, incluir secretarios en los juzgados del interior y seguir implementando medidas que eviten la escalada de conflictos y faciliten el acceso a la justicia, especialmente para aquellos en condiciones más precarias.

PANEL 2:

Disertantes : Lic. en Psicología Ana Marcela Ferrandiz (Córdoba)

Dra. Marina Fernanda Castro (Tucumán)

Dr. Santiago Tomás Manso (Misiones)

Dr. Marcelo Roman Schloymann (Chaco)

Moderador: Dr. José Alberto Cuevas

Acertado y muy descriptivo lo expuesto por la Sra. Jueza de paz de La Cumbre provincia de Córdoba, Lic. en psicología Ana Marcela Ferrandiz quién, desde su área de experticia, remarcó que las personas que acuden a un juzgado de paz, en la mayoría de los casos, son primeramente para ser escuchadas y consecuentemente, el problema planteado, sea resuelto.

El acceso al Juzgado, viene de distintos sectores (como también lo reflejan sus encuestas); en ese aspecto estamos en condiciones de hablar de similitud de situaciones en todas las jurisdicciones; teniendo presente en todo momento las emociones preponderantes, que claramente se ven exteriorizadas en los concurrentes.

En cuanto al sentimiento de los justiciables, una vez terminada la entrevista o audiencia realizada, es obvio encontrarnos con diversos estados, conforme también fue demostrado por las encuestas; siempre dependerá del resultado que se obtuvo.

Ahora bien, con relación a las formas y/o procedimientos, implementados para atender esas problemáticas, las que fueron claramente señalados y explicados por la disertante, nos demuestra que los Jueces de Paz y su equipo de trabajo, somos y cito la frase utilizada por la Dra. Ferrandiz “LA PRINCIPAL HERRAMIENTA, DEBEMOS CUIDARNOS Y PROTEGERNOS PARA PODER ASÍ CUIDAR Y PROTEGER A OTROS. NADIE PUEDE DAR LO QUE NO TIENE”.

El trabajo coordinado y articulado con otras instituciones, es lo ideal. Es lo que todos aspiramos e impulsamos; pero lamentablemente existen sectores que no asumen ese compromiso y el trabajo que uno, desde su lugar lo lleva adelante, queda trunco en otro. Ahí es donde también se debería trabajar.

Las áreas descriptas por la segunda disertante, Dra. Marina Castro, Juez de Paz de Trancas, Tucumán, constituyen lo más importante y que no debe faltar en una dependencia judicial donde nos desempeñamos: el grupo de trabajo; los justiciables y la Sentencia. Cada uno de ellos con sus aspectos fundamentales; la forma de trabajo, la estrategia bien desarrolladas por sus integrantes y principalmente, el lenguaje claro que se debe utilizar en las entrevistas – audiencia y en el decisorio. Cumpliendo ello, no cabe duda alguna que ese juzgado de paz está

funcionando como se debe, teniendo en cuenta que trata con personas vulnerables y con poco conocimiento técnico y/o jurídico.

En ese marco de funcionalidad, vimos que el juzgado de paz de Misiones, encara sus actividades habituales, con el aditamento e incorporación de la tecnología, obteniendo las Normas de Calidad ISO 9001:2015 y utilizando códigos QR para algunos de sus tramites. De esta manera logró la creación del expediente digital; los datos estadísticos, realizando así, un cambio de paradigma laboral y social, permitiendo que el usuario externo, particulares y profesionales, sean aliados en la búsqueda de soluciones y mejoras.

Con relación a la disertación del Juez de Paz y Faltas Segunda Categoría de la localidad de Los Frentones – Chaco -; expuso todo lo referente a la funcionalidad y competencia del Juzgado – en lo Civil y Comercial -; así también, detalló sobre el recurso humano con el que cuenta y la división de actividades, de manera general y específica.

De este encuentro Federal e Internacional podemos hacer el breve análisis de los servicios de justicia de paz, resaltando como fortalezas: 1. ser la primera puerta de acceso efectivo a la justicia, 2. los principios de celeridad, oficiosidad, la empatía y 3. el recurso humano con el se cuenta. Por otro lado surgieron puntos a mejorar como el lenguaje claro, que sigue siendo un desafío lograr una comunicación efectiva, tanto entre nosotros en el ámbito laboral, como para con los justiciables.

Además resulta muy necesario empezar a generar estrategias por parte de los distintos organismos judiciales y sus departamentos para la organización dentro de cada juzgado respecto al liderazgo, distribución y control de tareas asignadas.

Todo esto genera una gran OPORTUNIDAD para seguir desarrollando este tipo de encuentros abordando esta temática, a fin de que sea el punto de partida de estrategias para mejorar el servicio de justicia, que luego serán puestas en práctica permitiendo comparar y evaluar los resultados y avances.