

Conclusiones logradas en el “1° ENCUENTRO DE MESAS DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y/O INFORMACIÓN AL CIUDADANO DE PODERES JUDICIALES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA”

Las conclusiones logradas a través del proceso de deliberación e intercambio entre las y los representantes que participaron en el Encuentro pueden definirse en dos órdenes diferentes: i) conclusiones vinculadas a decisiones propias del ámbito político institucional; y ii) conclusiones vinculadas a cuestiones de Acceso a Justicia y servicios públicos brindados desde los Poderes Judiciales.

i) En lo que respecta al primer eje, se reconoció como eje central la necesidad de *coordinar políticas intra e inter institucional en materia de atención al ciudadano*. En particular, se reconocen como imperiosas las siguientes líneas de trabajo:

- La construcción de una Red Federal de Centros de Atención a la Ciudadanía, con asiento en la estructura de los Poderes Judiciales provinciales. Para ello se considera conveniente la realización de reuniones y/o encuentros periódicos, con el objetivo de evaluar las metas propuestas e intercambiar experiencias que sirvan tanto para enriquecer a cada una, como a fortalecerlas en su conjunto.
- El llamado a los Poderes Judiciales de todas las Provincias, a ratificar las “100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las personas en situación de vulnerabilidad” y el “Protocolo de Acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad”; a los efectos de establecer un piso mínimo de reconocimiento de derechos común y de orden federal.
- El reconocimiento de la necesidad e importancia de que tanto la Corte Suprema de Justicia de la Nación como el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos aúnen esfuerzos en la coordinación federal de encuentros de estas características.
- Necesidad de participación de otros actores sociales e institucionales en futuros encuentros, tales como la Junta Federal de Cortes y todos los poderes judiciales provinciales del país.
- Necesidad de coordinar las múltiples oficinas no jurisdiccionales de cada Poder Judicial entre sí y con otras instituciones, con miras a un abordaje integral de las consultas planteadas.

- Importancia de que los Centros de Atención a la ciudadanía implementen un sistema de línea gratuita, correo electrónico, sistema móvil en la provincia.
- Establecimiento de instancias permanentes de capacitación en materia de derechos humanos y acceso a justicia para todo el personal de los poderes judiciales.
- Creación de políticas públicas generales sobre el cuidado y contención institucional para las personas que trabajan en los Centros de Atención a la ciudadanía.
- Necesidad de contar con un sistema de información que arroje datos objetivos para conocer cuál es la demanda de los ciudadanos que se acercan a los centros de atención.
- Necesidad de contar con un mecanismo de seguimiento de casos atendidos que permita conocer tanto el resultado logrado como la eficacia de la intervención – cuando la naturaleza del caso lo amerite-.
- Evaluar la posibilidad de incluir nuestros sistemas de justicia en la red de Facilitadores Judiciales de la OEA.

ii) En relación con el eje de *Acceso a Justicia* propiamente dicho, se destacaron las siguientes conclusiones:

- Necesidad de contar con Centros de Atención a la ciudadanía que prevean servicios integrales de asistencia legal primaria, a los efectos de orientar a las y los ciudadanos respecto de las posibles dudas que lo aquejen. Estos centros de atención al ciudadano, se constituyen como el primer nivel de acceso a justicia que las personas tienen, por lo que deberían ser un espacio adecuado, con personal capacitado para responder los requerimientos de la ciudadanía.
- Necesidad de pensar en diferentes niveles de acceso a la justicia desde una mirada multidisciplinaria, lo que requiere entre otras cosas, integralidad en orientación e información.
- Necesidad de capacitación del personal de los Centros de atención, primordialmente en cuanto a:
 - * Lenguaje adecuado, accesible y con perspectiva de derechos humanos a utilizar en la atención.

- * Personal con conocimiento de lenguaje de señas.

- El fortalecimiento de los Centros de Atención a la Ciudadanía existentes.