

MEMORIA FINAL



Socios Operativos



Consortio Liderado por

Socios Coordinadores



PROGRAMA FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA

Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

Contenido

| | | |
|-----|---|--------------------------------------|
| 1. | Introducción..... | 3 |
| 2. | Organización del Programa Eurosocial II..... | 5 |
| 3. | Diseño de la acción y metodología de trabajo | 5 |
| 3.1 | Descripción de las etapas del proceso y actores intervinientes..... | 5 |
| 3.2 | Valoración de la metodología y modelo de gestión aplicada al proceso de diseño..... | 17 |
| 4. | Análisis y monitoreo del desarrollo de los planes de acción nacionales..... | 18 |
| 4.1 | Desarrollo de la fase de identificación y formulación | 19 |
| 4.2 | Desarrollo de la fase de implementación..... | 19 |
| 5. | Resultados | 23 |
| 5.1 | Resultados logrados e impacto de la acción | 23 |
| 6. | Conclusiones y recomendaciones | 28 |
| | Anexo I Organigrama..... | ¡Error! Marcador no definido. |

I. Introducción

La presente Memoria final se propone narrar el proceso de planificación, ejecución y los productos elaborados en el Plan de Acción de Argentina del componente de Acceso a la Justicia, a la vez que evaluar la eficiencia con la que se ha trabajado y el impacto que cabe esperar de los productos que se concibieron como herramientas para lograr los resultados esperados.

El objetivo de la evaluación es la medición y el análisis de cumplimiento de los distintos factores del Plan de Acción de Argentina. Se pone el acento en analizar las contribuciones de los distintos factores al logro de un determinado efecto de desarrollo, incluyendo entre ellos los productos, alianzas, asesoramiento y diálogo de políticas, promoción y coordinación.

Los principales objetivos del seguimiento y la evaluación orientados a resultados son:

- Mejorar el aprendizaje colectivo en materia de desarrollo;
- Asegurar la toma de decisiones con base en la información;
- Apoyar la responsabilidad sustantiva y la nueva toma de posición de Eurosocias; y
- Fortalecer la capacidad nacional en cada una de estas áreas y en las funciones de seguimiento y evaluación en general.

La evaluación constituye una herramienta de buen gobierno ya que permite visualizar el estado de situación del programa y del organismo ejecutor, así como también diseñar una estrategia de intervención para futuros programas. La información que surge de esta evaluación colaborará con el proceso de toma de decisiones de Eurosocias ya que permitirá diseñar e implementar futuros programas de manera informada.

Por todo lo expuesto, se realizó un ejercicio selectivo que evalúa de manera sistemática y objetiva los progresos hacia un efecto y su realización. La evaluación no es un acontecimiento aislado, sino un ejercicio que implica análisis de alcance y profundidad diferentes, que se lleva a cabo en distintos momentos como respuesta a las necesidades cambiantes de conocimiento y aprendizaje durante el proceso de conseguir un determinado efecto. Todas las evaluaciones –incluso las evaluaciones de proyectos que ponderan su relevancia, el desempeño y otros criterios– necesitan vincularse con efectos, en contraposición a vincularse sólo con la implementación o los productos inmediatos.

Para cumplir con el objetivo general se utiliza una estrategia de evaluación basada en dos niveles: 1) el análisis de los efectos agregados amplios generados por las acciones del programa, entendidos como cambios y/o avances promovidos, inducidos o producidos por la agencia en las áreas temáticas en las que ha trabajado (y no en la sumatoria de las intervenciones totales); y 2) el análisis de la contribución del programa a las políticas sectoriales más amplias que son de su competencia.

Los criterios utilizados en el análisis del nivel 1) serán los de pertinencia de las intervenciones mientras que el nivel 2) se observa bajo el criterio de relevancia. La medición de impacto no es posible en esta etapa de la evaluación dado que el proyecto se encuentra aún en curso. Cuando sea pertinente, se señalarán algunos impactos emergentes.

El trabajo se fundamentó en un abordaje teórico que entiende a la evaluación como un proceso de indagación sistemática, valorativa, cuyo propósito es generar aprendizaje sobre la intervención de un proyecto, programa o política, a fin de mejorar la toma de decisiones y de otorgarle mayor transparencia. Por lo tan-

to, los hallazgos y recomendaciones se asocian a un proceso de aprendizaje, con el fin de diseminar y difundir lecciones aprendidas, fortalecer redes y promover la cooperación entre los diversos actores involucrados.

Esta evaluación se realiza desde un enfoque de servicios que tiene en cuenta la pertinencia, relevancia e impacto de las acciones generadas por el programa. También parte de entender que las personas son actores centrales del proceso de transformación y cambio que suponen los proyectos de desarrollo. Por lo tanto, se buscó el contacto directo con los actores involucrados en el proceso dando lugar a una recolección de sus visiones a través del trabajo de campo.

| Variable -Dimensión | Definición |
|---------------------|--|
| Pertinencia | Resultados esperados tienen correspondencia con las estrategias nacionales/lo apropiado de la estrategia para contribuir a resolver el problema |
| Relevancia | La relevancia de los resultados de desarrollo se examina considerando en qué medida las acciones realizadas coinciden con las prioridades y políticas de la entidad, y los titulares de derecho. |
| Impacto | Relación entre objetivos y resultados |

Al tratarse de productos cuyo impacto, en el caso de Argentina, comienza propiamente a partir de la finalización del proyecto, lo que se sitúa en el centro del monitoreo de resultados es una evaluación de los productos elaborados, y se apoya en la documentación que ha sido generada a lo largo del proceso al que se hace referencia. El documento finaliza con una serie de conclusiones y recomendaciones destinadas a orientar el trabajo a desarrollar durante el 2014 y a comprender mejor la naturaleza de los posibles errores a fin de mejorar la gestión de los proyectos.

El proyecto de Acceso a la Justicia elaborado e implementado en Argentina se enfoca, como grupo vulnerable, en las personas con discapacidad. Su objetivo específico es *“Reducir el impacto de las barreras socioculturales (actitudinales -prejuicios y discriminación-, falta de sensibilización y lingüísticas) de los operadores de justicia, que afectan a las personas con discapacidad, incluyendo el enfoque de género”*.

Los productos principales del proyecto son dos:

- un “Protocolo sobre Acceso a la Justicia para las Personas con Discapacidad - Recomendaciones para un trato adecuado”;
- un plan de capacitación y materiales desarrollados.

Ambos productos se han logrado totalmente a diciembre de 2013, de manera eficiente, a través de las actividades realizadas, con los recursos y en los tiempos planificados. Y han resultado totalmente pertinentes para el logro de los resultados esperados, que son:

R1 Buenas prácticas en la atención y trato especial que debe procurarse a las personas con discapacidad adoptadas por los operadores del sistema de justicia.

R2 Materiales de difusión de buenas prácticas en la atención de personas con discapacidad - accesibles para personas con discapacidad - elaborados

R.3 Replicadores capacitados para sensibilizar a operadores del sistema de justicia en la remoción de barreras socioculturales que afectan a las personas con discapacidad

R4 Proceso de implementación del plan de acción para remover el impacto de las barreras socio-culturales que afectan a las personas con discapacidad documentado.

Los cuatro resultados se han logrado plenamente, tal como surge del análisis que se despliega a continuación.

2. Organización del Programa Eurosocial II

EUROSociAL II es una iniciativa de cooperación técnica de la Comisión Europea, un programa regional para promover la cohesión social en América Latina. El programa da continuidad a la primera fase de EUROsocial (2004-2009) y tiene como principal objetivo contribuir al aumento de la cohesión social en América Latina. En particular, apoya políticas públicas nacionales dirigidas a mejorar los niveles de cohesión social y fortalecer las instituciones que llevan a cabo dichas políticas. Consta de diez ámbitos de actuación: Salud, Educación, Políticas sociales, Políticas de empleo, Finanzas Públicas, Institucionalidad Democrática, Diálogo Social, Descentralización, Justicia y Seguridad ciudadana.

Las entidades Justice Coopération Internationale (JCI) y Fundación del Consejo General de la Abogacía Española (Fundación Abogacía Española) son socios operativos del sector justicia encargados, bajo la coordinación de France Expertise Internationale (FEI), de formular las actividades y asegurar una correcta ejecución y justificación técnica y administrativa de las mismas de manera conforme a los objetivos y naturaleza del programa. El sector justicia consta de tres ejes de actuación: Acceso a derecho; Acceso a justicia y Mecanismos alternativos de solución de conflictos.

JCI y Fundación Abogacía Española asumen la responsabilidad de formular y coordinar la ejecución técnica y administrativa de las actividades en colaboración con las entidades beneficiarias de la asistencia técnica, en el marco del eje acceso a justicia y de manera específica la Acción I “Elaboración de protocolos de actuación para la reducción de barreras de acceso a la Justicia”. Durante el año 2013 los países/entidades participantes fueron Argentina (Defensoría General de la Nación), Paraguay (Ministerio de Justicia), Brasil (Ministerio de Justicia), Chile (Ministerio de Justicia), Honduras (Poder Judicial), Perú (Poder Judicial) y Costa Rica (Poder Judicial).

Los socios operativos establecen un marco de trabajo en el que se definen las funciones y obligaciones asumidas por todas las entidades que integran la acción así como los mecanismos de coordinación y cadena de reporte que aseguran una adecuada ejecución, seguimiento y justificación de las actividades (*ver organigrama en Anexo I*)

3. Diseño de la acción y metodología de trabajo

3.1 Descripción de las etapas del proceso y actores intervinientes

Respecto de los actores intervinientes, el proyecto tuvo como característica peculiar que involucró en el equipo local a un grupo numeroso y comprometido de antemano con la temática¹. Este grupo pertenece,

¹ El equipo local estuvo integrado por Rosana Feliciotti, Violeta Quesada, Mariano Laufer, María Inés Italiani, Xenia Baluk, María Florencia Hegglin, María Isabel Ricciardi, Luz Ramírez, Soledad Valente, Julia Feierherd, Pablo Glanc, Yael

además, a tres instituciones: i) el Ministerio Público de la Defensa de la Nación, que coordinó las actividades a través de Violeta Quesada; ii) el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación²; y iii) el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires³. Debe destacarse que el equipo local no solo coordinó y lideró la ejecución del Plan de Acción, sino que participó de manera activa y directa en la elaboración del Protocolo y los materiales de formación.

La **etapa de identificación** comenzó en noviembre de 2011, cuando fue celebrado en Bogotá un encuentro regional en el que participaron los socios operativos, socio coordinador, entidades colaboradoras y países participantes del proyecto de Eurosocial para el sector justicia, a través de sus instituciones centrales (Ministerios de Justicia y Poder Judicial). Los socios operativos JCI y Fundación Abogacía Española, a partir de la demanda expresada por los países participantes, asumieron la labor de definir una intervención cuyo objetivo fuese elaborar protocolos de actuación nacionales para eliminar o reducir el impacto negativo de las barreras en el acceso a la justicia para determinados grupos vulnerables, identificados por los respectivos países.

Con la participación de la entidad colaboradora Effectius, se inició una fase de identificación de barreras y grupos vulnerables a los que cada país concede carácter prioritario. El Informe sobre las barreras de acceso a la Justicia y grupos vulnerables prioritarios identificados por los países destinatarios⁴ recogió la información brindada por los países. Para el caso de Argentina, este informe describe la problemática de acceso a la justicia de los integrantes de los pueblos indígenas, de los adultos mayores y personas con discapacidad, y de las mujeres. A continuación, el Informe de diagnóstico de barreras de acceso a la justicia y grupos vulnerables prioritarios identificados por los países destinatarios⁵ agrupó de forma sintetizada el análisis comparativo entre los países participantes de dichas barreras y grupos vulnerables, además de servir de base para la identificación de buenas prácticas de acceso a la justicia que pudieran intercambiarse entre América Latina y la Unión Europea.

El análisis fue profundizado en el Informe de análisis de soluciones a las barreras de acceso a la justicia de grupos vulnerables identificadas por los países destinatarios con base en terceras experiencias⁶. El informe documenta las buenas prácticas que en materia de acceso a la justicia se han implementado con éxito en Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Colombia, Honduras, Perú y Paraguay. Y analiza también buenas prácticas de otros países de América Latina y la Unión Europea. Para el caso de Argentina, identifica 5 buenas prácticas para superar barreras de acceso a la justicia; 9 buenas prácticas para el caso de las mujeres; y 4 soluciones para el caso de adultos mayores y personas con discapacidad. Debe notarse que si bien se retomaron las buenas prácticas de Costa Rica para el caso de personas con discapacidad en el Protocolo, la visita de intercambio finalmente fue programada a España, cuyas prácticas no habían sido identificadas en esa etapa.

Hergnereder, Mariano Godachevich, Gerardo D'ugo, Liliana Russo, Valeria Zambianchi, Lucia Baigorri Häün, Pablo Rosales, Marianela Galli, Laura Mason, María Fernanda Rodríguez, Paola Baccello Saavedra, Florencia Schkolnik, y Gisella Knoll.

² A través de la Programa Nacional de Asistencia para las Personas con Discapacidad en sus Relaciones con la Administración de Justicia, ADAJUS, dependiente de la Secretaría de Justicia, y de la Subsecretaría de Promoción de Derechos Humanos, dependiente de la Secretaría de Derechos Humanos.

³ A través de su Secretaría General de Acceso a Justicia y Derechos Humanos.

⁴ Informe elaborado por Bénédicte Lucas de JCI, de fecha 20 de junio de 2012.

⁵ Documento de análisis elaborado por Effectius, de fecha 3 de julio de 2012.

⁶ Documento elaborado por Effectius, de fecha 2 de agosto 2012.

Con estos insumos, se pasó a la **etapa de formulación** del Plan de Acción nacional⁷. Estaba previsto que uno de los elementos centrales del Plan fuera la elaboración de protocolos que contribuyan a mejorar aspectos procedimentales así como de organización y gestión en el acceso a la justicia. En el taller realizado en San José de Costa Rica en septiembre de 2012, los países adoptaron las definiciones principales de su Plan de Acción. El equipo local de Argentina que asistió estaba integrado por María Isabel Ricciardi y María Florencia Hegglin, pertenecientes a la Defensoría General de la Nación.

En este Taller, se focalizó como grupo vulnerable a las personas con deficiencias físicas, sensoriales, intelectuales o mentales. Y visto que el marco normativo en Argentina ya ha adoptado la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad, el equipo local decidió apuntar a la remoción de las barreras socioculturales y actitudinales que los excluyen y les impiden el acceso a la justicia en igualdad de condiciones y sin discriminación. Se entendió que era necesario un importante esfuerzo de los operadores de justicia para alejarse de los estereotipos, los prejuicios y las actitudes excluyentes que llevan a darles un papel de ciudadanos de segunda.

Conforme los datos estadísticos disponibles,⁸ se aprecia que aproximadamente un 7,1% de la población de Argentina son personas con discapacidad. Ahora bien, teniendo en cuenta que este problema afecta no sólo a los individuos con discapacidad, sino también a su entorno familiar, el porcentual estimado se eleva al 20,6% de los hogares. Además, si se tiene en cuenta que la persona con discapacidad es cualquier ser humano que, en forma permanente o transitoria, padece alteraciones que reducen su movilidad (niños/as, mujeres embarazadas, personas con traumatismos temporarios, adultos mayores), el porcentaje estimado ascendería al 40% de la población total. La falta del reconocimiento de la cuestión involucra a toda la sociedad, sin embargo, no todos los actores de ella tienen posibilidad de actuar en forma concreta para producir un cambio. Específicamente, en el ámbito del sistema de justicia, la identificación de las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y la implementación de acciones para su superación constituye un avance significativo.

Al considerar a la discapacidad como una cuestión de derechos humanos, se impone la necesidad de realizar un importante esfuerzo para alejarse de los estereotipos, los prejuicios y las actitudes excluyentes que en otros tiempos se limitaban a dar un papel de ciudadanos de segunda a las personas con deficiencias físicas, sensoriales, intelectuales o mentales⁹. Por ello, como actores del sistema de justicia, las instituciones participantes en el proyecto se propusieron trabajar en la remoción de las barreras actitudinales que excluyen a una parte importante de la sociedad y le impide ejercer sus derechos en igualdad de condiciones y sin discriminación.

⁷ El Plan de Acción se define como un conjunto de actividades organizadas y sistematizadas de acuerdo con técnicas de planificación de proyectos, enfocadas a mejorar la implementación de una concreta política pública de acceso a la justicia. Debía estar relacionado con un grupo concreto de personas vulnerables y focalizarse en barreras específicas, con objetivos y resultados concretos y determinados, viables y sostenibles. Finalmente, tiene que contener la relación de componentes y actividades concretas que se realizarán para producir los resultados y alcanzar los objetivos.

⁸ Fuente: INDEC. Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad 2002-2003. Complementaria Censo Nacional de Población 2001: www.indec.gov.ar.

⁹ Cf. Guía de buenas prácticas sobre el acceso y tutela de los derechos de las personas con discapacidad en sus relaciones con la administración de justicia, a la luz de la Convención de la ONU y de las Reglas de Brasilia, Consejo General del Poder Judicial de España, 2011, pág. 19.

En este sentido se identificó que la instrumentación de un Protocolo, como directriz o normativa institucional acerca de la modalidad de acogida y trato especial que debe procurarse a las personas con discapacidad que se acerquen al sistema de justicia, constituiría un avance significativo.

Como síntesis del Plan, se presenta a continuación la elaboración realizada por los socios operativos en el Marco general de resultados.

| ACTIVIDADES | Descripción de la actividad | Herramienta | Producto/s esperado/s (entregables) | Países e instituciones participantes | Duración actividad/aportación Eurosocial II |
|--|--|--|---|---|---|
| ARGENTINA | | | | | |
| A1.1 Mesa de dialogo sobre las barreras socioculturales de los operadores de justicia frente a las personas con discapacidad | Se organiza una mesa de dialogo para identificar y analizar las barreras socioculturales de los operadores de justicia frente a las personas con discapacidad | Encuentro | Informe sobre las barreras socioculturales de los operadores de justicia frente a las personas con discapacidad | Argentina: Operadores de Justicia, organizaciones de la sociedad civil, redes de usuarios y actores del sistema de justicia | 1 día (Asumido por Argentina) |
| A1.2 Pasantía de 3 funcionarios argentinos en España para el aprendizaje de buenas practicas | El objetivo es acceder a las buenas practicas (procedimientos, métodos de trabajo) del Consejo General del Poder Judicial, especialmente el Foro Justicia y Discapacidad | Visita de estudio | Informe final del socio operativo que participó sobre la pasantía Informe de lecciones aprendidas y buenas practicas identificadas | España | 1 semana de estancia |
| A1.3 Elaboración y adopción del protocolo de atención a personas con discapacidad | El objetivo es prestar un acompañamiento a través de asistencia técnica especializada que permita avanzar en el proceso de elaboración del protocolo | Asistencia técnica UE o AL; Asistencia técnica local | Informe de experto; Protocolo | Argentina | Experto UE 10 días (incluye Misión 5 días en Argentina) ; Experto local 10 días |
| A2.1 Elaboración e impresión de material de | El objetivo es apoyar la elaboración e im- | Materiales en lenguaje sencillo | Folletos, DVDs | Argentina | Diseño gráfico, impresión y edición DVD |

| ACTIVIDADES | Descripción de la actividad | Herramienta | Producto/s esperado/s (entregables) | Países e instituciones participantes | Duración actividad/aportación Eurosocial II |
|---|--|-----------------------|--|---|--|
| difusión del protocolo | presión de materiales de difusión para las personas con discapacidad que expliquen los contenidos del protocolo | | | | |
| A2.2 Organización de un evento de lanzamiento, difusión del protocolo y de formación de replicadores | El objetivo es compartir el protocolo con las instituciones públicas del sector justicia y organizaciones de la sociedad civil pero también apoyar la formación de replicadores de instituciones del sector justicia | Encuentro nacional | Informe del experto UE; Informe del evento de lanzamiento | Argentina: Instituciones del sector Justicia, organizaciones de la sociedad civil | Participación experto UE en encuentro 2 días; Transporte participantes nacionales (24); impresión materiales |
| A3.1 Elaborar un plan de capacitación y sensibilización destinado a los operadores del sistema de justicia que incluya el diseño de los respectivos módulos | El objetivo es apoyar la elaboración del plan y asesorar en el proceso de diseño de los respectivos módulos de capacitación y sensibilización. | Asistencia técnica UE | Informe del experto UE; Plan y módulos de capacitación diseñados | Argentina | Experto UE 10 días (incluye Misión 5 días en Argentina) |
| ACTIVIDADES TRANSVERSALES: COORDINACION Y EVALUACION | | | | | |

| ACTIVIDADES | Descripción de la actividad | Herramienta | Producto/s esperado/s (entregables) | Países e instituciones participantes | Duración actividad/aportación Eurosocial II |
|--|---|--|--|--------------------------------------|--|
| Seguimiento y documentación de la ejecución de las actividades | El objetivo es contar con el apoyo de los expertos del grupo de trabajo que tendrán un papel de coordinación técnica de los avances de la implementación de las actividades. <u>Los países participantes son responsables de definir mecanismos de monitoreo y asegurar la labor de documentación del proyecto.</u> | Asistencia técnica UE o AL (la labor de seguimiento se apoya en los mecanismos definidos y aplicados por el país participante) | Informes periódicos de avances de las actividades (experto externo y socios operativos); Informe final (experto externo y socios operativos) | 7 países participantes | 1 experto UE o AL: Seguimiento realizado a 2 países (15 días) 1 experto UE o AL: Seguimiento realizado a 2 países (15 días) 1 experto UE o AL: Seguimiento realizado a 3 países (20 días) |
| Evaluar los resultados del proyecto y redactar memoria final | El objetivo es analizar los resultados para mejorar el diseño y ejecución de futuros proyectos similares y apoyar al experto local en la labor de redacción de la memoria final apoyándose en el trabajo de documentación llevado a cabo por las entidades nacionales participantes. | Asistencia técnica UE o AL; Asistencia técnica local (1 por país) | Informe de resultados (experto externo); Memoria final (experto externo y experto local) | 7 países participantes | 1 experto UE o AL: Evaluados resultados de 2 países y apoyada la redacción de memoria final: (12 días, incluye Misión 4 días en cada país); 1 experto UE o AL: Evaluados resultados de 2 países y apoyada la redacción de memoria final: (12 días, incluye Misión 4 días en cada país); 1 experto UE o AL: Evaluados resultados de 3 países y apoyada la redacción de memoria final (16 días, incluye Misión 4 días en cada país) 1 experto local x país: Redactada |

| ACTIVIDADES | Descripción de la actividad | Herramienta | Producto/s esperado/s (entregables) | Países e instituciones participantes | Duración actividad/aportación Eurosocial II |
|-------------------------------|--|--------------------|--|---|--|
| | | | | | la memoria del proyecto (5 días) |
| Organizar actividad de cierre | El objetivo es organizar una actividad regional de cierre para presentar los resultados de los respectivos proyectos | Encuentro regional | Informe del encuentro | 7 países participantes | 1 representante de cada país, representantes Eurosocial II, expertos participantes, instituciones nacionales. Pendiente de determinar: lugar del encuentro; Duración: 2-3 días |

Con las definiciones de Eurosocial respecto de las actividades propuestas para su financiación, quedó expedito el camino para iniciar de inmediato **las etapas de implementación y evaluación y seguimiento**.

El proyecto comenzó en diciembre de 2012. El Acto de apertura del Proyecto sobre remoción de barreras socioculturales al acceso a la justicia de las personas con discapacidad y la Mesa de Diálogo para la identificación de obstáculos socioculturales al acceso a la justicia de las personas con discapacidad tuvieron lugar el día 12 de diciembre de 2012, en la sede del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Participaron de la Mesa de diálogo operadores de justicia y organizaciones sociales. Los resultados se plasmaron en un *Informe sobre las barreras socioculturales de los operadores de justicia frente a las personas con discapacidad*, redactado por el equipo local.

En marzo 2013 se realizó una pasantía de 4 funcionarios argentinos¹⁰ en España para el aprendizaje de buenas prácticas, que brindó importantes insumos para la elaboración del protocolo de atención a personas con discapacidad. Mantuvieron reuniones de trabajo e intercambio de experiencias con referentes¹¹ de instituciones dedicadas a la promoción del acceso a la justicia de personas con discapacidad, centrándose en las experiencias del Foro Justicia y Discapacidad del Consejo General del Poder Judicial de España. Los participantes de la misión consideraron que los resultados esperados se alcanzaron en forma concreta. La experiencia fue muy enriquecedora ya que observaron de primera mano buenas prácticas que se reflejaron en la posterior elaboración del Protocolo de acceso a la justicia de las personas con discapacidad. También se destaca el intercambio de experiencias y metodología de trabajo de la Fiscalía y la aplicación de los apoyos establecidos en el art. 12 de la Convención de Discapacidad, como de gran utilidad para la elaboración del Protocolo. Para finalizar, el Manual de Buenas Prácticas del Ministerio Fiscal en la protección a las personas con discapacidad y el libro *Intervención del Ministerio Fiscal en los procedimientos para la protección de las personas con discapacidad* de la Fundación Aequitas y de la Fiscalía, también fueron comprendidas como herramientas para la mejor elaboración y diseño del Protocolo.

Con el apoyo de la experta internacional María Soledad Cisternas Reyes¹² y la experta nacional María Silvia Villaverde¹³, entre abril y julio 2013 el equipo local elaboró el “Protocolo sobre Acceso a la Justicia para las Personas con Discapacidad - Recomendaciones para un trato adecuado”. A pedido de la experta internacional, se realizaron encuestas y grupos focales para recoger datos empíricos e información cuantitativa, no previstos en el Plan de Acción. El producto es un documento profundo y original, casi sin antecedentes en cuanto a su cuarto capítulo Orientaciones específicas para el acceso a la justicia de las personas con discapacidad: detección de barreras socio culturales/actitudinales y recomendaciones.

¹⁰ Estos fueron: Rosana Feliciotti y Mariano Laufer por el Ministerio Público de la Defensa, Mabel Remón por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación – ADAJUS, y María Fernanda Rodríguez por el Ministerio Público Fiscal de la CABA.

¹¹ Entre ellos, el Excmo. Sr. D. Carlos Ganzenmüller, Fiscal del Tribunal Supremo; Ilma. Nuria López Mora, Fiscal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid; José de la Mata, Experto asesor Sector Justicia; Ilma. Sra. D^a. Rocío Pérez-Puig, Magistrada y Secretaria del Foro Justicia y Discapacidad; Sr. D. Pío Aguirre, Vocal y Presidente del Foro Justicia y Discapacidad; D^a Irene Muñoz Escandell, Responsable Comité Jurídico FEAFES; Dr. Francisco Jesús González Ruiz; Federico Cabello de Alba Jurado; Ana Satre Campo Delegada para la Convención de la ONU; Dra. Josefa García Lorente; Antonio Martínez Maroto; Francisco Vañó Ferre, Diputado por Toledo; Cristina Rojas Rodríguez del Poder Judicial de España; Mikel Córdoba de Fundación Abogacía Española y D. Francisco Segovia, Coordinador de Fundación Abogacía Española.

¹² Presidenta del Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas.

¹³ Juez de los Tribunales de Familia del Departamento Judicial de Lomas de Zamora.

El Protocolo sobre Acceso a la Justicia para las Personas con Discapacidad en la República Argentina busca entregar orientaciones claras en la materia, dirigidas principalmente a jueces, fiscales, defensores, otros operadores de justicia y personal auxiliar de la administración de justicia. El ámbito del documento se circunscribe a la remoción de las barreras socio-culturales, entendidas como la suma de las barreras actitudinales (prejuicios y discriminación existentes en la sociedad y en las instituciones); las barreras lingüísticas y la falta de “toma de conciencia” de las personas que operan en el sistema judicial, entre otras, que se interponen ante las personas con discapacidad en su interacción con el sistema y dificultan su acceso igualitario a la justicia. No pretende abordar aspectos procesales o procedimentales ni aspectos de accesibilidad al espacio físico, sino que su enfoque, como se ha dicho, se orienta al aspecto actitudinal. Asimismo, aborda solo a las personas con discapacidad mayores de 18 años en su acceso a la justicia, ya que se ha estimado que los niños y niñas con discapacidad requieren un análisis específico.

Como se describe en su prólogo, el Protocolo ha sido elaborado en un lenguaje técnico-jurídico. El marco normativo básico de este documento es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (en adelante CDPD) y las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad (en adelante Reglas de Brasilia), aprobadas por la XV Cumbre Judicial Iberoamericana. Se estructura en cuatro capítulos.

El protocolo cuenta con dos versiones, una larga (mas de 100 paginas) y otra corta (aproximadamente 60 páginas).

El primer capítulo **Organización judicial y principios generales del derecho en la República Argentina**, entrega el panorama, institucional y axiológico de la administración de justicia en el país.

El segundo capítulo profundiza en los **Fundamentos teóricos del protocolo**, invitando a examinar el modelo social y de derechos humanos de las personas con discapacidad, a la luz del nuevo paradigma reconocido en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de Naciones Unidas. El actual enfoque de las personas con discapacidad, como sujetos de derecho, implica la sumatoria de 3 aspectos configurativos: deficiencia que puede presentar una persona, su interacción con diversas barreras y sus restricciones a la participación. En la actualidad el modelo social no coloca el acento en la deficiencia de la persona, sino en el entorno social que debe ser modificado para incluirla. Las Reglas de Brasilia, para el acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad se toman como un valioso complemento de la directriz de la Convención.

Un tercer capítulo, entrega experiencias concretas de **Buenas prácticas en el acceso a la justicia de las personas con discapacidad** en las experiencias de instituciones españolas y costarricenses. Sin duda, este acercamiento práctico a la realidad sobre medidas que pueden implementarse, demuestran cómo hacer un entorno propicio para el ejercicio de este derecho.

El cuarto capítulo es el mas original de todos, y se titula **Orientaciones específicas para el acceso a la justicia de las personas con discapacidad: detección de barreras socio culturales/actitudinales y recomendaciones**. Refleja un notable avance en orden a definir barreras específicas que experimentan las personas con discapacidad en el acceso a la justicia, identificadas por tipologías seleccionadas y contiene recomendaciones concretas hacia el sistema judicial y sus operadores.

El Protocolo contiene diferentes propuestas en el plano general y por tipo de discapacidad, que son “guías y orientaciones” no excluyentes. Se guía por el concepto de ajustes razonables, entendidas como “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida,

cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales” (artículo 2 CDPD). Desarrolla propuestas tales como atender en forma prioritaria a personas con discapacidad, asegurar la efectiva comunicación, utilizar lenguaje sencillo, dedicarle el tiempo que necesite, ubicarse en el campo visual de la persona, proporcionar información básica acerca de los derechos y obligaciones, manejarse con naturalidad y no tratarla como un niño, etc. También identifica barreras específicas y desarrolla recomendaciones para superarlas.

De este modo, el Protocolo busca ser un aporte a la “toma de consciencia” y a la implementación de todas aquellas adecuaciones que requieran las personas con discapacidad, para su efectivo acceso a la justicia, identificadas y aplicadas caso a caso, con el consiguiente impacto positivo en la eliminación de barreras y la participación plena y efectiva en la sociedad.

Durante los meses de junio a octubre de 2013 se trabajó en la elaboración del segundo producto principal de este proyecto: el programa de capacitación de formadores, y sus materiales. Apoyó esta actividad la experta internacional Almudena Castro Girona Martínez¹⁴.

En lugar de realizarse a través de un viaje a Buenos Aires como estaba planificado, de común acuerdo se decidió que el trabajo conjunto de la experta con el equipo local se desarrollara a través de videoconferencias (siete en total, entre junio y octubre), con una frecuencia aproximadamente quincenal y varias horas de duración cada vez. Este cambio fue muy productivo por la dinámica del trabajo, ya que para cada módulo se fijaban temas y tareas (identificación de expertos, elaboración de ejercicios y búsqueda de material para ello), y en una próxima reunión se retomaba, con la exposición del experto ya filmada. La experta internacional facilitó el contacto con profesionales que hicieron valiosos aportes. De este modo, los módulos de capacitación desarrollados incluyen conferencias, películas y narraciones subtituladas, son de alta calidad y están disponibles para su difusión en formato digital¹⁵.

Estos módulos garantizan que el contenido teórico y los ejercicios prácticos que se impartan tengan una uniformidad tal que pueda garantizar una réplica eficaz. Con ese fin, se tomó como referencia la metodología utilizada en los cursos de la Oficina de la Mujer de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Cada módulo desarrolla el contenido teórico a través de una filmación de un experto o dos en la temática, y luego se elaboró una guía para el replicador con los contenidos necesarios para impartir el curso –los ejercicios prácticos, sus respuestas y la previsión de otras cuestiones que podrían surgir durante las capacitaciones.

Con toda seguridad, gran parte de estos materiales puede ser utilizado en otros países que se propongan el objetivo de capacitar a los operadores judiciales para remover las barreras actitudinales que enfrentan las personas con discapacidad en el acceso a la justicia.

Tal como estaba planeado, se elaboró y distribuyó material de difusión del protocolo en formato accesible y lenguaje sencillo, para entregar a personas con discapacidad.

Originalmente se preveía la impresión 10.000 folletos de difusión del Protocolo en lenguaje sencillo y 5.000 folletos en versión ilustrada. Pero se consideró más adecuado elaborar una sola cartilla, ilustrada y con lenguaje sencillo, de la cual se realizaron 10.000 impresiones. Estaba previsto imprimir 1.000 folletos en

¹⁴ Notaria especialista en temas de discapacidad que trabaja en la Fundación Aequitas.

¹⁵ Se grabaron las exposiciones teóricas de 10 personas: Pablo Rosales, Ana Peláez, Santiago Otamendi, Javier Romañach, Víctor Abramovich, María Fernanda López Puleio, María Soledad Cisternas Reyes, Almudena Castro Girona, Silvia Villaverde, María Graciela Iglesias.

sistema Braille. Pero conforme la sugerencia efectuada por los integrantes de ADAJUS, de no imprimir tanta cantidad de ejemplares dado que el material ya sería editado en formato accesible en DVD, y que la demanda en formato Braille no sería tanta, se realizaron 300 impresiones de la cartilla de difusión de derechos en sistema Braille. La compra del papel fue efectuada por la Defensoría General de la Nación y la impresión en forma gratuita por la Editora Nacional Braille (quienes en caso de ser necesario podrán imprimir mas ejemplares). Finalmente, se editaron 1.000 DVD de difusión. Estos DVD incluyen el folleto de difusión, el mismo texto interpretado en lenguaje de señas argentina y una versión de audio. El motivo por el cual se editaron 1.000 en lugar de 2.000 fue que el material que contiene el DVD puede remitirse a través de correo electrónico o publicarse en Internet, y facilitar de esa forma su difusión prácticamente sin costo. Como tarea adicional a lo previsto en el Plan, se imprimieron 1.000 Protocolos para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad - Propuestas para un trato adecuado. El diseño fue realizado por Eurososocial y las impresiones en la Ciudad de Buenos Aires.

En la Mesa de Diálogo celebrada en 2012 se estableció contacto operativo con redes de usuarios y organizaciones de la sociedad civil¹⁶. Estos contactos se aprovecharon para hacerlos partícipes del proceso de elaboración de los documentos del proyecto, desde el equipo local. Esto se realizó a través de consultas directas relacionadas con el material o con reuniones de trabajo para profundizar sobre la detección de barreras al acceso a la justicia.

La difusión del material producido se realizó de modo eficaz y eficiente a través de estas organizaciones y de las mismas tres instituciones que ejecutaron el proyecto, durante noviembre y diciembre de 2013, a partir de la presentación pública del Protocolo, que se realizó el 11 de noviembre de 2013¹⁷.

¹⁶ Entre otras, las organizaciones contactadas fueron: Fundación Nosotros; APUSSAM –Asamblea Permanente de Usuarios de los Servicios de Salud Mental; Fundación Huésped; EMA (Esclerosis Múltiple Argentina); CRECIENDO (transplantados); HIPUA; Fundación PAR; APADIN –Asociación de padres de infantes con trastornos neurológicos-; REDI / Médicos del Mundo Argentino; Instituto de Discapacidad del Colegio Público de Abogados de San Martín; Asociación Latinoamericana de Medicina Social; Fundación AFASIA; ADC –Asociación por los derechos civiles-; Comisión Discapacidad CCSC –Cancillería Argentina; Mutualidad Argentina de Hipoacúsicos; CELS –Centro de Estudios Legales y Sociales-; Fundación IPNA; ACIJ –Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia-; ASPPE –Asociación Civil de Profesionales para la Equidad-; Fundación de AFASIA “Charlotte Schuarz”; Comisión de Discapacidad de la Unión de Empleados de la Justicia de la Nación; Comisión de Discapacidad ABA –Asociación de Abogados de Buenos Aires-; Asociación Argentina de Padres Autistas; y REDI –Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad.

¹⁷ El detalle de la distribución realizada es el siguiente:

- A cada uno de los que participaron del curso de formación de formadores, se le entregaron 2 DVD de difusión de derechos, 1 cartilla en Braille y 30 cartillas de difusión (en total 120 DVD, 60 cartillas en Braille y 1800 cartillas de difusión).
- En las reuniones anuales del Ministerio Público de la Defensa de la Nación de las jurisdicciones de Salta, Tucumán, Comodoro Rivadavia y General Roca, en la que participaron defensores públicos oficiales, en total se repartieron 300 cartillas de difusión de derechos y 25 DVD de difusión.
- Se entregaron 100 cartillas a los participantes de las Jornadas de Intercambio de Defensas Públicas Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Tierra del Fuego, los días 4 y 5 de diciembre de 2013, en la ciudad de Ushuaia, provincia de Tierra del Fuego.
- Se entregaron 800 ejemplares de las cartillas de difusión; 50 cartillas en Braille, y 100 DVD, al Programa Nacional de Asistencia para las Personas con Discapacidad en sus Relaciones con la Administración de Justicia – ADAJUS- para ser entregados a los usuarios que se acercan al Programa, y distribuidos en diferentes eventos a llevarse a cabo en 2013.
- Por otro lado, unos 2000 ejemplares de cartillas de difusión y 100 DVD, serán distribuidos por el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los usuarios del servicio que se presenten en las 14 Unidades de Orientación y Denuncia del citado organismo, ubicadas en la Capital Federal.

Del 12 al 14 de noviembre de 2013 se realizó el curso de Formación de formadores¹⁸ para más de 60 asistentes de los distintos Poderes Judiciales argentinos¹⁹. Dada la presencia de la experta internacional en Buenos Aires, a propuesta de Eurosocial se agregó un Curso de Capacitación sobre derechos de las personas con discapacidad, impartido por ella y dos fiscales españoles el día 12. Y los días 13 y 14 se impartió la formación de formadores “Derecho a un trato adecuado. Acceso a la Justicia de las personas con discapacidad”. Los participantes también recibieron los materiales del plan de capacitación y sensibilización para que puedan replicarlo en sus instituciones, además de una cartilla de difusión de derechos en formatos accesibles, y el Protocolo mismo. A pedido de los participantes, se decidió que la Defensoría General creará un blog con el objeto de realizar el seguimiento del dictado del curso de formación de formadores. Este blog permitirá brindar asistencia y acompañamiento para toda cuestión relacionada con la implementación del Protocolo.

A diciembre 2013, el Ministerio Público de la Defensa de la Nación y el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires han dictado sendas resoluciones firmadas por sus titulares adoptando formalmente el Protocolo sobre Acceso a la Justicia para las Personas con Discapacidad.

Debe destacarse que el equipo local cumplió acabadamente con su función de documentar el proyecto, preparando informes de todas las actividades realizadas y manteniendo permanentemente actualizado el Plan de trabajo detallado.

Para concluir con la narración de la implementación del proyecto, corresponde describir los mecanismos de coordinación utilizados. Se basaron en la comunicación por correo electrónico y videoconferencias entre el equipo local (a través de Violeta Quesada), y los socios operativos y el responsable del apoyo y seguimiento, Héctor Mario Chayer. En el segundo caso, dado que el experto vive en Buenos Aires, también se realizaron varias reuniones presenciales con Violeta Quesada, y otras con el equipo local en pleno. Este hecho contribuyó para mantener un contacto fluido y tener un eficaz seguimiento del proyecto. Los socios operativos y la unidad de apoyo y seguimiento actuaron a veces de manera conjunta, y otras veces en paralelo. El Comité establecido como mecanismo de coordinación establecido en el Plan de Acción nunca se reunió.

3.2 Valoración de la metodología y modelo de gestión aplicada al proceso de diseño

El proceso de diseño del proyecto incluye a las etapas de identificación y formulación del Plan de Acción nacional, y corresponde por tanto valorar la metodología y modelo de gestión aplicado en ellas.

-
- Unas 300 cartillas de difusión, junto con 30 DVD y 50 cartillas en Braille, serán entregadas a los Defensores y Curadores Públicos de la Capital Federal, en la Reunión Anual del Ministerio Público de la Defensa a llevarse a cabo el día 6 de diciembre, para que ellos a su vez los distribuyan a sus asistidos con discapacidad.
 - Durante el Acto de Presentación del Protocolo el 11 de noviembre, 19 instituciones públicas y organizaciones civiles manifestaron su interés en recibir el material para su difusión. Se estima que se les entregará un aproximado de 1900 cartillas de difusión (unas 100 por institución), junto a 57 DVD y 57 cartillas en braille.

¹⁸ Participaron las expertas que dieron asistencia al proyecto María Soledad Cisternas Reyes, María Silvia Villaverde, y Almudena Castro-Girona Martínez. Y como profesores, Cristóbal Francisco Fábrega Ruiz, Fiscal de la Audiencia Provincial de Jaén y Francisco Jesús González Ruiz, Abogado especialista en discapacidad.

¹⁹ La Junta Federal de Cortes, que agrupa a las Cortes Supremas y Tribunales Superiores de los poderes judiciales argentinos dio un importante apoyo para convocar a los responsables de la capacitación judicial de las distintas jurisdicciones. Entonces, participaron 24 personas en representación de cada una de las provincias argentinas convocadas por Junta; y 16 participantes convocados por el Ministerio Público de la Defensa, el Ministerio Público Fiscal de la CABA y por el Ministerio de Justicia (ADAJUS).

Constituyó un acierto el hecho de establecer como **lineamiento general para todos los proyectos la utilización de Protocolos operativos** que promuevan la superación de barreras en el acceso a la justicia de los grupos vulnerables.

La metodología aplicada para la formulación del Plan de Acción resultó para la Argentina mas exitosa que en otros casos, por las características del equipo local. Básicamente, se trata de un equipo con alta capacidad técnica, fuerte vocación por el tema y claro respaldo de las autoridades de las instituciones a las que pertenecen.

Por estas razones, en el caso de Argentina, se destaca la coherencia entre el Plan de Acción preparado en noviembre de 2012, la implementación del proyecto y los resultados obtenidos. Si bien se introdujeron algunas variantes (como la preparación del Plan de Capacitación a través de videoconferencias, sin un viaje a Buenos Aires), el adecuado diseño del proyecto permitió que fuera ejecutado de modo muy cercano a lo planificado, con mínimas desviaciones en los plazos. Y que se obtuvieran así los resultados buscados.

4. Análisis y monitoreo del desarrollo de los planes de acción nacionales

El objetivo de esta sección es presentar los resultados de la evaluación del programa de Eurosocial II de Acceso a la Justicia, Actividad I en Argentina que tuvo por objeto *“la reducción del impacto de las barreras socioculturales (actitudinales -prejuicios y discriminación-, falta de sensibilización y lingüísticas) de los operadores de justicia, que afectan a las personas con discapacidad, incluyendo el enfoque de género”*, según está escrito en el Plan de Acción.

El objetivo de las evaluaciones de programa es determinar de qué manera se cumplieron los objetivos generales, los objetivos específicos, los resultados y las actividades y proponer recomendaciones que permitan mejorar el desempeño a futuro.

Esta evaluación da cumplimiento a una de las actividades transversales de coordinación y evaluación. En particular, la actividad “Apoyar la elaboración de la memoria final y evaluar el impacto del proyecto en términos de resultados”, cuyo objetivo es evaluar el impacto de las actividades en el marco del proceso de documentación y elaboración de la memoria final. Asimismo, la evaluación trata de comprender las capacidades existentes en el gobierno de Argentina para la ejecución de este proyecto y la manera en que estas afectan al mismo.

Los métodos que se utilizaron para la recolección de datos incluyen:

a) revisión y estudio de la documentación disponible aportada por los socios operativos, por el experto de apoyo y por miembros del grupo local;²⁰

²⁰ Los documentos tenidos en cuenta para los capítulos 4 y 5 de esta Memoria son los siguientes:

- Plan de Acción de Argentina
- Marco General de Resultados
- Marco Lógico Definitivo
- Protocolo
- Plan de Trabajo Detallado
- Informes del Equipo local y de los expertos

b) realización de dos entrevistas con representantes de la Defensa Pública Nacional y del Ministerio Público Fiscal de la CABA; y

c) aplicación de una encuesta a miembros del grupo local y a beneficiarios del proyecto.

La evaluación se encontró con una dificultad inicial que fue la falta de claridad de los documentos finales aprobados del proyecto. Existe una falta de coincidencia entre los objetivos, resultados y actividades planteados en el Plan de Acción, el marco general de resultados y el plan de trabajo. Tampoco queda claro qué versión de los documentos es considerada la versión final. Tanto el Plan de Acción cuya versión final figura como “semiprobadada”, como el Plan de Trabajo, tienen cuatro resultados mientras que el Marco General de Resultados incluye solo tres. Por ello, se tomarán los dos primeros documentos para esta evaluación.

Los representantes de las instituciones participantes señalaron como una deficiencia de los socios operativos el hecho de no contar con documentos oficialmente aprobados. En particular porque al tratarse de instituciones públicas, necesitan para sus actuaciones internas contar con la formalidad de poder incorporar a sus trámites administrativos las versiones finales y aprobadas de los documentos.

4.1 Desarrollo de la fase de identificación y formulación

El objetivo del proyecto y su formulación (actividades, recursos, resultados) han sido altamente coherentes. Se identificó con claridad la barrera actitudinal de los operadores de justicia para el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, y se formuló un proyecto claro y bien articulado.

También ha sido un acierto, la decisión de Eurosocial de incluir como herramienta la adopción de Protocolos que fueran operativos y no programáticos. Este tipo de Protocolos, si bien de mayor dificultad para su adopción, una vez logrados los necesarios consensos, producen cambios más rápidos en las prácticas judiciales.

Corresponde un comentario respecto de las exigencias metodológicas para la formulación del Plan de Acción nacional. Si bien se dieron instrucciones precisas en el Taller de San José de Costa Rica sobre los requisitos para su elaboración, una vez que se cumplimentaron los elementos centrales del Plan, se abandonaron los intentos para que los documentos cumplieran al 100% con el resto de los requisitos metodológicos.

4.2 Desarrollo de la fase de implementación

La evaluación general del Programa arroja resultados muy satisfactorios en cuanto a la relevancia de la acción en términos de política pública de acceso a justicia en Argentina, y también muy satisfactorios en términos de cumplimiento de objetivos, resultados y actividades.

A continuación, se evaluará el cumplimiento de las actividades, para lo cual se utilizará el plan de trabajo detallado.

La actividad AI.1 “Mesa de diálogo para identificar y analizar las barreras socioculturales de los operadores de justicia frente a las personas con discapacidad, con participación de organizaciones de la sociedad civil, redes de usuarios y actores del sistema de justicia” se cumplió totalmente. El grupo local produjo un muy buen informe detallado del cumplimiento de esta actividad. Las sucesivas reuniones, las consignas claras, la

diversidad de participantes, los acuerdos logrados y los productos de alta calidad permiten evaluar el cumplimiento exitoso de la actividad. En particular, el “Informe sobre las barreras socioculturales de los operadores de justicia frente a las personas con discapacidad” constituyó el punto de partida para el debate teórico y práctico que orientó al proyecto.

La actividad A1.2 “Pasantías de tres funcionarios argentinos en el Foro Justicia y Discapacidad del Consejo General del Poder Judicial de España, que permita la transferencia de información sobre procedimientos y métodos de trabajo” se cumplió totalmente. Además de los tres funcionarios previstos, se incorporó uno más de la Defensoría, cuyo costo ha sido absorbido por dicha institución lo que demuestra un compromiso adicional con el programa. El principal impacto de esta visita fue la incorporación al texto del protocolo de cuestiones teóricas y prácticas aprendidas durante la visita; en particular, el Manual de Buenas Prácticas del Ministerio Fiscal en la protección a las personas con discapacidad y el libro Intervención del Ministerio Fiscal en los procedimientos para la protección de las personas con discapacidad de la Fundación Aequitas y de la Fiscalía fueron utilizados en el diseño del Protocolo

La actividad A1.3 “Elaboración, con asesoría especializada, del Protocolo de atención (guía de buenas prácticas) a personas con discapacidad” se cumplió exitosamente. El protocolo cumple con los requisitos pautados por Eurososocial de ser un documento operativo a la vez que surgió del consenso de las instituciones participantes. En su elaboración, se ha logrado un equilibrio exitoso entre las expectativas de Eurososocial, los aportes de los expertos y la voluntad y posibilidades de las instituciones participantes. El protocolo ha sido el fruto de un arduo trabajo de investigación documental, de análisis de campo y de conocimiento de las prácticas judiciales locales. Existieron varios borradores de protocolo conversados y debatidos entre los actores, por lo que finalmente se logra un texto completo aceptado por todos. La intervención de la experta internacional ha demostrado ser muy importante, oportuna y eficaz, tanto en el planteamiento de cuestiones teóricas como en la sugerencia de metodologías de investigación adicionales. Los funcionarios entrevistados manifestaron que algunas veces tuvieron problemas de agenda con la experta; les hubiera sido muy útil contar con ella de forma presencial (no se cumplió con la cantidad de días originalmente pautada en el país, aunque sí estuvo presente por videoconferencia).

Con respecto al texto del Protocolo, el Protocolo original es demasiado largo, con muchos fundamentos teóricos y detalles normativos; esto arrojó como resultado un documento de una extensión que impedía una ágil difusión. Por esto, se sistematizó y se acortó para que fuera más operativo. Esta decisión se tomó luego de un testeado que se realizó con operadores del sistema del que surgió la poca operatividad del documento. Como resultado, se elaboró una versión “ágil” de aproximadamente 60 páginas. La versión “ágil” sigue siendo larga y en general, se recomienda que los protocolos operativos sean todavía más cortos, eviten las consideraciones teóricas y remitan solamente a reglas prácticas que puedan ser aplicadas fácilmente y que guíen la acción.

La actividad A1.4 “Adopción del protocolo de atención a personas con discapacidad por las instituciones responsables del plan de acción” ha sido cumplida. El protocolo fue adoptado formalmente mediante sendas resoluciones por la Defensa Pública Nacional y el Ministerio Público Fiscal de CABA. El Ministerio de Justicia también adoptó el protocolo aunque sin resolución formal. Las tres instituciones no sólo lo han adoptado formalmente sino que han instruido a sus respectivas jurisdicciones para que lo implementen efectivamente, y han difundido el protocolo tanto internamente como en ámbitos externos en los cuales han participado, como por ejemplo en Las Jornada de Acceso a Justicia de la Universidad de Buenos Aires, o un

evento en Tierra del Fuego con operadores judiciales de todo el país. Las tres instituciones también se han mostrado proactivas en inducir a los poderes judiciales provinciales para que adopten el protocolo.

La actividad A2.1 "Elaboración de material de difusión del protocolo (guía de buenas prácticas) de atención, en formato accesible, para entregar a personas con discapacidad" se encuentra cumplida. Las tres instituciones trabajaron en su elaboración y consensuaron los productos a producir. Tanto el proceso como el material producido se encuentran documentados en el informe de la actividad. Deben resaltarse algunos cambios en la cantidad de los materiales y en la unificación de las cartillas que sobrevinieron luego de un análisis más concreto de la demanda y de la conveniencia de focalizarse en un producto y no en dos cartillas distintas. En lugar de las 15,000 cartillas inicialmente comprometidas, se publicaron 10,000, todas ellas con ilustraciones. También se elaboraron 1000 DVDs con lenguaje para sordos, en lugar de los 2000 originalmente propuestos. Y se hizo 300 documentos en braille, en lugar de mil porque se llegó a la conclusión de que no iba a haber demanda para tantos ejemplares. La calidad de los documentos es excelente, son didácticos, concretos y operativos. Se recomienda una evaluación sobre su utilidad por parte de los usuarios.

La actividad A2.2 "Establecimiento de contactos operativos con redes de usuarios y organizaciones de la sociedad civil para la difusión del material" se encuentra cumplida. Según consta en el informe de la actividad, se contactaron más de 50 instituciones a las cuales se les entregó el material de difusión. La cantidad, nivel de alcance y variedad de instituciones con las que se trabajó es muy grande y cubre un amplio espectro de instituciones tanto de la sociedad civil que trabajan en temas de discapacidad como instituciones de justicia que deben garantizar el acceso de estas personas.

La actividad A2.3 "Impresión de folletos de difusión en lenguaje sencillo, en versión ilustrada y en sistema Braille" se cumplió. Según se consigna en el Informe, en lugar de realizar dos cartillas diferentes, una ilustrada y otra en lenguaje sencillo, el equipo de trabajo local consideró que sería conveniente realizar una sola cartilla que incluya ambos requisitos –que esté ilustrada y en lenguaje sencillo. Asimismo, según lo acordado por el equipo local, conforme la sugerencia efectuada por los integrantes de ADAJUS, quienes aconsejaron no imprimir tanta cantidad de ejemplares dado que el material ya sería editado en formato accesible en DVD, y que la demanda en formato braille no sería tanta, se realizaron 300 impresiones de la cartilla de difusión de derechos. Estos cambios lograron adecuar la propuesta realizada en el proyecto original a la realidad conocida luego de la investigación e intercambio. Se evalúa como muy positiva esta adecuación a la realidad, que permitió ahorrar o re direccionar recursos. También es muy positiva la flexibilidad de Eurosocial para estas adaptaciones.

La actividad A2.4. "Edición y elaboración de DVDs de difusión que contengan material en diferentes formatos (video con material en lenguaje de señas; material en formato audio y material en versión digital accesible (lector de pantalla, colores accesibles para personas con visión reducida, posibilidad de ampliación de caracteres para una lectura más sencilla, etc.)" se cumplió. El Informe de la actividad indica que teniendo en cuenta que no sería tan alta la demanda del material en formato de DVD, y dado que este también el material podría remitirse a través de correo electrónico y facilitar en ese sentido su difusión, en lugar de ordenar la impresión y grabación de 2000 ejemplares, se realizaron 1000.

La actividad A3.1 "Elaboración, con asesoría especializada, del plan de capacitación y sensibilización de operadores del sistema de justicia" se cumplió. El Informe de la actividad detalla los pasos seguidos para la contratación de la experta Almudena Castro-Girona y las actividades realizadas para alcanzar los objetivos. En particular, se destaca como muy positivo la elección de un modelo de capacitación que centra la formación

en futuros replicadores para que el alcance del curso tenga efectos multiplicadores. El grupo local además consideró que sería necesario garantizar de algún modo que el contenido teórico, así como los ejercicios prácticos que se impartan tengan una uniformidad tal que pueda garantizarse su réplica en iguales condiciones. Con ese fin, se evaluaron buenas prácticas y se tomó finalmente como referencia la metodología utilizada en los cursos de la Oficina de la Mujer de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Se detectó que las necesidades de capacitación del grupo local no coincidieron totalmente con el perfil de los expertos seleccionadas a tal fin. Los funcionarios manifestaron que ellos necesitaban expertos en sensibilización y capacitación más que en discapacidad para el diseño del taller. Recomendamos evaluar la selección de los expertos acorde a las necesidades e intereses local. Sin embargo, el grupo local estuvo muy conforme con el desempeño de los expertos.

La actividad A3.2 “Elaboración, con asesoría especializada, de materiales de capacitación y sensibilización de los operadores de justicia” se cumplió. Nos remitimos a lo expresado en el análisis de las actividades A 2.1, A 2.3 y A 2.4.

La actividad A3.3 “Establecimiento de contactos operativos con asociaciones de segundo grado e instituciones de justicia interesados en la capacitación de sus operadores” se cumplió. Según el Informe de la actividad, inicialmente se había solicitado que Eurosocial financie la participación de 24 representantes del interior del país, convocados por las tres instituciones organizadoras. Luego, teniendo en cuenta la importancia del curso y la necesidad de que su réplica tenga un alcance mayor, se invitó a la Junta Federal de Cortes y Tribunales Superiores de Justicia de las provincias argentinas a que designen a un representante de cada una de las provincias argentinas para que participe del curso, con la posibilidad, a su vez, de que ellos brinden la plataforma de capacitación en cada una de las provincias para replicar el curso de formación y difundir el Protocolo. La decisión de las instituciones participantes de aliarse a JUFEJUS para que pudieran participar una mayor cantidad de operadores de todos los distritos expresa la gran voluntad política y la capacidad de negociar con otras instituciones judiciales que las tres instituciones ejecutoras del proyecto han tenido en todo momento. También la visión acerca de la necesidad de garantizar el apoyo institucional de JUFEJUS así como su red de capacitación para asegurar la replicación de la capacitación. Todas estas actividades y alianzas no previstas inicialmente arrojan una evaluación muy positiva y permiten considerar que la actividad se cumplió superando las expectativas.

La Actividad A3.4 “Evento de lanzamiento y difusión del protocolo (guía de buenas prácticas) de atención a personas con discapacidad, y de formación de replicadores, con la participación de un experto internacional” se cumplió. Este evento de capacitación sirvió para la presentación del protocolo y su duración se extendió al doble de tiempo e lo previsto originalmente. Se utilizó a la experta internacional y su equipo, sobre todo teniendo en cuenta que algunas participantes del curso no tenían conocimiento sobre la materia de discapacidad; por ello, además de presentar el protocolo y su forma de utilización a través de casos concretos, se brindó una capacitación integral en cuestiones teóricas y legales relacionadas con la discapacidad. El programa de capacitación fue muy bien evaluado por los operadores judiciales que contestaron la encuesta. Asimismo, es un elemento central del éxito del programa como de la sustentabilidad de la implementación del protocolo a futuro.

La actividad A3.5 “Puesta a disposición de los planes de capacitación y los materiales para las instituciones y operadores de justicia interesados” se cumplió. Durante el curso de formación de formadores se hizo entrega a cada uno de los participantes del cuadernillo para el replicador, el cuadernillo sobre material del curso, y el CD de materiales. El término de esta evaluación, aún estaba pendiente la entrega del DVD con

los contenidos teóricos en formato audiovisual, que en proceso de edición. Asimismo, se ha distribuido el material a más de 50 organizaciones como se indicó anteriormente y según consta en el Informe de la actividad. Esta amplia difusión permitirá la capacitación masiva de los operadores y la sensibilización general.

5. Resultados

5.1 Resultados logrados e impacto de la acción

En primer lugar, se analizará la pertinencia de las acciones propuestas para lograr los objetivos general y específico según consta en el Plan de Acción.

El objetivo general según consta en el Plan de Acción es “Contribuir al aumento de la cohesión social en Argentina, favoreciendo el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad y apoyando políticas públicas nacionales y procesos de reformas en el ámbito de la justicia”. El análisis de los efectos agregados amplios generados por las acciones del programa entendidos como cambios y avances promovidos o inducidos por las acciones del programa han sido pertinentes para la consecución del objetivo general. Esto es así por las siguientes razones: (i) la integración de las personas con discapacidad al sistema judicial incrementará la cohesión social; (ii) la adopción de un protocolo inclusivo para el tratamiento judicial de estas personas permitirá incrementar su acceso a justicia; (iii) el seminario de sensibilización realizado contribuirá a romper resistencias actitudinales y fomentará la integración de personas con discapacidad; y (iv) el diseño de capacitación que incluye la formación de formadores, permitirá que los beneficios del programa se extiendan a una porción mayor del sistema judicial.

En relación con el objetivo específico establecido de “Reducir el impacto de las barreras socioculturales (actitudinales -prejuicios y discriminación-, falta de sensibilización y lingüísticas) de los operadores de justicia, que afectan a las personas con discapacidad, incluyendo el enfoque de género”, las acciones realizadas han sido relevantes. De la evaluación surge que las acciones realizadas coinciden con las prioridades y políticas de las entidades de justicia participantes en el proyecto, así como de los titulares de derechos. Las tres instituciones participantes cuentan con programas de acceso a justicia con particular foco en poblaciones vulnerables. En particular, el Ministerio de Justicia a través de su programa ADAJUS implementa este tipo de acciones desde hace años. Por otra parte, el enfoque del programa orientado a vencer barreras actitudinales mediante la promoción de un cambio de forma de comprender el problema de la discapacidad por parte de los operadores judiciales –y no como mera obligación procedimental- es relevante para lograr este objetivo específico. Este enfoque se manifestó con claridad en el diseño de la capacitación, un taller intensivo orientado a la práctica, que permitió a los operadores trabajar en casos concretos y debatir la problemática.

Los resultados se encuentran cumplidos en su totalidad. A continuación analizaremos cada uno de los cuatro resultados propuestos en el Plan de Acción y sus indicadores de cumplimiento.

Con respecto al R1. “Buenas prácticas en la atención y trato especial que debe procurarse a las personas con discapacidad adoptadas por los operadores del sistema de justicia” la evaluación de las acciones, indicadores y medios de verificación expresan que el resultado ha sido alcanzado. El indicador de cumplimiento para este resultado es “Protocolo de atención a personas con discapacidad adoptado por al menos 3 instituciones del sector justicia”. Se verifica el cumplimiento de este indicador ya que tanto la Defensoría Gene-

ral de la Nación como el Ministerio Público Fiscal de la CABA lo han adoptado por sendas resoluciones, mientras que el Ministerio de Justicia lo ha adoptado y se ha comprometido con su difusión.

Con respecto al R2. “Materiales de difusión de buenas prácticas en la atención de personas con discapacidad -accesibles para personas con discapacidad – elaborados y difundidos” ha sido alcanzado. El indicador de cumplimiento establecido para este resultado es: “materiales de difusión del protocolo elaborados en formato accesible y entregados al menos a 10 asociaciones especializadas”. Si bien las cantidades de los materiales propuestos sufrieron modificaciones con respecto a los propuestos en el Plan de Acción, esto se debió a una mayor adecuación entre esta cantidad y la potencial demanda. Por otro lado, se superó ampliamente el número de organizaciones previstas a las cuales se entregó el material de difusión. La cantidad exacta no ha podido verificarse porque esta información está siendo procesada al cierre de esta evaluación pero los funcionarios la estimaron en más de 30 organizaciones.

Con respecto al R3. “Replicadores capacitados para sensibilizar a operadores del sistema de justicia en la remoción de barreras socioculturales que afectan a las personas con discapacidad”, el resultado ha sido alcanzado. El indicador de cumplimiento establecido es: “capacitación al menos de 24 replicadores de 10 instituciones diferentes”. Este indicador se vio alcanzado y superado. La capacitación prevista originalmente para dos días fue de cuatro. La cantidad de participantes también se incrementó. Las autoridades locales realizaron un convenio con la Junta Federal de Cortes y esto les permitió que el número de participantes de las provincias llegara a 40 más operadores judiciales de la ciudad de Buenos Aires.

Con respecto al R4. “Proceso de implementación del plan de acción para remover el impacto de las barreras socioculturales que afectan a las personas con discapacidad documentado” ha sido alcanzado. Esta evaluación así como los informes del grupo local y de los expertos nacional e internacionales dan cuenta del indicador de cumplimiento.

El proyecto se encuentra aun en su fase final de implementación; todavía falta realizar la etapa efectiva de implementación de la capacitación por parte de los replicadores que fueron capacitados en los talleres. Por este motivo, es todavía prematuro hablar de impactos del proyecto, pero si pueden consignarse algunos impactos emergentes. Luego se deberá realizar una nueva evaluación de impacto para comprobar si estas tendencias de cambio verificadas a raíz del proyecto se sostienen en el tiempo, o por el contrario son manifestaciones aisladas. Algunos de los impactos emergentes identificados son:

- Ha ingresado la problemática de la discapacidad al debate sobre acceso a justicia.
- Las instituciones de justicia, tanto las tres participantes del programa como otras participantes del taller, han comenzado a comprender el cambio cultural que implica el nuevo paradigma sobre discapacidad plasmado en la Convención, las reglas de Brasilia y el protocolo.
- Cambio jurisprudencial: revisión de una sentencia por parte de una jueza participante del taller, acorde a los lineamientos del Protocolo.
- Los replicadores han iniciado un proceso de sensibilización en sus jurisdicciones capacitando de manera informal a sus funcionarios y empleados.
- Algunos participantes del taller han decidido presentar el protocolo en diversos eventos del sistema judicial de los que han participado como estrategia de disseminación del nuevo paradigma.

- Algunos operadores manifestaron haber comenzado a utilizar un lenguaje apropiado, y se ha reafirmado el concepto de que la comunicación con una persona con discapacidad que tiene acompañante, debe ser directa a la persona y no al acompañante.
- Se han iniciado o revitalizado pedidos a las autoridades jurisdiccionales para adecuar la infraestructura para las personas con discapacidad motriz.
- Se han iniciado acciones tendientes a brindar información a las personas con discapacidad sobre sus derechos.
- En una jurisdicción, se comenzó a tomar en cuenta la opinión de la persona con discapacidad; esta opinión debe ser consignada en un acta junto con la demanda para que el juez no sólo conozca la opinión de su representante legal sino el deseo de la persona con discapacidad.

La evaluación incluyó una consulta realizada en diciembre de 2013 mediante una encuesta a dos grupos de personas:

- (i) miembros del grupo local: funcionarios de las tres instituciones que participaron en el proyecto;²¹ y
- (ii) beneficiarios: operadores judiciales que participaron de los talleres de capacitación.²²

Los cuatro funcionarios encuestados pertenecientes al equipo local coincidieron en que las acciones realizadas han sido totalmente pertinentes para el cumplimiento del objetivo global de **“Contribuir al aumento de la cohesión social en Argentina, favoreciendo el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad y apoyando políticas públicas nacionales y procesos de reformas en el ámbito de la justicia”**. También los cuatro coincidieron en que han sido totalmente pertinentes para el cumplimiento del objetivo específico de “Reducir el impacto de las barreras socioculturales (actitudinales -prejuicios y discriminación-, falta de sensibilización y lingüísticas) de los operadores de justicia, que afectan a las personas con discapacidad, incluyendo el enfoque de género” y que dicho objetivo se ha cumplido totalmente. Asimismo, existió unanimidad en considerar que todos los resultados del proyecto se han cumplido totalmente y consideran al proyecto como exitoso.

Los funcionarios consideraron que el programa fue exitoso respecto de los objetivos planteados, y señalaron como claves del éxito las siguientes:

- La voluntad política y compromiso de las tres instituciones.
- La idoneidad y experticia de los integrantes del equipo local e internacional.
- El trabajo y la motivación de los operadores responsables.
- El logro de una buena comunicación y compromiso entre los integrantes del equipo local, pese a ser parte de diferentes instituciones
- El respeto de los plazos y objetivos propuestos en el plan de acción.
- Haber logrado que asistieran al Taller de Formación funcionarios de las distintas provincias, para replicar el proyecto a nivel nacional.

²¹ Se enviaron 6 encuestas y se obtuvieron 4 respuestas.

²² Se enviaron por correo electrónico encuestas a 35 operadores judiciales que participaron del taller de capacitación, según información suministrada por la coordinación del proyecto; se obtuvieron 17 respuestas válidas a pesar de solicitar la información más de una vez.

- El aporte del Eurosocietal en relación a consultorías, recursos y planificación del trabajo.

Los funcionarios señalaron como principales obstáculos durante la implementación del programa los siguientes:

- Los tiempos y plazos no siempre fueron acordes y compatibles con el desarrollo de actividades.
- Hubo en algunos casos una falta de precisión en los aspectos administrativos (logística, pagos); no hubo claridad desde el inicio.
- Algún obstáculo pequeño en la comunicación con Eurosocietal.
- La coordinación con las otras dos instituciones fue muy ardua.
- Cierta rigidez de Eurosocietal para cambiar algunos aspectos del proyecto, aunque finalmente accedieron a hacerlo.

Los cuatro funcionarios son muy optimistas en relación con el impacto positivo que el programa tendrá en términos de cambio actitudinal de los operadores que produzca una apertura del acceso a justicia para las personas con discapacidad. Todos ellos coinciden en que para que esto ocurra es necesario profundizar, sistematizar y evaluar las actividades de replicación de la capacitación.

Los funcionarios calificaron la relación entre las distintas instituciones participantes y la relación con Eurosocietal como muy buenas.

Con respecto a la relevancia de los aportes realizados por las dos expertas internacionales, Soledad Cisternas y Almudena Castro, los funcionarios la calificaron como muy buena. Ellos calificaron como buena la relevancia de los aportes realizados por la experta nacional Silvia Villaverde. Algunos consideraron que faltó presencia de la experta en las reuniones mensuales que las tres instituciones mantuvieron.

En cuanto a los resultados de la encuesta aplicada a beneficiarios participantes del taller de capacitación, la enorme mayoría de los encuestados coincidió en que la adopción de un protocolo para el tratamiento de personas con discapacidad ha sido totalmente pertinente para el cumplimiento del objetivo global del programa de Eurosocietal de “Contribuir al aumento de la cohesión social en Argentina, favoreciendo el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad y apoyando políticas públicas nacionales y procesos de reformas en el ámbito de la justicia”.

Con respecto a si la adopción del protocolo ha sido pertinente para el cumplimiento del objetivo específico del programa de Eurosocietal de “Reducir el impacto de las barreras socioculturales (actitudinales -prejuicios y discriminación-, falta de sensibilización y lingüísticas) de los operadores de justicia, que afectan a las personas con discapacidad, incluyendo el enfoque de género” los entrevistados opinaron que ha sido totalmente pertinente.

Asimismo, la gran mayoría de los encuestados opinaron que el protocolo es un documento eficaz para que los operadores judiciales mejoren el tratamiento dado a la discapacidad en las cortes.

La opinión fue más negativa acerca de la probabilidad de que los operadores del sistema de justicia adoptarán y utilizarán cotidianamente el protocolo. Mientras que un 30% opinó que lo utilizarán cotidianamente, un 70% dijo que lo utilizarán sólo parcialmente. La diferencia de opiniones positivas entre la importancia de la herramienta para incrementar el acceso a justicia y la opinión acerca del uso efectivo que se le dará indica que la mera adopción del sistema no basta; es necesario que las instituciones trabajen fuerte en la capacitación y sensibilización de los operadores judiciales.

La totalidad de los encuestados coincidió en señalar que la capacitación recibida en los talleres fue muy útil y de muy buena calidad.

En opinión de los beneficiarios encuestados, las claves para el éxito de la implementación del protocolo son:

- La difusión del protocolo conjuntamente con el desarrollo de talleres para la sensibilización de los operadores.
- Que a los talleres asistan Jueces, Fiscales y Defensores, además de los diferentes operadores y auxiliares del servicio de Justicia.
- Realización de encuestas en las distintas dependencias sobre la implementación del protocolo y sobre la participación de los operadores del servicio de justicia en los talleres.
- Establecer un sistema de evaluación y monitoreo sobre su aplicación. Hacer seguimiento de casos y causas presentadas.
- El compromiso de los operadores judiciales y el apoyo desde la Junta Federal de Cortes, ya la JUFESUS podría exhortar a los Poderes Judiciales a que se adhieran a los protocolos, dictando un instrumento, como por ejemplo acordadas, para la adhesión a estos presupuestos.
- Reforzar con visitas de los expertos que participaron en la formación de formadores a las réplicas, especialmente en aquellas en las que participen jueces.
- Hacer un seguimiento en los poderes judiciales con observadores que podrían ser integrantes de ADAJUS, por ejemplo.
- Adhesión local de cada jurisdicción al Protocolo.
- Coordinación del trabajo entre los tres Poderes del Estado.
- Abolir los modelos instaurados de protección a personas con discapacidad y proponer en forma creativa nuevos modelos de apoyos técnicos y salvaguardas resguardando la autonomía de voluntad de las mismas y su entorno reforzando el ejercicio pleno de sus derechos.
- Accesibilidad plena de la información a través de los medios que las personas con discapacidad consideren sea el más adecuado en razón de su discapacidad.
- La visión de servicio del sistema de justicia a favor de las personas y no de las personas a favor del servicio o sistema de justicia.

Los principales impactos positivos potenciales de la aplicación del protocolo fueron:

- La eliminación de barreras discriminatorias en la justicia.
- La inclusión de las personas con discapacidad en el sistema de justicia.
- La difusión de una cultura social más inclusiva.

Los encuestados señalaron como supuestos para lograr un impacto positivo que los operadores judiciales tomen conciencia sobre la temática, desmitificando conceptos erróneos, y cambien las miradas jurídicas haciendo accesible los procedimientos para las personas con discapacidad. Esto sólo será posible a través de la sensibilización masiva de los operadores de justicia mediante talleres masivos.

6. Conclusiones y recomendaciones

La conclusión general es que el programa en Argentina fue relevante y pertinente para lograr disminuir las barreras actitudinales de los operadores judiciales frente a personas con discapacidad incrementando la posibilidad de su acceso a justicia y por ende su inclusión social.

En particular puede señalarse:

- El mayor aporte del programa a Argentina fue el de fortalecer el debate sobre acceso a justicia y discapacidad. Esto es un aporte de vital importancia dado el desconocimiento de los operadores judiciales sobre esta problemática y la tradicional resistencia a tratar con personas consideradas “distintas”. Se espera un cambio de paradigma que adapte las prácticas procesales tanto como las normas legales y la conducta de los operadores a las reglas de la Convención, las reglas de Brasilia y al Protocolo.
- Es indispensable para que suceda lo anterior, que se profundice la capacitación y la sensibilización iniciada con los talleres. El taller realizado en diciembre se evaluó como muy positivos. Se recomienda asegurar su replicación. En particular, se recomienda diseñar un plan sistemático de capacitación utilizando a los operadores que participaron en los cursos.
- La elaboración de un Protocolo operativo, sencillo y fácilmente aplicable fue otro de los logros del programa. Se recomienda abreviar aun más la versión “corta” del protocolo para que pueda ser distribuido masivamente, leído y usado efectivamente por los operadores judiciales y por las personas con discapacidad, y adoptado.
- Se recomienda realizar un seguimiento y evaluación de los resultados de la replicación de la capacitación y del impacto del proyecto. Para ello, debería realizarse un monitoreo interno así como solicitar una evaluación externa a los 6 meses y al año de finalizado el proyecto.
- Se destaca la excelente predisposición de las tres instituciones participantes. Las tres han demostrado tener una pro actividad poco frecuente en instituciones públicas. Asimismo, se ha verificado que las tres instituciones demostraron una fuerte voluntad política de trabajar en este tema, un gran conocimiento de la problemática y un conocimiento preciso de las necesidades jurídicas de la población vulnerable en cuestión.
- Las instituciones han sabido aprovechar la asistencia técnica de los expertos internacionales, fortaleciendo su propia capacidad técnica instalada que era de por sí, elevada.
- El grupo local ha realizado una excelente labor documental. Los Informes de las diversas actividades son comprensivos, claros y detallados. Si bien la exigencia de Eurosociaal con respecto a la cantidad de informes que debieron presentar ha sido criticada como poco realista, la respuesta en términos de calidad y de cumplimiento en el reporte ha sido excepcional.
- Se recomienda que los expertos internacionales sean seleccionados con mayor participación del equipo local de acuerdo al perfil que estos solicitan. En el caso de Argentina, la necesidad local era

contar con un experto en sensibilización y capacitación de funcionarios más que expertos en discapacidad para la realización del taller.

- La evaluación de la comunicación y flexibilidad de Eurosocial es muy positiva. Salvando algunas rigideces iniciales, los socios operativos pudieron demostrar una flexibilidad suficiente que permitió que el programa se modificara cuando fue necesario y termine con éxito en el tiempo estipulado.
- Se recomienda realizar una campaña de incidencia masiva sobre derechos y discapacidad para colaborar en el cambio de paradigma y actitudes generales respecto de la discapacidad.
- Se verificó un problema respecto del manejo documental del proyecto y del archivo de los documentos. Existen diferentes versiones de los documentos; no se puede determinar cuál de ellas es la aprobada definitivamente o la versión final. No existe documentación de los cambios entre una versión y otra y de su aprobación por parte de Eurosocial. Esto dificulta el registro del programa así como su evaluación. Deberían mejorarse tanto el archivo documental como el proceso de aprobación de los documentos junto con las modificaciones que surgieran durante la vida del Programa. Además, las instituciones públicas necesitan versiones aprobadas de los documentos para cumplir formalidades internas.
- La técnica de redacción de los documentos del programa podría mejorarse. Debería revisarse que cada documento observe los estándares mínimos para la redacción de objetivos, resultados, actividades e indicadores. Se recomienda contar con expertos que revisen, corrijan y validen estos documentos y luego se aprueben sus versiones finales.
- El éxito de los programas de Eurosocial, como el proyecto en Argentina demuestra, se beneficia mucho de una fluida comunicación con el equipo local. Se recomienda que el experto a cargo del apoyo y seguimiento viaje al país al inicio o en la primera parte del proyecto, idealmente en coincidencia con algún hito o evento público. Esto garantiza un mayor entendimiento con el equipo local, despeja dudas, alinea expectativas y genera mayor diálogo; además, puede servir como un hito que cataliza el inicio de la ejecución de los proyectos si están demorados.
- Se recomienda establecer explícitamente mecanismos y cronograma de coordinación, y aplicarlos efectivamente durante la implementación del programa.
- Se recomienda diseñar un plan de monitoreo y evaluación desde el inicio del programa, que incluya una batería de indicadores y líneas de base que facilite su posterior evaluación.