

ANEXO RESOLUCION N° 112/ 14 D.G.-

Protocolo para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad.- Propuestas para un trato adecuado

Capítulo IV: Orientaciones para el acceso a la justicia de las personas con discapacidad. Detección de barreras socioculturales y recomendaciones.

a. Actores del Sistema de Justicia

El Protocolo individualiza un grupo de operadores/as y auxiliares del sistema de justicia y usuarios del sistema con el propósito de identificar las barreras actitudinales que puedan surgir de su interacción con las personas con discapacidad y proponer buenas prácticas para su remoción.

Operadores y operadoras del sistema de justicia y auxiliares

- a) Magistrados (juez, defensor, fiscal)
- b) Funcionarios
- c) Empleados técnico administrativos
- d) Personal de maestranza y servicio
- e) Mediadores y conciliadores
- f) Oficiales de justicia y notificadores
- g) Peritos

Usuarios de la justicia

- a) Partes
- b) Letrados
- c) Testigos

b. Principios y derechos básicos a tener en cuenta en relación con las personas con discapacidad a la luz de la CDPD y las Reglas de Brasilia

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece los siguientes principios que deben regir para los y las operadoras del sistema de justicia en relación con las personas con discapacidad (PCD)

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
- La no discriminación.

La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.

- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y condición humanas.
- La igualdad de oportunidades.

- La accesibilidad.
- La igualdad entre el hombre y la mujer.

Se procurará establecer las condiciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema de justicia, incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación (Reglas de Brasilia, 8).

Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que el resto de las personas, sin embargo, hay una serie de derechos que resulta necesario enfatizar en relación con su actuación frente al sistema de justicia, entre los que se incluyen los siguientes:

- Las PCD tienen derecho a ser tratadas con igualdad, independientemente de su condición. Según la CDPD se debe atender a las personas con discapacidad dejando a un lado los estereotipos y prejuicios (art. 8. 1. B, CDPD).
- Las PCD tienen derecho a acceder a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad (art. 13 CDPD).
- Las PCD tienen derecho a conocer y entender el procedimiento por el que van a pasar, y a recibir la información que resulte pertinente para la protección de sus intereses (arts. 13 y 21, CDPD; Reglas de Brasilia, 51 a 61). Según la CDPD se deben hacer todos los ajustes necesarios para que las PCD pueda comprender el alcance y significado del proceso en el que van a participar, su rol dentro de él, sus derechos y el tipo de apoyo, asistencia o ajuste que pueden recibir para garantizar la igualdad de condiciones en la tramitación del proceso.
- Las PCD tienen derecho a poder comunicarse y expresarse en todas las instancias del proceso, de manera que sean entendidas y tenidas en cuenta sus opiniones e intereses por las personas que operan en el sistema de justicia. Esto supone que deben tener acceso a un intérprete o perito intérprete si fuera necesario, o a comunicarse con un profesional experto para el caso que la persona lo requiera, y a la realización de los ajustes que demande su condición requeridos para garantizar la efectiva comunicación (art. 13, CDPD).
- Las PCD tienen derecho a que se establezcan las medidas necesarias para evitar retrasos en la tramitación de la causa, garantizando la pronta resolución judicial, así como una ejecución rápida de lo resuelto (art. 13, CDPD; Reglas de Brasilia, 38).
- Las PCD tienen derecho a recibir los apoyos que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica (art. 12 CDPD).
- Las PCD privadas de libertad en razón de un proceso deben gozar, en igualdad de condiciones que los demás, de los derechos y garan-

tías reconocidas a las personas privadas de libertad, incluida la realización de ajustes razonables (art. 14, CDPD).

Resumen

Los **principios** de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad son los que deben regir la actuación de los operadores y las operadoras del sistema de justicia.

Se destacan por su importancia en el marco del proceso, una serie de **derechos** que exigirán adaptaciones y apoyos a las PCD:

- Derecho a recibir **apoyos** para el ejercicio de la capacidad jurídica.
- Derecho al acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante **ajustes de procedimiento**.
- Derecho a **conocer y comprender** el alcance y significado de los actos procesales en los que participan.
- Derecho a poder **comunicarse de manera** efectiva.
- Derecho a que se garanticen condiciones de **accesibilidad** en los servicios.
- Derecho a una **pronta resolución** y ejecución judicial; y en su caso, **atención prioritaria**.
- Derecho a la realización de **ajustes razonables** para garantizar las debidas condiciones de **detención**, en igualdad de condiciones que los demás.
- Derecho a **conocer los servicios** que les pueden prestar ayuda.

Los ajustes de procedimiento son aquellas 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 los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Su denegación es considerada una discriminación por motivos de discapacidad.

(art. 2, CDPD)

c. Buenas prácticas/recomendaciones generales para el trato de las personas que operan en el Sistema de Justicia hacia las personas con discapacidad.

Sobre la base de lo expuesto, en este apartado se enunciarán algunas recomendaciones generales orientadas al trato adecuado que deben procurar los operadores y operadoras del sistema de justicia hacia las personas con discapacidad.

Capacitar operadores.

Se recomienda la capacitación de las personas que operan en el sistema de justicia, incluyendo al personal policial y penitenciario, a fin de que brinden un trato adecuado a las personas con discapacidad en general, conforme los requerimientos particulares de cada sujeto en su individualidad.

Atender en forma prioritaria a las personas con discapacidad.

Considerando que no todas las discapacidades son perceptibles a “simple vista”, se recomienda que el operador o la operadora esté atento/a a que se respete la prioridad en la atención, independientemente de que tenga o no certificado único de discapacidad. Se sugiere la señalización de la prioridad en formatos accesibles, ubicados a altura adecuada, en lugares en los que tanto las personas con discapacidad como el público en general puedan tomar conocimiento de inmediato de su existencia y así minimizar las situaciones de malestar y tensión en la fila. En estos casos, se recomienda una actitud abierta e información clara sobre las situaciones referidas.

Asegurar la efectiva comunicación.

Se debe procurar reducir las dificultades de comunicación que puedan existir entre la PCD y las personas que operan en el Sistema de Justicia (en adelante SJ), de manera de garantizar la comprensión de la información brindada por el o la operador/a y la fidelidad de las manifestaciones de la persona con discapacidad.

En el caso de la discapacidad auditiva o sordoceguera, y a fin de garantizar la comprensión de la información brindada por el operador y la fidelidad de las manifestaciones de la persona con discapacidad, **deben procurarse los servicios de peritos intérpretes en lengua de señas, guía-intérpretes o mediadores, u otros medios** —incluyendo los tecnológicos adecuados— que resulten necesarios para asegurar la efectiva comunicación entre la persona con discapacidad y los/as operadores/as del sistema de justicia.

No ha de aceptarse una comprensión “a medias” por parte de la persona con discapacidad; las obligaciones a cargo del Estado para garantizar el acceso a la justicia no son de mera conducta, sino de diligencia y de resultado. “El Estado debe garantizar que el acceso a la justicia sea no sólo formal sino real”.

Utilizar lenguaje sencillo.

Si la comunicación se establece a través de la lengua escrita, se recomienda la elaboración de oraciones cortas, en lenguaje sencillo, evitando tecnicismos, con letra lo más clara posible y con un formato que facilite la lectura y la comprensión.

Dedicarle el tiempo que necesite

Las personas con discapacidad intelectual y/o psicosocial, así como las personas sordas, hipoacúsicas y sordociegas pueden requerir mayor tiempo y disponibilidad personal para comunicarse, por parte del operador de justicia. (Se sugieren como buenas prácticas de atención, aplicar los ajustes que resulten necesarios; como por ejemplo, para el caso de no comprender la consulta que realiza una persona con discapacidad psicosocial, preguntar nuevamente evitando situaciones de nerviosismo, otorgando a cada persona el tiempo necesario, y evacuando las dudas en lenguaje sen-

cillo y claro. También, podría requerirse la lectura por parte del funcionario de parte del expediente o una explicación más acabada sobre el sentido y contenido de una determinada resolución).

Se recomienda que se brinde el tiempo necesario para que la PCD se exprese, ante la práctica enraizada de sustituirla. Especialmente, con relación a PCD auditiva que manifiesta expresión a través de lectura labial, se recomienda verificar su comprensión ante lo “leído”.

Ubicarse en el campo visual de la persona.

En caso de ser personas hipoacúsicas que se comunican en la modalidad oral y realizan lectura labial, se precisará que el operador de justicia se ubique dentro del campo visual de la PCD, articule y module las palabras correctamente a un ritmo moderado, con o sin voz, por pedido expreso de la persona.

Proporcionar información básica acerca de los derechos y obligaciones.

Las Reglas de Brasilia incluyen la recomendación de proporcionar la información básica acerca de los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad de todas las etapas del proceso judicial o extrajudicial, a fin de asegurar el efectivo acceso a la justicia en igualdad de condiciones con los demás. Se recomienda informar y formar a las personas que operan en el SJ en los enfoques contemplados por el derecho internacional de derechos humanos: discapacidad, género, etario e interculturalidad. En este punto, es básico tener en cuenta que los Estados, mediante sus operadores y operadoras judiciales, tienen la obligación de proporcionar (permanentemente si es necesario) los apoyos apropiados a las personas con discapacidad para que ejerzan su capacidad jurídica en el mayor grado posible, para lo cual tiene especial pertinencia el facilitar información y garantizar su comprensión.

Consultarle sobre el modo o medio en que requiere o prefiere recibir la información.

Existe una creencia generalizada acerca del uso de determinadas formas de comunicación por parte de ciertos grupos de personas con discapacidad (uso del Braille por parte de las personas ciegas, o la lengua de señas por las personas sordas). Se recomienda que se consulte con la persona el modo o medio en que requiere o prefiere recibir la información, no dando por supuesto preferencias o modalidades. A modo ejemplificativo, solamente entre un 10% y un 15% de las personas ciegas leen Braille, y como dato ilustrativo el 93% de quienes tienen discapacidad visual tienen un remanente o algún grado de visión que puede ser distinto funcionalmente para cada sujeto. En igual sentido, las modalidades que cada persona sorda tiene en el uso de la lengua de señas pueden ser diferentes. En consecuencia, es recomendable adaptar el lenguaje utilizado en función de circunstancias tales como la edad, el grado de madurez, el nivel educativo, la capacidad intelectual, la situación de discapacidad o las condicio-

nes socioculturales. Se sugiere que las preguntas e información que se brinde se realicen en forma clara y con una estructura sencilla.

Consultarle si necesita algún tipo de apoyo y, en su caso, de qué tipo.

Desde la primera intervención, y en caso de que el operador no conozca o tenga dudas respecto del modo de interactuar con una persona con discapacidad, se recomienda consultar sobre la necesidad de contar con algún tipo de apoyo. En tal supuesto la definición del apoyo estará dada prioritariamente por la misma persona con discapacidad. En consecuencia deberían recabarse los elementos necesarios para diseñar una estrategia de intervención adecuada para esa persona en concreto y **efectuar y/o solicitar los apoyos necesarios para que la persona se pueda desempeñar en igualdad de condiciones que las demás**. En algunas oportunidades, se advierte que se trata a las personas con discapacidad como “objetos” de cuidado y protección, sin voz ni opinión propia y/o con limitaciones para expresar sus preferencias, dejándose de lado que son sujetos de derechos y, como tales, tienen facultad para exigir que éstos sean garantizados. Esto suele generar la presunción por parte de las personas que operan en el SJ de la necesidad de actuar, en forma sobreprotectora (insistiendo en brindar un apoyo más intenso del requerido por la PCD), como “buen padre de familia”, con la consecuente sustitución de la voluntad de la persona en la toma de decisiones e invadiendo la autonomía individual, lo que genera situaciones de incomodidad.

Considerar la opinión de la persona con discapacidad como parte preponderante de la decisión a adoptar.

Resulta necesaria la escucha activa de la persona y que su opinión sea parte preponderante en la decisión que se adopte.

En este sentido es recomendable que las personas que operan en el sistema de justicia estén **atentas** y actúen en consecuencia a las **expresiones de voluntad y deseos de las PCD**, en los modos de comunicación específicos de ellas, aun cuando aquella no coincida con los deseos familiares ni de los profesionales intervinientes. Deberá interiorizarse en el “paso del modelo médico al modelo de derechos humanos de la discapacidad” y sus implicancias en el proceso (ajustes procesales razonables para la participación efectiva de las personas con discapacidad) y en la sociedad.

Manejarse con naturalidad y no tratarla como a un niño.

Se advierte que, en ocasiones, al momento de dirigirse a una persona con discapacidad, se los trata como a un niño/a, ya sea utilizando por ejemplo palabras en diminutivo, o mediante el tono de voz de la expresión. En todos los casos y, particularmente, respecto de las personas con discapacidad intelectual o psicosocial, personas sordas e hipoacúsicas, se recomienda manejarse con naturalidad, evitando sobreactuaciones y utilizar un lenguaje sencillo, sin incurrir a infantilismos (por ejemplo, excesivo

uso de diminutivos), evitando la pérdida del rigor técnico exigible en el servicio de justicia.

Tener en cuenta la percepción de quien oye y no de quien habla.

Suelen utilizarse palabras y/o frases estigmatizantes, basadas en estereotipos negativos sobre la identidad de las personas con discapacidad. Se recomienda utilizar un trato respetuoso y al mismo tiempo verificar la comprensión por parte de la PCD, y en caso de haber malos entendidos se busquen maneras alternativas de explicar las cuestiones. Para analizar si las palabras o frases son estigmatizantes, se debería tener en cuenta la percepción de quien la oye y no de quien la dice.

Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no tercerizar la comunicación.

Si la persona con discapacidad está acompañada, se recomienda que el operador se dirija directamente a la PCD y no a su acompañante o intérprete, evitando así la tercerización en el manejo de la información.

Se advierte que se suele otorgar mayor credibilidad a la palabra de la familia de la persona que a ella misma. Lo mismo sucede con los profesionales de salud, que en ocasiones desestiman la palabra de la PCD, especialmente psicosocial y/o intelectual. Tal situación también se verifica en los casos de personas sordas, en particular, cuando sus familiares son “oyentes”.

Evitar todo tipo de invasión corporal.

En algunas ocasiones, para que las PCD puedan firmar en igualdad de condiciones que los demás, pueden requerir adecuaciones y ajustes (por ejemplo, respecto de personas ciegas, la indicación del lugar específico donde debe firmar; las personas con discapacidad física de miembros superiores pueden firmar con el pie o con la boca). Cada persona en su individualidad conoce cuál es el ajuste que necesita y que le resulta más cómodo y conveniente. Por eso debe consultársele cuál es su requerimiento específico. Debe evitarse toda invasión corporal (por ejemplo, tomarle la mano o ponerle el lápiz en la boca, a menos que la persona lo solicite expresamente).

d. Barreras, buenas prácticas/recomendaciones específicas para el trato de las personas que operan en el Sistema de Justicia hacia las personas con discapacidad

Introducción

En este punto se repasarán algunas de las dificultades específicas que enfrentan las personas con discapacidad en el acceso a la justicia y se abordarán algunas orientaciones prácticas para su superación.

El horizonte del modelo social y de derechos humanos, implica la necesidad de apartarnos de definiciones y clasificaciones de discapacidad de carácter médico, articuladas según el tipo de deficiencia, así como las ba-

sadas en la noción de actividades de la vida cotidiana, en las que la diversa capacidad para llevar a cabo esas actividades está asociada a la deficiencia. Cabe recordar que las lógicas clasificatorias tendieron a dividir a la población con discapacidad, considerando el tipo de función afectada (visión, audición, habla, movilidad, discernimiento) y catalogando a la población a partir de la deficiencia absoluta de dicha función. La discapacidad visual se sintetizó como ceguera, la discapacidad auditiva como sordera, etc. La discapacidad intelectual se subdividió en categorías no siempre asociadas al tipo de síndrome involucrado sino en algunos casos a conceptos tan discutibles como elementales “leves, moderados y profundos”. Como resultado, situaciones diferentes, como en todo modelo clasificatorio, quedaron invisibilizadas: muchas personas con baja visión fueron identificadas y tratadas como ciegas, en tanto otras fueron clasificadas y tratadas como personas sin problemas de visión; lo mismo con las personas de baja audición, por nombrar algunos casos. Modelos binarios (ve-no ve, oye-no oye, se desplaza-no se desplaza) o estaduales (leve, moderado, profundo) pretendieron reducir la compleja realidad de la discapacidad, ignorando la especificidad de cada situación.

Así, la subsunción de la complejidad de la discapacidad en modelos clasificatorios simples, propio de las perspectivas normalizadoras que parcelan la sociedad e instauran prácticas que dividen y excluyen, clausuró la posibilidad de advertir la “falta de normalidad” de la mayoría de la población, “la gama infinita de matices contenidos entre los dos polos del ver-no ver, oír-no oír, etc.”

El concepto de sociedad inclusiva que propicia el modelo social y de derechos humanos desafía las lógicas de las perspectivas normalizadoras de la sociedad, girando el foco de observación de las personas con discapacidad hacia las transformaciones del entorno en clave de “diseño universal”, en el que dichas personas, incluidas en el conjunto de la población, circulan y conviven, se educan y trabajan. La eliminación de las barreras implica producir cambios en los modos de concebir lo social que deben ser ejecutados en el entorno (o por la sociedad mayoritaria) y no por las personas con discapacidad.

La reflexión a la que nos invita la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el marco de su artículo 8 /“Toma de Conciencia”, puede plasmarse en las siguientes interrogantes: ¿qué ha de transformarse en nosotros (y no sólo en el otro), para eliminar, o cuanto menos en una primera etapa disminuir, los obstáculos con que se encuentran en su vida cotidiana las personas con discapacidad?

¿Pueden los científicos, los políticos, los jueces, los periodistas, esto es, los que tienen el “poder de decir” y de “decidir”, ser indiferentes al efecto de sus palabras y de sus acciones en los procesos de reproducción de la injusticia?

¿En qué medida y de qué manera nuestra visión de lo social aceptada de forma acrítica, nuestras percepciones negativas, estereotipos deficitarios, prejuicios, actitudes y acciones, fortalecen, debilitan o transforman el entramado de relaciones a los que las personas con discapacidad se hallan sometidas?

Barreras y propuestas de superación.

Ingreso a los edificios.

Si bien este protocolo no aborda las barreras físicas de accesibilidad, corresponde considerar algunas de índole actitudinal que se manifiestan desde el momento en que la PCD ingresa al organismo jurisdiccional o extrajudicial como lo son las mediaciones privadas, Centros de Acceso a la Justicia, Consultorios Jurídicos, entre otros.

Es dable destacar, que mientras los lugares estén organizados y construidos de forma que sean inaccesibles para las personas con discapacidad, se está denegando el derecho al acceso a la justicia de manera efectiva.

Barrera

Indiferencia con respecto a la falta de señalética adecuada para desplazarse en los edificios y dirigirse a los organismos correspondientes.

Recomendación

Se recomienda la formación de los actores de justicia en el “diseño universal” integrado en el modelo social y de derechos humanos de la discapacidad. En particular para facilitar la circulación de personas con discapacidad sensorial (visual, auditiva y sordoceguera) se sugiere la señalética en lugares adecuados y formatos accesibles. Por ejemplo: reproducciones en escala y señalización de los edificios en la planta baja, o planos en relieve en cada una de las plantas de los edificios que provean información sobre las distribuciones de las oficinas; ascensores con información sonora y Braille; sistemas de células fotoeléctricas que brinden información sonora al entrar y salir de una sala; elección de colores adecuados que faciliten la orientación para las personas con baja visión; información en sistema Braille, grabación sonora, formato digital.

Barrera

Indiferencia ante las barreras arquitectónicas.

Recomendación

Para el caso de personas con discapacidad física, se recomienda el acondicionamiento de espacios para el ingreso y circulación. En su caso, se sugiere agilizar el circuito administrativo para la reparación de los ascensores y la construcción de las rampas, como así también la instalación de sistemas automatizados de elevación.

Acceso a la información —efectiva comunicación— comprensión de las actuaciones.

El art. 21 de la CDPD establece que los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para facilitar el acceso a la información dirigida al

público en general, de manera oportuna y sin costo adicional mediante cualquier forma de comunicación que elijan y resulten adecuadas. Esto incluye la escucha de la pretensión o reclamo, atención, información, asesoramiento y/o adopción de diligencias.

Por su parte, las Reglas de Brasilia establecen que deben promoverse las condiciones destinadas a garantizar que la persona con discapacidad sea debidamente informada sobre los aspectos relevantes de su intervención en el proceso judicial, en forma adaptada a las circunstancias determinantes de su vulnerabilidad.

Barreras

- **Modo y/o procedimiento inadecuado para brindar información a las personas con discapacidad y comunicarse con ellas. En tales circunstancias se produce la conculcación de derechos o la posible existencia de nulidades.**
- **Desconocimiento sobre información y recursos disponibles relacionados con los derechos de las personas con discapacidad.**
- **En causas relativas a la determinación de la capacidad jurídica de una persona con discapacidad mental, intelectual, psicosocial, auditiva u otra, se ha advertido en ocasiones que, a su inicio, no se informa a la persona con discapacidad sobre su existencia o naturaleza del procedimiento y, durante la prosecución de la causa, se omite brindar información respecto a su alcance y efectos.**
- **En relación con las personas con discapacidad psicosocial, se ha advertido desconocimiento por quienes han enfrentado internaciones prolongadas sobre su derecho a contar con un abogado defensor que represente sus intereses ante el juez y su equipo interdisciplinario. Ante ello, muchas internaciones transcurren sin que la persona con discapacidad psicosocial se haya vinculado con abogado alguno, ni suponga que ello constituye una vulneración de sus derechos.**

Recomendaciones

Tiempo de la información

La información que se proporcione deberá brindarse desde el inicio del proceso y durante toda su tramitación, incluso en las etapas prejudiciales, en formatos accesibles.

Contenido de la información

La PCD debe ser informada, al menos, de los siguientes extremos, según sea su participación en una actuación judicial, en cualquier condición, o bien cuando sea parte en el proceso o pueda llegar a serlo:

- El tipo de apoyo o asistencia que puede recibir en el marco de las actuaciones judiciales o extrajudiciales.
- El tipo de servicios u organizaciones a las que puede dirigirse para recibir apoyo.
- El objeto del proceso y sus efectos, las etapas del juicio, los derechos que están en juego y que puede ejercitar durante su tramitación, especialmente en las causas relativas a la determinación de la capacidad jurídica.
- La forma y condiciones en las que puede acceder a asesoramiento jurídico o a la asistencia técnico-jurídica gratuita.

Se recomienda además, que sea informada de los recursos disponibles relacionados con los derechos humanos de las personas con discapacidad en general. Aun cuando la pretensión del requirente no esté relacionada con la discapacidad que posee, se sugiere que se le proporcione información acerca de sus derechos y sobre los mecanismos y dispositivos existentes para ejercerlos.

Modo en que debe brindarse la información y efectuarse la comunicación

- Resulta insoslayable el conocimiento de la temática de la discapacidad y sus implicancias en todas las actuaciones, por parte de los actores del sistema de justicia, del personal de seguridad y del penitenciario, a fin de adoptar ajustes de procedimiento que aseguren el ejercicio de las garantías previstas por el sistema jurídico.
- La información debe brindarse en formatos y lenguaje accesibles, en forma completa, actualizada, comprensible, facilitando por esa vía el acceso a las prestaciones de manera sencilla.
- Se sugiere la sistematización y difusión de estos recursos para que estén al alcance de todas las personas que operan en el sistema judicial intervinientes. Entre la información disponible, pueden citarse como ejemplos la certificación de la discapacidad y sus beneficios; programas de protección social, entre otros.
- Para el caso de personas con discapacidad auditiva, en los actos procesales de comunicación, se enfatiza nuevamente la importancia de contar con la intervención del **Perito Intérprete** para asegurar la efectiva comunicación entre la PCD y el operador judicial, ya que muchas veces se percibe que la intervención de un intérprete en lengua de señas puede no ser suficiente para subsanar los impedimentos de comunicación, conforme lo requerido por los artículos 2 y 13 de la CDPCD.
- Considerando la situación de discapacidad en que puede encontrarse algún profesional del derecho, se recomienda que en las Salas de los Colegios de Abogados ubicadas en los edificios judiciales, se prevea la inclusión de personal para brindar apoyo necesario.

Identificación del personal

Barrera

Trato despersonalizado por parte de las personas que operan en el sistema de justicia, lo que genera situaciones en las que las PCD sensorial, intelectual y psicosocial no pueden identificar a la persona que la atendió o le proporcionó información.

Recomendaciones

- Se sugiere que las personas que operan en el sistema de justicia que brinden información o atiendan a las personas con discapacidad sensorial, intelectual y psicosocial, se identifiquen ante ellas en cada oportunidad en que vayan a interactuar, teniendo en cuenta que el desconocimiento respecto del interlocutor constituye para ellas un obstáculo para el acceso a la justicia en igualdad de condiciones con los demás.
- En los casos de personas con discapacidad visual, auditiva y sordo-ceguera, previo al inicio de la actuación judicial, se recomienda que se les describa, en especial, el proceso en el que se desarrollará previsiblemente la diligencia, incluyendo una descripción de la sala y de la identificación de las personas que han de participar con indicación de su función y cargo.

Contacto directo

Barreras

Falta de contacto personal de las personas que operan en el sistema de justicia con las PCD. Esto genera que no se realice un seguimiento personalizado del caso, aplicando modelos generales de actuación. En este marco, en algunas peticiones de las PCD se resuelve sin tener presente la voluntad de la persona o, en ocasiones, resolviendo aún más allá de ella.

Recomendaciones

- Se sugiere que los operadores y operadoras del sistema de justicia, en cuyas dependencias tramiten causas que involucren a personas con discapacidad, establezcan contacto personal con ellas desde el inicio y durante todo el proceso, promoviendo vínculos de confianza con la persona que requiere la atención y priorizando el principio de intermediación en las actuaciones (audiencias, visitas, etc.) sobre las presentaciones escritas.
- Se recomienda que los organismos judiciales, en los casos que estén involucradas personas con discapacidad psicosocial o intelectual, prioricen su atención a través de operadores/as individualiza-

dos/as, a fin de construir un vínculo de conocimiento, confianza y fluidez entre el operador de justicia y las personas con discapacidad psicosocial o intelectual, que facilite el seguimiento y la solución de la problemática planteada, resguardando su intimidad.

Recursos Humanos. Conformación de equipos interdisciplinarios para la atención

Para coadyuvar con el contacto directo y procurar optimizar la comunicación con la persona con discapacidad a la vez que favorecer su participación plena en el proceso que le incumbe, es necesario el abordaje de equipos interdisciplinarios.

Consulta de expedientes en mesa de entradas

Altura de mostradores

Barrera

Indiferencia por la infraestructura inadecuada para las personas con discapacidad. La elevada altura de los mostradores de Mesa de Entradas puede constituir una barrera para aquellas personas que se encuentran en silla de ruedas o de baja talla al momento de consultar los expedientes y demás actos procesales propios de la procuración.

Recomendaciones

- Se sugiere la capacitación de las personas que operan en el sistema de justicia respecto al “diseño universal” y “ajustes razonables” de manera de lograr la internalización de estos conceptos a efectos de que puedan proponerse acciones positivas en sus distintos ámbitos laborales.
- Se recomienda que los agentes del SJ estén atentos en brindar un espacio físico adecuado para que la PCD pueda acceder a la consulta y demás actos, en condiciones de igualdad con los demás.

Barrera

Falta de confidencialidad en los lugares en los que se recibe o en los cuales la persona con discapacidad realiza sus consultas.

Recomendación

Se sugiere que los actores del sistema de justicia mantengan las entrevistas con las personas con discapacidad, o las consultas que éstas realicen, en lugares que generen seguridad y confianza para el caso de personas con discapacidad psicosocial o intelectual, y en los cuales se les garantice la privacidad y la confidencialidad, así como para los supuestos de lectura en voz alta (personas con discapacidad sensorial).

Comparecencia en dependencias judiciales. Audiencias - Entrevistas

Conforme lo estipulan las Reglas de Brasilia, debe velarse para que la comparecencia en actos judiciales de una PCD se realice de manera adecuada a las circunstancias propias de dicha condición.

Barreras

- **Indiferencia respecto de la adopción de ajustes razonables para el desarrollo de las audiencias/entrevistas o actos en condiciones de igualdad.**
- **Indiferencia ante la situación de discapacidad para la fijación del horario de la audiencia.**

Recomendaciones

- **Información sobre la comparecencia:** Con carácter previo al acto judicial, se procurará proporcionar a la persona con discapacidad información directamente relacionada con la forma de celebración y contenido de la comparecencia, ya sea sobre la descripción de la sala y de las personas que van a participar, ya sea destinada a la familiarización con los términos y conceptos legales, así como otros datos relevantes al efecto.

En los casos de personas con discapacidad física, psicosocial y/o intelectual que deban participar en una audiencia, es recomendable, previo a su fijación y como regla general, consultarles respecto al horario más adecuado en función a las particularidades del caso (ejemplo: toma medicación) o del apoyo que puedan requerir (movilidad, medios de transportes).

- **Asistencia:** Se recomienda la participación de peritos intérpretes, intérpretes-guía o mediadores que brinden asistencia a la PCD en el desarrollo del proceso para garantizar la comunicación efectiva. Es dable advertir que no resulta suficiente que el perito intérprete brinde apoyo solamente cuando la persona con discapacidad auditiva o sordoceguera sea interrogada o en el momento de prestar alguna declaración, o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución. Este apoyo debe asegurarse durante todo el desarrollo del proceso con el fin de garantizar su comprensión integral.

Condiciones de la comparecencia

Barrera

Indiferencia respecto de la inadecuación o inaccesibilidad de la sala de audiencias o lugar de la comparecencia.

Recomendación

Resulta conveniente que la comparecencia tenga lugar en un entorno cómodo, accesible, seguro y tranquilo.

Con respecto a la adecuación de la sala de audiencias para la participación de la PCD, se recomienda la adopción del ajuste específico previo, por parte del audiencista, para la realización de la actuación en condiciones de igualdad. Por ejemplo, celebración de audiencia en sala alternativa previamente acondicionada.

Barrera

Muchas veces el llamado a viva voz, en el pasillo de ingreso al organismo, presuponiendo que todas las personas se hallan en idéntica situación y pueden comprender lo que se está informando, constituye un obstáculo para la PCD.

Recomendaciones

Se recomienda que en el llamado de audiencias, cuando se trata de una PCD, se realicen los ajustes necesarios para que sea eficaz respecto de todas las personas que han de participar en la audiencia. Se sugiere, por ejemplo, que con antelación a la audiencia se prevea un medio alternativo conducente a la efectividad del llamado, teniendo en cuenta las particularidades del caso, ejemplo: personas con discapacidad auditiva. Se recomienda, asimismo, el llamado personalizado, de modo que para la persona con discapacidad interviniente, sea accesible.

Tiempo de la comparecencia

Barrera

Invisibilidad de los múltiples obstáculos que las PCD deben superar para concurrir a las dependencias del sistema de justicia.

Recomendaciones

- Se procurará que el acto se celebre con puntualidad de manera que la PCD espere el menor tiempo posible.
- Es aconsejable evitar comparecencias innecesarias.
- En caso que la persona con discapacidad deba realizar distintas diligencias judiciales, se sugiere, previo consulta con la persona, la concentración en el mismo día y lugar de la mayor la cantidad posible de actuaciones en las que deba participar.

Forma de la comparecencia

Barrera

Indiferencia respecto de la adopción de ajustes razonables para el desarrollo de las audiencias/entrevistas o actos en condiciones de igualdad.

Recomendación

Han de preverse los ajustes pertinentes para el desarrollo de la audiencia o entrevista, para el labrado y firma del acta, y ha de brindarse la información y explicaciones correspondientes a los participantes en el acto (partes, testigos, letrados, u otros) antes de comenzar, a los fines de evitar situaciones de confusión, sorpresa o tensión. Por ejemplo, en los casos en que participan peritos intérpretes, intérpretes-guía o mediadores, o se utilicen dispositivos tecnológicos.

Inclusión y participación de la persona con discapacidad

Barrera

Se ha advertido en algunas ocasiones la existencia de una amplitud de criterio respecto de excepciones a la comparecencia a audiencias o a la realización de diligencias personales en los casos, no solamente de discapacidad física o movilidad reducida, sino para aquellos que requieren apoyos intensos para la comunicación.

Recomendaciones

Si bien, en general, históricamente hubo consenso en la necesidad de buscar medios y métodos alternativos a la comparecencia, como el traslado del tribunal al domicilio de la persona con discapacidad, en la actualidad se recomienda aplicar un criterio restrictivo a las excepciones, con fundamento en la obligación general de incluir a las personas con discapacidad en todos los aspectos de la sociedad y de promover su independencia, autonomía y dignidad. Por lo que sólo debe recurrirse a las modalidades excepcionales, como el traslado del tribunal al domicilio, cuando a la persona le resulte imposible o extremadamente difícil participar en el proceso. La utilización generalizada de excepciones que no promueven la inclusión y la participación en las instituciones de las personas con discapacidad, en particular la comparecencia en las dependencias judiciales, no resulta compatible con las obligaciones generales contraídas por los Estados en virtud de los artículos 4 y 13 de la CDPD. En el mismo sentido, debe evitarse que, so pretexto de las mayores dificultades de la persona con discapacidad, no se realicen o tercericen diligencias judiciales en las que se debiera comparecer personalmente. Se recomienda recurrir a los apoyos tecnológicos o de otra índole, que garanticen el cumplimiento de dichas diligencias y a la concentración de las diversas actuaciones en las que debe participar la misma persona.

Notificaciones

En atención al sistema escriturario del proceso del sistema judicial argentino resulta relevante abordar los aspectos relacionados con las notificaciones. Esto incluye tanto las notificaciones de oficio, de parte o bien las que se realizan de manera personal en sede jurisdiccional; quedando comprendidos los procesos de emisión, diligenciamiento y recepción.

Barrera

Omisión de un formato adecuado que asegure que la persona con discapacidad tome conocimiento de su contenido en condiciones de igualdad.

Recomendaciones

A requerimiento del profesional actuante, se sugiere que el operador ordene el tipo y modalidad de la notificación teniendo en cuenta los ajustes razonables necesarios. Por ejemplo, en el caso de las personas con discapacidad visual, se han de considerar las copias de traslado en soporte magnético. Por lo que ha de preverse al ordenar el traslado que los documentos sean grabados en formato accesible. Respecto de las personas sordas, en las notificaciones y requerimientos se recomienda el uso de términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, que respondan a sus necesidades particulares. Asimismo se sugiere que se eviten expresiones o elementos intimidatorios, sin perjuicio de las ocasiones en que resulte necesario el uso de expresiones conminatorias, en conformidad con el ordenamiento jurídico. En el caso de personas con discapacidad psicosocial o intelectual se sugiere adecuar el formato de los instrumentos de notificación de manera que sean elaborados en forma sencilla y clara, en formatos de texto de fácil lectura, para evitar situaciones de temor o incertidumbre ante su recepción.

Barrera

Las notificaciones no resultan claras en su lenguaje.

Recomendación

Se sugiere que las resoluciones comprendidas en las notificaciones se redacten en un lenguaje claro, sencillo y comprensible; evitando términos técnicos o intimidatorios.

Barrera

Falta de notificación personal al interesado. Se advierte que en los casos de las internaciones involuntarias de personas con discapacidad psicosocial o de residencia institucionalizada de personas con otras discapacidades, las cédulas personales no siempre son entregadas directamente a la persona

interesada, sino que se dejan en la institución, sin constatar que la persona involucrada la reciba personalmente. Inclusive, en los casos en que esta notificación se realiza de manera personal, se advierte que las personas con discapacidad psicosocial, intelectual o auditiva pueden no comprender lo que se les está notificando, lo que dependerá de la mediación utilizada.

Recomendación

Se sugiere que se efectúen acciones de “toma de conciencia” hacia las personas que realicen la tarea de notificación sobre la importancia de notificar de modo personal al interesado. Para ello se recomienda capacitar a este personal, a fin de que al momento de efectuar la diligencia a la persona con discapacidad, le explique de manera clara y en un ambiente de tranquilidad, lo que se está comunicando.

Pruebas periciales

La labor pericial constituye, en determinados procesos o instancias, un elemento que los jueces valoran de manera significativa al momento de dictar una resolución.

Barrera:

Inadecuada percepción por parte de quien actúa en calidad de perito en un proceso respecto de las personas con discapacidad. En muchas ocasiones, la “mirada” que los peritos tienen para con las personas con discapacidad no es acorde con el modelo social y de derechos humanos. En la práctica, la regla general suele ser la presunción de “incapacidad” (a la que corresponde la expresión “presunto incapaz” o “presunto insano”) y los informes periciales suelen abordarse en forma atomizada en lugar de la interdisciplina.

Se ha advertido cierta resistencia a modificar la mirada médico-céntrica y tutelar. Esto se observa en informes que contienen términos inadecuados, lesivos de la dignidad o discriminatorios que evidencian estereotipos negativos, contradicción o indiferencia respecto de la CDPD.

Recomendaciones

Resulta pertinente puntualizar una vez más la importancia de que las personas que operan en el sistema judicial conozcan a la persona con discapacidad desde el inicio del proceso, a fin que se “humanice” el trámite judicial, mediante los ajustes razonables. Asimismo, se sugiere adecuar el

vocabulario a la CDPD, procurado evitar denominaciones como ser “incapaz”, “interdicción”, “demente”, “insano”, “anormal” o “minusválido”, por su contradicción con los modelos: social y de derechos humanos, y con el sistema de toma de decisiones con apoyo.

Adopción de resoluciones

Son variadas las decisiones que se adoptan en el marco de un proceso jurisdiccional que pueden involucrar a PCD. Incluye desde providencias simples hasta sentencias definitivas.

Barrera

Demora en la resolución de las situaciones que involucran a personas con discapacidad. Se advierte en algunas ocasiones la omisión de actuación activa por parte de los organismos judiciales en los procesos que involucran a personas con discapacidad, llegando a omitir incluso cargas que les son impuestas por ley. Por ejemplo, en las internaciones involuntarias, solicitar los informes de oficio para los casos de las personas con discapacidad intelectual, psicosocial o auditiva.

Recomendación

Se ha de dar trato prioritario a aquellas causas en las cuales intervengan personas con discapacidad. A tal fin, se recomienda la implementación de cursos de capacitación, que tengan como objetivo concienciar sobre los perjuicios derivados de la demora en este tipo de resoluciones. Asimismo tales cursos deben incluir la “toma de conciencia” respecto de la importancia de la labor de oficio y la responsabilidad en ejercer un control activo y periódico que garantice los derechos de las personas con discapacidad.

Barrera

La adopción de resoluciones que afectan derechos fundamentales de las personas con discapacidad, sin tener contacto previo con ellas, constituye un obstáculo para las PCD. A modo de ejemplo, se ha advertido que al inicio de los procesos sobre capacidad jurídica, se ha procedido a la inhabilitación de los bienes, antes de mantener contacto con la persona con discapacidad.

Recomendación

El operador judicial ha de tomar contacto personal con la persona con discapacidad con carácter previo a expedir cualquier resolución que afecte sus derechos fundamentales.

Barrera

En muchas oportunidades se advierte que ante pedidos por parte de las personas con discapacidad (psicosocial, intelectual, sensorial y física) se exigen todos los recaudos formales propios del proceso, sin considerar la aplicación de ajustes razonables previo a darle trámite a las peticiones efectuadas.

Recomendación

Se sugiere que los actores del sistema de justicia puedan dar curso a las presentaciones realizadas por las personas con discapacidad, aún cuando éstas no cumplan con la totalidad de los recaudos formales exigidos. A tal fin, se recomienda su subsanación por todos los medios posibles, mediante impulso de oficio por parte del tribunal.

Barrera

Se advierte, en el caso de las medidas que implican una internación involuntaria o privación de la libertad para las personas con discapacidad —psicosocial, intelectual y auditiva—, que los organismos judiciales en muchas oportunidades no actúan con la debida urgencia para adoptar las medidas y garantías establecidas por ley.

Recomendación

Se sugiere la capacitación a las personas que actúan en el sistema de justicia sobre las implicancias de las medidas y por ende la necesidad de implementar con urgencia las garantías que la ley establece para proteger sus derechos en estos casos.

Barrera

Se advierte, en la mayoría de los casos, escasa presencia de las personas que operan en el sistema de justicia, en las instituciones donde se encuentran alojadas/internadas personas con algunas discapacidades.

Recomendación: Se recomienda que las personas que operan en el sistema de justicia visiten regularmente tales instituciones, dedicando el tiempo suficiente para un abordaje integral de la causa que tramita bajo su jurisdicción.

Barrera

Se advierte una resistencia por parte de las personas que operan en el sistema de justicia para poner en práctica la normativa que establece limitaciones a la discrecionalidad judicial para restringir la capacidad jurídica y para aplicar el modelo de toma de decisiones con apoyo establecido en la CDPD.

Recomendación

Se recomienda la organización de talleres de capacitación-perfeccionamiento sobre el modelo social y de derechos humanos de la discapacidad, dirigido a jueces/as, defensores/as, fiscales y otros/as operadores/as judiciales, con la finalidad de que éstos adopten el sistema de apoyo que la persona pueda necesitar en la toma de decisiones, respetando la autonomía, la voluntad y las preferencias personales, en lugar del modelo de sustitución de la voluntad por terceros.

Garantías en el debido proceso penal

Barrera

Se ha advertido que, en ocasiones, cuando una persona con discapacidad psico-social, intelectual o auditiva es declarada inimputable en un proceso penal, no se aplica procedimiento alguno en el que se respeten las garantías del debido proceso y se le priva inmediatamente de la libertad mediante la imposición de medidas de seguridad sin determinación temporal de la restricción, y sin acreditar, si quiera, su vinculación con el hecho.

Es usual que si la persona pudiere tener discapacidad, los operadores buscan reducir la investigación al juicio de inimputabilidad, sin analizar previamente si el hecho realmente ocurrió, si la persona participó en su ejecución y si la conducta fue, además, típica y antijurídica. Ello reviste trascendencia y gravedad cuando se impone como consecuencia del juicio de inimputabilidad, una medida de seguridad restrictiva de la libertad, privándose a la persona con discapacidad de su derecho a plantear, por ejemplo, su participación en el hecho o el haber actuado en

legítima defensa y de obtener una absolución sin consecuencias. En correlato con lo manifestado precedentemente, suele ocurrir que los operadores también restan importancia al análisis de la capacidad procesal para estar en juicio. Por ello es preciso remover las prácticas prejuiciosas y estereotipadas (tanto de los cuerpos periciales como de las personas que operan en el sistema judicial) que asocian un diagnóstico médico en el campo de la salud mental con la presunción de que esa persona no puede conocer y comprender la criminalidad del acto.

Asimismo, debe tenerse presente que la declaración de inimputabilidad no exime de responsabilidad civil a las personas objetivamente responsables (padres, empleadores, etc.)

Recomendación: Aplicación de las garantías del debido proceso para las personas con discapacidad, particularmente el respeto del derecho a defensa y asistencia letrada, incluidos los ajustes de procedimiento que puedan llegar a necesitar para asegurar el ejercicio de sus derechos.

La persona con discapacidad deberá tener la posibilidad de efectuar alegaciones, dirigidas a definir si existió o no el hecho punible, si tuvo participación en el o si se aplican causales eximentes de responsabilidad. Ninguna medida restrictiva puede aplicarse sin el cumplimiento de estas condiciones previas.

e. Recomendaciones de interacción con personas con discapacidad

En este acápite se procurará sintetizar algunas cuestiones que se relacionan más que nada con el trato adecuado diario que debe darse a las personas con discapacidad, eliminando prejuicios y discriminación, que pueden afectarlas. Algunas de las recomendaciones ya se han descrito, pero se las vuelve a incluir en este punto de manera de facilitar la implementación de esta guía.

Recomendaciones generales

- Actuar con naturalidad.
- Hablar directamente a la persona con discapacidad, aunque se encuentre con un acompañante.
- Solicitar información a la persona con discapacidad acerca de las ayudas que pueda necesitar antes de brindársela.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad le quiere comunicar, pedirle si puede realizar las aclaraciones correspondientes.
- Centrarse en lo que tiene y no en lo que le falta.
- Si tiene por costumbre saludar con la mano al comienzo de la entrevista, no dejar de hacerlo.

- No generalizar, el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.

Recomendaciones para interactuar con una PCD Visual

- No tomar el bastón de una persona ciega dado que es un medio de seguridad, guía fundamental para ella.
- No sustituir palabras de su lenguaje tales como ver, mirar o ciego, ellos también las usan frecuentemente.
- Brindar información sobre las cosas que no pueden ver, como las características del lugar en que se encuentran o de las personas que estén presentes. No acompañar las indicaciones con gestos que no se pueden ver y con palabras sin referencias concretas, como “aquí” o “allí”; en cambio, sí ofrecer más detalles con información relativa a su situación espacial para que resulte más fácil su localización, como por ejemplo: “a la derecha de la mesa”, “a su derecha”, otra opción es conducir su mano hacia el objeto.
- Muchas veces una persona con discapacidad visual tiene un buen manejo ambiental, aparentando ver más de lo que ve; se recomienda consultarle que tipo de ayuda necesita.
- Para indicarle dónde está la silla, se recomienda apoyar la mano de la persona ciega sobre su respaldo o en el caso de una escalera sobre la baranda.
- Avisar cuando llegue o se retire.
- Pueden firmar documentos (actas, contratos, etc.), lo cual no requiere de testigos que acrediten su lectura.

Recomendaciones para interactuar con una PCD Motora

- Ante un obstáculo, escalera o barrera arquitectónica, preguntar siempre a la persona con discapacidad motora cómo puede ayudarla.
- A veces las PCD que usan silla de ruedas pueden caminar y sólo la tienen para conservar energías o para moverse más rápido.
- Preguntar antes de ofrecer ayuda, no forzar a recibir ayuda innecesaria.
- No hay inconvenientes en usar expresiones tales como: caminar, correr, etc.

Recomendaciones para interactuar con una PCD Auditiva

- Preguntar a la persona sorda o hipoacúsica si maneja el lenguaje oral o la lengua de señas; en este caso se recomienda no recurrir a un familiar como intérprete, dado que puede estar implicado o tener intereses en la causa.
- Solicitar un Perito Intérprete de oficio que conozca tanto la LSA como así también terminología jurídica.
- Hablarle de frente.

- Llamar su atención con una seña antes de hablarle. Para ello es preferible acercarse y tocarle el hombro ligeramente o mover la mano en el espacio visual de la persona sorda.
- No ponga su mano delante de la boca cuando hable.
- Vocalizar bien, pero sin exageración y sin gritar. No hablar deprisa.
- Respetar los turnos de conversación.
- Construir frases cortas y simples.
- Si es necesario, ayude la comunicación con un gesto o una palabra escrita.
- Si durante la conversación se deben mencionar nombres, apellidos o palabras poco comunes, se recomienda recurrir a la escritura.
- Si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, lo adecuado es colocarse en círculo ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación.

Recomendaciones para interactuar con una PCD Intelectual

- Tratar a las personas de acuerdo a su edad.
- Mantener una actitud sosegada y de escucha activa.
- No temer en pedirle que repitan algo que no han entendido.
- No completar la frase del que le está hablando, dejar que la persona la termine.
- Utilizar lenguaje claro y sencillo, frases cortas, evitar abstracciones, metáforas, lenguaje ambiguo.
- Reformular los conceptos de ser necesario.
- Tener previsto a dónde recurrir en caso de emergencia o situación imprevista.
- Recordar que salvo restricción o incapacidad legal, poseen capacidad jurídica plena.