

# Modelo para la prestación de servicios de acceso al derecho y buenas prácticas en su implementación en América Latina

Colección **Documentos de trabajo nº 35**

---

Serie **Guías y manuales**  
Área **Justicia**



# Modelo para la prestación de servicios de acceso al derecho y buenas prácticas en su implementación en América Latina

Documento de Trabajo nº 35

Serie: Guías y manuales

Área: Justicia

**Edita:**

Programa EUROsociAL  
C/ Beatriz de Bobadilla, 18  
28040 Madrid (España)  
Tel.: +34 91 591 46 00  
[www.eurosociasocial-ii.eu](http://www.eurosociasocial-ii.eu)  
[info@eurosociasocial-ii.eu](mailto:info@eurosociasocial-ii.eu)

**Con la colaboración de:**

Organización Internacional de Derecho para el Desarrollo  
International Development Law Organization



Expertise France



La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de los autores y en ningún caso se debe considerar que refleja la opinión de la Unión Europea.

Edición no venal.

**Realización gráfica:**

Marta Rojas

Bogotá, 2015



No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

## AUTORES:

### Equipo Técnico:

Olga Lucía Pérez (Coordinadora)

Andrés Vázquez

Bénédicte Lucas

Stéphane Peulvé

### Con la participación del grupo de trabajo integrado por:

Argentina: Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Bolivia: Ministerio de Justicia

Brasil: Secretaria de Reforma do Judiciário del Ministerio de Justiça

Colombia: Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia

Costa Rica: Comisión Nacional de Mejoramiento a la Administración de Justicia del Poder Judicial

Chile: División Judicial del Ministerio de Justicia

Francia: Secrétariat général, Bureau de l'accès au droit, Ministère de la Justice

Honduras: Poder Judicial

Paraguay: Ministerio de Justicia

Perú: Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

### Agradecimientos

Elena Incisa di Camerana,

Coordinadora regional para América Latina y el Caribe,

Organización Internacional del Derecho para el Desarrollo (IDLO), socio operativo EUROsociAL

Xavier Cousquer, coordinador temático de las áreas de Justicia y Seguridad, Expertise France (EF)

José de la Mata, asesor área de Justicia de EUROsociAL

## Índice

Abreviaturas y siglas .....	7
Presentación .....	9
Introducción .....	11

### PARTE PRIMERA

#### Modelo para el diseño y la prestación de servicios

de acceso al derecho .....	15
I.    Presupuestos del modelo .....	17
II.   Características de la gestión .....	
III.  Elementos estructurales para el funcionamiento del modelo .....	35
IV.  Recomendaciones para la sostenibilidad .....	39
V.   Recomendaciones para seguimiento y evaluación .....	43
VI.  Guía base para la instalación .....	
VII. Recomendaciones generales .....	55

### PARTE SEGUNDA

#### Bitácora de buenas prácticas para la prestación de servicios

de acceso al derecho y la justicia .....	57
Iniciativas nacionales para el acceso al derecho y la justicia .....	59
Aproximación comparativa de modalidades en la provisión de servicios de acceso a derechos .....	63

#### Anexo: Fichas según modelos nacionales

de prestación de servicios de acceso a derechos .....	75
---	----

## Abreviaturas y siglas

<b>100 Reglas de Brasilia</b>	100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad
<b>CIDH</b>	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
<b>CPS</b>	Centro de Prestación de Servicios para el Acceso a Derechos
<b>IDLO</b>	Organización Internacional de Derecho para el Desarrollo (por sus siglas en inglés)
<b>OEA</b>	Organización de Estados Americanos
<b>ONU</b>	Organización de las Naciones Unidas
<b>REMJA</b>	Reuniones de Ministros de Justicia u otros Ministros, Procuradores o Fiscales Generales de las Américas
<b>SIDH</b>	Sistema Interamericano de Derechos Humanos

## Presentación

Es un honor presentar este documento, producto de la colaboración particularmente rica por la diversidad de actores intervinientes e intercambios realizados, y en el cual tuve la oportunidad de participar compartiendo la experiencia de las Casas de Justicia y del Derecho de Francia. Resultado de ello, es la construcción de este modelo para la prestación de servicios de acceso al derecho, que considero altamente pertinente por su valor técnico y práctico.

Aproximar la justicia a los ciudadanos y ofrecer respuestas adaptadas a sus problemas cotidianos ha demostrado su pertinencia y utilidad. Este objetivo de proximidad, no está solamente destinado a disminuir las distancias geográficas entre las jurisdicciones y las personas, sino a asegurar, para todos, el acceso a los derechos, entre ellos el acceso a la justicia. Prueba de ello es el resultado de esta formidable experiencia de colaboración y reflexión, que ha dado como resultado la propuesta de un modelo técnico y práctico para la prestación de servicios de acceso al derecho.

Restaurar los derechos fundamentales y la dignidad de las personas en situación de vulnerabilidad y de las poblaciones amenazadas de exclusión, es una acción que debe tener una política compartida entre los diferentes actores del Estado. Se trata no solo de que la negación de los derechos, la falta de información jurídica y el apoyo concreto para su ejercicio, debilitan la cohesión social y perturba el orden público. Tiene que ver con reforzar el vínculo indispensable que debe existir entre el Estado y los ciudadanos, el cual se fragiliza por las condiciones de exclusión y discriminación. En consecuencia, se trata de fortalecer este vínculo, de hacer de los ciudadanos actores dentro de la comunidad y parte del Estado, generando un verdadero espíritu de cohesión.

Hoy, más que nunca, la dimensión protectora del derecho debe estar vigente y echar raíces en la ciudadanía. El conocimiento de los derechos pasa por la “proximidad” que se dirige, en primer lugar, a los usuarios, quienes deben contar con un adecuado acceso a los servicios públicos de justicia y beneficiarse de un ejercicio efectivo de sus derechos, es decir: contar con soluciones para resolver las dificultades jurídicas, los conflictos de la vida cotidiana y una legítima aspiración a la seguridad.

De ahí que, el modelo que se propone es más que la oferta de servicios pluridisciplina-

rios, refleja la doble dimensión del derecho en la relación ciudadano-Estado: como instrumento de protección y referente indispensable de las relaciones cotidianas entre los individuos y las instituciones. Esta guía debe entenderse, entonces, como un referente técnico y un vademécum útil para el diseño y la prestación de servicios de acceso al derecho, que respondan con pertinencia a los imperativos de eficacia y calidad del servicio público de la justicia y, en esa medida, a la cohesión social.

Quisiera cerrar esta presentación con una cita de François de La Rochefoucauld: “El amor a la justicia en la mayoría de los hombres no es más que el temor a sufrir la injusticia”. Cambiemos esto y actuemos en conjunto a fin de que la justicia sea un prisma para el acceso a un derecho de calidad, garante y vector de los derechos fundamentales, cimiento de todo equilibrio social.

Para terminar, quisiera señalar una vez más el formidable involucramiento de los países de América Latina que participaron en esta iniciativa; mi admiración por su concepción del acceso al derecho y la calidad de la reflexión llevada a cabo, la cual, desde una visión y cohesión multicultural, logró inspirar esta guía.

Stéphane Peulvé

**Encargado de misión**

Ministerio de Justicia de Francia

Secretariado general

Servicio de acceso al derecho y a la justicia y asistencia a víctimas

Oficina de acceso al derecho



## Introducción

El acceso al derecho, como parte integrante del derecho fundamental de acceso a la justicia, requiere de mecanismos concretos y de políticas públicas que enmarquen la actuación positiva del Estado para garantizar el acceso igualitario de todas las personas y, en especial, de aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad o han sido tradicionalmente discriminadas.

Avanzar en esta senda implica superar las barreras que obstaculizan el acceso efectivo a la justicia y, en consecuencia, hacen que el disfrute de los derechos se vea limitado. En América Latina se ha avanzado, en diversos ámbitos, en este propósito. Las 100 Reglas de Brasilia<sup>1</sup> en relación con el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, resoluciones de la Asamblea General de la OEA sobre garantías para el acceso a la justicia,<sup>2</sup> recomendaciones de foros técnicos regionales en la materia, como la Reunión de Ministros de Justicia de las Américas (REMJA),<sup>3</sup> señalan la necesidad de adoptar medidas que acerquen la justicia a los ciudadanos y de proveer recursos sencillos, rápidos, efectivos, idóneos y pertinentes para el ejercicio de los derechos.

Diversas iniciativas para proveer servicios de acceso al derecho y la justicia han sido desarrolladas por los países de la región, impulsadas por instituciones del sector justicia especialmente y, en ocasiones, en colaboración con la sociedad civil. En el marco de estas iniciativas, se han ido construyendo buenas prácticas, identificando lecciones y configurándose una visión sobre el acceso al derecho y la justicia y maneras de gestionar la respuesta por parte del Estado para garantizarlo.

Este documento y el modelo de provisión de servicios para acceso al derecho que presenta se asienta en dicha visión y es el resultado de la reflexión conjunta con las instituciones responsables de iniciativas para el acceso al derecho de Argentina, Boli-

---

1. 100 Reglas de Brasilia para el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad. Aprobada por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrada en Brasilia, durante los días 4 a 6 de marzo de 2008.

2. OES AG/RES. 2656 (XLI-O/11).

3. Recomendación 10 de la Reunión técnica de autoridades nacionales en acceso a la justicia de las REMJA. Cartagena de Indias, 2014: "Alentar a los Estados Miembros de la OEA a adoptar o continuar adoptando medidas que permitan acercar la justicia a los ciudadanos y prestar a los mismos servicios legales integrados, tales como el establecimiento de defensorías públicas, jueces de paz, juzgados móviles, conciliadores en equidad, facilitadores judiciales, casas de justicia, "oficinas multipuerta" y centros de servicios integrados de justicia y de asistencia legal, e instarlos a la ampliación de la cobertura geográfica de los servicios de justicia".

via, Brasil, Colombia, Chile, Costa Rica, Honduras, Paraguay, Perú y Francia,<sup>4</sup> llevada a cabo en el marco del Programa EUROsociAL II, con el liderazgo de la Organización Internacional de Derecho para el Desarrollo (IDLO).<sup>5</sup>


Identificar el modelo tipo y sus características tuvo varios objetivos. Primero, evidenciar la visión del acceso al derecho y la justicia que la región en su diversidad ha ido perfilando. Segundo, desarrollar participativamente, a partir de buenas prácticas identificadas, una propuesta que coadyuve a consolidar y fortalecer políticas públicas integrales en esta área. Tercero, ofrecer una herramienta práctica de referencia para el diseño e implementación de servicios para acceso al derecho, adaptable a los contextos y necesidades específicas de los y las usuarias. Por último, ser una propuesta inspiradora de gobiernos locales y nacionales y de actores sociales para el desarrollo de políticas en la materia con las cuales se enriquezca y recree, desde una perspectiva de derechos e inclusiva, el acceso efectivo al derecho.

El documento contiene dos partes. En la primera se refieren el concepto y las características del modelo. Para esto, presentan los principios y valores que lo definen, sus fundamentos transversales, la arquitectura del modelo, el portafolio de servicios a prestar, los elementos estructurales de su funcionamiento y las recomendaciones para su sostenibilidad, seguimiento y evaluación, y cierra con una guía base para su instalación. La segunda parte es una “bitácora” de buenas prácticas en la prestación de servicios para acceso al derecho y la justicia desarrollada por los países que acompañaron la elaboración del modelo. Se incluye un cuadro comparativo de las experiencias y, para cada uno de ellas, una ficha con los detalles de la iniciativa, datos de contacto y de referencia para acceder a documentos disponibles.


---

4. Centros de Acceso a la Justicia de Argentina, los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional de Bolivia, las Casas de Derechos de Brasil, las Corporaciones de Asistencia Judicial de Chile, las Casas de Justicia de Colombia, la Casa de las Mujeres de Costa Rica, el Centro de Atención y Protección de Derechos de las Mujeres de Honduras, el Programa Nacional de Casas de Justicia de Paraguay, los Centros de Asistencia Legal Gratuita de Perú y le Service de l'Accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes de Francia.

5. Este modelo para la prestación de servicios de acceso al derecho ha sido un documento de referencia para la elaboración de la propuesta Reglas mínimas de Unasur sobre acceso a la justicia, que está siendo discutida por el Grupo de trabajo de justicia del Consejo suramericano en materia de seguridad ciudadana, justicia y coordinación de acciones contra la delincuencia organizada transnacional de Unasur, del que hacen parte los países de América del Sur que participaron de Eurosocial.



## Buenas prácticas para la prestación de servicios de acceso al derecho y la justicia

-  **Argentina**  
Centros de Acceso a la Justicia  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
-  **Bolivia**  
Servicios Integrados de Justicia Plurinacional  
Ministerio de Justicia
-  **Brasil**  
Casa de Direitos  
Ministério da Justiça
-  **Colombia**  
Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana  
Ministerio de Justicia
-  **Costa Rica**  
Casa de Derechos de las Mujeres- Upala  
Poder Judicial
-  **Chile**  
Corporaciones de Asistencia Judicial  
Ministerio de Justicia
-  **Honduras**  
Centro de Atención Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem)  
Poder Judicial
-  **Francia**  
Service de l'accès au droit et à la Justice et de l'aide aux victimes  
Ministère de la Justice
-  **Paraguay**  
Casas de Justicia  
Ministerio de Justicia
-  **Perú**  
Alegra- Asistencia Legal Gratuita  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos  
Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia

**PARTE PRIMERA**  
**Modelo para el diseño**  
**y la prestación de servicios**  
**de acceso al derecho**

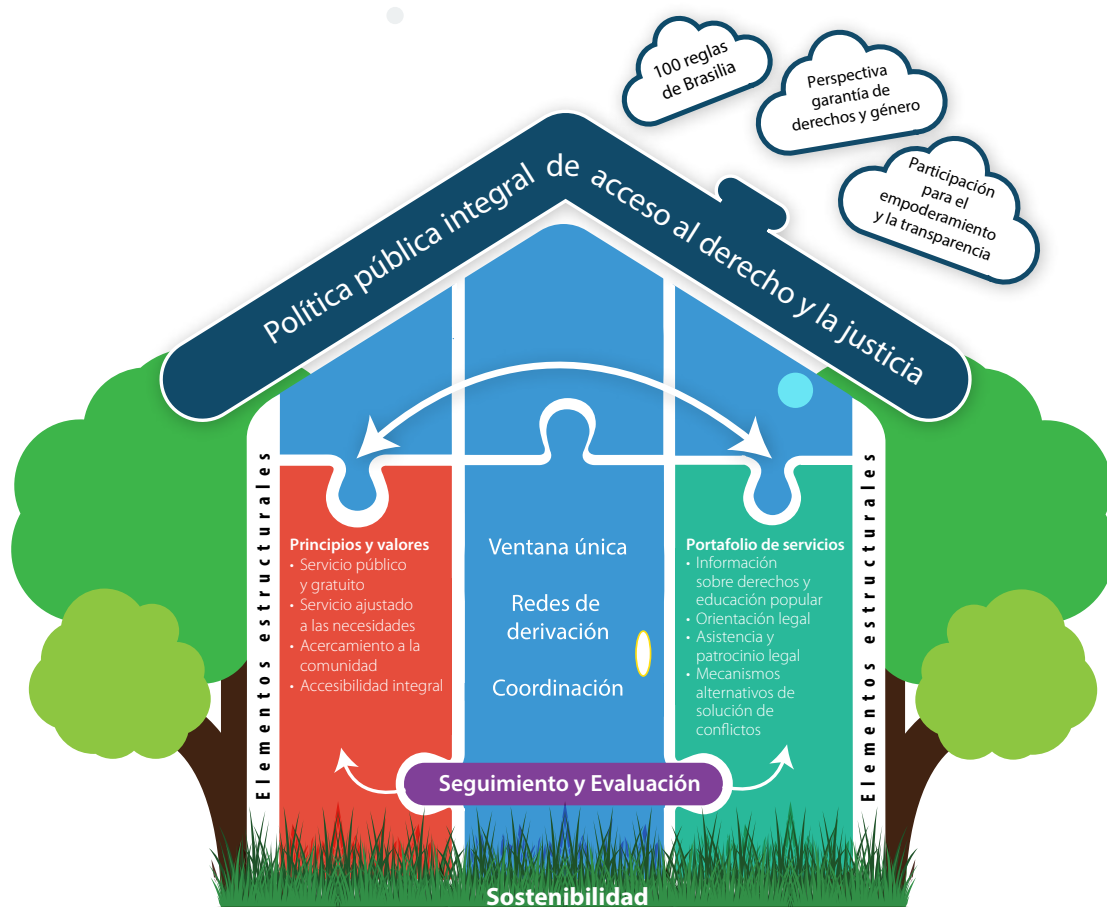
## I. Presupuestos del modelo

El modelo que se presenta en este documento se concibe como una estructura flexible y próxima a la comunidad, para la prestación articulada y combinada de servicios para el acceso al derecho y la justicia. Por servicios para el acceso al derecho se entienden aquellos prestados por instancias públicas y considerados fundamentales en una comunidad determinada para asegurar que esta pueda realizar su derecho de acceso a la justicia. En este marco, el modelo es un espacio de diálogo y construcción de confianza, ciudadanía y derechos, con participación social y comunitaria.

Este modelo, construido a partir de buenas prácticas existentes en América Latina y Europa, se presenta como un modelo tipo, es decir, una propuesta representativa y de referencia para el diseño e implementación de servicios para el acceso a los derechos y la justicia, que puede ser imitado o reproducido adaptándolo a contextos específicos y que evoluciona y se enriquece a partir de su puesta en práctica. Basado en los compromisos y desafíos enunciados en los diversos foros regionales e internacionales en cuanto al acceso a la justicia, el modelo tiene en su propia concepción la vocación de recrearse y multiplicarse a partir de los parámetros, estándares y características que se desarrollan en este documento.

A continuación, se detallan los presupuestos y características necesarios para el funcionamiento de una instancia o centro de provisión de servicios (CPS) exitosa, que se resumen en: i) hacer parte de una política pública integral para el acceso a la justicia; ii) principios y valores para su funcionamiento; iii) fundamentos transversales; iv) arquitectura del modelo para su gestión y portafolio de servicios a prestar; v) elementos estructurales; v) recomendaciones para su sostenibilidad, seguimiento y evaluación.

La siguiente gráfica ilustra el modelo:



## 1. Una política pública integral para garantizar acceso a la justicia y reconocimiento de derechos

La existencia de una política pública que sostenga el desarrollo de iniciativas para garantizar el acceso a la justicia y el disfrute de los derechos es clave para la cohesión social.<sup>1</sup> A su vez, asegurar el acceso igualitario a la justicia a través de mecanismos orientados a cada tipo de necesidades posibilita que los derechos de las personas sean reconocidos en la realidad, lo que contribuye a la superación de la pobreza y la discriminación.

1. Para EUROsociAL “La cohesión social es un atributo de las sociedades que implica la igualdad de oportunidades para que la población pueda ejercer sus derechos fundamentales y asegurar su bienestar, sin discriminación de ningún tipo y atendiendo a la diversidad. Desde una perspectiva individual, la cohesión social supone la existencia de personas que se sienten parte de una comunidad, participan activamente en diversos ámbitos de decisión y son capaces de ejercer una ciudadanía activa. La cohesión social también implica el desarrollo de políticas públicas y mecanismos de solidaridad entre individuos, colectivos, territorios y generaciones”.

La cohesión social implica igualdad de oportunidades para que la población pueda ejercer sus derechos fundamentales y asegurar su bienestar, sin discriminación de ningún tipo y atendiendo a la diversidad. El grado de cohesión social en una sociedad es consecuencia de condicionantes históricos y geográficos, pero también influyen en ella las políticas públicas: las que contribuyen a mejorar el acceso a los derechos y los servicios, sin discriminación, para reducir las distancias entre individuos, grupos y territorios, conceder igualdad de oportunidades y proteger a las poblaciones vulnerables.

De ahí que cohesión social y ejercicio de los derechos, incluido el derecho de acceso a la justicia, estén directamente vinculados con la igualdad de oportunidades, con el sentido de pertenencia y con la solidaridad. Coincidiendo con esta premisa, se ha evidenciado que las buenas prácticas de provisión de servicios orientados al acceso a la justicia en la región tienen vocación de política pública, generalmente expresada como políticas de Estado y en la voluntad política para su implementación. La existencia de una política como marco de una iniciativa, sea esta de Estado o de gobierno, no solo garantiza su implementación y desarrollo, sino que contribuye a la construcción de ciudadanía (véase el apartado de sostenibilidad, para más detalles).

En cuanto al diseño de estas políticas, se hace una distinción entre políticas de Estado y políticas de gobierno. Las primeras se fundamentan en normas constitucionales, tienen una proyección de largo plazo y generan un impacto permanente; las segundas responden a situaciones específicas, coyunturales y de corto plazo y se enmarcan en un programa de gobierno particular. En el caso de políticas de acceso a derechos y de acceso a la justicia, se recomienda el diseño de políticas de Estado.

Los Servicios Integrados de Justicia Plural (SIJPLU) se encuentran bajo la dependencia del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales en función de sus atribuciones contenidas en el marco constitucional del país y responden a la política pública de acceso a los derechos y la justicia enmarcada en el Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos.

Bolivia, Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.

Adicionalmente, que exista consenso sobre el concepto de acceso a la justicia es un factor altamente relevante en el diseño de la política pública. Es desde el entendimiento de acceso a la justicia como se estructuran las políticas públicas en las que se insertan los servicios de acceso a derechos a implementar. Asimismo, desde el consenso en torno al concepto se genera la incorporación de nuevas estrategias o acciones que permitan promover o fortalecer el acceso a la justicia.

## 2. Principios y valores que caracterizan el modelo

Los factores culturales y realidades político-sociales son determinantes para la concepción, diseño y desarrollo de servicios de acceso a los derechos y la justicia. A su vez, es fundamental que se enmarquen en principios de actuación y en valores institucionales que garanticen que la prestación de los servicios: i) está orientada en las y los usuarias; ii) da respuesta a sus necesidades; iii) se presta sin discriminación y con perspectiva de género.

En consecuencia, la clave del modelo y la cartera de servicios es la prestación coordinada y combinada de servicios de información, orientación y asistencia jurídica para el ejercicio de los derechos y el acceso a la justicia, con participación activa e involucramiento de la comunidad y que conlleva un mecanismo específico de ventanilla única y redes de derivación. A su vez, el modelo comprende la prestación de diversos servicios con el criterio de flexibilidad/necesidad, por cuanto la prestación de servicios se diseña en función de la necesidad específica que se identifica en la comunidad meta; es decir, si cambia la necesidad se reorienta el servicio.

Como principios generales y valores institucionales vinculados a la prestación de servicios de acceso a derechos, se asume la transversalidad en la perspectiva de derechos, la no discriminación y la equidad de género. Asimismo, se considera fundamental concebirllos como servicios públicos, gratuitos, ajustados a las necesidades de la comunidad meta, cercanos a la comunidad y accesibles de manera integral.

### 2.1 Servicio público y gratuito

La principal característica de una atención con perspectiva de derechos reside en su carácter de servicio público –en cuanto lo brinda una agencia estatal o privada en nombre del Estado– y gratuito. Si bien algunos modelos nacionales consideran el pago de ciertas prestaciones, este puede ser voluntario o se encuentra condicionado a cierto tipo de aranceles y tasas, que pueden ser eximidas cumpliendo disposiciones legales o condicionadas en función de la materia, según el caso y la legislación nacional correspondiente.

### 2.2 Servicio ajustado a las necesidades específicas de la comunidad meta

Tradicionalmente, se concibe la prestación de servicios públicos de cercanía como la instalación descentralizada de los mismos en una extensión territorial determinada, asumiendo que la comunidad va a utilizarlos por el simple hecho de que están disponibles. Sin embargo, muchos son los factores que hacen que un servicio no sea requerido: falta de conocimiento del alcance o beneficio del mismo, falta de documentación necesaria para acceder, competencia de servicios similares e incluso el horario de atención, que pueden ser motivo de que un servicio no tenga éxito en una comunidad determinada.



La realización de mapeos de necesidades de acceso a los derechos y la justicia y de los servicios aleatorios disponibles contribuye al diseño de un centro de servicios con mayor probabilidad de eficiencia y eficacia (por ejemplo, aquellos de los que dispone la misma comunidad y otras organizaciones e instituciones presentes, o la existencia de servicios en una estación central de trenes u ómnibus).

### 2.3 Acercamiento a la comunidad

Otra característica relevante de los centros de acceso al derecho es el acercamiento y el diálogo del mismo con las instancias u organizaciones formales e informales que existan en la comunidad. Especialmente en aquellas comunidades en las que no existían o ha sido débil la presencia de servicios estatales, la articulación y diálogo con estructuras preexistentes propias de las comunidad –como iglesias, organizaciones vecinales, organizaciones o empresas comunitarias, cooperativas, organizaciones de caridad o asistencia, entre otras– colabora con la cohesión social, la cultura de paz, el fortalecimiento del tejido social y el establecimiento de sentido de acercamiento de la estructura estatal a la comunidad.

Este acercamiento también promueve la participación comunitaria en la toma de decisiones, los ajustes del servicio, la canalización de dificultades, la identificación de oportunidades e incluso la identificación de vocerías, personas voluntarias o potenciales funcionarios y funcionarias para la prestación de servicios. La vinculación con la comunidad debe responder idealmente a una estrategia que establezca objetivos y fines construidos participativamente, para fundamentarla y establecer los alcances y expectativas comunes.

### 2.4 Accesibilidad integral

La accesibilidad presenta uno de los principales desafíos y es una de las características principales de un modelo de servicios de acceso a los derechos. Se la considera en el sentido más amplio de la palabra, puesto que no solo debe ser accesible en cuanto a facilitar el acceso y uso por personas con discapacidad o movilidad reducida, sino que deberá también considerar:

- **Accesibilidad intercultural:** para facilitar el acceso y puesta en marcha de mecanismos de diálogo en función de otras lenguas y dialectos que se hablen en el país, la comprensión de la cosmología indígena de la población a la que se sirve o el conocimiento suficiente de la cultura de una población no natural de la zona.
- **Accesibilidad geográfica:** para asegurar que las personas de esa comunidad pueden acceder al servicio de manera efectiva contando con medios de transporte, puentes o caminos en condiciones para garantizar el acceso de manera segura y simple.
- **Accesibilidad horaria:** aunque muchos servicios públicos cuenten con amplios horarios de atención, muchas personas no pueden acceder a ellos por diversos motivos.

- Contar con servicios fijos o aleatorios en horarios no tradicionales puede contribuir a que estas personas puedan hacer consultas o hacer exigibles ciertos derechos.
- Seguridad: el acceso a los centros de servicios no debe significar ningún riesgo adicional para las personas que lo utilizan. La seguridad tanto física como emocional de las personas que utilizan o que proveen el servicio debe ser considerada al momento de su planificación.

### 3. Fundamentos transversales del modelo

Tres referencias fundamentales permiten identificar los valores y principios que guían la prestación de servicios de acceso al derecho propuestos en el modelo tipo regional: las 100 Reglas de Brasilia para el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, la perspectiva de garantía de derechos y la participación de la ciudadanía y/o de la comunidad.

#### 3.1 Reglas de Brasilia como marco referencial en la construcción del servicio

Las definiciones propuestas en las 100 Reglas de Brasilia y su visión integral del acceso a la justicia en el marco del Estado de derecho fueron relevantes en la construcción de una perspectiva de servicios de acceso a los derechos. Adoptadas en el año 2008, aunque no constituyen formalmente un tratado que pueda ser considerado vinculante para los Estados que las suscriben, la mayoría de los países de la región las han incluido en su sistema jurídico a través distintos mecanismos.

Su contenido refiere a la expresión de los Estados, por medio de sus instituciones operadoras de justicia, para determinar el alcance que se pretende dar al derecho de acceso a la justicia. Es así que, como directrices, buscan plantear criterios mínimos de actuación y servir de marco para la provisión de servicios de acceso a los derechos fundamentales.<sup>2</sup>

Con excepción de Haití, las 100 Reglas de Brasilia para el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad fueron adoptadas por todos los países latinoamericanos y, de alguna u otra manera, incluidas en su cuerpo normativo y sistemas jurídicos por medio de decretos, resoluciones, acordadas, sentencias y declaraciones.

Aunque no contemplan nuevos derechos ni proponen un nuevo proceso de codificación de normas relativas a derechos de lo que consideran personas pertenecientes a

2. Nota del autor: El derecho de acceso a la justicia que rigen las 100 Reglas de Brasilia guarda una relación directa con la realización y ámbito de aplicación de la Convención Americana de Derechos Humanos, principalmente con el derecho a la igualdad (artículo 1.1 y 24), a la seguridad personal (artículo 7), a las garantías judiciales (artículo 8), y al acceso a un recurso efectivo (artículo 25), entre otros.

grupos en situación de vulnerabilidad, sí representan una enorme oportunidad como guía en el diseño de políticas públicas dirigidas a garantizar acceso a derechos. Desde su misma exposición de motivos, señalan: “Las presentes Reglas no se limitan a establecer una base de reflexión sobre los problemas del acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sino que también recogen recomendaciones para los órganos públicos y para quienes prestan sus servicios en el sistema judicial”<sup>3</sup>

En algunos países de la región, las 100 Reglas de Brasilia han servido de parámetro e inspiración para el desarrollo de normas y principios de actuación. La Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y Gobierno<sup>4</sup> cita en su declaración de San Salvador (2008): “Asimismo tomamos nota de la adopción por la Cumbre Judicial Iberoamericana de las Reglas de Brasilia, de acceso a la justicia de los grupos en condición de vulnerabilidad, promovidas también por las redes iberoamericanas de fiscales, defensores públicos y colegios de abogados (AIAMP, AIDEF, UIBA)”.

En el ámbito del Sistema Internacional de Protección de Derechos Humanos, el informe del relator especial de Naciones Unidas sobre la independencia de los magistrados y abogados señalaba, en su recomendación número 67 del año 2008, que “considera recomendable la difusión por las Naciones Unidas de las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad”.

En el proceso de reconocimiento del derecho a acceder a derechos fundamentales y a la justicia desde la cosmología tradicional de los pueblos y comunidades indígenas, Perú ha impulsado la elaboración e implementación de tres protocolos complementarios, aprobados entre 2013 y 2014, que son de utilización obligatoria por todos los operadores de justicia:

- i. Un protocolo de coordinación interforal para establecer mecanismo de solución de conflictos.
- ii. Un protocolo de actuación jurisdiccional, para garantizar los derechos de la población indígena.
- iii. Un protocolo de atención y orientación legal, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de acceso a la justicia de los pueblos indígenas.

El proceso también incluye la capacitación de líderes indígenas y funcionarios, además de la difusión de derechos en la población indígena.

Perú, Sistema de Justicia Intercultural.

3. Op. cit. De acuerdo a los registros de Cumbres Iberoamericanas en Internet, en este proceso participan las principales redes iberoamericanas de instancias operadoras y servidoras del sistema judicial: la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, la Asociación Interamericanas de Defensorías Públicas, la Cumbre Judicial, la Federación Iberoamericana de Ombudsmen y la Unión Iberoamericana de Colegios y Agrupaciones de Abogados(as).

4. Extraído del Programa de Acción de San Salvador (XVIII Cumbre Iberoamericana Jefes Estado y Gobierno, Disponible en [http://segib.org/upload/Programa%20de%20Accion%20San%20Salvador\(1\).pdf](http://segib.org/upload/Programa%20de%20Accion%20San%20Salvador(1).pdf), consultada el 5 de junio de 2015

### 3.2 Perspectiva de garantía de derechos y perspectiva de género para la inclusión

El reconocimiento de derechos fundamentales es de carácter universal. Prácticamente todos los países del mundo han coincidido en reconocer en sus normas fundamentales a la Declaración Universal de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas.

En el marco de este reconocimiento, la Declaración y el Programa de Acción de Viena de 1993 determinan que los Estados están obligados a diseñar e implementar planes nacionales de derechos humanos. A decir del secretario general de Naciones Unidas, Ban Ki-moon, en el vigésimo aniversario de ese evento, “la Declaración y el Programa de Acción de Viena reforzaron importantes principios, entre ellos la universalidad de los derechos humanos y la obligación de los Estados de acatarlos. Además, proclamó inequívocamente los derechos de la mujer y subrayó la necesidad de combatir la impunidad, inclusive mediante la creación de una corte penal internacional permanente”.<sup>5</sup> Concepto que, en conjunto, determina también la implementación y promoción de una conducta institucional enmarcada en los derechos humanos.

El Sistema Interamericano de Derechos Humanos ha señalado la importancia de desarrollar los sistemas nacionales para apoyar el desarrollo normativo garantizando de manera específica los derechos humanos. Asimismo, en este marco, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha señalado la obligación de desarrollar las instituciones nacionales, al señalar que no es suficiente que los recursos judiciales existan, sino que deben ser efectivos en su concepto e implementación, de tal forma que se asegure la no discriminación para acceder a la exigibilidad de los derechos.<sup>6</sup>

La perspectiva de derechos supone tanto la predisposición de las instituciones para diseñar servicios en función de las necesidades de grupos y/o personas en particular como la suficiente formación, instrucción y desarrollo de procedimientos que garanticen la completa sensibilidad en la prestación de servicios públicos con perspectiva de derechos humanos, diseñados en función de la comunidad a la que sirven. Ejemplos del desarrollo de políticas de accesibilidad para personas con movilidad reducida o con discapacidad motriz son comunes en toda la región. Recientemente, a partir del concepto de sensibilidad en derechos en el diseño de políticas públicas se comenzó a abordar algunas cuestiones mucho más específicas para atender con perspectiva de género y considerando la niñez y la adolescencia, las personas adultas mayores, con discapacidad o indígenas.

5. Extraído del prólogo del documento “Declaración y Programa de Acción de Viena. 20 años trabajando por tus derechos”. Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. ONU, 2013

6. Ver sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos de: “Cantos vs. Argentina” (28 de noviembre de 2002; párr. 52) en cuanto a no es suficiente que los recursos judiciales existan sino que deben ser efectivos desde su concepto e implementación; o en el caso “González y otras (Campo Algodonero) vs. México” (16 de noviembre de 2009; párr. 402) en cuanto a la discriminación que supuso para los familiares de las víctimas la dificultad para acceder a la exigibilidad de los derechos reclamados.

En Honduras, en la implementación de la Ley contra la Violencia que Sufren las Mujeres, se diseñó un modelo de atención integral ajustado a comunidades determinadas con la posibilidad de diferenciar los servicios específicos brindados en función a cada ciudad en la que se implemente. A diferencia del modelo clásico, en el que se establecen servicios estandarizados, el Centro de Atención y Protección de Derechos de las Mujeres (Caprodem) cuenta con una cartera de servicios y procedimientos básicos que pueden crecer y adaptarse a necesidades específicas.

Honduras, Caprodem.

Así es que, en países como Colombia, Paraguay y Perú, el reconocimiento del derecho consuetudinario y la perspectiva de derechos de personas indígenas han llevado a promover el pluralismo legal, el reconocimiento de la justicia indígena y el acceso a la justicia de comunidades indígenas por medio del desarrollo de herramientas que promueven el reconocimiento de la Justicia Intercultural.<sup>7</sup>

Si bien la perspectiva de derechos puede ser entendida como un concepto genérico y aglutinante de todos los derechos humanos, al referirse al acceso a la justicia es relevante hacer una especial mención de la perspectiva de género, como expresión particular del desarrollo de los derechos humanos de las mujeres. Distinción que se realiza en reconocimiento a su perspectiva científica con capacidad explicativa de procesos sociales y a que contribuye a la superación de las visiones esencialistas de lo que es ser un hombre o ser una mujer. Abordar la concepción de un servicio de acceso a derechos desde esta perspectiva contribuye a entender las variaciones que adquieren lo femenino y lo masculino para la comunidad meta seleccionada, al tiempo que visibiliza la existencia de eventuales relaciones de poder que se han traducido también en leyes y en la manera de administrar justicia.

Las Casas de Derechos de Brasil fueron concebidas con un componente fundamental de participación comunitaria: Los y las Agentes Comunitarios/as de los Núcleos de Justicia Comunitaria (NJC). Los/as agentes comunitarios/as son personas de la misma comunidad meta que se capacitan en la prestación de servicios de acceso a la justicia, conocen los procesos institucionales y funcionan además como intérpretes culturales. Su participación en las Casas de Derechos ha contribuido positivamente en la construcción de lazos de confianza con la comunidad. Un NJC puede funcionar sin una Casa de Derechos pero una Casa de Derechos no puede funcionar sin un Núcleo de Justicia Comunitaria.

Brasil, Casas de Derechos.

7. Programa EUROsocial II – Programa de Justicia Intercultural. Más información disponible en [http://www.sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/ficha\\_experiencia\\_justicia\\_intercultural\\_peru.pdf](http://www.sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/ficha_experiencia_justicia_intercultural_peru.pdf)

### 3.3 Participación ciudadana, empoderamiento, calidad de gestión y transparencia

La Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce en su artículo 21 el derecho a “participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos”. Pero la participación no es necesariamente espontánea y debe ser promovida, como manifestación evidente de que son bienvenidos el diálogo y la utilización de canales de comunicación. Una herramienta muy útil para la promoción de la participación es la educación legal popular y la educación en derechos, proceso de empoderamiento en derechos que incluye a quienes prestan el servicio.

Uno de los problemas que enfrentan muchos Estados en la provisión de servicios es la falta de reconocimiento por los funcionarios y funcionarias que prestan un servicio público de que no actúan en nombre propio, sino en nombre de un Estado. Ejemplos de discriminación, estigmatización y mala praxis de personas que priorizan creencias y opiniones personales en su función pública son habituales. Por ello, más allá de la formación institucional al personal que provee un servicio en cuanto a las características y procedimientos del mismo, es altamente recomendable la formación adicional en derechos humanos, de manera tal de asegurar la perspectiva de derechos en la provisión del servicio.

Algunas experiencias exitosas de participación comunitaria en la región latinoamericana demuestran que el Estado puede ser responsable del diseño de estrategias específicas por medio de las cuales la participación de la comunidad contribuye directamente en la provisión de servicios, ya sea para identificar necesidades, definir prioridades o incluso la forma en la que serán provistos ciertos servicios. De esta manera, las personas no solo utilizan el servicio, sino que también contribuyen a su desarrollo, lo promueven, proponen recomendaciones y se empoderan en su derecho desde su propio reconocimiento.

El entendimiento de la participación como elemento fundamental del empoderamiento de la ciudadanía requiere el reconocimiento de que la participación significa también que la institución pública se abra a un proceso de identificación e incorporación de las preocupaciones, necesidades y valores de los distintos grupos meta con los que pretende trabajar o en los que pretende incidir, incluso en la toma de decisiones.

Una participación pública ideal consiste en un proceso de comunicación bidireccional que proporciona un mecanismo para intercambiar información y fomentar la interacción con la comunidad por los agentes proveedores de servicios de acceso a los derechos. Una vez establecido el diálogo, se presenta la oportunidad para fortalecer la confianza necesaria para promover la transparencia y adecuada rendición de cuentas.

En el ámbito regional, el Departamento de Desarrollo Humano, Educación y Empleo

de la Organización de Estados Americanos promueve la participación ciudadana y comunitaria como prácticas orientadas a una mayor transparencia, participación y eficiencia en las administraciones públicas. Algunas administraciones prestan muy poca atención a la participación de los agentes, por considerar que los profesionales son los más adecuados para tomar las decisiones con una orientación técnica o porque los políticos locales piensan que ellos representan mejor los intereses de los distintos agentes.

Entre otros, algunos de los beneficios de la participación de personas de la comunidad son:

- Aportar el punto de vista de los usuarios/clientes, que puede mejorar los proyectos y planes.
- Demostrar un compromiso con una gestión eficaz y transparente.
- Potenciar el papel de los agentes aumentando la aceptación general del proyecto.
- Ayudar en y mejorar la toma de decisiones en todas sus fases.
- Contribuir a agilizar la prestación del servicio y disminuir la ansiedad ante el desconocimiento de los procesos que requiere el servicio.
- Potenciar el acercamiento del Estado a la población y dar precisión a la política pública.

## II. Características de la gestión y portafolio de servicios ofrecidos

A continuación se presentan características de los servicios y formas de organización que se han identificado como fundamentales para su prestación en modelos exitosos de servicios de acceso a derechos en la región. No se pretende definir cada una de las metodologías, sino que se ejemplifica cuáles son las características que las identifican como exitosas y, por tanto, merecedoras de ser compartidas.

Más allá de que en las experiencias observadas puedan presentarse todas o no, estas características, fueron sistematizadas de manera tal que, en función de los principios y valores fundamentales señalados anteriormente, puedan utilizarse en su conjunto o separadamente. Incluyen la organización de la prestación bajo el modelo de *ventanilla única* con redes de derivación, la metodología de coordinación, la provisión de información en derechos y educación legal popular, la orientación legal, la asistencia y el patrocinio legal, la asistencia multidisciplinaria y la oferta de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

### 1. Ventanilla única (redes de derivación)

La ventanilla única remite a la articulación. El concepto de ventanilla única para la provisión de servicios de acceso al derecho surge de la necesidad de brindar a la ciudadanía una respuesta unificada a sus necesidades y parte de la premisa de que es el Estado el que debe coordinar su respuesta a la comunidad. La instalación de servicios con la característica de ventanilla única presume la existencia de un mapeo previo que identifique cuáles son los potenciales servicios básicos necesarios a ser instalados en ese centro de atención y cuáles son las redes de derivación que deben ser preparadas, con la información necesaria y los mecanismos de articulación suficientes, de manera tal que, aunque el servicio no esté instalado en esa instancia, pueda brindarse de manera efectiva una primera asistencia y derivación.

La instalación de varios servicios públicos en un mismo espacio no solo brinda una respuesta integrada y sólida del Estado, sino que además contribuye a la reducción de costos de arranque y mantenimiento.



## 2. Coordinación

Más allá de la existencia o no de un servicio de ventanilla única, es altamente recomendable el diseño de un sistema de coordinación de servicios que garantice la articulación en lo intrainstitucional –entre los diversos servicios prestados en el centro–, interinstitucional –entre el centro y otras instituciones con las que se relaciona, incluyendo las organizaciones sociales y de base con las que convive–, interdisciplinario –cuando los servicios abarcan una diversidad de especialidades– e intergubernamental –cuando se debe establecer articulaciones en diversos niveles de un gobierno, ya sea este de tipo unitario o federal. Contribuye a una coordinación efectiva la instalación de una estructura administrativa que se encargue de la primera atención, derivación y seguimiento de los casos y sea responsable de la estructura fundamental del centro en lo administrativo.

## 3. Información sobre derechos y educación legal popular

Para muchas personas la principal barrera en el acceso a sus derechos es el desconocimiento de cuáles son los derechos que tiene y cuál es la forma en la que puede gozarlos. El analfabetismo, el analfabetismo funcional y la deserción escolar contribuyen a que muchas veces no puedan acceder a la información impartida sobre ciudadanía y derechos por los mecanismos tradicionales de enseñanza. Garantizar mecanismos adecuados y asegurar la educación legal conlleva empoderar a la población y generar así una ciudadanía activa, lo cual contribuye positivamente en la formación ciudadana. Como consecuencia, al promover el ejercicio de derechos favorece la cultura de la transparencia, la toma de decisiones basadas en evidencia, el combate a la corrupción y la gobernabilidad.

Como parte del proceso de implementación del Programa EUROsociAL II en América Latina, fue diseñada una metodología de construcción participativa de campañas de divulgación de derechos por medio de la cual, a partir de un proceso de sensibilización de la población meta, se construye una estrategia de acción comunicacional con la participación directa de la comunidad.

En Argentina, el Programa de Jóvenes “Más y Mejor trabajo” de los Centros de Acceso a la Justicia de la Provincia de Santiago del Estero, identificó como una dificultad para el desarrollo la criminalización de personas jóvenes frente al accionar policial y diseñó en el año 2014 una campaña de divulgación de derechos denominada “No me pongan la mano encima” para sensibilizar a sobre cuáles son los límites del accionar policial.

En Costa Rica y Honduras, las mujeres usuarias de los servicios definieron el mensaje y canales de comunicación en los que serían difundidos cada uno de los centros (Casa de Derechos de las Mujeres de Upala y Centro de Atención y Protección de Derechos de las Mujeres de Tegucigalpa).

Contar con campañas y mecanismos de divulgación de derechos ajustados a las necesidades de comunidades específicas ayuda a disminuir los niveles de ansiedad de la comunidad al respecto de cuáles son las expectativas frente a sus reclamos, el límite de sus derechos y el alcance de sus obligaciones, y contribuye al establecimiento de una relación de confianza con el Estado.

#### 4. Orientación legal

Un estadio intermedio entre la divulgación de derechos y la asistencia legal se encuentra en la orientación legal. La disponibilidad de personas, sean profesionales o no, que expliquen en lenguaje adaptado a consultas específicas sobre el acceso a derechos de una comunidad estimula la utilización de los servicios y contribuye efectivamente a la disminución de conflictos.

En Chile, en el año 2012, las Corporaciones de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana implementaron una campaña de acercamiento de la justicia a la comunidad y de orientación legal, denominada “¡Casera, la justicia llegó a la Ferial!”, instalando en puestos de mercados comunales espacios de orientación legal para la comunidad, que abarcaban desde información sobre derechos de consumo a consultas en materia laboral, civil o penal. Recientemente, en la región de Magallanes, con una actividad denominada “Plaza de justicia para migrantes” se estableció un espacio de orientación legal y en derechos dirigida a las personas no chilenas que viven o trabajan en la ciudad de Punta Arenas.

Chile, Corporaciones de Asistencia Judicial

#### 5. Asistencia y patrocinio legal

La asistencia y patrocinio legal es una de las metodologías más tradicionales de provisión de servicios de justicia para la comunidad. Ya sea por medio de servicios formales de defensorías públicas, asociaciones de profesionales del derecho o consultorios jurídicos de universidades, todas coinciden en la oferta de acompañamiento formal a la resolución de conflictos en el ámbito jurisdiccional.

Los Centros de Asistencia Legal Gratuita (Alegra) brindan un servicio legal integral y de calidad a la población en condición de vulnerabilidad, sea porque esta no cuenta con recursos económicos o porque forma parte de grupos con especial protección, como menores, discapacitados, mujeres y ancianos, entre otros. Los Alegra reúnen a la Defensa Pública en Familia, Civil y Laboral, a la Defensa de Víctimas y a los Centros de Conciliación Gratuitos. Mediante Alegra, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, busca acercar la justicia a la población.

Perú, Centros de Asistencia Legal Gratuita.

## 6. Asistencia integral y multidisciplinaria

Los factores y causas que contribuyen a la vulneración de derechos y a la existencia de conflictos son múltiples. Por ello, si se parte de un modelo de centro de servicios con perspectiva de derechos, se debe considerar una respuesta integral y multidisciplinaria que incluya a otras profesiones distintas al derecho que puedan complementar la respuesta.

La participación activa de otro tipo de profesionales en función de las características de cada comunidad, en cuestiones tan diversas como trabajo social, psicología, sociología, antropología, entre otras, puede ofrecer una respuesta más efectiva e integral e identificar la oportunidad de proveer derechos distintos a la justicia.

Debido a la multiplicidad de problemas que puede tener una persona, el equipo psicosocial de un Centro de Acceso a la Justicia de Argentina (CAJ) trabaja con diferentes metodologías para abordarlos. Los conflictos donde existen situaciones de violencia familiar o de adicciones son tratados interdisciplinariamente con aquellos programas u organismos del Estado nacional que desarrollan propuestas específicas para estos temas, de manera que las personas que consultan reciban una atención profesional y personal privada donde, mediante un diagnóstico, se identifica el tipo de intervención integral.

El objetivo de este equipo de profesionales es buscar soluciones con los actores involucrados a las variadas dificultades materiales y sociales que afectan la vida psíquica de los ciudadanos/as. Para ello, se construye un espacio de intercambio discursivo donde los profesionales toman contacto con las problemáticas y comienzan, estudiado el caso, la intervención necesaria.

Los psicólogos realizan primero entrevistas a las personas que se acercan a los CAJ y en esta etapa, de ser necesario, intervienen médicos psiquiatras. En ciertos casos, se trabaja con el Centro de Salud u hospital más cercano, donde, luego de la derivación, se realiza un seguimiento activo, hasta que concretamente la persona haya superado la situación problemática que la afecta.

Argentina, Centros de Acceso a la Justicia.

## 7. Presencia de mecanismos alternativos de solución de conflictos

Más allá de los beneficios típicos, tales como el fortalecimiento del diálogo y el empoderamiento de la comunidad, contar con mecanismos alternativos de solución de conflictos al servicio de la comunidad contribuye a la disminución de la judicialización de controversias y a la visibilización del centro como un espacio útil para la comunidad.

De esta manera, por medio de la implementación de servicios formales o informales, en cuanto sean estos de tipo jurisdiccional o comunitario, desde el mismo centro ins-

talado en la comunidad meta se contribuye a la implementación de mecanismos alternativos de solución de conflictos que de otra manera hubieran contribuido al desarrollo de otras formas de violencia, a la impunidad o a judicializar las controversias.

Las Casas de Justicia son *centros interinstitucionales* de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y alternativa. De manera integral y diferenciada, incluyendo la búsqueda de alternativas a la resolución de conflictos aplicadas por quienes son mediadores/as en equidad, las Casas de Justicia abordan cada grupo poblacional a partir de sus características específicas. Así, se cuenta con especificidad en la atención de mujeres víctimas de violencia, personas indígenas, afrodescendientes, niños, niñas y adolescentes, o personas adultas mayores.

Colombia, Casas de Justicia.

### III. Elementos estructurales para el funcionamiento del modelo

Una vez presentados los aspectos generales de actuación y algunas de las herramientas consideradas útiles en la provisión de servicios que promueven el acceso a los derechos y están orientados al acceso a la justicia de comunidades consideradas en alguna situación de vulnerabilidad, se presentan aquí elementos estructurales que configuran algunos de los servicios identificados como buenas prácticas en la región. Muchos hacen parte de la cotidianeidad en toda provisión de servicios de un Estado, pero se ha decidido mencionarlos específicamente en función de la importancia que presentan, como un todo o en parte, en la construcción y prestación de servicios de acceso a derechos.

Del proceso de sistematización y análisis realizado, se han identificado como especialmente relevantes:

#### 1. Existencia de convenios o acuerdos formales

Cuando se trata de conformar la prestación de uno o varios servicios dirigidos a una población específica y se pretende que esa provisión se realice con la participación de varios o múltiples actores, se hace necesario no *dar por entendida* ninguna situación. Dedicar tiempo a la construcción de convenios o acuerdos formales que reflejen objetivos, fines y alcance del servicio a ser prestado minimiza riesgos de conflictos y contribuye, por medio del establecimiento del diálogo interinstitucional, al fortalecimiento de lazos.

#### 2. Definición clara del alcance territorial del servicio

Cuando una instancia pública –sea esta de alcance nacional, departamental, municipal o barrial– identifica la necesidad de emprender modelos que provean derechos a una comunidad que, por algún motivo, no los podía hacer exigibles hasta el momento, se requiere de una determinación clara del alcance territorial que ese servicio tendrá. En función de un diagnóstico que determine las necesidades y oportunidades de provisión del derecho específico, es recomendable considerar la instalación de los servicios a disposición de la personas que representan al grupo en situación de vulnerabilidad seleccionado, ya sea en la misma comunidad o en un lugar en donde quienes serán las personas usuarias puedan disponer de los mismos (véase accesibilidad integral).

### **3. Determinación y respuesta oportuna según tipo de servicio: fijo/móvil, estable/periódico, horario “normal”/extraordinario, etc.**

Como una extensión del concepto de territorialidad y el principio de accesibilidad, se recomienda establecer claramente el alcance que tendrá la respuesta a la necesidad de provisión de servicios y cuáles son los mecanismos que están dispuestos a implementarse para cubrir esa necesidad. Define a los servicios en función de su característica en cuanto a la forma y periodicidad en que son provistos en función de la población meta. Por ejemplo, si se ha identificado que una población determinada no accede a un servicio porque el horario de atención coincide con el tiempo en que las personas están trabajando o desplazándose al trabajo, colocar un servicio determinado en la comunidad en la que reside esa población en el mismo horario en el que atienden los servicios regulares no ofrece ninguna diferencia y probablemente la población meta siga sin acceder a esos derechos. Algo similar ocurre con la modalidad del servicio según sea fijo o móvil: si se determina que sea móvil, por ejemplo, salvo que la seguridad del servicio y la integridad de las personas proveedoras del mismo lo prohíban, se deberán determinar y respetar rutas, fechas y horarios para la provisión del mismo y todo cambio deberá ser comunicado de forma oportuna.

### **4. Diseño eficaz y eficiente de mecanismos de información y uso de tecnologías de información y comunicación (TIC)**

Los avances en el uso de tecnología y tecnologías de la información y la comunicación (TIC) actuales ofrecen una oportunidad adicional a la prestación de servicios de acceso al derecho. Considerar su utilización no solamente se restringe a la provisión de electricidad, utilización de computadoras y equipamiento informático, pues las nuevas tecnologías pueden ser ineficaces, si no se integran a las tradicionales formas y costumbres. Se recomienda diseñar mecanismos y herramientas formales de registro, acceso, difusión, uso y análisis de la información en un formato que garantice su accesibilidad y se ajuste a cada comunidad. Muchas veces, mecanismos simples y tradicionales, como la provisión de información diseñada especialmente para ser difundida boca a boca o la utilización de megáfonos, entre otros, son tan útiles y eficientes como las redes sociales o las listas de correos electrónicos. Otras veces, cuestiones de desconfianza en las instituciones, seguridad personal e integridad física hacen que muchas personas eviten dar información sensible que pueda identificarlas. El uso de TIC deberá ser considerado como un medio y no como un fin en sí mismo. Por ejemplo, en comunidades con recursos económicos limitados, como es frecuentemente el caso, el acceso a Internet, sea a través de una computadora o de un *smartphone*, no es algo muy común, lo que limita mucho el posible impacto del desarrollo del uso de las TIC.

## **5. Existencia y/o disponibilidad de personal especializado en atención y difusión**

Aunque no es indispensable que se encuentre físicamente en el entorno en el que se provee el servicio, la disponibilidad de una persona o conjunto de personas especializadas en la comunicación (sea formal o no formal) contribuye positivamente a la existencia del servicio, a su difusión, a la adecuada transmisión del mensaje y a la comprensión cultural y cosmológica de la comunidad meta. El proceso de transmisión del mensaje de “acceso a derechos” debe incluir necesariamente el concepto de educación popular legal y en derechos, a modo de contribuir a la cultura de conocimiento del alcance y dimensión de los derechos y la prevalencia del Estado de derecho.

## **6. Diseño, implementación y evaluación constante de herramientas estándares para asegurar una atención diferenciada**

En general, la provisión de servicios de acceso a los derechos y la justicia responde a mecanismos legales específicos y determinados. Más allá de la existencia de procedimientos estándares de base legal o formal de ámbito administrativo, se recomienda el desarrollo de manuales de atención, de protocolos y de procedimientos para la provisión de los servicios, diseñados de manera tal que permitan su revisión periódica para evaluar la eficacia y eficiencia en la implementación de la norma.

## **7. Diseño, implementación y evaluación de un sistema informático básico para el centro**

Existe la creencia de que los servicios, cuando son pequeños o precarios, no exigen algún tipo de sofisticación, como la que significa la construcción e implementación de una base de datos. Aunque sea de manera precaria y en bases de datos simples y estándares, como las que provee cualquier sistema operativo, la disponibilidad de datos informatizados facilita el análisis del servicio en función de indicadores estructurales, de proceso y de resultados para medir su alcance. Además, un sistema informático diseñado para el registro de información determinada asegura su disponibilidad para la toma de decisiones basada en evidencia.

## IV. Recomendaciones para la sostenibilidad

La puesta en marcha de un Centro de Prestación de Servicios solo puede ser eficiente si viene acompañada de un plan de sostenibilidad. Por sostenibilidad se entiende la permanencia del CPS en el tiempo. Lo importante es asegurarse de que el modelo encuentre por sí mismo medios para sostenerse y mantenerse en un estado funcional satisfactorio. Solo la concienciación colectiva puede hacer posible la sostenibilidad y ser una fuerte ventaja, mientras que el individualismo, al contrario, haría desaparecer cualquier forma de sinergia y coherencia. La sostenibilidad debe inscribirse en el marco de la actividad de un Centro de Prestación de Servicios.

El CPS no debería considerarse como dependencia de un juzgado. En efecto, los usuarios/as no deben sentirse en un establecimiento judicial, sino en un espacio al que acuden para buscar soluciones a los problemas de su día a día, sin contraprestación financiera (principio de gratuidad).

La sociedad civil es un componente esencial de un servicio de acceso al derecho de calidad y en ello importan tanto los profesionales del derecho, valiosos por sus conocimientos técnicos, como las asociaciones, quienes son las más aptas para acercarse a los grupos vulnerables. En este marco sería necesario que las asociaciones estén claramente definidas<sup>8</sup> y enmarcadas en una base legal nacional.

La sostenibilidad implica abrir el servicio a varias temáticas y contribuir a un mayor volumen de actividad y a la visibilidad, políticamente necesaria para facilitar una implementación territorial con amplia cobertura, así como la inversión del Estado. La flexibilidad es también un componente esencial del buen funcionamiento del CPS y puede formar parte de un trabajo de reflexión de un comité de seguimiento –compuesto por entidades locales, asociaciones y personal del CPS, entre otros–, a efectos de elaborar un plan de acción, así como definir las necesidades y oferta de servicio correspondiente. La sostenibilidad debe pasar por alianzas

---

8. Según la legislación francesa, se entiende por asociación un convenio por el cual dos o más personas ponen en común, de forma permanente, sus conocimientos o su actividad con un ánimo distinto al de compartir beneficios. Se rige, en cuanto a validez, por los principios generales del derecho aplicable a los contratos y obligaciones. Toda asociación fundada en una causa o para un objeto ilícito, contrario a las leyes, la moralidad o que podría atentar contra la integridad del territorio nacional a la forma republicana de gobierno es nula, o sin efecto (Véanse Ley francesa de 1 de julio de 1901 y Decreto de 16 de agosto de 1901; ambos textos legales fundamentan el funcionamiento de las asociaciones).



## 1. Concepto de alianzas

El acceso al derecho es un reto colectivo. Requiere un compromiso del Estado junto con entidades locales (gobiernos, alcaldías, etc.), así como la articulación por convenios entre cada actor, que definan el papel y las responsabilidades financieras de cada uno, redactados de manera tal que no dé lugar a interpretaciones ni a posibles fallos de compromiso entre los socios. La firma de convenios permite involucrar a cada actor.

Los actores principales para la puesta en marcha de la prestación del servicio podrían ser:

- El Estado, en la coordinación.
- Las entidades locales, más aptas para identificar necesidades y proponer nuevas temáticas cercanas a los ciudadanos/as.
- El personal permanente de los CPS, que puede hacer de puente entre el Estado, los usuarios/as y las entidades locales. Debe estar habilitado para proponer las alianzas que considere oportunas.
- Las asociaciones, quienes, gracias al análisis de campo, pueden sugerir nuevos servicios a ofrecer.

## 2. La financiación conjunta

La parte financiera es un juego de malabares difícil, pero necesario para la supervivencia del CPS. No solo es importante que el Estado participe en la financiación, sino también que las aportaciones de las entidades locales sean suficientes para la sostenibilidad del CPS. Se debe encontrar un justo equilibrio, sin perjuicio de la prerrogativa estatal de control del servicio público ni de la rendición de cuentas.

Por otra parte, se puede acudir también a la financiación privada (empresas, fundaciones etc.). En todo caso, la participación financiera debe ser formalizada por la firma de un convenio, que permite definir la procedencia de los fondos y la responsabilidad de los socios. Asimismo, se podría considerar la posibilidad de que el CPS reciba donaciones de fundaciones y empresas privadas en el marco de su responsabilidad social. Además, los socios que desean invertir deberían tener la obligación de depositar una solicitud sobre la cual solo puede decidir el Estado.

En caso de financiación mixta, la rendición de cuentas es aún más importante, para evitar fraudes.

Por último, no es recomendable dejar al coordinador/a del CPS la gestión financiera del presupuesto del establecimiento a su cargo, que debe quedar como prerrogativa del Estado; sin embargo, sí deberá asumir la gestión administrativa del mismo.

La financiación de los gastos de actividad o de misión –que se distinguen de los gastos

de funcionamiento– debe suministrarla el Estado o las entidades locales que se comprometieron a asumirla en el convenio firmado con el Estado.

### **3. La necesidad de recursos adecuados**

#### **3.1 Infraestructura edilicia**

Una propuesta de requerimientos mínimos para el local que va a acoger el servicio se encuentra en la Guía de Creación que se encuentra más adelante en este documento. Cabe recalcar que el local determina la sostenibilidad, en la medida que es identificado por los usuarios/as; por tanto, las mudanzas frecuentes no son convenientes. Por otra parte, la elección del lugar de implementación debe responder a una estrategia geográfica (p. ej., en zona prioritaria, por carácter periurbano, extrema pobreza etc.).

#### **3.2 Recursos humanos**

La vida del CPS depende también de la diversidad de las personas que trabajan en cada establecimiento. Sería ideal que el personal permanente conste de:

- Personal de la institución nacional o federal responsable de la política pública (financiado por el Estado).
- Personal de la entidad/institución local que coordina la provisión de servicios (financiado por la entidad/institución local).
- Personal contratado para funciones específicas (financiado indistintamente por el Estado o entidad/institución local).
- Personal procedente de las asociaciones (voluntario o contratado con fondos no públicos).

## V. Recomendaciones para seguimiento y evaluación

Se entiende por sistema de seguimiento y evaluación los procesos de circulación y gestión de la información establecidos a efectos de garantizar un servicio de calidad, eficaz y eficiente. Tiene como objetivo último y fundamental la toma de decisiones, no solo a nivel micro en la aplicación del CPS, sino también a nivel macro, como insumos para las políticas públicas. El seguimiento se refiere al proceso de atención en cadena, que va desde el ingreso del usuario/a hasta la solución del problema que lo/a trajo, incluyendo las actuaciones de los profesionales e involucrados y del propio usuario/a. La evaluación se aplica a la prestación del servicio en general midiendo su calidad, resultado e impacto. Ambos procesos están interrelacionados, en la medida que se basan en el registro e intercambio de información.

Para hacer posible tanto el seguimiento de casos como la evaluación es necesario que la información se gestione y circule dentro del establecimiento del CPS, así como externamente con las instituciones fundadoras y colaboradoras, por medio de mecanismos preestablecidos con sus responsables bien identificados.

En general, el sistema de seguimiento y evaluación (S&E) debe ser lo más práctico y menos burocrático posible.

### 1. Seguimiento

El seguimiento supone usar mecanismos de comunicación internos a cada establecimiento del CPS, que consisten en:

- Registrar los datos de los usuarios/as (responsabilidad de la persona que recibe primero el usuario/a).
- Registrar la actuación realizada por cada profesional (responsabilidad de cada profesional).
- Informar al coordinador/a sobre dificultades o necesidades especiales en la atención de un caso (responsabilidad de cada profesional).
- Organizar reuniones de equipo para comentar casos específicos y dificultades (responsabilidad del coordinador/a).

El soporte para facilitar la circulación de la información es una base de datos interna automatizada gracias a un sistema informático propio que integra formatos con variables concretas que permiten recoger todos los datos necesarios. Para ser funcional y respetar el principio de confidencialidad, este sistema informático debe ser sencillo y amigable, es decir, que permita recoger información básica sin mayor limitación técnica ni de tiempo para quien la carga en el sistema, con distintos niveles de acceso, según el tipo de información necesaria (p. ej., judicial, no judicial) y el profesional (psicólogo, orientador, etc.). Puede ser útil prever un monitoreo del sistema informático a efectos de verificación (información correctamente cargada, etc., ausencia de fallos técnicos, etc.).

El seguimiento también implica mecanismos de comunicación externos, que consisten en:

- Nota para la remisión de casos o consultas en supuestos de derivación que permiten comunicar datos básicos del caso y acompañar, a distancia, al usuario/a.
- Nota u otro formato escrito u oral para la retroalimentación de los casos o consultas derivados.
- Informes mensuales sobre el funcionamiento y la actividad del establecimiento dirigidos a las instituciones fundadoras del CPS (responsabilidad del Coordinador/a).
- Informes de actividad anuales públicos dirigidos a instituciones fundadoras y colaboradoras que sean estatales o de la sociedad civil (responsabilidad del coordinador/a y comité de seguimiento interno; véase sección sostenibilidad).

Para facilitar el intercambio de información entre las instituciones se puede crear un segundo sistema informático, más elaborado, externo e interinstitucional, igualmente con distintos niveles de acceso.

## 2. Evaluación

La evaluación tiene como objetivo medir la eficacia y eficiencia del servicio en cuanto a calidad, resultado e impacto. Requiere cuatro componentes:

- Indicadores de análisis definidos para medir cuantitativa y cualitativamente elementos concretos de calidad (procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los usuarios/as), resultado (efecto a corto y mediano plazo) e impacto (efecto a largo plazo), con variables incorporadas en la base de datos interna.
- Indicadores que deben ser específicos (enfocados en el objetivo o resultado buscado), medibles (precisos y completos), alcanzables (verificables con fuentes disponibles), significativos (capaces de destacar la información más importante) y oportunos (información disponible cuando se necesita y por periodos).
- Fuentes de verificación identificadas para cada indicador, creadas y usadas para proporcionar el dato expresado por el indicador (base de datos, encuestas etc.).

- Datos estadísticos, como parte de los datos expresados por los indicadores cuantitativos. El sistema informático debería generar reportes con esos datos estadísticos.

Los procesos adelantados con funcionarios responsables permiten que la información necesaria a la evaluación sea producida, recolectada y analizada. Es recomendable la creación de un comité o comisión interinstitucional que agrupe a nivel macro las instituciones fundadoras involucrados.

A estos efectos, se proponen los siguientes indicadores mínimos:

Indicador	Objetivo	Indicador	Desagregaciones	Fuente verificación
Resultado	Acceso de los ciudadanos/as al servicio. Perfil del usuario/a.	• Número de personas usuarias.	Por sexo. Por edad. Por tipo de vulnerabilidad. Por grupo etario.	Base de datos interna.
		• Porcentaje de personas usuarias por 100.000 habitantes.	Por territorio.	Número de personas usuarias. Censo territorial
	Tipo de solicitud	• Número de servicios solicitados.	Por tipo de consulta: asesoramiento, derivación o patrocinio. Por materia: civil, penal, laboral, social o administrativa.	Base de datos interna.
	Tipo de servicios prestados y materias atendidas. Crecimiento de la oferta de servicios (R/E).	• Número de consultas atendidas.	Por tipo de consulta: asesoramiento, derivación o patrocinio. Por materia: civil, penal, laboral, social o administrativa. Por comparativo en el tiempo (día, mes, año).	Base de datos interna.
Resultado/impacto	Mayor empoderamiento de la población.	• Porcentaje de personas que conocen sus derechos y las formas de exigirlos.	Por usuarios/as registrados (R). Por ciudadanos/as en el territorio de implementación (I).	Encuestas anónimas a usuarios/as al finalizar la atención. Retroalimentación interinstitucional. Estadísticas institucionales.
		• Porcentaje de personas que ejercen sus derechos.	Por usuarios/as registrados (R). Por ciudadanos/as en el territorio de implementación (I).	Retroalimentación por usuario/a (directa o por encuesta). Retroalimentación interinstitucional (directa o por encuesta). Encuestas a población del territorio.
Resultado/calidad	Capacidad resolutive.	Porcentaje de consultas resueltas.	Por característica: original o remitido. Por resolución: final o derivado a otro servicio. Por comparativo en el tiempo (día, mes, año).	Base de datos interna.

Indicador	Objetivo	Indicador	Desagregaciones	Fuente verificación
Resultado/calidad	Capacidad resolutive.	Duración global de la resolución.	De ingreso inicial a resolución final. Según resolución interna o derivada.	Base de datos interna. Retroalimentación por usuario/a (directa o por encuesta). Retroalimentación interinstitucional (directa o por encuesta).
Impacto/calidad	Efecto multiplicador.	Número de usuarios/as que acuden al servicio por difusión.	Por zonas dentro del territorio.	Base de datos interna.
	Difusión del servicio. Divulgación de derechos.	Número de campañas en las que participa el establecimiento del CPS.	Por origen: propias o ajenas Por temática: acceso al derecho u otros temas (según tema).	Diligencias sobre las campañas.
Calidad	Formación de profesionales en contenidos específicos requeridos. Capacitación de beneficiarios/as del servicio. Divulgación de derechos.	Número de capacitaciones impartidas.	Por población meta: <ul style="list-style-type: none"> <li>funcionariado del centro, funcionariado público externo, instituciones no estatales (R/I),</li> <li>ciudadanía (R/I).</li> </ul>	Actas, certificados, informes emitidos por las instituciones que asumen las capacitaciones.
		Número de personas capacitadas.	Por población meta: <ul style="list-style-type: none"> <li>funcionariado del centro, funcionariado público externo, instituciones no estatales (R/I),</li> <li>ciudadanía (R/I).</li> </ul>	Actas, certificados, informes emitidos por las instituciones que asumen las capacitaciones.
	Tiempo de atención suficiente (según promedio establecido).	Duración de la atención.	Por atención y servicio.	
	Satisfacción de usuarios/as.	Nivel de percepción del usuario/a.	Forma de atención: información comprensible y amabilidad. Sobre el contenido de la atención: información útil.	Encuestas anónimas a usuarios/as al finalizar la atención.
Calidad/estructural	Funcionamiento idóneo con asignación de recursos adecuada.	Porcentaje de gestiones de recursos cumplimentados sobre necesidades identificadas.	Por tipo de recursos: humanos, materiales.	Informes mensuales del coordinador/a.

Indicador	Objetivo	Indicador	Desagregaciones	Fuente verificación
Estructurales	Herramientas adecuadas y completas.	Número de herramientas utilizadas.	Por tipo: formularios, base de datos, protocolos o manuales.	Documentos.
	Base legal.	Número de normas administrativas que fundamentan el trabajo del CPS.	Por fuente: acuerdos interinstitucionales, resoluciones o decretos.	Actas de reuniones interinstitucionales. Diario oficial.
	Inserción en política pública.	Número de normas administrativas referenciales.	Por fuente: planes o programas o leyes.	Documentos, diario oficial.



## VI. Guía base para la instalación de un centro de prestación de servicios

Esta guía tiene como objetivo presentar la síntesis de los elementos necesarios a la puesta en marcha del Centro de Prestación de Servicios (CPS) e incluye consideraciones sobre:

- Lugar de implementación.
- Obras de habilitación del local.
- Pasos a seguir.
- Aspectos que requieren atención especial.
- Convenio de creación y funcionamiento.
- Terminación y suspensión del convenio.
- Principio de reparto financiero para el funcionamiento del establecimiento del servicio.

A los efectos de determinar los roles en el diseño e implementación de un Centro de Prestación de Servicios, más allá de que un país pueda contar con más de una institución a cargo de la política nacional o norma legal o administrativa que lo fundamenta y más de una institución local que lo ponga en práctica, esta guía se referirá a: “autoridad nacional de coordinación” y “autoridad local de implementación”, respectivamente.

### 1. Lugar de implementación

Un requisito previo a la toma de decisión y a la elección del local más adecuado a las necesidades de los usuarios/as es la realización de un diagnóstico preliminar que, al dar a conocer las características de la población y de la zona, permite acertar con la ubicación precisa del establecimiento y la oferta de servicios, contribuyendo a la sostenibilidad del CPS.

Es conveniente que la entidad local socia (autoridad local de implementación) ponga a disposición para el establecimiento del CPS un local del que es propietaria y que asuma los gastos de funcionamiento y mantenimiento del mismo.

## 2. Requerimientos mínimos de infraestructura

Para cumplir eficazmente con sus misiones es recomendable que el CPS esté establecido en un local cuya superficie mínima permita el adecuado funcionamiento de los servicios que se identificaron como esenciales para instalar. Esta superficie puede evolucionar, según las necesidades y posibles estudios de impacto o evaluación de las necesidades identificadas.

Debe contar con:

- Una sala de recepción y/o de espera.
- Una oficina destinada al personal permanente.
- Al menos tres oficinas con aislamiento fónico donde tengan lugar los turnos de atención, las consultas de los distintos profesionales. Es preferible evitar espacios abiertos (del tipo *open space*).
- Una sala de convivencia para el personal que trabaja en el establecimiento.

Según los artículos 19 c) y 27.1 i) de la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006, los locales deben ser habilitados para el acceso de personas con movilidad reducida. En todos los casos, se deberá considerar lo establecido por la legislación nacional.

## 3. Obras de habilitación del local

### 3.1 Dirección de la obra

La dirección de la obra debe ser asumida por la entidad local, si es propietaria del local. Los responsables del proyecto deben visitar los locales propuestos y comprobar su adaptabilidad al destino previsto. Se puede encargar a un comité técnico, presidido por un representante de la entidad, de carácter nacional o federal, que coordine la política pública (institución que lleve a cabo el proyecto), y a un representante local el monitoreo y seguimiento de las obras. Es recomendable nombrar a un miembro de la autoridad nacional de coordinación, en calidad de representante judicial local para seguir la ejecución de las obras. Es importante que la recepción de las obras sea asegurada por un representante del Estado.

### 3.2 Financiación de la obra

Para apoyar la importante inversión que supone la creación del establecimiento para las entidades locales, es necesario que la entidad de carácter nacional o federal financie una parte de las obras de habilitación del local. La financiación debe ser limitada por un importe tope, en función de las necesidades vinculadas a los costos de las obras en el país. Parece razonable establecer una subvención de hasta 80% de ese importe,

tasas excluidas. Es necesario que el importante de la subvención sea establecido en el marco del convenio y según las cotizaciones comunicadas por las entidades locales.

La participación financiera de la institución a cargo se concreta con la firma de un convenio de adjudicación de la subvención entre esta o el Estado y la entidad local de la que se trata. Es importante que este convenio detalle los compromisos mutuos de cada parte con respecto a las modalidades de ejecución de las obras necesarias a la habilitación del local. Es deseable prever un adelanto de 5% del importe provisional total de la subvención en el momento de la firma del convenio. A medida que avanza el proyecto, se pueden abonar adelantos, según las facturas pagadas, sin superar el 80% del importe provisional de la subvención.

En ese sentido, el comité técnico sería competente para remitir directamente a la autoridad nacional de coordinación sus observaciones, facturas y las solicitudes de adelantos formuladas por el encargado de la obra. El saldo se abona tras recepción de las obras. Siguiendo con la propuesta de subvención del 80%, el importe de la subvención no debería superar el 80% de los gastos ejecutados. Es preciso que el pago de la subvención sea abonado directamente por la institución a cargo de la política pública a la entidad local.

### **3.3 Pasos a seguir:**

- La entidad local remite a la autoridad nacional de coordinación un documento relativo a las necesidades en materia de habilitación del local. Es recomendable que comunique al representante local de la autoridad nacional de coordinación las cotizaciones necesarias a la realización de las obras.
- Se dirige a la autoridad nacional de coordinación una solicitud formal de subvención, adjuntando las cotizaciones, así como un dictamen.
- Antes del inicio de las obras, se formaliza por escrito un acuerdo de principio entre el conjunto de los firmantes del convenio de creación del futuro establecimiento del CPS.
- Una vez firmado el acuerdo y aprobado el importe de la subvención por la autoridad nacional de coordinación, el representante de la entidad local remite a la autoridad nacional de coordinación el convenio financiero firmado.

### **3.4 Aspectos que requieren atención especial**

El representante de la autoridad local de implementación que firma el convenio financiero debe haber sido habilitado para ello por resolución del órgano competente (consejo municipal, por ejemplo). Para que la autoridad nacional de coordinación o el Estado puedan delegar los haberes, es necesario que la entidad local suministre:

- Su número de cuenta.

- Su dirección.
- El conjunto de documentos administrativos y legales que permiten su identificación.

Es relevante prever una auditoría de las cuentas relacionadas con el CPS, por el órgano nacional competente en la materia u otro organismo independiente. Es recomendable que el pago del saldo final quede supeditado a la entrega por la entidad local de un estado de cuentas correspondiente a todas las prestaciones abonadas y compulsado por el contador público (o quien tenga esta competencia), así como las actas de recepción de las obras, y el certificado de cierre del proceso emitido por el organismo local competente.

#### 4. Convenio de creación y funcionamiento

En paralelo a las obras de habilitación del local, la autoridad nacional de coordinación (o su representante local) puede llevar a cabo una concertación con los demás socios para la elaboración de un convenio de creación y funcionamiento del establecimiento del CPS.

- El proyecto de convenio se somete a dictamen a todos los socios.
- Se entrega a la autoridad nacional de coordinación para observación y, dado el caso, modificación.
- La autoridad nacional de coordinación lo aprueba y autoriza la firma por cada socio.

Es conveniente que la Autoridad Nacional de Coordinación sea la interlocutora directa. Ella acompaña y elabora el convenio y es destinataria de una copia original del convenio firmado por los socios.

Pueden firmar el convenio:

- Un representante de la entidad local.
- Un representante del municipio en el que está implementado el establecimiento.
- Uno o varios abogados.
- Uno o varias asociaciones que obran en el ámbito del acceso al derecho, prevención de la violencia u otro tema afín a los servicios prestados en el futuro establecimiento.
- Toda persona que actúe en un ámbito vinculado a la actividad del futuro establecimiento.
- Un representante de la autoridad local de implementación, si procede para la oferta de servicios.

Es recomendable que, además del convenio, se redacte un reglamento interno para definir las modalidades de funcionamiento (horarios de atención, calidad del servicio, por ejemplo), las pautas de actuación del personal (principios de conducta, tareas, responsabilidades, coordinación).

#### **4.1 Terminación y suspensión del convenio**

Como cualquier contrato con cláusula de tácita reconducción, el convenio puede ser terminado a solicitud de cada parte, con previo aviso. Es recomendable que el plazo del aviso sea fijo y suficiente para los procedimientos administrativos necesarios (de uno a tres meses, por ejemplo), si es a solicitud de la autoridad nacional de coordinación (o su representante local), y de un año para las demás partes, quienes deben dirigir su solicitud a la autoridad nacional de coordinación (o a su representante local).

Una vez transcurrido el plazo del aviso, se da por terminado el convenio. Es conveniente que la creación o supresión de un establecimiento del CPS se haga solo por resolución administrativa de la autoridad nacional de coordinación (por orden o por cualquier otro acto administrativo correspondiente). Por otra parte, el convenio puede ser suspendido por causas de fuerza mayor (por ejemplo, circunstancias climáticas, como las inundaciones, que impiden el acceso al establecimiento).

### **5. Principio de reparto financiero para el funcionamiento del establecimiento del CPS**

Es importante que el reparto financiero esté claramente definido en el convenio de creación y de funcionamiento. La autoridad nacional de coordinación (o la entidad nacional a cargo del modelo) podría asumir:

- Los sueldos del personal procedente de su administración.
- Los gastos de equipamiento, como la instalación y mantenimiento del material informático (ordenadores, impresoras, fax), el material de oficina, etc.
- La implementación de un sistema de seguridad tanto para usuarios/as como para personal.
- Si procede, las tasas judiciales vinculadas al funcionamiento del establecimiento.

La autoridad local de implementación podría asumir:

- La puesta a disposición de un local, así como los gastos corrientes de funcionamiento vinculados al mismo (luz, agua, mantenimiento, seguro).
- Los sueldos del personal local.
- La puesta a disposición del material de oficina de sus funcionarios/as.
- Los gastos de comunicación (teléfono, Internet) según lo que se acuerde entre los socios.

## VII. Recomendaciones generales

1. Insertar el servicio en una política pública.
2. Definir a las personas beneficiarias en función de un monitoreo previo.
3. Establecer un modelo de seguimiento y evaluación, e implementarlo de manera constante.
4. Establecer indicadores estructurales, de proceso y de resultado con perspectiva de derechos.
5. Diseñar un servicio flexible: “El servicio se adapta a las necesidades de la comunidad y no la comunidad se adapta a la oferta de servicios”.
6. Diseñar y establecer espacios y procedimientos para la articulación intra e interinstitucional.
7. Considerar un modelo de atención del tipo de Ventanilla única y de respuesta multidisciplinaria: para la población beneficiaria el Estado es “uno solo”.
8. Aunque es relevante la consideración de formación y especialización previa del personal vinculado a un Centro de Prestación de Servicios, es recomendable implementar de manera constante capacitación y sensibilización del personal en derechos humanos para las personas que atienden.
9. Diseñar e implementar modelos educativos y de divulgación de derechos para la comunidad sensibles a la necesaria “traducción” cultural y “educación popular legal y en derechos” en la construcción de una cultura de derechos.
10. Dar espacio a la participación comunitaria y rendir cuentas.
11. Diseñar e implementar una estrategia de sostenibilidad que incluya parámetros de estabilidad laboral del personal asignado.

**PARTE SEGUNDA**  
**Bitácora de buenas prácticas  
para la prestación de servicios  
de acceso al derecho y la justicia**

A continuación se presenta un resumen de las iniciativas nacionales que sirvieron de base para la construcción de la propuesta de un modelo tipo. Primero, se hace una breve descripción de cada una de ellas, considerando su nombre y la institución nacional de la cual depende, su definición oficial, el imperativo legal al que responde y el tipo de política pública que lo enmarca. Después, se presenta un cuadro resumen que identifica sus características fundamentales como buena práctica. Al final, se comparten las fichas descriptivas que sirvieron de fuente para la sistematización y el análisis.



## **Iniciativas nacionales para el acceso al derecho y la justicia**

### **Argentina: Centros de Acceso a la Justicia (CAJ) - Ministerio de Justicia**

Los Centros de Acceso a la Justicia (CAJ) son espacios de acompañamiento a la comunidad en los que se brinda asesoramiento y asistencia jurídico-social gratuita para garantizar el pleno ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades. Tienen presencia en todo el territorio nacional y se enfocan en sectores marginados. Tienen su imperativo legal en el ámbito constitucional y su política es estatal.

Más información: <http://www.jus.gob.ar/accesoalajusticia/institucional.aspx>

### **Bolivia: Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU) y Casas de Justicia - Ministerio de Justicia**

Se definen como centros especializados en la búsqueda de soluciones reales y efectivas con criterios de igualdad. Se fundamentan en el concepto de plurinacionalidad. Su imperativo legal es constitucional y su política es estatal.

Más información: <http://www.justicia.gob.bo/index.php/noticias/notas-de-prensa/164-servicios-de-las-casas-de-justicia-y-centros-integrados-de-justicia>

### **Brasil: Casa de Direitos (CDD) - Ministerio de Justicia**

Una Casa de Derechos se define como un modelo de servicios articulados para el acceso a derechos, con el objetivo de democratizar el acceso a la justicia y el ejercicio pleno de la ciudadanía. Se enfoca en sectores en situación de pobreza y proceso de pacificación. Tiene su imperativo legal en la Constitución federal y su política es estatal.

Más información: <https://youtu.be/d9Q90GU08J4>

## **Chile: Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) – Ministerio de Justicia**

Las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) son entidades autónomas con apoyo gubernamental destinadas al otorgamiento de orientación y asesoría a quienes lo requieran, patrocinando a quien no tenga recursos. Su imperativo legal es constitucional y abarca el 95% del territorio nacional, es respuesta a una política pública estatal. Las primeras CAJ fueron creadas como un servicio del Colegio de Abogados de Chile en la década de 1930 y pasaron a la esfera estatal en la década de 1970.

Más información: <https://www.chileatiende.cl/entidades/ver/AK>

## **Colombia: Casas de Justicia y Centro de Convivencia Ciudadana - Ministerio de Justicia**

Su objetivo es acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Su imperativo legal es constitucional y su alcance prioriza sectores de la población en los que no existía provisión de servicios del Estado, eran disfuncionales y/o se encontraban en proceso de pacificación posconflicto interno. Su política es estatal.

Más información: <http://www.casasdejusticia.gov.co/SitePages/inicio.aspx>

## **Costa Rica: Casa de Derechos de las Mujeres de Upala - Poder Judicial**

La Casa de Derechos de las Mujeres de la Ciudad de Upala se concibe como un servicio especializado de provisión de asistencia y refugio a mujeres migrantes o en situación de migración nicaragüenses víctimas de violencia basada en asimetrías de género. Se constituye como un espacio mixto articulado con una organización no gubernamental especializada que crea una metodología replicable en otros espacios para la provisión de atención directa. Su imperativo legal es constitucional y especializado que responde a una política de Estado.

Más información: <http://www.inamu.go.cr/web/inamu/casa-derechos-upala>

## **Francia: Casas de Justicia y del Derecho (MJD) y Puntos de Acceso al Derecho (PAD)**

El modelo francés de acceso al derecho consta de varios mecanismos, que tienen su imperativo legal en una ley especial (Ley 98-1163 de 18 de diciembre de 1998, “relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits”) y estriban en una política pú-

blica estatal. Las MJD, que hoy ascienden a 137, son establecimientos judiciales creados como lugares de proximidad en zonas prioritarias, abiertos a todos los habitantes. Varios actores intervienen en ellas: secretarios/as judiciales, magistrados, abogados, asociaciones etc., para atender de forma adecuada la pequeña delincuencia cotidiana (acciones de prevención, inserción y reinserción, medidas alternativas a la persecución penal, los pequeños litigios civiles por conciliación o mediación y las solicitudes de información legal (consultas jurídicas por abogados, ayuda y apoyo por asociaciones). Se ofrece también atención especial a víctimas de infracciones.

Los PAD y demás establecimientos de acceso al derecho (que ascienden hoy a 1.250) son lugares creados localmente por los distintos Consejos Departamentales de Acceso al Derecho y atienden de forma presencial, igualitaria, gratuita, anónima y confidencial a todos los públicos. Un conjunto de profesionales (abogados y juristas de asociaciones, entre otros) ofrecen servicios de información general sobre derechos y obligaciones, reorientación hacia organismos encargados de la implementación de esos derechos, ayudan en la realización de trámites destinados al ejercicio de un derecho o a la ejecución de una obligación jurídica, dan asistencia en procesos no jurisdiccionales, consultas jurídicas y prestan ayuda en la redacción y finalización de actos jurídicos. A diferencia de las MJD, no atienden temas penales.

Para mayor información: <http://www.annuaire.justice.gouv.fr/>

### **Honduras: Centro de Atención y Protección de los Derechos de la Mujer (Caprodem) - Poder Judicial**

El Caprodem, instalado en la capital del país, fue creado como un modelo piloto de provisión de servicios especializados para el adecuado acceso al derecho por parte de mujeres víctimas de violencia basada en asimetrías de género. Su imperativo legal es constitucional y especializado. Responde a una política estatal.

Más información: <http://caprodem.hn/index.html>

### **Perú: Asistencia Legal Gratuita (Alegra) - Ministerio de Justicia**

Los centros de Asistencia Legal Gratuita de Perú son las bocas de servicios de la Defensa Pública y se conciben con el objetivo de garantizar la tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa. Tienen alcance nacional. Su imperativo legal es constitucional y responden a una política de Estado.

Más información: [www.minjus.gob.pe/defensapublica/centrosalegra](http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/centrosalegra)

## **Aproximación comparativa de modalidades en la provisión de servicios de acceso a derechos**

### **Sobre la comparación**

La información que se presenta a continuación da una visión general de las características principales de los modelos disponibles para la provisión de servicios de acceso al derecho de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Francia, Honduras y Perú y está basada en información proporcionada por las instituciones respectivas (Anexo - Fichas según modelos nacionales de prestación de servicios de acceso a derechos).

### **Sobre la definición de “acceso al derecho” y las personas a las que sirve**

Si bien no existe una definición específica sobre qué se entiende por “acceso al derecho”, se pueden observar características comunes de muchos de los modelos estudiados que se definen en función de la situación de la vulnerabilidad de sus destinatarios. Salvo el caso de Brasil, que utiliza la definición y respuesta amplia de las 100 Reglas de Brasilia para sus destinatarios/as, el resto de los modelos no pone limitaciones al respecto del fin del modelo, a excepción de aquellas discriminaciones positivas en la atención a una comunidad particular, como es el caso de los destinados a mujeres víctimas de alguna forma de violencia (Costa Rica y Honduras).

En Argentina, el cambio de concepto de “acceso a la justicia” implicó también un cambio de la política desarrollada hasta el año 2008. Hasta entonces, los Centros de Acceso a la Justicia se radicaban en zonas céntricas y brindaban a la comunidad solamente servicios de asesoramiento jurídico y resolución alternativa de conflictos. Fue el entendimiento de los diversos obstáculos que enfrentan los sectores vulnerables para acceder a la justicia lo que llevó a concebir una definición más amplia, que fue la base para el diseño de una política pública de carácter integral que tiene todos los componentes del modelo que se presenta. Esta definición de acceso a la justicia supone un Estado que asume los derechos de las personas como obligaciones y se compromete con la remoción de todos aquellos obstáculos que impiden el ejercicio efectivo de los mis-

mos. El modelo argentino parte del entendimiento de un Estado que se hace presente en los lugares de mayor marginalidad y exclusión, brinda acompañamiento a los consultantes en la solución de sus problemáticas y asume como propias las dificultades de todos aquellos que encuentran mayores impedimentos para hacer valer sus derechos.

En Francia, las casas de justicia y demás establecimientos van dirigidos a todos los ciudadanos/as. El tema de personas en conflicto con la ley penal se presenta solo como un servicio entre otros de las Casas de Justicia, que como establecimiento judicial pueden acoger la ejecución de medidas alternativas a la pena de prisión por delitos menores. En los casos de Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Honduras y Perú, se incorporan adicionalmente definiciones de Misión y Visión, como elementos que contribuyen a orientar, limitar o definir el servicio provisto. En todos los países consultados se observa como tendencia un creciente entendimiento de la necesidad de ampliar el concepto de servicios y flexibilizar su prestación.

## Sobre la conformación de los equipos que atienden y del tipo de servicio

El reconocimiento fáctico de la multiplicidad de factores que conforman la realidad de una persona y el consecuente reconocimiento adicional de la interdependencia de los derechos fundamentales se detectan en todos los servicios observados, ya que en todos los casos la respuesta es multidisciplinar y/o interinstitucional. Se observa una tendencia a la incorporación de modelos de articulación con otros modelos. Específicamente en el caso de Brasil, se reconoce la necesidad de articular con “servicios instalados” (dentro del modelo) con otros que no lo están y corresponden a otros grupos de derechos.

Asimismo, a pesar de que la mayoría de los modelos presentan una metodología de provisión de servicios de tipo fijo, la articulación con otros o el reconocimiento de modelos de *ventanilla única* comienza a hacerse presente como un reconocimiento del hecho de que el Estado debe responder *como un todo* y no de manera atomizada. Recordando que se trata de muchos grupos o territorios en los que existió una precaria o nula presencia previa del Estado, este reconocimiento es fundamentalmente importante.

## Cobertura, fuente programática y financiera

Aunque en algunos de los modelos presentados aún se cuenta con pocos servicios, en todos los casos la aspiración a la cobertura, de acuerdo con su definición, es de alcance territorial. En cuanto a la *fuerza programática*, sí se observa que mayoritariamente se trata de planes y programas relacionados con políticas de Estado y que usualmente cuentan con una norma de rango superior que las sustenta. Esto, a diferencia de una política de gobierno que hace que muchos de los modelos corran el riesgo de desaparecer o al menos verse afectados con los cambios de gobierno. En cuanto a la *fuerza de*

*financiación* y la provisión de recursos humanos, esta es casi exclusivamente estatal. A pesar de que en todos los casos se registra y mide, en mayor o menor medida, el servicio prestado, esta medición no se realiza en función del impacto que tiene el servicio provisto en la vida de las personas y no se tiene evidencia de cómo se utiliza para la toma de decisiones.

El siguiente cuadro ofrece una visión general de las principales características de los modelos para la prestación de servicios de acceso al derecho de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Francia, Honduras y Perú.

	Argentina	Bolivia	Brasil	Chile		Colombia	Costa Rica	Francia	Honduras	Perú
Nombre del servicio	Centros de Acceso a la Justicia	Sistemas Integrados de Justicia Plurinacional	Casas de Derechos	Corporaciones de Asistencia Judicial		Casas de Justicia	Casa de Derechos de las Mujeres	Casas de Justicia y Derechos	Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres	Centros de Asistencia Legal Gratuita
Cantidad de servicios	77	20	2	320		100	1	137 Casas de Justicia y Derechos. 1.200 puntos de acceso al derecho, de los cuales 154 se encuentran en establecimientos penitenciarios	1	43
Definición	Espacios de acompañamiento a la comunidad en los que se brinda asesoramiento jurídico y social gratuito.	Búsqueda de soluciones reales y efectivas con criterios de igualdad.	100 Reglas de Brasilia	Otorgamiento de orientación y asesoría a quienes lo requieran, patrocinando a quien no tenga recursos.		Acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.		Provisión gratuita y anónima de servicios legales a personas con problemas jurídicos y/o administrativos.	Adecuado acceso al derecho de mujeres víctimas de violencia basada en asimetrías de género.	Garantizar la tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa.
Misión		Sí		Sí		Sí	Sí		Sí	Sí
Visión		Sí		Sí		Sí	Sí		Sí	Sí
Estructura	Equipo interdisciplinario: abogados, psicólogos, trabajadores sociales, mediadores comunitarios, jóvenes pertenecientes a las comunidades donde funcionan los CAJ.	Equipo interdisciplinario: abogados, conciliadores.	Equipo interdisciplinario.	Equipos multidisciplinario: abogados, psicólogos, trabajadores sociales, mediadores.		Equipo interdisciplinario.	Equipo interdisciplinario.	Equipo interdisciplinario: abogados, psicólogos, mediadores, conciliadores, delegados (voluntarios) del Ombudsman, delegados de la Fiscalía General, asociaciones.	Equipo interdisciplinario.	Equipo interdisciplinario.
Funciones	Ventanilla Única y Puerta de Servicios: coordinación de acciones con organismos nacionales, locales y programas sociales.	Puerta de Servicios: espacio único de servicios para la conciliación, orientación jurídica y patrocinio legal.	Ventanilla Única.	Puerta de Servicios: asesoría, acompañamiento y patrocinio articulado.		Puerta de Servicios.	Especializado en coordinación de servicios.	Puerta de Servicios: espacio único de servicios para orientación e información jurídica. Apoyo en tramitación, patrocinio legal).	Especializado en coordinación de servicios.	Especializado en provisión de servicios.

	Argentina	Bolivia	Brasil	Chile		Colombia	Costa Rica	Francia	Honduras	Perú
Beneficiarios	Contexto de marginación.	Sin restricción.	Contexto de pobreza.	Contexto de pobreza.		Pertenencia a un grupo en situación de vulnerabilidad.	Mujeres migrantes víctimas de violencia.	Sin restricción, con servicios específicos (ejecución de medidas alternativas a la prisión).	Mujeres víctimas de violencia.	Población en condición de vulnerabilidad, porque no cuenta con recursos económicos o forma parte de grupos con especial protección, como menores, discapacitados, mujeres y personas adultas mayores, entre otros.
Cobertura	Nacional, Barrial.	Departamental, municipal.	Nacional barrial	Nacional, por regiones		Municipal, Barrial.	Municipal.	Departamental, Barrial.	Municipal, barrial.	Nacional.
Dependencia	Ministerio de Justicia y DD.HH.	Ministerio de Justicia.	Ministerio de Justicia. Autonomía en la prestación del servicio final.	Ministerio de Justicia, corporaciones regionales.		Ministerio de Justicia y del Derecho.	Poder Judicial Municipalidad.	Ministerio de Justicia.	Poder Judicial.	Despacho viceministerial de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia.
Tipo de política	Política de Estado.	Política de Estado.	Política de Estado.	Política de Estado.		Política de Estado.	Política de Estado.	Política de Estado, articulada con entidades locales.	Política de Estado.	Política de Estado.
Marco legal	Constitución Nacional, decretos presidenciales, planes nacionales.	Constitución, Decreto Supremo, resolución ministerial, planes nacionales.	Decreto ministerial.	Constitución, PIDCP, CADH, leyes, decretos.		Constitución, decreto, convenio nacional, planes nacionales	Política migratoria, Constitución, 100 Reglas de Brasilia.	Leyes, decretos, circulares.	Ley especial, reglamento, plan nacional.	Constitución, Decreto supremo, plan nacional.
Requisito base	Sí: distribución territorial de la pobreza, federalización de la política pública.	Sí: revelamiento según indicadores.	Sí: relevamiento según indicadores, mapeo.	Sí: revelamiento según indicadores.		Sí: relevamiento según indicadores.	Sí: relevamiento según indicadores.	Sí: relevamiento según indicadores.	Sí: relevamiento según indicadores.	Sí: demanda de servicios de justicia.
Instituciones involucradas	Ministerio de Justicia y DD.HH., gobiernos provinciales y municipales, poder judicial y Ministerio Público, instituciones sociedad civil, universidades.	Ministerio de Justicia, Policía Boliviana, Gobiernos Autónomos.	Poder ejecutivo Gobiernos autónomos Universidad pública Instituciones proveedoras de servicios.	Poder Ejecutivo, Poder Judicial, gobierno local, universidades, fundaciones, instituciones ad-hoc.		Poder Ejecutivo, Ministerio de Justicia y del Derecho, ICBF, Ministerio de Trabajo.	Poder Ejecutivo Poder judicial Municipalidad, ONG, grupos vecinales, Cruz Roja.	Ministerio de Justicia, Poder Judicial, gobiernos descentralizados, asociaciones de profesionales, individuos.	Poder ejecutivo, Poder judicial, OSC, UNAH.	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
Contexto base	Vacío de servicios en zonas marginadas y marginales.	Pobreza.	Pobreza.	Pobreza.		Pobreza, conflicto social o armado, seguridad ciudadana.	Violencia basada en asimetrías de género de mujeres migrantes.	Política de acceso a la justicia.	Denuncias de violencia basada en asimetrías de género.	Mandato constitucional.
Materias que atiende	Todas.	Todas.	Todas.	Todas.		Todas, VDH.	Todas, VBG.	Todas.	Todas, VBG.	Todas.



	Argentina	Bolivia	Brasil	Chile		Colombia	Costa Rica	Francia	Honduras	Perú
Servicios que presta	Información, orientación, asistencia, patrocinio legal limitado, servicios auxiliares, asistencia psicológica, asistencia social, mediación comunitaria, articulación y derivación con organismos públicos, educación legal popular.	Información, orientación, asistencia, patrocinio legal, MASC, asistencia psicológica, educación legal popular.	Información, orientación, asistencia, derivación, patrocinio legal, servicios judiciales y administrativos desconcentrados, MASC, asistencia psicológica, educación legal popular.	Información, orientación, asistencia legal, derivación, patrocinio legal, tramitación de denuncias, MASC.		Información, orientación, asistencia legal, patrocinio, tramitación de denuncias, servicios judiciales desconcentrados, MASC, asistencia psicológica, asistencia sanitaria o médica, educación legal popular, trabajo social.	Información, orientación, derivación, servicios judiciales y administrativos desconcentrados, asistencia psicológica, asistencia sanitaria o médica, alojamiento temporal.	Información, orientación, asistencia legal, patrocinio legal, asistencia psicológica.	Información, orientación, asistencia legal, derivación, MASC, asistencia psicológica, asistencia sanitaria o médica, trabajo social.	Información, orientación, asistencia legal, patrocinio legal, MASC, asistencia psicológica, asistencia social, pericia médico-forense.
Característica	Instalado y no instalado,* fijo, móvil y gratuito.	Fijo y gratuito.	Instalado y no instalados, fijo y gratuito.	Fijo (permanente), móvil y gratuito.		Fijo (permanente), móvil y gratuito.	Fijo (permanente) y gratuito.	Fijo (permanente) y gratuito.	Fijo (permanente) y gratuito.	Fijo y gratuito.
Participación comunitaria	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	No		
Recursos	Públicos, presupuesto, asignado (MJ).	Mixtos: gobierno y cooperación.	Mixtos: gobierno e instituciones.	Públicos, comodato, presupuesto asignado (MJ).		Públicos, eventual cobertura de ciertos gastos por universidades privadas.	Mixtos: públicos y de cooperación.	Públicos.	Públicos.	Públicos.
Herramientas macro disponibles	Protocolo de actuación interinstitucional.. Protocolos de actuación interna. Guía de atención interna VBG.	Protocolo de actuación. Manual de funciones.	Guía de atención. Flujograma de servicios.	Protocolo de actuación interinstitucional. Protocolos de actuación específicos.		Protocolo de actuación interinstitucional. Protocolos de actuación específicos. Guía de atención interna. Protocolo de riesgo. Flujograma de servicios.	Protocolo de actuación interinstitucional. Flujograma de servicios.	Protocolo de actuación interinstitucional. Guía de atención interna. Flujograma de servicios.	Guía de atención interna. Flujograma de servicios. Test de riesgo. Plan de seguridad. Mecanismos y herramientas de comunicación externa.	Protocolos de actuación.

\* Servicio No Instalado refiere a aquellos servicios que no hacen parte del modelo pero que puntualmente se contactan y articulan para satisfacer las necesidades de un caso en particular.

	Argentina	Bolivia	Brasil	Chile		Colombia	Costa Rica	Francia	Honduras	Perú
Herramientas de gestión disponibles	Ficha de registro (manual). Ficha de seguimiento (manual). Formulario de gestión (manual). Expedientes (digitalizados). Base de datos por servicios. Reglamento interno.	Ficha de registro (manual). Ficha de seguimiento (manual). Formulario de gestión (manual). Expedientes (impresos). Base de datos por centros. Reglamento interno. Organigrama. Manual de capacitación. Perfil del personal y descripción de tareas	Ficha de registro (manual). Ficha de seguimiento (manual). Expedientes (impresos). Base de datos de algunos servicios. Organigrama. Perfil del personal y descripción de tareas.	Ficha de registro (manual e inf.). Ficha de seguimiento (manual e inf.). Formulario de gestión (manual e inf.). Expedientes (impresos). Base de datos de algunos servicios y centros disponible en red. Reglamento interno. Manual de capacitación. Perfil del personal y descripción de tareas.		Ficha de registro (manual e inf.). Ficha de seguimiento (manual e inf.). Base de datos de todos los servicios y algunos centros. Organigrama. Manual de capacitación. Perfil del personal y descripción de tareas.	Ficha de registro (manual). Ficha de seguimiento (manual). Reglamento interno. Manual de capacitación. Perfil del personal y descripción de tareas.	Ficha de registro (manual e inf.). Ficha de seguimiento (manual e inf.). Formulario de gestión (manual e inf.). Expedientes (impresos).	Ficha de registro (manual e inf.). Ficha de seguimiento (manual e inf.). Formularios de gestión. Base de datos de todos los servicios en red. Reglamento interno. Manual de capacitación. Perfil del personal y descripción de tareas.	Ficha de registro (manual). Ficha de seguimiento (manual). Formulario de gestión (manual). Expedientes (impresos). Base de datos por servicios y centros.
Mecanismos de monitoreo y evaluación	Indicadores estadísticos. Informes de actividad periódicos.	Indicadores (mecanismo en construcción).	Evaluación de procesos y responsabilidades. Evaluación de metodología y rendición de cuentas. Informes.	Indicadores de análisis por resultados. Fuentes de verificación estadística. Fiscalización de cuentas públicas anuales. Informes.		Indicadores de proceso y resultado. Fuentes de verificación. Procesos de consulta y rendición de cuentas. Informes.	Por gestión de resultados.	Indicadores de proceso y resultado. Fuentes de verificación. Procesos de consulta y rendición de cuentas. Informes.	Indicadores de proceso y resultado. Fuentes de verificación. Procesos de consulta y rendición de cuentas. Informes.	Informes de actividad periódicos.
Sostenibilidad	Fuente de financiación estatal.	Fuente de financiación estatal.	Fuente de financiación estatal.	Fuente de financiación estatal.		Fuente de financiación estatal.	Fuente de financiación mixta.	Fuente de financiación estatal.	Fuente de financiación estatal.	Fuente de financiación estatal.
Costo instalación (USD)	Depende de la dimensión del servicio.	370.580	313.400	217.000		1.000.000	Depende de la dimensión del servicio.	160.000	373.000	Depende de la dimensión del servicio.
Mecanismos de divulgación del servicio	Campañas de difusión. Campañas de sensibilización. Redes de articulación.	Plan de visibilidad nacional.	Plan de divulgación focalizado.	Plan de divulgación focalizado.		Plan de divulgación focalizado.	Plan de divulgación focalizado.	Programa de comunicación.	Plan de divulgación focalizado.	Plan comunicacional y de prensa.

## Anexo: Fichas según modelos nacionales de prestación de servicios de acceso a derechos

FICHA PAÍS: ARGENTINA	
Nombre del modelo descrito	Centros de Acceso a la Justicia, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Subsecretaría de Acceso a la Justicia, Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia.
Crterios	Descripción
Definición	<p>Los Centros de Acceso a la Justicia (CAJ) son espacios de acompañamiento a la comunidad, gran parte de ellos ubicados en las zonas de mayor vulnerabilidad social, en los que se brinda asesoramiento y asistencia jurídico-social gratuita para garantizar el pleno ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades.</p> <p>Para el diseño de esta política pública, se amplió el alcance tradicional del concepto de acceso a la justicia, trascendiendo lo estrictamente jurídico e incorporando aspectos económicos, sociales y culturales que conciernen la realidad concreta de los habitantes de un Estado. Esta definición de acceso a la justicia supone un Estado que asume los derechos de las personas como obligaciones y se compromete con la remoción de todos aquellos obstáculos que impiden el ejercicio efectivo de los mismos. Un Estado que se hace presente en los lugares de mayor marginalidad y exclusión, brindando acompañamiento a los consultantes en la solución de sus problemáticas; que asume como propias las dificultades de todos aquellos que encuentran mayores impedimentos para hacer valer sus derechos.</p>
Misión-Visión	<p>Misión: Promover y facilitar el acceso a la justicia, garantizando la vigencia real y efectiva de derechos para todos los sectores de la sociedad, fundamentalmente de los que encuentran mayores obstáculos e impedimentos para ello.</p> <p>Visión: Generar un puente entre la sociedad y el Estado que permita garantizar mayor inclusión y cohesión social.</p>
Funciones	Los CAJ cuentan con equipos interdisciplinarios, compuestos por abogados, psicólogos, trabajadores sociales, mediadores comunitarios y jóvenes pertenecientes a las comunidades donde funcionan los CAJ. Desde allí se coordinan acciones conjuntas con organismos nacionales, locales y programas sociales de alcance nacional, con el objetivo de dar respuestas rápidas y efectivas a las necesidades de la comunidad.
Beneficiarios	<p><b>Tipo de población meta según clase de vulnerabilidad:</b></p> <p>Atiende todo tipo de personas: especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad.</p>

Criterios	Descripción
Ámbito territorial	<p><b>Tipo de territorio en el que se provee el servicio:</b></p> <p>Es de carácter nacional: con una extensión federal que supera los 75 centros permanentes y más de 100 CAJ itinerantes, tiene presencia en todas las regiones y provincias del país. Estos centros conforman una red federal de acceso a la justicia, canalizan las problemáticas sociales y les dan resolución en los mismos barrios donde estas se producen.</p>
Institución pública a cargo	<p><b>Nombre de la institución y rango administrativo:</b></p> <p>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia.</p>
Base política pública y marco legal	<p><b>Describir la existencia y tipo de política pública:</b></p> <p>De Estado (responde a una política de Estado). Desarrollada desde el año 1990, la política de Acceso a la Justicia se profundiza a partir del año 2008 y ocupa un lugar de jerarquía en la estructura orgánica del Estado. Actualmente es una política de alcance nacional, que consiste en la creación de un esquema de descentralización estatal orientado a garantizar el acceso al derecho y a la justicia. Su expresión material son los Centros de Acceso a la Justicia (CAJ).</p> <p><b>Identificar las normas formales que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento (citar referencia):</b></p> <p>Constitución Nacional: artículo 18 y, complementariamente, artículo 19. Normas administrativa de carácter operativo: Decreto No. 1755 de 2008 y Decreto 174 de 2014.</p> <p><b>Identificar planes de acción que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento:</b></p> <p>Plan Nacional de Derechos Humanos, Plan Estratégico 2012-2015, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p>
Requisitos o pasos para la creación, aprobación y puesta en funcionamiento de un centro	<p>Para la localización y apertura de un CAJ se consideran los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de habitantes.</li> <li>• Distancia de centros urbanos.</li> <li>• Cercanía con poblaciones de extrema vulnerabilidad o zonas fronterizas.</li> <li>• Grado de conflictividad social. Necesidades colectivas identificables.</li> <li>• Existencia de tribunales o sedes judiciales</li> <li>• Existencia de oficinas del Estado nacional en el lugar (ANSES, CIC, Oficina de Empleo, etc.).</li> <li>• Existencia de oficina de asesoramiento jurídico gratuito o centro de mediación de carácter provincial o municipal.</li> </ul> <p>La verificación de estos criterios determina la necesidad de la apertura de un CAJ y sirve al mismo tiempo de parámetro para determinar el tipo de centro a instalar: permanente, itinerante o móvil.</p>
Instituciones u organizaciones involucradas en la prestación del servicio	<p><b>Institución/es pública/s estatales:</b></p> <p>Origen: Poder Ejecutivo: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>Nivel: Nacional/Federal.</p> <p>Organizaciones de la sociedad civil que participan: asociaciones civiles e instituciones religiosas.</p>
Problemática que sirvió de base a la creación del modelo o centro	<p>En primer término, se hizo un diagnóstico de los numerosos organismos públicos que brindan asesoramiento jurídico, junto con las reparticiones administrativas que, en virtud de sus competencias, resultan de fundamental importancia en cualquier proceso de acceso al derecho con inclusión social. En virtud del diagnóstico, pudo verificarse que, si bien existían reparticiones que brindaban servicios eficaces, tanto en el plano jurídico como en el de acceso a determinados mecanismos y recursos administrativos del Estado, también se verificó que no existía una actuación coordinada de esos servicios.</p>

Criterios	Descripción
Problemática que sirvió de base a la creación del modelo o centro	<p>Ello sumado a que, generalmente, ninguna de estas reparticiones tenía asiento en los lugares más marginales o de mayor vulnerabilidad, lo que a su vez dificultaba de facto el acceso de las personas en esa situación.</p> <p>En este marco, el Ministerio de Justicia dispuso en primer lugar el establecimiento de Centros de Acceso a la Justicia en barrios marginados como un primer intento de reorganizar esos recursos, orientar a los habitantes de los barrios y acompañarlos en su tránsito por estos procesos burocráticos. Se procuró no solo receptar las problemáticas en el mismo lugar en que se producen y asesorar e informar al respecto a los propios sujetos que las padecen (ello en términos de difusión de derechos), sino también identificar las reparticiones estatales que eventualmente podrían responder a esa demanda y acompañar a las personas en el proceso de reclamo para activar esos mecanismos.</p> <p>De este proceso, que lleva ya algunos años, se pudo arribar a ciertas conclusiones. En primer lugar, que una de las problemáticas principales ligadas al acceso al derecho radica en la imposibilidad de acceder a patrocinios jurídicos gratuitos de calidad que puedan viabilizar la judicialización en aquellos casos en que no es posible evitarla.</p> <p>En segundo término, que se incrementa sustancialmente la capacidad operativa (y el aprovechamiento de los recursos), en la medida en que se establecen alianzas con grupos comunitarios u organizaciones locales, que conocen los barrios y a la gente que los habita y conocen también cuáles son los mecanismos más eficaces para convocar o invitar a las personas, interesarlas y organizar encuentros u otras actividades que agrupen a la gente. Por todo ello, se resolvió luego consolidar las alianzas con organizaciones de la sociedad civil (básicamente organizaciones comunitarias) y buscar la asistencia de organizaciones de profesionales del derecho, para dar una respuesta efectiva a la demanda de patrocinio.</p>
Descripción de los servicios que se ofrecen	<p><b>Tipo de servicio prestado:</b></p> <p><b>Materia(s) que se atienden:</b> todas las materias, sin restricción. Una vez identificadas las problemáticas de cada lugar, aquellas que están vinculadas a las competencias propias de los CAJ son resueltas de manera directa y las que no lo son, a partir de la articulación institucional y la derivación responsable a otras instituciones u organismos públicos.</p> <p><b>Tipo de servicios que se ofrecen:</b> información, orientación, asistencia legal, articulación, derivación o acompañamiento a otros organismos públicos, servicios administrativos desconcentrados o de proximidad (p. ej., registro civil), resolución alternativa de conflictos.</p> <p>Prestación de servicios no legales complementarios para una atención integral: asistencia psicológica y social, educación legal popular.</p> <p><b>Modalidades del servicio:</b> fijo, itinerante, móvil, gratuito.</p>
Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios	<p>La participación de la comunidad en la prestación de servicios que desarrollan los CAJ es fundamental y se da en distintos niveles. En primer lugar, las instituciones existentes en las zonas donde se localiza un CAJ son aliadas necesarias en el proceso de inserción territorial; las instituciones son actores clave para identificar las problemáticas más relevantes de los barrios y para elaborar estrategias conjuntas con miras a la resolución de las mismas. En muchos casos también, la apertura de CAJ se realiza de manera conjunta con instituciones de la sociedad civil, siendo estas quienes, a partir de un convenio de cooperación, brindan los espacios físicos para la apertura de las oficinas.</p>

Criterios	Descripción
Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios	<p>Por otro lado, el funcionamiento de los CAJ prevé la incorporación de jóvenes de 18 a 24 años de las comunidades donde los mismos se hayan insertos y ello se realiza mediante pasantías partir de un convenio con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. La incorporación de estos jóvenes supone un módulo de capacitación y formación teórica y un programa de entrenamiento a fin de que los mismos puedan desempeñarse como Promotores/Facilitadores del Acceso a la Justicia, con capacidad para difundir y gestionar las diversas actividades desarrolladas por los CAJ, tanto en lo que refiere a las tareas administrativas vinculadas al acceso a servicios básicos como en la instancia previa al asesoramiento que se brinda desde los Centros. Esta iniciativa ha constituido una gran oportunidad para incidir positivamente en la vida de estos jóvenes y de ampliar sus experiencias. Se les han brindado las herramientas necesarias para que puedan acceder y disponer de los mecanismos jurídicos básicos para la defensa de sus propios derechos y los de sus pares, estando en condiciones de colaborar activamente en la mejora en la calidad de vida de la gente de su propio barrio. En segundo lugar, y en lo que al Ministerio respecta, la incorporación de jóvenes que en su totalidad viven en las comunidades donde funcionan los CAJ ha permitido ampliar las perspectivas de abordaje y la llegada de las acciones desarrolladas, dado que estos jóvenes, al vivir allí, conocen profundamente el barrio y las realidades y necesidades de los vecinos. Finalmente, cabe destacar que con estos jóvenes de las comunidades donde funcionan los CAJ se desarrolló una campaña de divulgación de derechos destinada a jóvenes, con un rol protagónico por parte de los mismos y con un formato altamente participativo. La exitosa experiencia de poner al destinatario del mensaje como sujeto protagónico en la elaboración del mismo permitió generar conjuntamente con EUROsociAL una metodología para la elaboración de mensajes de divulgación de derechos aplicable a cualquier grupo en situación de vulnerabilidad.</p>
Recursos y procedencia de los recursos	<p><b>Infraestructura:</b> La financiación de la infraestructura y del equipamiento se realiza con fondos públicos suministrados por parte Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. En algunos casos, y a partir de un convenio de cooperación, los espacios físicos son cedidos por los gobiernos provinciales, municipales o por instituciones de la sociedad civil.</p> <p><b>Recursos humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos brinda los recursos humanos (abogados, psicólogos, trabajadores sociales).</li> <li>• El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social financia las pasantías de jóvenes que realizan prácticas en los Centros.</li> </ul> <p><b>Recursos financieros:</b> NA</p>
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y gestión del Centro	<p><b>Para prestar el servicio a los usuarios/as:</b> Convenios de cooperación con organismos públicos e instituciones de la sociedad civil: A los efectos de la apertura de un CAJ o para viabilizar la prestación conjunta de servicios con la modalidad de ventanilla única o articulación institucional. Protocolos de actuación internos. Protocolos de actuación interinstitucional y Guías de Derivación Responsable. Guía de atención interna relativa a Violencia Basada en Género.</p>
Mecanismos de monitoreo y evaluación de los servicios	<p>Indicadores estadísticos Informes de gestión y reuniones periódicas de supervisión y seguimiento.</p>

Criterios	Descripción
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	Fuente de financiación estatal con partida presupuestaria específica.
Presupuesto total requerido para la instalación y funcionamiento del centro (promedio)	NA
Mecanismos de divulgación del servicio	Desde los CAJ se desarrollan diversas acciones en materia de divulgación de derechos. Las mismas comprenden desde talleres de sensibilización sobre problemáticas particulares (adicciones, violencia de género, derechos de migrantes, etc.), hasta campañas de difusión de derechos utilizando diversos canales de comunicación (como la mencionada anteriormente, destinada a jóvenes).
Mencionar cualquier otro tema que se considere relevante	<p>La política de acceso a la justicia desarrollada por Argentina no se limita a la prestación de servicios de acceso a derechos, sino que desde la Subsecretaría de Acceso a la Justicia se implementan una serie de acciones en la materia, entendiendo que la problemática afecta de manera diferenciada a los distintos sectores de la sociedad y requiere, por tanto, diversos mecanismos para garantizar su vigencia. Concretamente, además de la apertura de CAJ, la Subsecretaría tiene bajo su órbita otras cuatro políticas de alcance nacional:</p> <p>La política desarrolla por el Programa Nacional de Asistencia para las Personas con Discapacidad en sus Relaciones con la Administración de Justicia (Adajus), política focalizada en garantizar el acceso a la justicia de personas con discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La política desarrollada por la Dirección Nacional de Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, que promueve la utilización de herramientas alternativas para promover el acceso a la justicia. Esta política promueve no solo la mediación como instancia prejudicial, sino también su utilización en distintos ámbitos. En este sentido, se trabaja con mediación comunitaria, escolar y penitenciaria y recientemente se ha lanzado el Programa Acercar, que promueve la formación de agentes comunitarios y referentes barriales en métodos participativos de resolución de conflictos, como una vía para disminuir la conflictividad social.</li> <li>• La política desarrollada por el Sistema Argentino de Información Jurídica (Infojus) que promueve el acceso a la información jurídica y la producción y democratización de su conocimiento a través de distintos canales, como un portal Web, Ediciones Infojus, Centros de Consulta abiertos, Universidades Nacionales y Tribunales (actualmente existen 32 centros) y una Agencia de Noticias. Desde esta área se realiza una fuerte articulación con universidades y, para destacar en este ámbito, las "Convocatorias Infojus para investigaciones jurídicas", con el objetivo de promover la investigación e incentivar el estudio del derecho en los estudiantes. Asimismo, recientemente se ha lanzado Ley para Todos, que es la presentación en formato simple y lenguaje llano de leyes, decretos y resoluciones para garantizar el entendimiento de las mismas.</li> <li>• La política desarrolla por la Oficina de Rescate y Acompañamiento a las Personas Damnificadas por el Delito de Trata interviene en la prevención e investigación del delito de trata de personas, a la vez que acompaña y brinda asistencia jurídica a las personas damnificadas hasta el momento de su declaración testimonial.</li> </ul> <p><a href="http://www.infojus.gob.ar/">http://www.infojus.gob.ar/</a>  <a href="http://www.leyparatodos.gob.ar/quienes-somos">http://www.leyparatodos.gob.ar/quienes-somos</a></p>

**FICHA PAÍS: BOLIVIA**

Nombre del modelo descrito	Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU)
Criterios	Descripción
Definición	<p>Sobre cómo se autodefine el acceso al derecho y la justicia y si lo define: Los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), dependientes del Ministerio de Justicia, desarrollan su trabajo enfocado en una nueva regulación jurídica, dirigida a la búsqueda de soluciones reales y efectivas, para el acceso efectivo a la justicia por parte de las personas, en especial de los sectores con mayor vulnerabilidad. Este nuevo paradigma se basa en el criterio de igualdad, dando firme cumplimiento al Derecho Fundamental de que todos somos iguales ante ley, derecho que difunde y defiende el Estado Plurinacional de Bolivia.</p> <p>Acercamiento de los servicios de justicia a los sectores vulnerables de la población, mediante la otorgación de servicios de orientación jurídica, resolución alternativa de conflictos (conciliación) y patrocinio legal.</p>
Misión-Visión	<p>Visión: espacio de encuentro entre el Estado y el ciudadano en el ámbito de la justicia.</p> <p>Misión: generar una descongestión favorable para el sistema de justicia formal, mejorando los mecanismos de gestión de conflictividad hoy existentes y promoviendo la educación, el respeto de los derechos humanos y la cultura de paz, así como favorecer el empoderamiento de los sectores más vulnerables de la sociedad con escasos recursos y conocimientos legales, facilitándoles el acceso a la justicia.</p>
Funciones	<p>Espacio único de servicios para la conciliación, orientación jurídica, y patrocinio legal.</p> <p>Se distinguen de las Casas de Justicia en que son centros interinstitucionales que proporcionan asistencia integral al ciudadano/a, inclusive de justicia formal (servicios brindados por la Fiscalía y las alcaldías). Sin embargo, los SIJPLU pueden estar ubicados dentro de una Casa de Justicia o en centros exclusivos y funcionar de manera independiente de los demás servicios.</p>
Beneficiarios	<p><b>Tipo de población meta según clase de vulnerabilidad:</b></p> <p>El servicio no está limitado a un solo sector en condiciones de vulnerabilidad, sino que, a partir de sus atribuciones, pretende brindar el servicio a todas las personas que lo requieran y se encuentren en condición de vulnerabilidad.</p>
Ámbito territorial	<p><b>Tipo de territorio en el que se provee el servicio:</b></p> <p>Nacional. Número de centros existentes: 22.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Centro SIJPLU Ministerio de Justicia</li> <li>2. Centro SIJPLU Max Paredes</li> <li>3. Centro SIJPLU Ceja de El Alto</li> <li>4. Centro SIJPLU Distrito 1 – El Alto</li> <li>5. Centro SIJPLU Distrito 2 – El Alto</li> <li>6. Centro SIJPLU Distrito 4 – El Alto</li> <li>7. Centro SIJPLU Distrito 6 – El Alto</li> <li>8. Centro SIJPLU Distrito 7 – El Alto</li> <li>9. Centro SIJPLU Distrito 8 – El Alto</li> <li>10. Centro SIJPLU Coroico</li> <li>11. Centro SIJPLU Chulumani</li> <li>12. Centro SIJPLU Cochabamba</li> <li>13. Centro SIJPLU Cochabamba – Coña coña</li> <li>14. Centro SIJPLU Cochabamba – Chimoré</li> </ol>



Criterios	Descripción
Ámbito territorial	15. Centro SIJPLU Santa Cruz – Plan 3000 16. Centro SIJPLU Santa Cruz – Yapacaní 17. Centro SIJPLU Sucre 18. Centro SIJPLU Muyupampa – Sucre 19. Centro SIJPLU Potosí - Tupiza 20. Centro SIJPLU Oruro – Challapata 21. Centro SIJPLU Tarija – Villamontes 22. Centro SIJPLU Tarija
Institución pública a cargo	<b>Nombre de la institución y rango administrativo:</b> Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales, Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, Ministerio de Justicia.
Base política pública y marco legal	<b>Describir la existencia y tipo de política pública:</b> Estatal (responde a una política de Estado). Promover y proteger los derechos y garantizar el derecho a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones es mandato constitucional para el Estado. Programa Nacional de Acceso a la Justicia. <b>Identificar las normas formales que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento (citar referencia):</b> Constitucional: artículo 13.1 (protección de los derechos), art. 115.I (derecho garantizado a un justicia pronta, oportuna, rápida), art. 299.6 (como competencia compartida: establecimiento de instancias de conciliación ciudadana para resolución de conflictos entre vecinos sobre asuntos de carácter municipal). Normas nacionales: 1. Constitución Política del Estado. 2. Ley 708 de 25/07/15. Ley de Conciliación y Arbitraje. 3. Ley 045 de 08/10/10. Ley Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación. 4. Ley 243 de 28/05/12. Ley contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres. 5. Ley 263 de 31/07/12. Ley Integral contra la Trata y Tráfico de Personas. 6. Ley 348 de 09/03/13. Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia. 7. Ley 369 de 01/05/13. Ley General de las Personas Adultas Mayores, y Decreto Supremo 1807 de 27/11/13. Reglamento a la Ley 369. 8. Decreto Supremo 28586 de 16/01/06. Programa Nacional de Acceso a la Justicia. 9. Decreto Supremo 29894, art. 80. De Organización del Órgano Ejecutivo. 10. Resolución Ministerial 79 de 01/11/06. 11. Resolución Ministerial 0176 de 04/12/08. <b>Legislación especial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Supremo 29894 de Organización del Ejecutivo (artículos 80 a, e, f; 81 a, c). Determina como atribuciones del Ministerio de Justicia “promover el acceso a la justicia, formulando políticas, normas y programas de lucha contra la impunidad y retardación de justicia y el deber de promover y desarrollar mecanismos de solución de conflictos”.</li> <li>Decreto Supremo 28586. Crea el Programa Nacional de Acceso a la Justicia, dentro de la política pública “Justicia para Todos”. Tiene como objetivo garantizar el acceso a la justicia por parte de toda la población en general, en especial de los sectores vulnerables, a través de la promoción de la educación, cultura para la paz y en empoderamiento de los sectores más desfavorecidos de la sociedad boliviana. Su artículo 4 reconoce tres componentes: a) Centros de Acceso a la Justicia; b) Centros Integrados de Justicia; c) otros que en el marco del Programa puedan</li> </ul>

Criterios	Descripción
Base política pública y marco legal	<p>diseñarse y ejecutarse por el Viceministerio de Justicia o en trabajo coordinado entre este y el Poder Judicial, los gobiernos municipales u otras instancias vinculadas a la temática.</p> <p>Norma administrativa de carácter legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución Ministerial 79 de 1/11/06. Programa Nacional “Casas de Justicia” (antiguo).</li> <li>• Resolución Ministerial 0176 de 4/12/08. Servicios de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia (SEDAVI) (antiguo).</li> <li>• Resolución Ministerial 092/12: Creación de la Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional que absorberá las funciones, dependencias y personal asignados a los Centros Integrados de Justicia, Casas de Justicia y Servicios de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos de Violencia, en cuanto corresponda.</li> </ul> <p>Otra: Las funciones y competencias del Servicio Integral de Justicia Plurinacional (SIJPLU) han sido ampliadas de acuerdo con los siguientes cuerpos legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 045 de 08/10/10. Ley Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación, para prestación de servicios de orientación jurídica que se realiza a los usuarios/as en general, en cuanto al patrocinio legal gratuito, solo corresponde a las personas adultas mayores en función a lo prescrito por el art. 10 de la Ley 369 de 1/5/13. Ley General de las Personas Adultas Mayores; y art. 10, parágrafo I del Decreto Supremo 1807 de 27/11/13. Reglamento a la Ley 369.</li> <li>• Ley 243 de 28/5/12. Ley contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres, para prestación de servicios de orientación jurídica y patrocinio legal gratuito, en función a lo establecido por el art. 48, parágrafo I, y art. 7, numeral 13, de la Ley 348 de 09/3/13. Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia.</li> <li>• Ley 263 de 31/7/12. Ley Integral contra la Trata y Tráfico de Personas, para prestación de servicios de orientación jurídica y patrocinio legal gratuito, en función a lo establecido por su art. 5, numeral 3: “Gratuidad. El Estado garantiza a las víctimas de Trata y Tráfico de Personas, y delitos conexos, el acceso gratuito a la prestación de servicios integrales y a la administración de justicia”.</li> <li>• Ley 348 de 09/3/13. Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, para prestación de servicios de orientación jurídica y patrocinio legal gratuito, en función a lo establecido en su art. 42, parágrafo II, numeral 3 y art. 48, parágrafo I.</li> <li>• Ley 369 de 1/5/13. Ley General de las Personas Adultas Mayores, y Decreto Supremo 1807 de 27/11/13. Reglamento a la Ley 369, para prestación de servicios de orientación jurídica, patrocinio legal gratuito y conciliación, en función a lo prescrito por el art. 10, numerales 1, 2, 3 de la Ley 369 y art. 10 de su Decreto Supremo Reglamentario.</li> </ul> <p>Identificar planes de acción que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento:</p> <p>Plan Justicia para Todos.</p> <p>Plan Sectorial de Justicia Plural (2013-2025).</p>
Requisitos o pasos para la creación, aprobación y puesta en funcionamiento de un centro	<p>En el eje un “SIJPLU para todos” de la propuesta de Plan de Acción Mi SIJPLU, Nuestra Justicia, se definen criterios para la apertura de un nuevo SIJPLU:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índices de densidad poblacional.</li> <li>• Índices de Desarrollo Humano</li> <li>• Datos estadísticos del Consejo de la Magistratura sobre carga procesal en sedes judiciales.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Instituciones u organizaciones involucradas en la prestación del servicio	<p><b>Institución/es pública/s estatales:</b>  Origen: Órgano Ejecutivo: Ministerio de Justicia, Policía Boliviana  Nivel Nacional: Ministerio de Justicia  Nivel Autonómico: Gobiernos Autónomos Municipales.</p>
Problemática que sirvió de base para la creación del modelo o centro	<p>Pobreza, sectores de la población con escasos recursos que les impide solicitar los servicios de un abogado. Inseguridad causada por la ausencia de espacios de resolución pacífica de conflictos, información sobre posibilidades legales, ejercicio de derechos y conocimiento de obligaciones ciudadanas, así como la inexistencia de herramientas que posibiliten la participación activa de la ciudadanía en cuestiones relacionadas con el acceso a la justicia, el manejo de conflictividad y la convivencia pacífica.</p>
Descripción de los servicios que se ofrecen	<p><b>Tipo de servicio prestado:</b>  <b>Materia(s) que se atienden:</b> Todos (en Derecho Civil, Derecho Penal, Derecho Agrario, Derecho Laboral, Derecho de Familia, Derecho Administrativo).  <b>Tipo de servicios que se ofrecen:</b>  - Información, orientación, asistencia legal.  - Patrocinio legal (para casos administrativos de judiciales de filiación). Dicho patrocinio comienza con los primeros actos procesales que se constituyen desde la interposición de la denuncia y/o demanda hasta la sentencia, y, si el caso amerita, la correspondiente reparación al daño civil en las siguientes materias: Familiar (asistencia familiar, homologación de asistencia familiar, declaración judicial de matrimonio de hecho); Civil (declaratoria de herederos, ejecución de actas de conciliación por incumplimiento); Penal (delitos contra libertad sexual y contra la libertad personal, cumplimiento a la Ley 348, Ley 045, Ley 243 contra la Violencia Política, y la Ley 369, que otorgaría el patrocinio en delitos contra el honor y la propiedad a favor de las personas adultas mayores).  - Tramitación de denuncias.  - Resolución alternativa de conflictos: Conciliación en asistencia familiar, deudas, obligaciones de dar, hacer y no hacer; incumplimiento de contratos (alquileres y anticresis).  - Prestación de servicios no legales complementarios para una atención integral: educación legal popular: en proceso de implementación a través de los viceministerios y direcciones del Ministerio de Justicia (para impartir capacitaciones y talleres). Véanse en el eje Conoce tu SIJPLU de la propuesta de plan de acción MI SIJPLU, Nuestra Justicia, el Plan de Visibilidad y Comunicación.  <b>Modalidades del servicio:</b> Fijo.</p>
Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios	<p>Promoción y procesamiento de las iniciativas de la sociedad civil sobre las reformas a la normativa jurídica vigente.</p>
Recursos y procedencia de los recursos	<p><b>Infraestructura:</b>  La financiación de la infraestructura y del equipamiento es una dificultad. Los gobiernos autónomos municipales son los que ceden terrenos y el Ministerio de Justicia provee el equipamiento. Sin embargo, la infraestructura de las Casas de Justicia fue financiada en su mayoría por fondos de cooperación internacional.</p>

Criterios	Descripción
Recursos y procedencia de los recursos	<p><b>Recursos humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El gobierno central a través del Ministerio de Justicia brinda los recursos humanos (conciliadores, abogados, psicólogas, trabajadores sociales) y equipamiento.</li> <li>• La Policía Boliviana brinda efectivos policiales para la seguridad del lugar.</li> </ul> <p><b>Recursos financieros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos del Tesoro General del Estado designados al Ministerio de Justicia.</li> <li>• Recursos de cooperación.</li> </ul>
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	Protocolos de Funcionamiento Interno.
Mecanismos de monitoreo y evaluación de los servicios	Los indicadores se encuentran en construcción. Su definición está contemplada en el eje un “Modernizando el SIJPLU” de la propuesta de Plan de acción Mi SIJPLU, Nuestra Justicia.
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	Los gobiernos autónomos municipales seden terrenos y se hacen cargo del pago de los servicios básicos. La Policía Nacional brinda efectivos policiales. El gobierno central a través del Ministerio de Justicia brinda los recursos humanos y equipamiento.
Presupuesto total requerido para la instalación y funcionamiento del centro (promedio)	<p>(Si existe, mencionar el costo-beneficio del servicio de acuerdo con la población: costo del servicio en relación con otros gastos de asistencia, costo de cada atención, etc.)</p> <p>El presupuesto promedio de un Centro SIJPLU para tres años es de Bs\$ 7.684.232. (Observación: el costo de una Casa de Justicia es mucho más elevado).</p>
Mecanismos de divulgación del servicio	Se está trabajando en un Plan de Visibilidad Nacional dentro del eje Conoce tu SIJPLU del plan de acción SIJPLU Tu Justicia. El eje tiene como objetivo mejorar el sistema de difusión y comunicación de los servicios que brinda el SIJPLU mediante la difusión y socialización de los servicios ofrecidos, la coordinación de actividades de información de servicios que brinda el SIJPLU y sus alcances con organizaciones sociales (juntas vecinales, sindicatos, asociaciones, etc.), en campañas de capacitación e información jurídica y de acceso a la justicia de la población en general.
Mencionar cualquier otro tema que considere relevante	Página web: <a href="http://www.justicia.gob.bo/">http://www.justicia.gob.bo/</a> (con textos legales)

FICHA PAÍS: BRASIL	
Nombre del modelo descrito	Casa de Direitos, Ministério da Justiça, Secretaria de Reforma do Judiciário
Crterios	Descripción
Definición	No define específicamente el acceso a la justicia, pero lo señala como el fin del servicio para personas excluidas de este derecho por su condición de vulnerabilidad en general, en contexto de pobreza.
Misión-Visión	NA
Funciones	Ventanilla única.
Beneficiarios	<p><b>Tipo de población meta según clase de vulnerabilidad:</b></p> <p>Toda forma de vulneración de derechos en contexto de pobreza. Considerando por condición de vulnerabilidad a aquellas personas que por razón de su edad, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, se encuentran en condiciones especiales de ejercitar de manera plena el acceso a la justicia y los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.</p>
Ámbito territorial	<p><b>Tipo de territorio en el que se provee el servicio:</b> Barrial.</p> <p>Número de centros existentes: 2.</p>
Institución pública a cargo	<p><b>Nombre de la institución y rango administrativo:</b>  <b>Ente local designado a cargo de la coordinación.</b> La coordinación es una instancia autónoma que puede depender administrativamente, de manera indistinta, de una autoridad federal o estatal, pero que necesariamente deberá coordinar sus políticas con la política pública de acceso a la justicia emanada de la autoridad federal correspondiente.</p> <p>Es rol de la coordinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina el flujo de atención inicial, involucrando en el abordaje de atención inicial al programa de Justicia Comunitaria.</li> <li>• Mantener el registro de atención y de los servicios prestados en la Casa de Derechos de acuerdo con la ficha de registro señalada en la guía. Se debe mantener registro de cada atención y realizar un breve informe de la intervención caso por caso.</li> <li>• Acompañar y monitorear la situación de cada persona usuaria durante los procesos de atención (se sugiere para esto la actuación de agentes comunitarias/os).</li> <li>• Liderar e garantizar la articulación de los servicios e instalaciones de la Casa de Derechos, actuando como punto focal responsable de la consulta y prestación de los servicios junto a las instituciones involucradas.</li> <li>• Proveer información sobre los servicios prestados y los resultados esperados.</li> <li>• Gerenciar la utilización del espacio y recursos disponibles para la Casa de Derechos.</li> <li>• Coordinar y realizar acciones de divulgación de la Casa de Derechos en el ámbito de la comunidad, estimulando la participación activa y el uso de los servicios provistos.</li> <li>• Presidir el Comité Gestor, como responsable de su convocatoria y registro de las reuniones, y acompañar (y ejecutar) el plan de trabajo.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Base política pública y marco legal	<p><b>Describir la existencia y tipo de política pública:</b>  Estatal (responde a una política de Estado): Camino Seguro.  <b>Identificar las normas formales que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento (citar referencia):</b>  Legislación especial: Camino Seguro.  Norma administrativa de carácter operativo: Decreto ministerial.  <b>Identificar planes de acción que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento:</b>  Camino Seguro, Justicia Comunitaria y Casas de Derechos.</p>
Requisitos o pasos para la creación, aprobación y puesta en funcionamiento de un centro	<p>Con base en la experiencia de trabajo en Ciudad de Dios, se definen como requerimientos mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeo: contar con un diagnóstico que releve necesidades de acceso al derecho y servicios públicos o privados existentes, realizado a partir de la experiencia del Programa de Justicia Comunitaria.</li> </ul>
Instituciones u organizaciones involucradas en la prestación del servicio	<p><b>Institución/es pública/s estatales:</b>  Origen: Poder Ejecutivo: Ministerio de Justicia, Secretaría de Reforma Judicial.  Nivel: departamental/estatal/provincial: Secretarías de Estado.  Organizaciones de la sociedad civil: no limita la participación de sociedad civil o entidades privadas.</p>
Problemática que sirvió de base a la creación del modelo o centro	<p>La Casa de Derechos orienta sus servicios para ser destinados principalmente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica (pobreza extrema, pobreza y riesgo de pobreza).</li> <li>• Personas que viven en aglomerados urbanos con índice de desarrollo humano menor al promedio municipal y con alto índice de violencia.</li> <li>• Personas con poco o ningún acceso a servicios públicos de acceso a la justicia y comunitarios.</li> </ul>
Descripción de los servicios que se ofrecen	<p><b>Tipo de servicio prestado:</b>  <b>Coordinación:</b> es una instancia autónoma que puede depender administrativamente, de manera indistinta, de una autoridad federal o estatal, pero que necesariamente deberá coordinar sus políticas con la política pública de acceso a la justicia emanada de la autoridad federal correspondiente.  Es rol de la Coordinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar el flujo de atención inicial, involucrando en el abordaje de atención inicial al programa de Justicia Comunitaria.</li> <li>• Mantener el registro de atención y de los servicios prestados en la Casa de Derechos de acuerdo con la ficha de registro señalada en la guía. Se debe mantener registro de cada atención realizando un breve informe de la intervención caso por caso.</li> <li>• Acompañar y monitorear la situación de cada persona usuaria durante los procesos de atención (se sugiere para esto la actuación de agentes comunitarios/os).</li> <li>• Liderar e garantizar la articulación de los servicios e instalaciones de la Casa de Derechos, actuando como punto focal responsable de la consulta y prestación de los servicios junto a las instituciones involucradas.</li> <li>• Proveer información sobre los servicios prestados y los resultados esperados.</li> <li>• Gerenciar la utilización del espacio y recursos disponibles para la Casa de Derechos.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Descripción de los servicios que se ofrecen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y realizar acciones de divulgación de la Casa de Derechos en el ámbito de la comunidad, estimulando la participación activa y el uso de los servicios provistos.</li> <li>• Presidir el Comité Gestor, siendo responsable de su convocatoria y registro de las reuniones y de acompañar y ejecutar el plan de trabajo.</li> </ul> <p><b>Servicios instalados:</b> la necesidad de servicios para una Casa de Derechos se define por el relevamiento de necesidades específicas que se identifiquen en una población en particular. Por regla general, esta provisión de servicios se define por un acuerdo de cooperación interinstitucional que involucra a las más altas autoridades de cada institución pública u organización privada proveedora de servicios del Estado interviniente. Son instituciones que prestan servicios públicos independientes y que articulan sus propias actividades en función de las necesidades identificadas en una comunidad determinada, de acuerdo con la estructura física disponible y coordinada en una Casa de Derechos. Estos servicios deben ser parte de un plan de trabajo común en cuestiones técnicas y logísticas (días y horarios de provisión de los servicios, recursos humanos y materiales disponibles, etc.) para la implementación de acciones acordadas.</p> <p><b>Servicios no instalados:</b> la provisión de servicios no instalados es resultante de la propia interacción de la Casa de Derechos y en función de las necesidades identificadas en cada caso. La articulación con servicios externos a la Casa de Derechos se realiza bajo la supervisión o intervención directa de la Coordinación y será sujeta a registro y seguimiento como cualquier otro servicio provisto en la Casa de Derechos. Los servicios no instalados dependen de sus propias instituciones, públicas o privadas, no obligados a hacer parte de ningún acuerdo de prestación de servicios formales relativos al funcionamiento de la Casa de Derechos. Aunque sí podrán integrar el Acuerdo de Cooperación y el plan de trabajo, cuando sea conveniente o necesario. Corresponden a servicios complementarios de referencia para el seguimiento de las necesidades de la comunidad. De todas maneras, independientemente de los acuerdos de cooperación o de la coordinación con estas instituciones, las personas que lo requieran deben recibir los servicios que ofrecen.</p> <p><b>Comité Gestor de la Casa de Derechos:</b> este comité es presidido por la institución coordinadora de la Casa de Derechos. Cada institución que participe del Acuerdo de Cooperación tiene derecho a un lugar en dicho Comité, para, además de elaborar y aprobar el Plan de Trabajo, tomar parte en la toma de decisiones para resolver cualquier inconveniente o controversia que involucre a las partes. La periodicidad de las reuniones será decidida por la Coordinación. De todas maneras se sugiere que durante el primer año de funcionamiento sea mantenida una periodicidad mensual.</p> <p><b>Flujo de atención de la Casa de Derechos:</b> atención multirreferencial en cuanto se remite a una diversidad de posibles “bocas de entrada”, pero que se resuelven bajo el concepto de “ventanilla única” para la provisión de una atención inicial (Recepción) que intentará brindar una respuesta inmediata y será responsable del registro inicial de todas las intervenciones, a modo de facilitar su desarrollo, acompañamiento, conclusión y eventual “reingreso”, de manera tal que permita su análisis. Con este fin se definirán indicadores y matrices de registro e intervención comunes a todo el sistema de Casas de Derecho.</p>

Criterios	Descripción
Descripción de los servicios que se ofrecen	<p>El equipo de Recepción es la cara visible de la Casa de Derechos y trabaja en relación directa con la Coordinación. Cuenta con sus propios protocolos y herramientas de orientación, atención inicial y de medición de riesgos. La ficha de atención deberá ser utilizada en la atención inicial multidisciplinar. Todo caso debe ser analizado también por los/as agentes del Programa de Justicia Comunitaria, lo que permite a la ciudadanía conocer mejor el trabajo del núcleo y crear un ambiente más seguro y confortable para que cada individuo comparta sus necesidades o los problemas que tenga.</p> <p>En caso de que un usuario/a comparezca para dar continuidad a un proceso de atención, no requiere su paso por el núcleo de Justicia Comunitaria, salvo que así lo desee, aunque sí se recomienda que se comunique de esta comparecencia a el/la agente que esté haciendo monitoreo del caso. Si su presencia es por una nueva presentación, sí es obligatoria la atención del núcleo.</p> <p><b>Materia(s) que se atienden:</b> Todas.</p> <p><b>Tipo de servicios que se ofrecen:</b> Información, orientación, asistencia legal, derivación, patrocinio legal, tramitación de denuncias, servicios judiciales desconcentrados/de proximidad (p. ej., juzgado, fiscalía), servicios administrativos desconcentrados/de proximidad (p. ej., registro civil), resolución alternativa de conflictos.</p> <p>Prestación de servicios no legales complementarios para una atención integral: asistencia psicológica, trabajo social, educación legal popular.</p> <p><b>Modalidades del servicio:</b> fijo, permanente y gratuito.</p>
Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios	<p>La estructura de las Casas de Derechos se organiza fundamentalmente desde un Núcleo de Justicia Comunitaria y responden articuladamente a las necesidades identificadas, tanto cuando estas necesidades no son cubiertas por los servicios existentes en la comunidad como cuando no existen servicios directamente destinados a promover el acceso a derechos. La institución que coordina la Casa es responsable de implementar y ejecutar el programa de Justicia Comunitaria y de amueblar y equipar el espacio de trabajo para toda la Casa de Derechos. Los recursos necesarios podrán ser obtenidos por medio de apoyo de la Secretaría de Reforma Judicial. Es importante dejar delimitado el papel de la persona profesional de derecho de Justicia Comunitaria, evitando cualquier superposición con las propias de la institución responsable por la orientación legal gratuita. Los/as profesionales que conformen el equipo multidisciplinario deberán tener como responsabilidad principal la orientación, supervisión y capacitación de los agentes que conformen el equipo del Núcleo de Justicia Comunitaria.</p>



Criterios	Descripción
Recursos y procedencia de los recursos	<p>Estructura física: contar con un edificio con al menos siete salas disponibles (de un tamaño mínimo considerable), con tres baños (dos comunes y uno adaptado para personas con discapacidad) o dos adaptados para personas discapacitadas.</p> <p>Los servicios básicos deben incluir electricidad, teléfono, aire acondicionado y conexión a Internet. Se deberá garantizar la provisión de muebles de oficina y archivo y de computadoras para el equipo base de la Casa de Derechos, con impresoras multifunción disponibles, al menos una por sector de trabajo. Estos recursos podrán ser obtenidos en cooperación con la Secretaría de Reforma Judicial a través de un convenio o por medio de otras formas de transferencia de recursos.</p> <p>Personal mínimo: diez personas que deben ser funcionarios/as permanentes de la institución contraparte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador</li> <li>• Dos auxiliares administrativos (repcionistas);</li> <li>• Asistente de Coordinación/administrativo para producción de indicadores, monitoreo y acompañamiento</li> <li>• Cuatro guardias de seguridad (vigías)</li> <li>• Dos auxiliares de servicios generales</li> </ul>
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<p><a href="#">Para prestar el servicio a usuarios/as:</a></p> <p>Protocolo de actuación interinstitucional, protocolos de actuación, Guía de Atención Interna, flujograma de servicios.</p>
Mecanismos de monitoreo y evaluación de los servicios	NA
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	NA
Presupuesto total requerido para la instalación y funcionamiento del centro (promedio)	NA
Mecanismos de divulgación del servicio	<p>Describir cuáles son las estrategias y mecanismos utilizados:</p> <p>Plan comunicacional o de prensa, campañas de difusión, campañas de sensibilización, redes de articulación, mecanismos de participación ciudadana.</p>
Mencionar cualquier otro tema que considere relevante	NA

FICHA PAÍS: CHILE	
Nombre del modelo descrito	Corporaciones de Asistencia Judicial, Ministerio de Justicia, División Judicial
Criterios	Descripción
Definición	Sobre cómo se autodefine el acceso al derecho/justicia y si lo define: No se define el acceso a la justicia; sin embargo, se desprende de la misión y visión como el otorgamiento de orientación y asesoría a quienes lo requieran, patrocinando judicialmente de forma gratuita a quienes no cuenten con recursos.
Misión-Visión	Misión-Visión: Proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo.
Funciones	Modalidad de Centros Jurídicos, con atención multimateria (civil, familia) y multicomponentes (orientación e información, resolución alternativa de conflictos, patrocinio judicial y prevención y promoción de derechos). Despliegue de centros u oficinas especializadas (Mediación, Defensoría Laboral, Atención a Víctimas u otros). Para patrocinio judicial operan procesos de focalización y calificación socioeconómica.
Beneficiarios	<p><b>Tipo de población meta según clase de vulnerabilidad:</b></p> <p>No se encuentra especificada en su marco legal, sino que es fijada por el Ministerio de Justicia. Las líneas de orientación, información, promoción y difusión de derechos son universales.</p> <p>Solución alternativa de conflictos en general es universal; sin embargo, una de las cuatro corporaciones sí realiza focalización socioeconómica con los mismos criterios que a continuación se describen para el patrocinio judicial. Respecto de las líneas de patrocinio judicial existen los siguientes mecanismos de focalización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso automático hasta el IV decil de la población según la Ficha de Protección Social (instrumento de caracterización social que tiene como objetivo identificar y priorizar a la población sujeto de beneficios sociales, considerando la vulnerabilidad o el “riesgo” de estar o caer en situación de pobreza).</li> <li>• Por criterio de vulnerabilidad:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Beneficiario del Sistema Intersectorial de Protección Social.</li> <li>– Representación de víctimas de delitos violentos (víctimas directas e indirectas).</li> <li>– Representación de víctimas de violencia intrafamiliar.</li> <li>– Representación a familiares de detenidos desaparecidos y ejecutados políticos.</li> <li>– Personas con discapacidad.</li> </ul> </li> <li>• Por aplicación de leyes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Personas indígenas, solo en materia de dominio y distribución de tierras.</li> <li>– Curador Ad Litem.</li> <li>– Personas privadas de libertad y quienes cumplan penas sustitutivas a las penas privativas y restrictivas de libertad.</li> </ul> </li> </ul> <p>Pobreza: Ingreso automático hasta el IV decil, calculado en instrumento diseñado por el Ministerio de Desarrollo Social (Ficha de Protección Social). Privación de libertad: Ingreso automático. Art. 593 del Código Orgánico de Tribunales les otorga privilegio de pobreza.</p>

Criterios	Descripción
Ámbito territorial	<p><b>Tipo de territorio en el que se provee el servicio:</b></p> <p>Las corporaciones se encuentran establecidas en cuatro instituciones independientes entre sí, divididas por un factor geográfico, siendo todas dependientes de la Presidencia de la República mediante el Ministerio de Justicia. De esta manera, si bien la suma de las corporaciones efectivamente abarca el nivel nacional, en su organización se distribuyen de manera regional y municipal.</p> <p>Número de centros existentes: 339 centros en total que se distribuyen de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 249 centros fijos</li> <li>• 19 centros móviles</li> <li>• 11 centros de mediación</li> <li>• 21 centros de atención a víctimas</li> <li>• 39 oficinas de defensa laboral</li> </ul>
Institución pública a cargo	<p><b>Nombre de la institución y rango administrativo:</b></p> <p>Ministerio de Justicia.</p>
Base política pública y marco legal	<p><b>Describir la existencia y tipo de política pública:</b></p> <p>Estatal (responde a una política de Estado).</p> <p><b>Identificar las normas formales que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento (citar referencia):</b></p> <p>Constitucional: Cap. III, art. 19, numeral 3 de la Constitución Política de la República de Chile establece el derecho de igualdad ante la ley, señalando que “toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida”, y continúa señalando que “la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos”.</p> <p>Compromiso/recomendación/sanción internacional: Los tratados internacionales ratificados por Chile consagran compromisos de similar carácter. Así, por ejemplo, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos consagra en su parte II, art. 2, numeral 1:</p> <p>“Cada uno de los Estados Partes en el presente pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente pacto, sin distinción alguna de raza, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social”, y continúa recalcando que “los Estados Partes en el presente pacto se comprometen a garantizar a hombres y mujeres la igualdad en el goce de todos los derechos civiles y políticos enunciados”. Análogas disposiciones normativas contiene la Convención Americana de Derechos Humanos.</p> <p>Norma administrativa de carácter legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 17.995 de 8/5/81. Crea la Corporación de Asistencia Judicial.</li> <li>• Ley 18.632 de 1987. Crea la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta.</li> <li>• Ley 19.263. Fija normas aplicables al personal de las Corporaciones de Asistencia Judicial</li> <li>• DFL- Decretos con Fuerza de Ley 994 de 1981 y 995 de 1981. Aprueba estatutos por los cuales se regirán la Corporaciones de Asistencia Judicial.</li> <li>• DFL 1-18.632 de 1987. Aprueba estatutos por los cuales se regirá la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Requisitos (o pasos) para la creación, aprobación y puesta en funcionamiento de un centro	<p>No existen parámetros establecidos en un documento para la creación y puesta en funcionamiento de un centro. Sin perjuicio de ello, los siguientes pasos y elementos son considerados para la implementación o creación de nuevos centros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del requerimiento (número causas, concentración territorial de causas, demanda ciudadana, demanda institucional).</li> <li>• Identificación de personal, con base en los estándares definidos.</li> <li>• Identificación presupuestaria, implicando no solo la existencia de presupuesto (corriente o proveniente de ingresos propios) para implementar el Centro. En este punto se analiza inclusive la existencia o no de convenio municipal y las condiciones y aportes del mismo.</li> <li>• Identificación de inmueble y disponibilidad presupuestaria de habitación.</li> <li>• Firma de Convenio Municipal (si procediese).</li> <li>• Creación del Centro Comunal (o su Anexo) señalando personal (dotación), materias a tratar, presupuesto anual de funcionamiento y descentralización contable (vía Dirección Regional o Comunal).</li> <li>• Habilitación del Centro (recursos humanos y bienes).</li> <li>• Inauguración del Centro.</li> </ul>
Instituciones u organizaciones involucradas en la prestación del servicio	<p><b>Institución/es pública/s estatales:</b></p> <p>Origen: Poder Ejecutivo: Ministerio de Justicia, Departamento de Asistencia Jurídica; Poder Judicial: en cuanto conoce de las causas presentadas en tribunales.</p> <p>Nivel: municipal/local: convenios con diversas municipalidades para la prestación de servicios a nivel comunal/local.</p> <p>Universidades: una de las misiones que por ley se encomiendan a las Corporaciones es que los egresados o licenciados de la carrera de derecho, de universidades tanto públicas como privadas, deben realizar una práctica profesional obligatoria en organizaciones de la sociedad civil.</p> <p>Fundación: Convenio con la Fundación de Asistencia Legal de la Familia con el fin de que los egresados o titulados de la carrera de derecho realicen su práctica profesional en esos establecimientos y no en las Corporaciones (Servicio Nacional del Consumidor, Servicio Nacional de la Mujer, Defensoría Penal Pública).</p> <p>Convenios con organismos e instituciones que proveen servicios jurídicos a la población con el fin de que los egresados o titulados de la carrera de derecho realicen su práctica profesional en esos establecimientos y no en las Corporaciones (Servicio Nacional del Consumidor, Servicio Nacional de la Mujer, Defensoría Penal Pública).</p> <p>Convenios con diversas instituciones públicas para la derivación de casos en el ámbito de salud, penal, adulto mayor, personas menores de edad y personas con discapacidad.</p>
Problemática que sirvió de base a la creación del modelo o centro	Se relaciona con la misión y funciones principales de las Corporaciones de Asistencia Judicial, esto es, prestar asistencia jurídica a quienes no pueden proveérsela.
Descripción de los servicios que se ofrecen	<p><b>Tipo de servicio prestado:</b></p> <p><b>Materia(s) que se atienden:</b> Todas. Se han dado algunas experiencias pilotos en Atención en Derechos del consumidor y asistencia jurídica en mediación respecto de conflictos en el ámbito salud con prestadores públicos.</p> <p><b>Tipo de servicios que se ofrecen:</b></p> <p>Información, orientación, asistencia legal, derivación, patrocinio legal. Resolución alternativa de conflictos.</p>

Criterios	Descripción
Descripción de los servicios que se ofrecen	<p>Prestación de servicios no legales complementarios para una atención integral: asistencia psicológica, promoción y difusión de derechos, con el fin de que la población en general conozca sus derechos y pueda hacerlos valer, contribuyendo de esta manera al acceso a la justicia.</p> <p><b>Modalidades del servicio:</b> fijo, móvil, permanente, gratuito.</p>
Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios	<p>La comunidad participa mediante las actividades de promoción y difusión de derechos, tales como la instalación de plazas ciudadanas.</p>
Recursos y procedencia de los recursos	<p><b>Infraestructura:</b></p> <p>No existe un presupuesto específico para la construcción o mejora de los inmuebles de las Corporaciones. Solo unos pocos centros u oficinas son de propiedad de las CAJ, por cuanto la mayoría se constituyen por arriendo o comodato. En tal sentido, las características de cada centro varían en cada caso, sin que exista una política o criterios base para el establecimiento de estos.</p> <p><b>Recursos humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desagregar las categorías de personal según su función (p. ej., administrativo, de seguridad, funcionarios/as que prestan el servicio específico de acceso al derecho):             <ul style="list-style-type: none"> <li>Profesionales de la Dirección General</li> <li>Coordinadores de líneas y técnicos</li> <li>Asistentes sociales</li> <li>Abogados</li> <li>Administrativos</li> <li>Otros profesionales (analistas contables, periodistas, etc.)</li> <li>Secretarias</li> <li>Auxiliares</li> </ul> </li> <li>Los sueldos u honorarios de los funcionarios son cubiertos por la asignación de presupuesto que el Ministerio de Justicia realiza a las Corporaciones.</li> </ul> <p><b>Recursos financieros:</b></p> <p>El presupuesto de las Corporaciones proviene del Ministerio de Justicia, cuyo monto se establece año a año en el presupuesto del Ministerio. A ello se suman los montos que las Corporaciones obtienen producto de los diversos convenios que realizan con los municipios y otras instituciones del Estado, así como también por las costas que eventualmente se perciban.</p>
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<p><b>Para prestar el servicio a los/as usuarios:</b></p> <p>Protocolo de actuación interinstitucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de atención en centros y unidades de atención integral a víctimas de delitos violentos, en las corporaciones de asistencia judicial.</li> <li>Modelo de Solución Colaborativa de Conflictos:  <a href="http://www.cajta.cl/documentos-y-formularios.html?download=46:modelo-de-atencion-solucion-colaborativa-de-conflictos">http://www.cajta.cl/documentos-y-formularios.html?download=46:modelo-de-atencion-solucion-colaborativa-de-conflictos</a> </li> </ul> <p>Protocolos de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De asistencia jurídica para adultos mayores:  <a href="http://www.cajmetro.cl/wp-content/files_mf/protocoloasistenciajur%C3%A9Dicaadultomayor.pdf">http://www.cajmetro.cl/wp-content/files_mf/protocoloasistenciajur%C3%A9Dicaadultomayor.pdf</a> </li> <li>De atención a víctimas del delito de trata de personas:  <a href="http://www.minjusticia.gob.cl/media/2013/11/Protocolo-Atencion-a-Victimas.pdf">http://www.minjusticia.gob.cl/media/2013/11/Protocolo-Atencion-a-Victimas.pdf</a> </li> </ul>

Criterios	Descripción
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<p>Como las Corporaciones de Asistencia Judicial no cuentan con una estructura única a nivel nacional y se dividen en cuatro personas jurídicas, los sistemas de seguimiento, registro e informáticos son distintos entre cada una de ellas. De esta manera, algunas cuentan con sistemas informáticos y otras no.</p> <p>A efectos de seguimiento y evaluación de los servicios prestados:</p> <p>Ficha de registro: manual e informatizada.</p> <p>Ficha de seguimiento: manual e informatizada.</p> <p>Formularios de gestión: manual e informatizada.</p> <p>Expedientes: impresos y digitalizados.</p> <p>Base de datos: de algunos servicios, de algunos centros y en red.</p> <p><a href="#">Para la gestión del centro:</a></p> <p>Reglamento interno, Manual de capacitación y perfil del personal y descripción de tareas.</p>
Mecanismos de monitoreo y evaluación de los servicios	<p>Herramientas que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Indicadores de análisis por medio de indicadores de impacto o de resultados.</li> <li><input type="checkbox"/> Fuentes de verificación de esos indicadores: estadística.</li> <li><input type="checkbox"/> Procesos de consulta y rendición de cuentas: cuentas públicas anuales.</li> <li><input type="checkbox"/> Informes de actividad periódicos.</li> </ul>
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	<p>Fuente de financiación estatal:</p> <p>Las Corporaciones realizan convenios con diversas municipalidades para obtener dinero o la facilitación de inmuebles con que desarrollar su labor. Sin embargo, gran parte del gasto que las Corporaciones realizan cada año es cubierto por el presupuesto asignado por el Ministerio de Justicia.</p>
Presupuesto total requerido para la instalación y funcionamiento del centro (promedio)	<p>Dada la larga data de muchos de los centros, el que en su mayoría no corresponden a inmuebles propios, sino en arrendamiento, y la diferencia existente entre cada una de las cuatro corporaciones y de cada tipo de centro, no es posible determinar un monto para la instalación y funcionamiento de un centro promedio.</p> <p>En cuanto al costo de cada atención, fue calculado por la Dirección Nacional de Presupuestos en \$131.329, para el año 2013.</p>
Mecanismos de divulgación del servicio	<p>Los mecanismos de divulgación del servicio varían de acuerdo con la administración a cargo: en tanto algunos optan por enfocarse en la presencia en terreno de profesionales para atenciones ciudadanas con el objeto de visibilizar el servicio, otros optan por la realización de plazas ciudadanas o la difusión de derechos.</p>
Mencionar cualquier otro tema que considere relevante	NA

FICHA PAÍS: COLOMBIA	
Nombre del modelo descrito	Programa Nacional de Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana
Criterios	Descripción
Definición	Acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.
Misión-Visión	Misión: Coordinar y apoyar la política pública de acceso a la justicia por medio de los modelos de justicia formal y alternativa para ser implementada a nivel municipal y/o distrital a través de las Casas de Justicia. Visión: Ser el programa líder en el tema de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y modelo de articulación de las entidades que hacen parte del mismo y trabajan en el acceso a la justicia, consolidando un portafolio de oferta de servicios, prestado con estándares de eficiencia y calidad.
Funciones	(Por tal se entiende la modalidad dada al servicio: “ventanilla única con corredor multipuertas”; “especializado” (p. ej., solo patrocinio legal; o focalizado en beneficiarios/as, etc.). Casas de Justicia: centros interinstitucionales de orientación, referencia y atención para facilitar el acceso de la población de determinada localidad a servicios de justicia formal y no formal.
Beneficiarios	<b>Tipo de población meta según clase de vulnerabilidad:</b> Edad, pertenencia a comunidades indígenas, pertenencia a minorías, victimización (especificar el origen): Oficina de Víctimas afectadas por el Conflicto Armado, cuando procede. Migración y/o desplazamiento interno: actividades de apoyo a la población desplazada por el conflicto armado. Pobreza. Género (especificar tipo de población según género): violencia de género. Personas en situación administrativa irregular: en relación con la ausencia de documentos de identidad. Persona menor de 18 años en situación de conflicto con la ley.
Ámbito territorial	<b>Tipo de territorio en el que se provee el servicio:</b> Municipal/local: son zonas prioritarias los municipios con población superior a 100.000 habitantes. Sin embargo, hay Casas de Justicia en las grandes ciudades y en las capitales de departamento. Barrial. Número de centros existentes: 83 Casas de Justicia y 32 Centros de Convivencia Ciudadana.
Institución pública a cargo	Nombre de la institución y rango administrativo: Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho.
Base política pública y marco legal	Describir la existencia y tipo de política pública: Estatal (responde a una política de Estado). Programa Nacional de Casas de Justicia (PNCJ) de 1995. Programa Nacional de Casas de Justicia Móvil (PNCJM). Identificar las normas formales que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento (citar referencia): Constitucional: artículo 229-113: derecho de toda persona a acceder a la administración de Justicia; artículo 116: posibilidad para los particulares de administrar la justicia como árbitros o conciliadores.

Criterios	Descripción
Base política pública y marco legal	<p>Norma administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> De carácter legal: Decreto 2897 de 2011.</li> <li><input type="checkbox"/> De carácter operativo: Decreto 1477 de 2000.</li> </ul> <p>Otra: Convenio Nacional para la Puesta en Marcha del Programa Nacional de Casas de Justicia de 29 de julio de 2005.</p> <p><u>Identificar planes de acción que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento:</u></p> <p>Entre los requisitos para la puesta en funcionamiento de una Casa está la revisión por la administración municipal de su Plan de Desarrollo, el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) y planes de seguridad o de justicia.</p>
Requisitos o pasos para la creación, aprobación y puesta en funcionamiento de un centro	<p>El alcalde debe agotar los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión para la implementación.</li> <li>• Capacidad financiera.</li> <li>• Capacidad institucional.</li> <li>• Políticas departamentales o municipales.</li> <li>• Selección de la zona de influencia de la Casa de Justicia.</li> <li>• Criterio poblacional.</li> <li>• Diagnóstico de conflictividad.</li> <li>• Disponibilidad de lote e inmueble.</li> <li>• Espacios físicos establecidos para el diseño de una Casa de Justicia.</li> </ul> <p>Una vez realizados los trámites para cumplir los requisitos antes descritos, se sigue el siguiente proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita de verificación de los requisitos.</li> <li>• Respuesta oficial a la viabilidad del proyecto.</li> <li>• Selección del lote e inmueble.</li> <li>• Criterios técnicos.</li> <li>• Reunión interinstitucional.</li> <li>• Presentación del proyecto nacional de Casas de Justicia a la comunidad.</li> <li>• Sostenibilidad: acuerdo municipal.</li> <li>• Puesta en operación de la Casa de Justicia.</li> <li>• Perfil y nombramiento del coordinador de la Casa de Justicia.</li> <li>• Perfil del funcionario del Centro de Recepción e Información (CRI) y del centro de cómputo.</li> </ul> <p>Las últimas etapas consisten en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de inducción a funcionarios.</li> <li>• Firma del convenio interadministrativo para el funcionamiento de la Casa de Justicia.</li> <li>• Fase de sensibilización a las comunidades.</li> <li>• Entrega de la obra física y dotación.</li> <li>• Inauguración y entrega de la Casa de Justicia.</li> </ul> <p>Proceso relativo a la gestión de una Casa de Justicia móvil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartografía social.</li> <li>• Construcción del DOFA.</li> <li>• Participación de las comunidades.</li> <li>• Atención a los usuarios.</li> <li>• Alianzas institucionales.</li> <li>• Planes de acción.</li> <li>• Establecimiento de un sistema de comunicación.</li> </ul>



Criterios	Descripción
Instituciones u organizaciones involucradas en la prestación del servicio	<p>Institución/es pública/s estatal/es:</p> <p>Origen:</p> <p>Poder Ejecutivo Nacional: Ministerio de Justicia y del Derecho, Defensoría del Pueblo, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Ministerio de Trabajo (Inspecciones de Trabajo).</p> <p>Poder Ejecutivo municipal: Inspección de Policía, Comisarías de Familia.</p> <p>Poder Judicial: Fiscalía local, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Jueces de Pequeñas Causas.</p> <p>Registraduría Nacional del Estado Civil.</p> <p>Nivel: Nacional.</p> <p>Departamental/estatal/provincial: Gobernación departamental.</p> <p>Municipal/local: Alcaldía Municipal y Personerías municipales.</p> <p>Universidades: Universidades con consultorio jurídico.</p> <p>Organizaciones de la sociedad civil: grupos vecinales o comunitarios organizados: Jueces de paz, conciliadores en equidad.</p> <p>Otros (citar): empresas privadas.</p>
Problemática que sirvió de base a la creación del modelo o centro	<p>Pobreza, asentamientos precarios.</p> <p>Conflicto social o armado.</p> <p>Delincuencia, drogas y criminalidad.</p> <p>Falta de Acceso a la Justicia.</p>
Descripción de los servicios que se ofrecen	<p><b>Tipo de servicio prestado:</b></p> <p>Materia(s) que se atienden: penal, civil, familia, laboral.</p> <p>Otro: conflictos vecinales, violaciones de derechos humanos.</p> <p><b>Tipo de servicios que se ofrecen:</b></p> <p>Información, orientación, asistencia legal, patrocinio legal, tramitación de denuncias, servicios judiciales desconcentrados/de proximidad (Fiscalía), servicios administrativos desconcentrados/de proximidad (registro electoral, cedulação etc.), resolución alternativa de conflictos.</p> <p><b>Modalidades del servicio:</b></p> <p>Fijo (PNCJ).</p> <p>Móvil (PNCJM).</p> <p>Permanente y gratuito.</p>
Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios	<p>La Oficina de Desarrollo Comunitario permite garantizar la articulación de la comunidad con la Casa. Cuenta con el apoyo de las organizaciones comunitarias, las universidades y la sociedad civil en general. En este espacio se diseñan y ponen en funcionamiento programas de investigación sociojurídica, de educación jurídica popular y brigadas de cedulación, entre otros.</p> <p>Además, la presencia de conciliadores en equidad (líderes comunitarios que resuelven de manera gratuita conflictos) garantiza un nexo permanente entre la Casa de Justicia y la comunidad.</p>
Recursos y procedencia de los recursos	<p>El municipio o departamento debe ofrecer un lote de su propiedad de un mínimo de 1.000 m<sup>2</sup>. Existen requisitos mínimos sobre la obra física y las instalaciones internas de la Casa de Justicia (entidades y dependencias que la componen, con espacios físico necesarios y superficie mínima para cada uno).</p> <p>Los espacios de las Casas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de la Casa.</li> <li>• Centro de recepción de información (CRI).</li> <li>• Personería municipal, con archivo.</li> <li>• Registraduría.</li> <li>• Defensoría del Pueblo.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Recursos y procedencia de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspección del Trabajo.</li> <li>ICBF, con archivo.</li> <li>Inspección de Policía, con archivo.</li> <li>Medicina Legal.</li> <li>Fiscalía local, con archivo.</li> <li>Consultorio jurídico.</li> <li>Comisaría de Familia.</li> <li>Centro de Conciliación.</li> <li>Jueces de Paz.</li> <li>Conciliadores en Equidad.</li> <li>Oficina de Desarrollo Comunitario.</li> <li>Oficina de Asuntos Étnicos Indígenas.</li> <li>Oficina de Afrocolombianos.</li> <li>Centro de cómputo.</li> <li>Archivos generales.</li> <li>Sala de juntas (2).</li> <li>Sala múltiple.</li> </ul> <p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desagregar las categorías de personal según su función (p. ej., administrativo, de seguridad, funcionarios/as que prestan el servicio específico de acceso al derecho).</li> <li>Su procedencia: aquellos que ponen a disposición otras entidades o aquellos que contrata directamente el Centro (identificar la fuente que cubre los honorarios o sueldo del funcionario/a que presta el servicio).</li> </ul> <p>Cada entidad se hace cargo de los gastos de su personal. El municipio o distrito se encarga del coordinador de la Casa, del personal del CRI, del inspector de Policía y el comisario de Familia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador del PNCJ. Funcionario de la Dirección de la Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia.</li> <li>Coordinador de la Casa. Contratado por la Alcaldía.</li> <li>Personas del CRI. Contratado por la Alcaldía Municipal.</li> <li>Un (1) inspector de Policía y un (1) asistente de Policía, contratados por la Alcaldía Municipal.</li> <li>Dos (2) fiscales locales o seccionales y un (1) asistente judicial de Fiscalía. Puestos a disposición por la Fiscalía.</li> <li>Un (1) personero municipal y un (1) asistente del personero, puestos a disposición por la Personería Municipal.</li> <li>Un (1) registrador, puesto a disposición por la Registraduría Nacional del Estado Civil.</li> <li>Un (1) defensor del pueblo, puesto a disposición por Defensoría del Pueblo.</li> <li>Dos (2) médicos peritos, puestos a disposición por el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, a veces contratados por la Alcaldía Municipal o Distrital.</li> <li>Un (1) defensor de familia, puesto a disposición o contratado por ICBF.</li> <li>Psicólogos puesto a disposición o contratado por ICBF</li> <li>Un (1) inspector de Trabajo y un asistente inspector de Trabajo, puestos a disposición o contratados por el Ministerio del Trabajo.</li> <li>Pasantes universitarios, puestos a disposición por una universidad.</li> <li>Un (1) conciliador en equidad. Líder comunitario que hace un trabajo voluntario y gratuito entre sus vecinos. Tiene la categoría de administrador de justicia, en los términos del artículo 116 de la Constitución.</li> <li>Un (1) Juez de Paz. Elegido por voto popular.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Recursos y procedencia de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un (1) Director, un (1) conciliador y una (1) secretaria para el Centro de Conciliación, puestos por la universidad que tenga convenio con la Alcaldía.</li> <li>Un (1) informático, puestos a disposición o contratado por la Alcaldía.</li> </ul> <p>Recursos financieros: Los recursos siempre provienen del presupuesto público nacional, departamental, municipal o distrital, con excepción de los gastos ocasionados cuando hay un consultorio jurídico o centro de conciliación de una universidad privada.</p>
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<p><b>Para prestar el servicio a los/as usuarios:</b> Protocolo de actuación interinstitucional: convenio interadministrativo para el funcionamiento de la Casa de Justicia. Protocolos de actuación, a nivel local, por medio de acuerdos y compromisos del Comité de la Casa. Guía de atención interna, a nivel local, por medio de acuerdos y compromisos del Comité de la Casa. Protocolo de riesgo, a nivel local, por medio de acuerdos y compromisos del Comité de la Casa. Flujograma de servicios, a nivel local, por medio de acuerdos y compromisos del Comité de la Casa, Todos los documentos mencionados están disponibles en: <a href="http://www.casasdejusticia.gov.co/SitePages/inicio.aspx">http://www.casasdejusticia.gov.co/SitePages/inicio.aspx</a> <b>A efectos de seguimiento y evaluación de los servicios prestados:</b> Ficha de registro: Manual e informatizada (según las Casas). Ficha de seguimiento: Manual e informatizada (según las Casas). Formularios de gestión: Manuales e informatizados. Expedientes: Impresos y digitalizados. Base de datos: de todos los servicios de algunos Centros. Para la gestión del Centro: organigrama, Manual de capacitación, perfil del personal y descripción de tareas.</p>
Mecanismos de monitoreo y evaluación de los servicios	Acuerdos de mejoramiento.
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	Fuente de financiación estatal de carácter nacional, departamental o municipal (Ministerio, Gobernación, Alcaldía Municipal o Distrital).
Presupuesto total requerido para la instalación y funcionamiento del Centro (promedio)	Los costos de un proyecto para una nueva Casa de Justicia pueden ir desde los \$1.100 millones a los \$2.500 millones, sin tener en cuenta los costos del terreno. Hablamos del promedio de US\$1 millón de dólares.
Mecanismos de divulgación del servicio	<p>Describir cuáles son las estrategias y mecanismos utilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan comunicacional o de prensa:</li> </ul> <p>Página Web dedicada: <a href="http://www.casasdejusticia.gov.co/SitePages/inicio.aspx">http://www.casasdejusticia.gov.co/SitePages/inicio.aspx</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas de difusión.</li> <li>Campañas de sensibilización.</li> <li>Redes de articulación: articulación con la comunidad.</li> <li>Mecanismos de participación ciudadana, etc.</li> </ul>
Mencionar cualquier otro tema que considere relevante	NA

**FICHA PAÍS: COSTA RICA**

Nombre del modelo descrito	Casa de Derechos de las Mujeres (Upala)
Criterios	Descripción
Definición	NA
Misión –Visión	<p>Misión: Brindar atención integral a las mujeres víctimas de violencia que habitan en el cantón de Upala, en la defensa y protección de sus derechos, inclusive albergue y asistencia temporal para aquellas mujeres y sus hijos e hijas que se encuentran en grave situación de violencia.</p> <p>Visión: Convertirse en un lugar de referencia en materia de atención a mujeres víctimas de violencia, tanto para las mujeres como para las instituciones.</p>
Funciones	Centro de coordinación interinstitucional.
Beneficiarios	<p><b>Tipo de población meta según tipo de vulnerabilidad:</b></p> <p>Victimización (especificar el origen): mujeres víctimas de violencia</p> <p>Migración y/o desplazamiento interno: mujeres migrantes, refugiadas o transfronterizas</p> <p>Género (especificar tipo de población según género): mujeres</p> <p>Personas en situación administrativa irregular</p> <p>En relación a su situación migratoria</p> <p>En relación a la ausencia de documentos de identidad</p>
Ámbito territorial	<p><b>Tipo de territorio en el que se provee el servicio:</b></p> <p>Municipal/Local</p> <p>Número de centros existentes (si posible proveer la lista): 1, en la ciudad de Upala (en el cantón de Upala)</p>
Institución pública a cargo	<p><b>Nombre de la institución y rango administrativo:</b></p> <p>A cargo de la implementación del proyecto: Comisión Nacional de Mejoramiento a la Administración de Justicia (Poder Judicial)</p> <p>A cargo de la ejecución del proyecto: Municipalidad de Upala</p>
Base política pública y marco legal	<p><b>Describir la existencia y tipo de política pública:</b></p> <p>Estatutal (responde a una política de Estado)</p> <p>Política Institucional para el Acceso a la Justicia para personas Migrantes y Refugiadas del Poder Judicial de Costa Rica (2010).</p> <p>Política de Migración, Poder Ejecutivo, 2014.</p> <p><b>Identificar las normas formales que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento (citar referencia):</b></p> <p>Constitucional: artículo 41 (acceso a la justicia), artículo 33 (igualdad ante la ley).</p> <p>Compromiso/Recomendación/Sanción internacional: Reglas de Brasilia para el Acceso a la Justicia.</p> <p>Legislación especial: Artículo 31, Ley General de Migración y Extranjería N°8764.</p> <p>Norma administrativa de carácter operativo: Código de Ética del Poder Judicial, Estatuto de Derechos de la Persona Usuaria del Poder Judicial.</p> <p>Otra: El Reglamento interno de la Casa tiene rango de Reglamento municipal</p> <p><b>Identificar planes de acción que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento:</b></p> <p>Marco general, nacional, del modelo de actuación (orientación y asistencia legal a mujeres) en el cual se inscribe la Casa: Plan Nacional de Desarrollo (2011-2024); Plan Nacional de Atención y Prevención de la violencia contra las mujeres en las Relaciones de Pareja y Familiares (2009, INAMU)</p>

Criterios	Descripción
Base política pública y marco legal	Marco local: Plan de desarrollo humano 2013-2023 y Plan estratégico municipal 2012-2017, de la Municipalidad de Upala.
Requisitos (o pasos) para la creación, aprobación y puesta en funcionamiento de un centro	<p>Etapas previas a la implementación de un modelo de orientación y asistencia legal a mujeres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico preliminar (necesidades, condiciones económicas y socioculturales en la zona)</li> <li>• Definición de una variable a partir de las características de la población (p.e: migración, discapacidad, violencia, delincuencia, drogodependencia)</li> <li>• Estudio de factibilidad</li> </ul>
Instituciones u organizaciones involucradas en la prestación del servicio	<p><b>Institución/es pública/s estatales:</b></p> <p>Origen:</p> <p>Poder Ejecutivo: Fuerza Pública, Dirección General de Migración y Extranjería, Caja Costarricense de Seguridad Social (CCSS), Patronato Nacional de la Infancia (PANI), Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)</p> <p>Poder Judicial: Juzgados, Fiscalía, Organismo de Investigación Judicial, Defensa Pública</p> <p>Nivel: Municipal/Local</p> <p>Organizaciones de la sociedad civil:</p> <p>Organización no gubernamental : Cenderos (Centro de Derechos Sociales del Migrante)</p> <p>Grupos vecinales o comunitarios organizados: Red de prevención de la violencia, Red de promotoras comunitarias</p> <p>Otros: Cruz Roja</p>
Problemática que sirvió de base la creación del modelo o centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pobreza, asentamientos precarios</li> <li>• Desastres naturales</li> <li>• Conflicto social o armado</li> <li>• Delincuencia, drogas y criminalidad</li> <li>• Cualquier otra barrera de acceso que se haya identificado)</li> </ul> <p>Contexto de flujos migratorios importantes, por motivos económicos, en una zona transfronteriza (con Nicaragua), que contribuye a la vulnerabilidad de las mujeres. Muchas son objeto de todo tipo de violencia durante su tránsito migratorio y de vulneración de derechos laborales, a la salud, así como víctimas de discriminación y violencia tanto en el contexto laboral como intrafamiliar.</p> <p>Barreras de acceso a la justicia identificadas en la zona:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento por las mujeres de instrumentos legales y derechos garantizados</li> <li>• Concepción errónea de las mujeres sobre la calificación de la situación de violencia vivida, desconocimiento por las mujeres de los actos de violencia constitutivos de delito</li> <li>• Situación precaria e insegura de las mujeres, con dependencia económica</li> <li>• Distancias de los servicios respecto a las comunidades</li> <li>• Coste económico de algunos trámites</li> <li>• Falta de servicios básicos en las comunidades de frontera</li> <li>• Horarios de atención inadaptados respecto a posibilidades y necesidades mujeres</li> <li>• Procesos judiciales burocratizados y lentos</li> <li>• Tecnicidad del lenguaje jurídico.</li> <li>• Inhibición y temor a la denuncia.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Problemática que sirvió de base la creación del modelo o centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de ambientes idóneos y privados en las instituciones para denunciar su situación.</li> <li>Ausencia de un Centro de atención integral para evitar la revictimización.</li> </ul>
Descripción de los servicios que se ofrecen	<p><b>Tipo de servicio prestado:</b>  <b>Materia/s que se atiende:</b> Todas.  <b>Tipo de servicios que se ofrecen:</b> Información, orientación, derivación.          Servicios judiciales desconcentrados/de proximidad (p. ej., juzgado, fiscalía): las instituciones del Poder Judicial pueden citar a las mujeres a la Casa y atenderlas allí.          Servicios administrativos desconcentrados/de proximidad (p. ej., registro civil): algunos servicios, como el IMAS, la Dirección de Migración, el INAMU o la Municipalidad pueden convocar a las mujeres a la Casa y atenderlas allí o tener un turno de atención en la Casa).          Prestación de servicios no legales complementarios para una atención integral: asistencia psicológica, asistencia sanitaria o médica (por derivación o coordinación) y alojamiento temporal para situaciones de emergencia.  <b>Modalidades del servicio:</b> fijo, permanente, gratuito.</p>
Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios	<p>La comunidad participó en todas las reuniones de trabajo para el diseño de la Casa, por medio de representantes de la organización Cenderos, de mujeres de la Red de Prevención de la Violencia y del Comité Ciudadano por la Justicia de Upala.</p> <p>La comunidad participa en el funcionamiento de la Casa, dado que la organización Cenderos asume la coordinación y administración de la misma, con el apoyo de la Red de Prevención de la Violencia. La Red de Promotoras Comunitarias (mujeres de las comunidades transfronterizas, capacitadas) fue constituida especialmente para el “Modelo de actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia” y es uno de los actores claves en el dispositivo de emergencia de la Casa, así como en acompañamiento a las mujeres y la difusión.</p> <p>Representantes de la sociedad civil (organización Cenderos) integran la Comisión de Seguimiento de Aplicación del Modelo de Actuación.</p>
Recursos y procedencia de los recursos	<p><b>Infraestructura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Terreno e inmueble: propiedad de la Municipalidad de Upala.</li> </ul> <p><b>Recursos humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinadora de la Casa (contratada por la organización Cenderos), apoyada por mujeres de la Red de Prevención de la Violencia, voluntarias (para presencia por la noche en el albergue y para suplencia en los tiempos de almuerzo, vacaciones, bajas).</li> <li>Funcionarios de las instituciones participantes que, a solicitud de la coordinadora de la Casa o por iniciativa propia, atienden a las mujeres en la Casa o pueden tener un turno establecido en la misma (funcionarios en puesto en las instituciones de Upala).</li> </ul> <p><b>Recursos financieros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gastos corrientes de funcionamiento: los gastos imprescindibles de funcionamiento de la Casa son asumidos conjuntamente por la Municipalidad (luz y agua) y la organización Cenderos (teléfono e Internet), sin perjuicio de que se puedan sumar otras instituciones.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Recursos y procedencia de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastos de equipamiento: equipo de oficina puesto a disposición por la organización Cenderos (sin perjuicio de que cada institución que tenga un turno en la Casa aporte equipo). Equipamiento inicial de las habitaciones (en especial del albergue) financiado de forma compartida por la Municipalidad y organización Cenderos, con fondos de cooperación internacional.</li> <li>• Gastos de vestuario (ropa de cama etc.) y de alimentación de las usuarias financiados por las donaciones que recibe la organización Cenderos de la Fiscalía (sin perjuicio de que se consiga otro modo de financiación o donaciones por otra institución).</li> </ul>
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<p><b>Para prestar el servicio a los/as usuarias:</b></p> <p>Protocolo de actuación interinstitucional: modelo de actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia.</p> <p>El Modelo establece un mecanismo de coordinación y articulación entre las instituciones y organizaciones de la sociedad civil del Cantón de Upala para mejorar el acceso a la justicia y al derecho de las mujeres. Describe pautas de actuación específicas para dar una respuesta adecuada, rápida e integral. Prevé un dispositivo de emergencia, desarrolla una Red de Mujeres Promotoras en las comunidades y crea un lugar de atención permanente para las mujeres (la Casa de los Derechos de las Mujeres).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción del problema.</li> <li>• Estrategia de abordaje.</li> <li>• Pautas de actuación interinstitucional e intersectorial.</li> <li>• Anexos (ruta de atención; directorio y horarios de atención).</li> </ul> <p>Documento descargable en: <a href="http://www.conamaj.go.cr/index.php/actual">http://www.conamaj.go.cr/index.php/actual</a></p> <p>Flujograma de servicios (incluido en el Protocolo y otros documentos asociados al Protocolo, como: Guía de aplicación, folletos).</p> <p>A efectos de seguimiento y evaluación de los servicios prestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de registro: manual e informatizada.</li> <li>• Ficha de seguimiento: manual e informatizada.</li> <li>• Formularios de gestión: manuales e informatizados.</li> <li>• Expedientes: impresos y digitalizados.</li> </ul> <p><b>Para la gestión del centro:</b></p> <p>Reglamento interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción,</li> <li>• Disposiciones generales,</li> <li>• Del origen, misión y funciones de la Casa,</li> <li>• Del horario de atención, de la coordinación y administración general de la Casa,</li> <li>• De la gestión de gastos,</li> <li>• De las condiciones y reglas del albergue,</li> <li>• De la coordinación de la Casa.</li> <li>• Disposiciones finales.</li> </ul> <p>Manual de capacitación: Manual de capacitación en orientación y asistencia legal a mujeres víctimas de violencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción.</li> <li>• ¿Qué se entiende por violencia contra las mujeres?</li> <li>• Los derechos de las mujeres.</li> <li>• Barreras de acceso a la justicia y al derecho sufridas por las mujeres víctimas de violencia.</li> <li>• Funcionamiento del Modelo de Actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres víctimas de violencia en Upala.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Test final de autoevaluación.</li> <li>• Material adicional a entregar.</li> <li>• Bibliografía.</li> </ul>
Mecanismos de monitoreo y evaluación de los servicios	<p>El Modelo de Actuación de Upala cuenta con una Comisión de Seguimiento para su aplicación, compuesta por 11 instituciones locales involucradas en el Modelo, con un equipo ejecutivo reducido (un representante de la Municipalidad, la Dirección General de Migración, la organización Cenderos, el Poder Judicial y la Fuerza Pública). La Comisión tiene reuniones bimestrales. Se dota de un plan de trabajo anual.</p>
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	<p><b>Con respecto a la Casa de los Derechos de las Mujeres:</b>  Fuente de financiación estatal según: reglamento municipal (reglamento interno de la Casa).  Fuente de financiación privada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Según tipo de instancia: organización Cenderos.</li> <li>• Según norma legal o administrativa que la sustenta: Reglamento municipal (reglamento interno de la Casa).</li> </ul> <p>Fuente de financiación mixta (detallar modalidades).  Municipalidad y organización Cenderos (véase sección Recursos).  Norma legal o administrativa que la sustenta: Reglamento municipal (reglamento interno de la Casa) y convenio establecido entre Cenderos y la Municipalidad.</p> <p><b>Con respecto al Modelo de Actuación:</b>  Se ha diseñado una estrategia de réplica del modelo, con lineamientos y pasos a seguir, que se propone canalizar en el marco del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar: documento base para la implementación de un modelo de orientación y asistencia legal a mujeres víctimas de violencia en Costa Rica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes.</li> <li>• Aproximación estratégica.</li> <li>• Lineamientos.</li> <li>• Enfoques y principios.</li> <li>• Paso a paso.</li> </ul> <p>Disponible en: <a href="http://www.conamaj.go.cr/index.php/publicaciones/libros">http://www.conamaj.go.cr/index.php/publicaciones/libros</a></p>
Presupuesto total requerido para la instalación y funcionamiento del centro (promedio)	NA
Mecanismos de divulgación del servicio	<p>Describir cuáles son las estrategias y mecanismos utilizados: plan comunicacional o de prensa, campañas de difusión, campañas de sensibilización, mecanismos de participación ciudadana, etc.</p> <p>Estrategia replicable de divulgación de derechos a mujeres víctimas de violencia en Costa Rica.</p>



Criterios	Descripción
Mecanismos de divulgación del servicio	<p>Combina acción comunitaria por actores claves y sensibilizados (charlas, tardes de café, obras de teatro) y comunicación masiva en los medios de comunicación (cuñas de radio, prensa) y con folletos y carteles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes.</li> <li>• Elementos para la construcción de una estrategia comunicacional.</li> <li>• Estrategia de divulgación para la Casas de los Derechos de las Mujeres en Upala.</li> <li>• Propuesta de plan de trabajo para Upala.</li> <li>• Anexo: Propuesta de dramatización para cuñas de radio.</li> </ul> <p>Disponible en: <a href="http://www.conamaj.go.cr/index.php/publicaciones/libros">http://www.conamaj.go.cr/index.php/publicaciones/libros</a></p>
Mencionar cualquier otro tema que considere relevante	NA

**FICHA PAÍS: HONDURAS**

Nombre del Modelo descrito	Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem)
Criterios	Descripción
Definición	El Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem) se entiende por el adecuado acceso al derecho, la posibilidad de que una mujer víctima de violencia de género en todas sus manifestaciones –esto es, violencia doméstica, violencia intrafamiliar, violencia sexual, violencia física y violencia psicológica, violencia patrimonial y económica– tenga la información correcta y atención eficaz, y que esta sea priorizada en su trato y tenga todo el apoyo especializado y la información necesaria y efectiva sobre sus derechos y la forma de hacerlos efectivos.
Misión-Visión	Misión: brindar asistencia y apoyo especializado necesario y efectivo a las mujeres víctimas de violencia en todas sus manifestaciones, mediante orientación y asesoría técnica jurídica. Visión: impulsar y fortalecer los mecanismos de acceso al derecho de las mujeres víctimas de violencia a través del fortalecimiento interinstitucional, intersectorial y de la sociedad civil, dentro del marco de las políticas públicas en materia de género.
Funciones	Centro especializado en atención integral a mujeres víctimas de violencia, que sea por prestación directa de servicios o derivación.
Beneficiarios	<b>Tipo de población meta según clase de vulnerabilidad:</b> Victimización (especificar el origen). Mujeres víctimas de violencia. <b>Género (especificar tipo de población según género):</b> mujeres.
Ámbito territorial	<b>Tipo de territorio en el que se provee el servicio:</b> municipal/local. Número de centros existentes (si posible proveer la lista): uno (1) en la capital Tegucigalpa, en el barrio de Comayagüela, inaugurado en marzo de 2014.
Institución pública a cargo	<b>Nombre de la institución y rango administrativo:</b> Comisión Interinstitucional contra la Violencia de Género (integrada por altos funcionarios), coordinada por el Poder Judicial. Esa comisión cuenta con una comisión técnica: la Comisión de Seguimiento de la Aplicación de la Ley contra la Violencia Doméstica.
Base política pública y marco legal	<b>Describir la existencia y tipo de política pública:</b> Estatal (responde a una política de Estado). Visión de País (2010-2038), aprobado por el Congreso Nacional en 2010, que establece objetivos a alcanzar. <b>Identificar las normas formales que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento (citar referencia):</b> Legislación especial: Ley contra la Violencia Doméstica (1997, 2005). Norma administrativa de carácter operativo: Reglamento interno del Caprodem (publicado en el diario oficial La Gaceta). <b>Identificar planes de acción que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento:</b> Plan de Nación (2010-2002), aprobado por el Congreso nacional en 2010, que contiene lineamientos para alcanzar los objetivos planteados en la Visión de País. Objetivo nacional: Una Honduras que se desarrolla en democracia con seguridad y sin violencia. Escenario: brindar a la población el reconocimiento efectivo de sus derechos y el acceso a un sistema de justicia integrado. Plan Estratégico del Poder Judicial (2011-2016).

Criterios	Descripción
Requisitos o pasos para la creación, aprobación y puesta en funcionamiento de un centro	<p>Paso a paso establecido en un plan de acción específico para la implementación de réplicas del Caprodem (con una hoja de ruta), elaborado por la Comisión de Seguimiento de Aplicación de la Ley contra la Violencia Doméstica, con el apoyo del Programa EUROsociAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar lugares para implementar el modelo a nivel nacional: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definir criterios para determinar los lugares de réplica.</li> <li>– Elaborar un diagnóstico de la situación y necesidades de la comunidad.</li> </ul> </li> <li>• Promover cambios culturales en materia de violencia contra las mujeres: campañas nacionales de sensibilización en la temática y sobre el Modelo en la zona meta y capacitaciones destinadas a empoderar a las mujeres</li> <li>• Valorar la necesidad de adecuación del Modelo en las zonas meta:</li> <li>• Analizar los resultados del diagnóstico sobre necesidades de la comunidad.</li> <li>• Hacer ajustes oportunos al Modelo.</li> <li>• Dar inducción al personal.</li> <li>• Obtener recursos permanentes para la implementación y sostenibilidad del Modelo en las zonas meta:</li> <li>• Seleccionar los espacios físicos.</li> <li>• Hacer planificación estratégica para obtener recursos en función del lugar.</li> <li>• Ejecutar el presupuesto.</li> </ul>
Instituciones u organizaciones involucradas en la prestación del servicio	<p><b>Institución/es pública/s estatales:</b></p> <p>Origen:</p> <p>Poder Ejecutivo: Policía Nacional (Secretaría de Seguridad).</p> <p>Por derivación: Instituto Nacional de la Mujer (INAM), Consejerías de Familia y de la Dirección General de Normalización (Secretaría de Salud).</p> <p>Poder Judicial: Unidad de Programas del Poder Judicial, Juzgado Especial contra la Violencia Doméstica, Defensa Pública.</p> <p>Ministerio Público: Fiscalía y Medicina Forense.</p> <p>Nivel:</p> <p>Nacional/Federal.</p> <p>Municipal/Local: Alcaldía Municipal del Distrito Central a través de la Oficina Municipal de la Mujer.</p> <p>Universidades (pública): Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Consultorio Jurídico Gratuito, Facultad de Ciencias Jurídicas.</p> <p>Organizaciones de la sociedad civil:</p> <p>Asociaciones: Asociación Calidad de Vida, Movimiento de Mujeres por la Paz, Asociación Visitación Padilla, Centro de Derecho de Mujeres (CDM) y Centro de Estudios de la Mujer (CEM) (involucradas por derivación).</p> <p>Otros (citar): Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (Conadeh).</p>
Problemática que sirvió de base a la creación del modelo o centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto índice de denuncias por violencia doméstica, sin que todas den lugar a enjuiciamiento (p. ej., cuando la víctima abandona el proceso); casos de feminicidio.</li> <li>• Distancia de los servicios de justicia de las comunidades más afectadas.</li> <li>• Falta de espacios adecuados para dar atención a las mujeres víctimas.</li> <li>• Falta de coordinación entre los servicios para la tramitación o seguimiento de los casos.</li> <li>• Revictimización.</li> <li>• Falta de atención integral para las mujeres víctimas de violencia.</li> <li>• Experiencia positiva: Modelo de Atención Integral (MAI), Poder Judicial.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Descripción de los servicios que se ofrecen	<p><b>Materia(s) que se atienden:</b> todas.</p> <p><b>Tipo de servicios que se ofrecen:</b> información, orientación, asistencia legal, derivación, tramitación de denuncias.</p> <p>Servicios judiciales desconcentrados/de proximidad (p. ej., juzgado, fiscalía): servicio prejudicial: Fiscalía y Policía Nacional.</p> <p>Resolución alternativa de conflictos: conciliación por servicio directo, si el juez ha nombrado al Centro amigable componedor; si no, por derivación.</p> <p>Prestación de servicios no legales complementarios para una atención integral: asistencia psicológica, asistencia sanitaria o médica, trabajo social, apoyo para la inserción profesional, ludoterapia, actividades sociales y recreativas (por derivación).</p> <p><b>Modalidades del servicio:</b> fijo, permanente.</p>
Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios	NA
Recursos y procedencia de los recursos	<p>El Centro debe contar con diez áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción: Oficina de Atención a la Usuaría (cerrada), sala de espera.</li> <li>• Coordinación: Oficina de la Coordinadora y sala de archivos.</li> <li>• Área psicosocial.</li> <li>• Consultorio Jurídico, Defensa Pública y Derechos Humanos.</li> <li>• Área de Conciliación.</li> <li>• Fiscalía.</li> <li>• Policía Nacional.</li> <li>• Consultorio médico.</li> <li>• Sala de juegos.</li> <li>• Oficina de infotecnología.</li> <li>• Sala multiuso (adicionalmente).</li> <li>• Espacios comunes: bodega, área de café/cocina, baños.</li> </ul> <p>El Caprodem de Tegucigalpa radica en un edificio prestado por el Tribunal Superior de Cuentas.</p> <p><b>Recursos humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos (2) personas de seguridad interna, puestos a disposición por la Policía Nacional</li> <li>• Una (1) persona de atención a la usuaria, contratada por el Poder Judicial (por un año).</li> <li>• Una (1) coordinadora, contratada por el Poder Judicial (por un año).</li> <li>• Tres (3) psicólogos, pasantes (dos en Área Psicosocial y uno en Sala de Juegos). Puestos actualmente pendientes de ser ocupados.</li> <li>• Un (1) trabajador social (Área Psicosocial). Puesto actualmente pendiente de ser ocupado.</li> <li>• Dos (2) defensores públicos, puestos a disposición por turnos por la Defensa Pública (Consultorio Jurídico, DP y DD.HH.). Puestos actualmente pendiente de ser ocupados.</li> <li>• Pasantes en derecho (Consultorio Jurídico, DP, y DD.HH.) y abogado supervisor de la UNAH. Consultorio Jurídico de la Universidad Autónoma, por turnos.</li> <li>• Abogados (Consultorio Jurídico, DP, y DDHH), puestos a disposición por turnos por la Conadeh. Puestos actualmente pendiente de ser ocupados.</li> <li>• Dos (2) fiscales (Fiscalía) por turnos. Puestos a disposición por turnos por la Fiscalía (uno por turno).</li> <li>• Un (1) médico forense (Consultorio Médico). Puesto a disposición por turno por el Ministerio Público.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Recursos y procedencia de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un (1) médico clínico (Consultorio Médico). Puesto a disposición por turno por el Secretaría de Salud.</li> <li>• Una (1) informática (Oficina de Infotecnología). Puesto actualmente pendiente de ser ocupado.</li> <li>• Dos (2) asistentes de limpieza, asignadas por el Poder Judicial y una (1) aseoadora por piso en horario normal.</li> <li>• Un (1) técnico de mantenimiento, por llamado.</li> <li>• Un (1) conductor, contratado por el Poder Judicial</li> <li>• Patrulla de seguridad perimetral asignados por el Ministerio de Seguridad.</li> <li>• Una (1) conserje contratada por el Poder Judicial.</li> </ul> <p><b>Recursos financieros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los sueldos y gastos corrientes del personal puesto a disposición por las instituciones son responsabilidad de cada una de ellas.</li> <li>• Cada institución debe proveer, en función de sus recursos, el equipo de trabajo que va a usar el personal que asigne para trabajar en el Centro.</li> <li>• Los gastos corrientes de funcionamiento (luz, agua...), los gastos generados por la reparación de equipos del Centro o su reemplazo, los gastos de papelería y material de oficina, los gastos de mantenimiento y limpieza son gestionados por la Comisión Interinstitucional, preferentemente con recursos de cada institución.</li> </ul>
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<p><b>Para prestar el servicio a los/as usuarios:</b></p> <p>Guía de atención interna: Herramienta para la atención efectiva de las mujeres que acuden al Centro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación.</li> <li>• Definiciones.</li> <li>• Principios generales de actuación.</li> <li>• Pasos a seguir.</li> <li>• Coordinación interna e informatización.</li> <li>• Recomendaciones de seguridad.</li> <li>• Anexos (ruta de atención, cuadro de referencia de los servicios por derivación, descripción de los servicios prestados por instituciones y organizaciones colaboradoras, test de riesgo, plan de seguridad).</li> </ul> <p>Flujograma de servicios (incluido en la Guía de atención).</p> <p>Otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Test de riesgo, para la primera evaluación de la usuaria. Incluido en la Guía de atención.</li> <li>• Plan de Seguridad personal de la usuaria frente a su agresor. Incluido en la Guía de atención.</li> <li>• Mecanismos y herramientas para la comunicación externa destinada a la comunicación interinstitucional y los servicios por derivación (nota de remisión, cuestionario/encuesta).</li> <li>• Ficha entrada Caprodem.</li> <li>• Ficha de seguimiento.</li> </ul> <p>A efectos de seguimiento y evaluación de los servicios prestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de registro: manual e informatizada.</li> <li>• Ficha de seguimiento: manual e informatizada.</li> <li>• Formularios de gestión: manuales e informatizados.</li> <li>• Expedientes: impresos y digitalizados.</li> <li>• Base de datos: de todos los servicios y en red. Por ahora, red interna al Centro, es decir, entre sus distintos servicios. A largo plazo, se prevé que haya también una red externa, es decir, compartida con algunas instituciones claves que intervienen en el Centro (p. ej., Fiscalía, Policía Nacional, Secretaría de Salud).</li> </ul>

Criterios	Descripción
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<p><b>Para la gestión del centro:</b></p> <p>Reglamento interno: Regula la organización y el funcionamiento del Centro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposiciones generales.</li> <li>• Servicios brindados.</li> <li>• Organización de los servicios.</li> <li>• Personal.</li> <li>• Sistema de proceso de datos.</li> <li>• Gestión de gastos.</li> <li>• Seguimiento y monitoreo.</li> <li>• Disposiciones finales.</li> </ul> <p>Manual de capacitación (Guía de atención):</p> <p>Introducción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué se entiende por violencia contra las mujeres?</li> <li>• Los derechos de las mujeres.</li> <li>• Barreras de acceso a la justicia y al derecho sufridas por las mujeres víctimas de violencia.</li> <li>• Funcionamiento del Caprodem.</li> <li>• Test final. Autoevaluación.</li> <li>• Material adicional a entregar.</li> <li>• Bibliografía.</li> </ul> <p>Perfil del personal y descripción de tareas</p>
Mecanismos de monitoreo y evaluación de los servicios	<p>Herramientas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Describen procesos con responsables.</li> <li><input type="checkbox"/> Incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de análisis: de calidad y de impacto o de resultados.</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Fuentes de verificación de esos indicadores.</li> <li><input type="checkbox"/> Procesos de consulta y rendición de cuentas.</li> <li><input type="checkbox"/> Informes de actividad periódicos.</li> </ul> <p>Mecanismos establecidos en el Plan de Acción y hoja de ruta correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta a mujeres del distrito.</li> <li>• Encuesta de satisfacción de las usuarias.</li> <li>• Encuesta de evaluación de la situación de la mujer a los diez meses.</li> <li>• Encuesta de evaluación de la situación de la usuaria a los dos meses.</li> </ul>
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	<p>Norma administrativa que lo sustenta: Reglamento del Caprodem.</p> <p><b>Financiación 2014/2015:</b></p> <p><b>Poder Judicial:</b></p> <p>Inversión para apoyar el Proyecto del Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem), detallado de la siguiente manera: adecuación del centro para su inauguración (obra civil y eléctrica y equipamiento, coordinación y atención al público), acondicionamiento total del Centro (obra civil y eléctrica), costos complementarios para los servicios que se prestan por derivación), costos administrativos fijos anuales, servicios públicos (ENEE, SANAA, Hondutel, pagina Web, mantenimiento vehículo), mobiliario y equipo de oficina y clínica, medicamentos, materiales de oficina y de aseo, visibilidad Caprodem, estimación de costos de recurso humano: una Coordinadora, una atención al público, una conserje, personal de aseo, estimación de contratación de motorista (L. 8, 177, 586.78).</p> <p><b>Ministerio Público:</b> se desconocen los costos. Sueldos: un (1) fiscal por turnos y un (1) médico forense por turnos.</p> <p><b>Secretaría de Salud:</b> sueldo: un (1) médico clínico por turnos.</p>

Criterios	Descripción
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	<p><b>Secretaría de Seguridad – Policía Nacional:</b> Sueldos: Dos (2) personas de seguridad interna, patrulla de seguridad perimetral, tres (3) personas de la Unidad de Género.</p> <p><b>Consultorio Jurídico Gratuito de la UNAH:</b> Sueldos: un (1) abogado supervisor de la UNAH, tres (3) pasantes de la carrera de Derecho.</p> <p><input type="checkbox"/> Fuente de financiación privada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Según tipo de instancia.</li> <li>• Según el tipo y frecuencia de financiación.</li> <li>• Según norma legal o administrativa que la sustenta.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> Fuente de financiación mixta (detallar modalidades):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianza público-privada: describir la procedencia de recursos (p. ej., cobro de servicios, presupuesto asignado, impuestos designados, donaciones en dinero o especie, etc.).</li> </ul>
Presupuesto total requerido para la instalación y funcionamiento del centro (promedio)	<p>(Si existe, mencionar el costo-beneficio del servicio de acuerdo con la población: costo del servicio en relación con otros gastos de asistencia, costo de cada atención, etc.)</p> <p>Presupuesto estimado por año, sin contar con los salarios de las personas asignadas y por turno, es de \$4.827.052,21 lempiras por año 2014 y \$3.350.534,57 lempiras por año 2015.</p>
Mecanismos de divulgación del servicio	<p>Describir cuáles son las estrategias y mecanismos utilizados: plan comunicacional o de prensa, campañas de difusión, campañas de sensibilización, redes de articulación.</p> <p>Página Web: <a href="http://caprodem.hn">http://caprodem.hn</a></p> <p>Folletos informativos (trifolios).</p> <p>Vídeo institucional.</p> <p>Cuñas de radio.</p> <p>Participación de representantes del Caprodem en programas de radio y televisión .</p>
Mencionar cualquier otro tema que considere relevante	NA

FICHA PAÍS: Francia	
Nombre del modelo descrito	Casa de Justicia y del Derecho (MJD)
Criterios	Descripción
Definición	<p>Las MJD aseguran una presencia judicial de proximidad y contribuyen a la prevención de la delincuencia, a la ayuda a las víctimas y al acceso al derecho. En ese marco tienen lugar las medidas alternativas en materia penal y las acciones que tienden a la resolución amigable de conflictos. En efecto, las MJD son lugares considerados por la mayoría de los ciudadanos franceses como “dependencias” de los tribunales, especialmente desde el punto de vista de la actividad judicial tanto penal como civil, pero sobre todo se las considera un lugar de encuentro e intercambio alimentado por la diversidad de personas que intervienen en estas.</p>
Misión-Visión	<p>Muchas de las <a href="#">misiones y las actividades</a> se realizan en el seno de las casas de justicia y del derecho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar un servicio permanente de información y orientación al público.</li> <li>• Facilitar la ejecución de medidas judiciales penales (informes sociales rápidos, evaluaciones de personalidad, controles judiciales, trabajos de interés general, suspensiones de pena condicionadas a la ejecución de obligaciones, apercibimientos y archivo condicionado encomendadas a los delegados del fiscal general).</li> <li>• Permitir una escucha privilegiada de las víctimas, acompañarlas en los trámites y, si fuera necesario, brindarles apoyo psicológico.</li> <li>• Favorecer el acceso al derecho a través de turnos de información jurídica (agentes de acceso al derecho y asociaciones) y consultas legales (abogados, notarios, <i>huissiers</i>).<sup>1</sup></li> <li>• Impulsar los recursos con modos alternativos de resolución de conflictos (mediación, conciliación) en casos de litigios civiles menores (vecindad, consumo), así como en la mediación familiar (a través de una primera atención).</li> <li>• Ofrecer a los habitantes un lugar de encuentro con el delegado del defensor del pueblo (<i>Ombudsman</i>).</li> </ul>
Funciones	<p>El acceso al derecho se entiende, en el modelo francés, como un acceso general en el que se pueden abordar todo tipo de temáticas. No se trata de un modelo de ventanilla propiamente dicho, dado que en general no es posible realizar actos administrativos. Las MJD son lugares multidisciplinarios donde es posible presentarse sin condición de recursos. No se establece ningún límite geográfico: lo cual implica, por ejemplo, que un parisino de vacaciones en Toulon (sureste de Francia) podrá presentarse perfectamente en la MJD de Toulon para obtener información.</p>
Beneficiarios	<p><a href="#">Tipo de población meta según tipo de vulnerabilidad</a>: edad, discapacidad, pertenencia a minorías, victimización, pobreza, género (lucha contra la discriminación, el color de piel, el sexo), personas sin domicilio fijo, especialmente por el Samu Social y la asociación de derechos urgentes, que aseguran un enlace entre las personas sin domicilio fijo y los establecimientos de acceso al derecho, y persona menor de 18 años en situación de conflicto con la ley.</p>

1. N. del T. Funcionario encargado de la notificaciones y certificaciones judiciales, así como de la ejecución forzada de medidas judiciales (por medio de embargo).



Criterios	Descripción
Ámbito territorial	<p><b>Tipo de territorio en el que se provee el servicio</b></p> <p>Nacional: para todo lo relativo a la estrategia, la implementación de las dinámicas de articulación de los establecimientos y la armonización de las prácticas. La Oficina de acceso al derecho es el catalizador de las diferentes solicitudes de las MJD, tanto materiales como jurídicos. Tiene a cargo la coordinación de 137 MJD, así como de 39 antenas de justicia.</p> <p>Municipal: para todo lo relativo a las cuestiones mobiliarias y financieras del acceso al derecho en las ciudades donde radican los establecimientos. La municipalidad administra las cuestiones corrientes sin interferir en las prerrogativas del Ministerio de Justicia (MJ). A lo largo de los años se conformó una cooperación positiva entre el MJ y las entidades locales. Las MJD, que tienen vocación de estar cerca del público, se instalaron automáticamente en las zonas urbanas (sensibles o no) y en las zonas rurales. Esta variedad de ubicación permite una cobertura de la red territorial y evita un tratamiento desigual entre los ciudadanos.</p> <p>Barrial: 137 MJD en todo el territorio. Sería difícil enumerarlas en esta ficha, que pretende ser concisa, pero es posible planificar un archivo adjunto para ese fin.</p>
Institución pública a cargo	<p>Ministerio de Justicia (Ministerio del Estado). El MJ dispone de varias direcciones. En este sentido, es la Secretaría General del MJ, de la cual depende el Servicio de acceso al derecho y a la justicia y ayuda a las víctimas (SDAJAV), y especialmente la oficina de acceso al derecho la que se encarga de las MJD.</p>
Base política pública y marco legal	<p><b>Describir la existencia y tipo de política pública:</b></p> <p>Estatal (responde a una política de Estado)</p> <p>Norma de origen, Constitucional: para el defensor del pueblo (artículo 71-1)</p> <p>Legislación especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley n° 91-647 del 10 de julio de 1991, modificada, relativa a la ayuda jurídica.</li> <li>• Ley n° 2009-1436 del 24 de noviembre de 2009, penitenciaria, modificada.</li> <li>• Ley n° 2011-525 del 17 de mayo de 2011, de simplificación y mejora de la calidad del derecho.</li> <li>• Ley n° 2014-886 del 15 de agosto de 2014, relativa a la individualización de las penas y que refuerza la eficacia de las sanciones penales buscadas.</li> <li>• Decreto n° 91-1266 del 19 de diciembre de 1991, que trata sobre la aplicación de la Ley n° 91-647 del 10 de julio de 1991, relativa a la ayuda jurídica.</li> <li>• Otra: incorporación de las MJD en el Código Procesal Civil (parte: Código de la Organización Judicial): artículos R 131-1 y siguientes.</li> </ul>
Requisitos (o pasos) para la creación, aprobación y puesta en funcionamiento de un centro	<p>En el marco de la creación de una MJD se implementó un proceso claramente determinado que se divide en dos etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición por parte del MJ de las ubicaciones según el siguiente procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definición por parte de la Oficina de acceso al derecho de los criterios (para 2014-2015: zonas de seguridad prioritarias, seguimiento de la red territorial y dispositivos políticos de la ciudad, umbral mínimo de población, distancia que separa los lugares de ubicación de las futuras MJD con los tribunales de la jurisdicción).</li> <li>– Confección por parte de la Oficina de acceso al derecho de una lista mínima de 10 propuestas de ubicación de acuerdo con esos criterios y redacción de una nota de acompañamiento.</li> </ul> </li> </ul>

Criterios	Descripción
Requisitos (o pasos) para la creación, aprobación y puesta en funcionamiento de un centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Envío de estos dos documentos a la oficina del ministro de Justicia para arbitraje.</li> <li>– Devolución a la Oficina de acceso al derecho de parte del Gabinete del ministro/a de Justicia de los cinco sitios aprobados.</li> <li>• Implementación del proceso de creación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contacto con los presidentes de los Tribunales de Apelación, los presidentes y fiscal de los tribunales primera instancia de las zonas de ubicación de las futuras MJD.</li> <li>– Toma de posesión oficial mediante nota de los presidentes los Tribunales de Apelación, presidentes y fiscales de los tribunales de primera instancia de la zona de ubicación, alcaldes de los municipios, jefes de las prefecturas regionales, presidentes de los Consejos departamentales de acceso al derecho y del decano del Colegio de Abogados.</li> <li>– Lanzamiento de llamados a proyectos mediante la identificación de un edificio puesto a disposición por la entidad local (CT) y evaluación del costo global de los trabajos (el MJ abona una subvención que no sobrepasa el 80 % del monto total de los trabajos, impuestos no incluidos, hasta un límite de 120.000 euros).</li> <li>– Firma del convenio de asignación de una subvención entre el alcalde del municipio y el MJ. Al momento de la firma, el MJ delega el 5 % del monto estimativo de las obras hasta los límites fijados precedentemente.</li> <li>– Primer comité de seguimiento conformado por el conjunto de actores y el MJ para determinar los grandes ejes del plan elaborado para la creación.</li> <li>– Análisis de etapas realizado regularmente por la Oficina de acceso al derecho con la CT para conocer el avance de las obras.</li> <li>– Pago del saldo de las obras desde su recepción realizado por el MJ sobre todas las facturas compulsadas y del acta de recepción de las obras.</li> <li>– Firma del convenio de creación y funcionamiento de la MJD con el conjunto de firmantes legales de acuerdo con el artículo R 131-3 del Código de Organización Judicial.</li> <li>– Inauguración de la nueva MJD (con la presencia eventual del ministro de Justicia) y en presencia de todos los actores que contribuyeron a la creación del nuevo establecimiento judicial.</li> </ul> </li> </ul>
Instituciones u organizaciones involucradas en la prestación del servicio	<p><b>Instituciones públicas estatales:</b></p> <p>Poder Ejecutivo: Ministerio de Justicia.</p> <p>Poder Legislativo: diputados, senadores.</p> <p>Poder Judicial: presidentes y fiscales generales de los tribunales de apelación, presidentes y fiscales del tribunal de primera instancia.</p> <p>Nivel: nacional, departamental, municipal/colectividad territorial,</p> <p>universidad pública: hace poco tiempo se firmó un convenio entre las jurisdicciones y la Universidad de Ciencias Políticas en el marco del programa denominado Clínicas Jurídicas. Estudiantes del ciclo de derecho en la Universidad de Ciencias Políticas realizan una pasantía obligatoria en MJD con una carga horaria limitada durante dos años. El objetivo de esta pasantía no implica que los estudiantes aconsejen en temas jurídicos (prerrogativa de los abogados), sino que intervengan en una atención dedicada (p. ej.: escribano público).</p> <p>Organizaciones de la sociedad civil: Asociación de profesionales y Profesionales individuales.</p>

Criterios	Descripción
Instituciones u organizaciones involucradas en la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Los delegados del fiscal general</a>: son ciudadanos designados por la Justicia para aplicar las medidas alternativas en las actuaciones penales contra el autor de una infracción. Ejercen su función bajo el control y la responsabilidad del Ministerio Público (fiscales del tribunal de primera instancia de la zona). En la práctica, los delegados del fiscal son magistrados, profesores, gendarmes o policías jubilados, trabajadores sociales... Un delegado del fiscal interviene en caso de un apercibimiento, una medida de reparación o incluso una composición penal (p. ej.: multa transaccional) contra el autor de una infracción. No será el delegado quien decida sobre la sanción: solo le compete aplicarla. Los delegados del fiscal pueden también intervenir tanto en los casos de menores como de personas adultas.</li> <li>– <a href="#">Los delegados del defensor del pueblo</a> que representan al defensor del pueblo (autoridad nacional independiente) a nivel local. El defensor del pueblo es una autoridad constitucional independiente. Única en su género, es la encargada de velar por la protección de los derechos y las libertades, así como de promover la igualdad. Inscrita en la Constitución desde el 23 de julio de 2008 e instituida por la ley orgánica y la ley ordinaria del 29 de marzo de 2011, reagrupa las misiones del mediador, del defensor de menores, de la Autoridad Superior para la Lucha contra la Discriminación y a favor de la Igualdad (HALDE) y de la Comisión Nacional de Deontología de la Seguridad (CNDS).</li> <li>– <a href="#">Los conciliadores de justicia</a> son voluntarios con un estatuto de auxiliar de justicia y se encargan de buscar una solución amigable en los litigios que les son sometidos. Estos conciliadores actúan ya sea de manera directa (llamada convencional), ya sea por delegación del juez.</li> <li>– La conciliación se integra en una gran variedad de modos alternativos de resolución de conflictos.                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modos alternativos de resolución de conflictos como parte de un proceso judicial.</li> <li>2. Modos alternativos de resolución de conflictos convencionales.</li> </ol> </li> <li>– <a href="#">El Servicio Penitenciario de Inserción y de Probación (SPIP)</a> está ligado desde el año 1911 al Ministerio de Justicia; la administración penitenciaria contribuye al objetivo general de seguridad pública asumiendo dos funciones: vigilar a las personas por orden de la autoridad judicial (personas detenidas, encarceladas o vigiladas en un establecimiento abierto: PPSMJ) y favorecer su reinserción social. El SPIP es un servicio con competencia departamental. Cuenta con una sede y con una o varias unidades en establecimientos penitenciarios y jurisdiccionales.</li> <li>– <a href="#">La Dirección de la Protección Judicial de la Juventud (DPJJ)</a> se encarga de aplicar las disposiciones de la Orden de 2 de febrero de 1945 y de asegurar así la ejecución y el seguimiento de las medidas judiciales pronunciadas por un magistrado contra menores y jóvenes.</li> <li>– <a href="#">Los abogados.</a></li> <li>– <a href="#">Los notarios.</a></li> <li>– <a href="#">Los huissiers.**</a></li> </ul> </li> </ul>

\*\* N. del T. Véase nota de p. 112.

Criterios	Descripción
<p>Problemática que sirvió de base a la creación del modelo o centro</p>	<p>En 1990, en los comienzos de la creación de las primeras MJD (casas de justicia y del derecho), la idea que tenían los fiscales sobre estos proyectos radicaba en descongestión de los tribunales y especialmente de las fiscalías para permitir atender los casos penales de delincuencia menor en MJD. Las primeras MJD eran entonces “dependencias de las fiscalías” y, con base en la temática fijada, habían sido implementadas en zonas urbanas sensibles.</p> <p>A continuación, las MJD desarrollaron una mayor oferta de servicios directamente ligada a los problemas socioeconómicos, extendiendo la influencia de las MJD también a las zonas rurales.</p> <p>En la actualidad, las problemáticas que sirven de base a la creación de las MJD para dar respuestas completas a los usuarios son (la lista no es exhaustiva):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La lucha contra la exclusión.</li> <li>• La lucha contra la violencia hacia las mujeres.</li> <li>• La lucha contra la discriminación.</li> <li>• La lucha contra la pobreza.</li> <li>• Los conflictos relacionados con el derecho laboral.</li> <li>• Los conflictos relacionados con la discapacidad.</li> <li>• La lucha contra los desahucios locativos.</li> <li>• Los problemas relacionados con la ciudadanía.</li> <li>• La lucha contra la droga.</li> <li>• La lucha contra la delincuencia y la reincidencia.</li> <li>• La lucha contra el racismo y el antisemitismo.</li> </ul>
<p>Descripción de los servicios que se ofrecen</p>	<p><b>Tipo de servicios prestados:</b> Véanse supra.</p> <p><b>Materia(s) que se atienden:</b> penal, civil, familia, laboral. Otro: la siguiente lista no es exhaustiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho administrativo.</li> <li>• Derecho del consumidor.</li> <li>• Sobreendeudamiento, derecho rural (en función de la ubicación de las MJD).</li> <li>• Derecho bancario.</li> </ul> <p><b>Tipo de servicios que se ofrecen:</b> información, orientación, asistencia legal, patrocinio legal, servicios judiciales desconcentrados/de proximidad (p. ej.: juzgado, fiscalía).</p> <p>Servicios administrativos desconcentrados/de proximidad (p. ej.: registro civil): resolución alternativa de conflictos.</p> <p>Prestación de servicios no legales complementarios para una atención integral: asistencia psicológica.</p> <p><b>Modalidades del servicio:</b> fijo, permanente y gratuito.</p>
<p>Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios</p>	<p>En el modelo francés los actores principales de la implementación de la prestación de los servicios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Ministerio de Justicia por medio de la Oficina de acceso al derecho a través de su acción de coordinación.</li> <li>• Las entidades locales (CT), que si bien en materia de identificación de la necesidad y la participación están más al margen, pueden resultar en ciertos casos activas.</li> <li>• Las secretarías judiciales de las MJD, que son el enlace entre los usuarios/as y el ministerio, poseen las facultades para nuevos socios considerados necesarios para responder a las necesidades expresadas por los usuarios/as.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las asociaciones que pueden, mediante el análisis de campo, opinar sobre la implementación de los nuevos servicios.</li> </ul> <p>En cuanto a los usuarios/as, estos pueden elevar sus necesidades, pero no tienen la posibilidad de intervenir en el proceso de implementación de los nuevos servicios.</p>
Recursos y procedencia de los recursos	<p><b>Infraestructura:</b> legalmente, una MJD no necesita tener un tamaño mínimo o máximo. Sin embargo, el MJ considera que para que un establecimiento pueda adecuarse a la cantidad de usuarios recibidos en un año y de acuerdo con la media nacional, la superficie de una MJD debe tener como mínimo de 100 m<sup>2</sup>. Los locales deben estar equipados con una sala de espera, al menos dos oficinas (acondicionadas de manera tal que resulten confidenciales) y contar con un espacio de convivencia a efectos de promover la cohesión del equipo permanente de la MJD.</p> <p><b>Recursos humanos:</b></p> <p>En las MJD hay diferentes categorías de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El personal del Ministerio de Justicia: secretarios/as judiciales, auxiliares administrativos, secretarios/as judiciales de reserva, secretarios/as administrativos. Este personal está a cargo, asumiendo el coste, del Ministerio de Justicia.</li> <li>El personal de la CT: agentes. Este personal está a cargo de la CT.</li> <li>El personal contratado: interinos, contratos subvencionados, contratos con el municipio, contratos para jóvenes... En los puestos interinos estas personas están a cargo del Ministerio de Justicia; en las demás formas de contratos específicos están a cargo de las CT o de fondos "dispositivos de la ciudad" o de cohesión social.</li> </ul> <p><b>Recursos financieros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las MJD no disponen de fondos propios y no pueden recibir fondos externos. Las necesidades corrientes (electricidad, contratación de servicios, informática, agua, consumibles...) son asumidas por los servicios administrativos regionales de los tribunales de apelación, que obtienen, por su parte, fondos que provienen directamente del Ministerio de Justicia.</li> <li>Cuando una MJD tiene una necesidad específica (p. ej.: material de oficina, reemplazo de sillas o computadoras...) se hace un pedido ante la SADJAV (Oficina de acceso al derecho) que, dentro de los límites presupuestarios asignados anualmente en el programa 101, acción 2, puede desbloquear fondos con la presentación de justificantes. Estos fondos se asignan con la modificación del documento de distribución inicial de créditos y empleos (DRICE) que, en general, tiene lugar dos veces al año. El monto de estos créditos llamados "de adaptación" es de alrededor de unos 53.000 euros anuales.</li> <li>La mayor parte de los créditos se reservan especialmente para la creación de las MJD (5 por año) y para la dotación del primer equipo de estos nuevos establecimientos. En este sentido, una suma de:             <ol style="list-style-type: none"> <li>600.000 euros se consagra a la creación.</li> <li>65.000 euros se consagra a la dotación del primer equipamiento.</li> </ol> </li> </ul>
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<p><b>Para prestar el servicio a los/las usuarios/as:</b></p> <p>Protocolo de actuación interinstitucional.</p> <p>Guía de atención interna.</p> <p>Flujograma de servicios.</p> <p>(La totalidad de estos documentos no está disponible para personas externas al servicio sino en la intranet del MJ, que solo puede ser consultada por los funcionarios del Ministerio).</p>

Criterios	Descripción
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<p>A efectos de seguimiento y evaluación de los servicios prestados:</p> <p>Ficha de registro: manual e informatizada.</p> <p>Ficha de seguimiento: manual e informatizada.</p> <p>Formularios de gestión: manuales e informatizados.</p> <p>Expedientes: impresos.</p> <p><a href="#">Para la gestión del centro:</a></p> <p>Reglamento interno (si se desea, es posible entregar un reglamento interno tipo).</p> <p>Organigrama (no todas las MJD disponen de un organigrama, esto depende del tamaño del establecimiento).</p>
Mecanismos de monitoreo y evaluación de los servicios	<p>Para el seguimiento de las MJD, el Ministerio de Justicia implementó dos herramientas de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Una herramienta que permite un análisis cualitativo de la recepción del servicio ofrecido a los usuarios y de su grado de satisfacción.</li> </ul> <p>Desde 2009, y a solicitud de la SADJAV, la Subdirección de Estadísticas y Estudios (SDSE) realiza una encuesta sobre la satisfacción de los usuarios de las MJD. Realizada anualmente hasta el año 2011, luego cada dos años, esta encuesta se efectúa mediante un cuestionario telefónico dirigido a una muestra de personas que acepta previamente participar en dicha encuesta. En 2013, esta muestra fue de 1074 personas. Aleatoriamente, esa muestra se tomó entre los 3366 usuarios que aceptaron responder a la encuesta (6273 usuarios en 2009, 4602 en 2010, 3011 en 2011).</p> <p><a href="#">Los resultados de 2013 no se diferencian de los observados en los años precedentes y dejan ver un nivel de satisfacción siempre elevado.</a></p> <p><a href="#">Usuarios siempre igualmente satisfechos</a></p> <p>Como en años anteriores, la medición de satisfacción global resulta de la pregunta "¿Globalmente, hemos respondido a sus expectativas?" que solamente se ha formulado a los usuarios/as que se presentaron en las MJD por trámites personales, llamados "usuarios voluntarios". En 2013, estos usuarios voluntarios representan el 88 % de los que declaran que sus expectativas fueron satisfechas (totalmente satisfechas para el 55 % y bastante satisfechas para el 33 %); el 11 % tiene una posición contraria, del cual 8 % considera que sus expectativas fueron más bien insatisfechas y el 3 % totalmente insatisfechas; queda un 1 % de usuarios que no respondieron.</p> <p>Los usuarios/as quienes acudieron a la MJD por una medida judicial prefieren, en su mayoría, ser convocados en la MJD (81 %) antes que en un tribunal (4 %), mientras que el 15 % no se pronuncia sobre esta cuestión. Si nos limitamos a aquellos que expresaron su opinión, las proporciones ascienden al 95 % para la MJD y al 5 % para el tribunal. Un cuarto de los usuarios voluntarios declara que su caso había sido resuelto al momento de la encuesta (25 %). Entre estos usuarios, el 98 % declara estar muy satisfecho (79 %) o bastante satisfecho (19 %) respecto a los plazos en que fue tratado su caso. Por otro lado, cualquiera sea el motivo de su paso por la MJD (convocatoria o iniciativa personal), los usuarios de las MJD declaran siempre de forma masiva estar muy satisfechos en cuanto a la manera en que fueron atendidos: es el caso del 98 % de ellos (81 % muy satisfechos y 17 % suficientemente satisfechos). El nivel de satisfacción respecto al lenguaje utilizado por los intervinientes que los atendieron se mantiene también muy elevado: el 96 % de los usuarios/as afirma que el lenguaje era claro (73 % muy claro y 23 % bastante claro). Finalmente, tanto para los usuarios voluntarios</p>

Criterios	Descripción
Mecanismos de monitoreo y evaluación de los servicios	<p>como para los convocados, el 85 % declara que las condiciones de los locales en los cuales fueron atendidos son satisfactorias (53 % está bastante satisfecho y 32 % muy satisfecho).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Una herramienta cuantitativa que permite una evaluación anual de los resultados de las MJD.</li> </ul> <p>Cada año, la SDSE entrega a las 137 MJD un cuestionario que retoma los datos de actividad. Con el objetivo de comprender mejor el funcionamiento y las temáticas tratadas en este informe de actividad, se adjunta a la presente ficha el informe de actividad de las MJD del año 2012. Efectivamente, los informes se realizan para el segundo año. Este desajuste se debe a que entre el momento del envío del cuestionario a cada una de las MJD, la carga de los datos y la redacción del informe y su publicación transcurre un año.</p> <p>Sin embargo, dentro de la SADJAV/BAD, se llevan fichas de identificación estadística de cada uno de los establecimientos para el n.º 1. En cuanto al 2015, desde el comienzo del año se reciben los informes de actividad de las MJD del 2014. Esto nos permite tener una visión más cercana de la realidad y responder a los diversos pedidos que nos solicita el estudio de la ministra de Justicia.</p> <p>Además, hemos implementado dentro de la oficina una base de datos ACCESS que, conectada a los datos de la SDSE, nos permite obtener estadísticas de puntos precisos tanto en materia de personal como en cuestiones financieras o incluso en términos de actividad.</p>
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	<p>Con el fin de hacer sostenibles las estructuras de acceso al derecho es necesario que el esfuerzo sea colectivo y diversificado. Para mayor precisión es necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que el Estado se comprometa junto con las CT. Esta noción de cooperación se traduce en: <ul style="list-style-type: none"> <li>La firma de convenios entre el Estado, las colectividades territoriales, los intervinientes, los profesionales del derecho, las asociaciones... Es necesario que estos convenios estén claramente redactados para no dejar lugar a interpretaciones o eventuales incumplimientos de los compromisos asumidos por los socios.</li> <li>Un derecho de control de las colectividades territoriales sobre la actividad del establecimiento de acceso al derecho.</li> <li>Una definición de la función de cada uno.</li> <li>Compromisos financieros con el fin de responsabilizar e involucrar a cada uno de los socios.</li> <li>La implementación de un comité de seguimiento anual del establecimiento que incluya, además del Estado, a las instancias locales, las asociaciones, los intervinientes y el personal del establecimiento. Todo ello posibilita intercambios en general constructivos que permiten especialmente hacer evolucionar el establecimiento y la oferta de servicios.</li> </ul> </li> <li>Fuente de financiación estatal</li> </ul> <p>La parte financiera es un delicado juego de malabares, pero es necesaria para la supervivencia de un establecimiento de acceso al derecho. Es importante que el Estado participe en la financiación, pero también que los aportes realizados por las CT sean suficientes para sostener a los establecimientos de acceso al derecho. Además, el hecho de exigir demasiado a nivel local no resulta una buena estrategia: en general, las CT no desean estar financieramente "secas". La cuestión financiera genera no solo la consolidación del establecimiento, sino también el derecho de control que cada uno puede aportar sobre su gestión. Personalmente,</p>

Criterios	Descripción
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	<p>considero que un establecimiento de acceso al derecho no debe convertirse en “la propiedad de la CT”, pero sí en una extensión de un servicio estatal. El Estado debe invertir lo suficiente para mantener el control sobre estos establecimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuente de financiación privada El modelo francés no incluye el concepto de financiación privada.</li> <li>• Fuente de financiación mixta (<i>detallar modalidades</i>) Cf. Comentario supra.</li> </ul>
Presupuesto total requerido para la instalación y el funcionamiento del centro (promedio)	<p>En Francia no está establecido el costo específico de funcionamiento debido a los aportes en efectivo y en especie provenientes de diferentes fuentes, tanto a nivel del Estado como a nivel local. No se puede indicar el costo promedio por usuario/a en las MJD. Esto depende de la cantidad de personas que trabajen en los establecimientos, de su remuneración, de la financiación de las asociaciones, de las subvenciones pagadas, etc. Para ello se debería tomar el caso de una MJD promedio y realizar un estudio de impacto durante un año. Al día de hoy, nunca se ha hecho un estudio de este tipo.</p>
Mecanismos de divulgación del servicio	<p>Esta lista no es exhaustiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de comunicación por medio de una campaña de sensibilización del acceso al derecho con afiches difundidos a nivel nacional.</li> <li>• Artículos de prensa realizados en su mayoría por diarios locales.</li> </ul>
Mecanismos de divulgación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos realizados por el DICOM (servicio interno de comunicación del Ministerio de Justicia) sobre eventos como, por ejemplo, inauguraciones de nuevas MJD, aniversarios de apertura, desplazamientos de la ministra de Justicia.</li> <li>• Reparto de folletos con información general a nivel nacional y folletos más específicos realizados localmente por cada una de las MJD.</li> <li>• Organización en ciertas MJD de jornadas a puertas abiertas con el fin de dar a conocer las actividades propuestas por las MJD a los habitantes de las comunas en las que están emplazadas y de las comunas vecinas.</li> <li>• Organización de grupos de reflexión dentro de las MJD sobre temáticas tales como la lucha contra la discriminación, la violencia doméstica, el sobreendeudamiento.</li> <li>• Traslado de los secretarios judiciales de las MJD junto a profesionales de medios asociativos y profesionales del derecho a establecimientos escolares (institutos, colegios...) para sensibilizar a los jóvenes sobre el acceso al derecho, los perjuicios de la violencia, de la droga, de la discriminación, y sobre el concepto de ciudadanía.</li> <li>• Organización de un festival de cine jurídico que resalte las temáticas descritas precedentemente por medio de cortometrajes realizados por jóvenes de escuelas secundarias.</li> </ul>
Mencionar cualquier otro tema que se considere relevante	<p>Actualmente, la ambición de las MJD es continuar cubriendo la red territorial, considerar la aparición de nuevos temas directamente relacionados con nuevas problemáticas sociales, así como crear un acceso al derecho más cercano al ciudadano. Asimismo, reflexionamos sobre la posibilidad de implementar MJD en casas de servicios públicos (MSP), cuyo concepto es el de agrupar en un mismo lugar la mayor cantidad posible de servicios administrativos (p. ej.: Oficina de empleo, ICAF [Caja de subsidios familiares], Oficina de correos...). Todo ello tendría la ventaja de permitir al usuario/a desplazarse una vez y obtener el máximo de datos en el menor tiempo posible. Esto permitiría una mejor visibilidad de las MJD, del acceso al derecho y estaría en perfecta adecuación con el concepto de servicio público.</p>



<b>FICHA PAÍS: Francia</b>	
<b>Nombre del modelo descrito</b>	Los Consejos Departamentales de Acceso al Derecho (CDAD) y los puntos de acceso al derecho (PAD)
<b>Criterios</b>	<b>Descripción</b>
<b>Definición</b>	<p>Principio fundamental de la ciudadanía, la ayuda al acceso al derecho se define en el artículo 53 de la Ley n° 91-647 del 10 de julio de 1991, relativa a la ayuda jurídica, modificada por la Ley n° 98-1163 del 18 de diciembre de 1998, relativa al acceso al derecho y a la resolución amigable de conflictos. Dicha ayuda comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una información general de las personas sobre sus derechos y sus obligaciones, así como una orientación hacia los organismos encargados de la aplicación de estos derechos.</li> <li>• Una ayuda para el cumplimiento de cualquier trámite para el ejercicio de un derecho o el cumplimiento de una obligación de naturaleza jurídica, así como una asistencia en los procedimientos no jurisdiccionales.</li> <li>• La consulta en materia jurídica.</li> <li>• Una asistencia en la redacción y la celebración de actos jurídicos.</li> </ul>
<b>Misión-Visión</b>	<p>Un PAD es un establecimiento creado por el Consejo Departamental de Acceso al Derecho que recibe físicamente de manera igualitaria, gratuita, anónima y confidencial al público en general, con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar una información general sobre los derechos y las obligaciones.</li> <li>• Orientar a las personas hacia los organismos encargados de la aplicación de estos derechos.</li> <li>• Ayudar en la realización de cualquier trámite para el ejercicio de un derecho o el cumplimiento de una obligación de índole jurídica, así como prestar asistencia en procedimientos no jurisdiccionales.</li> <li>• Expedir consultas jurídicas.</li> <li>• Procurar asistencia en la redacción y la celebración de actos jurídicos.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<p>El acceso al derecho se entiende, en el modelo francés, como un acceso general en el cual se pueden abordar todo tipo de temáticas. No se trata de un modelo de atención única propiamente dicho, puesto que no es posible, en general, realizar actos administrativos. Los PAD son lugares multidisciplinarios donde es posible presentarse sin condición de recursos. No se establece ningún límite geográfico: lo cual implica, por ejemplo, que un parisino de vacaciones en Toulon (sudeste de Francia) podrá perfectamente presentarse en los PAD cercanos para obtener información. Sin embargo, los PAD, que no tienen "estatuto de establecimiento judicial", a diferencia de las MJD, no entienden de acciones de índole judicial penal (medidas alternativas a la persecución penal, archivo condicionado del caso). Con el fin de fomentar el acceso al derecho a nivel departamental, el artículo 54 de la Ley del 10 de julio de 1991, modificada por la mencionada Ley de 1998, prevé la constitución de consejos departamentales de acceso al derecho (CDAD), cien en total, ubicados en la sede de los tribunales de primera instancia, en cada departamento.</p> <p>Los CDAD se encargan de recabar las necesidades, definir una política local de acceso al derecho, impulsar nuevas acciones, preparar y difundir el inventario con las acciones emprendidas. Asimismo, se ocupan de evaluar la calidad y la eficacia de los dispositivos en los que colabora el Estado. Cada año redactan un informe de actividad.</p> <p>Con el objetivo de hacer efectivo el acceso al derecho, los CDAD establecen acuerdos de colaboración principalmente con profesionales del derecho, asociaciones y entidades locales.</p>

Criterios	Descripción
Funciones	<p>De esta manera, lograron multiplicar los lugares de acceso al derecho (se cuenta con 1250 puntos de acceso al derecho (PAD) o lugares de acceso al derecho censados en el mes de enero de 2014) y las acciones de comunicación en esta área (jornadas de información, coloquios, foros, folletos, guías).</p> <p>Así, en casi la totalidad de los CDAD se crearon puntos de acceso al derecho (PAD). Estos establecimientos reciben de manera regular, gratuita, anónima y confidencial al público en general. Brindan diversos servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un primer acceso al derecho ofrecido por un agente de acceso al derecho o por una asociación (recepción de personas, escucha y análisis de su situación, formulación jurídica de sus problemas).</li> <li>• Un acompañamiento en los trámites y, si fuera necesario, una orientación hacia otros socios e intervinientes.</li> <li>• Consultas jurídicas gratuitas a cargo de profesionales del derecho (abogados, notarios, <i>huissiers</i>).*</li> <li>• Los PAD (Punto de Acceso al Derecho) están situados en diferentes lugares: municipalidades, casas de servicios públicos (MSP), casas de justicia y del derecho (MJD), locales puestos a disposición por asociaciones.</li> </ul> <p>Junto con estos PAD generales, los CDAD buscan crear PAD especializados destinados a recibir públicos particulares (jóvenes, personas detenidas, pacientes de hospitales psiquiátricos...).</p> <p>En particular, crearon numerosos PAD dentro de establecimientos penitenciarios, según la ley penitenciaria del 24 de noviembre de 2009. Estos PAD responden a la necesidad de garantizar de mejor forma los derechos de las personas en prisión, que por su condición están alejadas de cualquier dispositivo de información jurídica directa. Su objetivo es aportar una respuesta clara, precisa y rápida a sus problemas personales de índole jurídico (problemas relacionados con el derecho de familia, derecho a la vivienda, derecho laboral, extranjería) y ello independientemente, y en particular, de su expediente penal.</p> <p><a href="#">A diferencia de las MJD, los PAD no son establecimientos judiciales</a></p> <p>Ofrecen servicios diversificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información jurídica, acompañamiento en los trámites jurídicos o administrativos y, si fuera necesario, orientación hacia los intervinientes y socios adecuados (Oficina de Empleo, Delegado del defensor del pueblo (<i>Ombudsman</i>)...</li> <li>• Consultas jurídicas gratuitas de profesionales del derecho.</li> </ul> <p>De los 191 establecimientos penitenciarios, 154 cuentan actualmente con un PAD. Aún falta crear 37 PAD penitenciarios.</p>
Beneficiarios	<p><a href="#">Tipo de población meta según tipo de vulnerabilidad</a></p> <p>Edad, discapacidad, pertenencia a minorías, victimización (especificar el origen), pobreza, género (lucha contra la discriminación, el color de piel, el sexo), personas sin domicilio fijo, especialmente por el Samur Social y la asociación de derechos urgentes, que aseguran un enlace entre las personas sin domicilio fijo y los lugares de acceso al derecho, y persona menor de 18 años en situación de conflicto con la ley.</p>

\* N. del T. Funcionario encargado de la notificaciones y certificaciones judiciales, así como de la ejecución forzada de medidas judiciales (por medio de embargo).

Criterios	Descripción
Ámbito territorial	<p><b>Tipo de territorio en el que se provee el servicio</b></p> <p>Nacional: para todo lo relativo a la estrategia, la implementación de las dinámicas de articulación de los establecimientos y la armonización de las prácticas. La Oficina de acceso al derecho es el catalizador de los diferentes pedidos tanto materiales como jurídicos por parte de los CDAD, que a nivel local coordinan la actividad de los PAD.</p> <p>Municipal: para todo lo relativo a las cuestiones mobiliarias y financieras del acceso al derecho en las ciudades donde radican los establecimientos. Las prefecturas, las municipalidades, los consejos generales, los consejos regionales y los colegios de abogados administran los temas corrientes en cooperación con el Ministerio de Justicia (MJ). A lo largo de los años se logró una colaboración entre el MJ y las entidades locales (CT). Los PAD, al igual que las MJD, tienen vocación de cercanía con el público, por este motivo se implementan automáticamente en cualquier tipo de zonas, tanto rurales como urbanas. Esta variedad de ubicación permite una cobertura de la red territorial y evita así un tratamiento desigual de los ciudadanos.</p> <p>Barrial: 1250 PAD o establecimiento de acceso al derecho en todo el territorio (154 de ellos se encuentran en establecimientos penitenciarios). Sería difícil enumerarlos todos, pero se pueden mencionar, en temáticas particulares, las diferentes categorías de establecimientos que pretenden estar cerca de las poblaciones en cuanto a las políticas públicas locales y necesidades específicas. A modo de ejemplo (lista no exhaustiva):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PAD jóvenes.</li> <li>• PAD personas mayores.</li> <li>• PAD personas extranjeras.</li> <li>• PAD personas con discapacidad.</li> </ul> <p>Ocasionalmente, con algunas especificidades en función del público destinatario y del lugar en el que están ubicados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PAD en hospital psiquiátrico.</li> <li>• PAD en establecimiento penitenciario.</li> </ul>
Institución pública a cargo	<p>Ministerio de Justicia (MJ) (Ministerio del Estado). El MJ dispone de varias direcciones. En este sentido, es la Secretaría General del MJ, de la cual depende el Servicio de acceso al derecho y a la justicia y ayuda a las víctimas (SADJAV), y especialmente la Oficina de acceso al derecho, que está encargada de los CDAD y PAD. La Oficina de acceso al derecho además se encarga de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La elaboración de la legislación y la reglamentación en materia de acceso al derecho, incluso en el marco de las políticas del municipio.</li> <li>• El apoyo a la creación y el desarrollo de los consejos departamentales de acceso al derecho (CDAD), de las casas de justicia y de derecho (MJD).</li> </ul>
Base política pública y marco legal	<p><b>Describir la existencia y el tipo de política pública:</b></p> <p>Estatal (responde a una política de Estado)</p> <p>Legislación especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Ley n° 91-647 del 10 de julio de 1991</a>, relativa a la ayuda jurídica (art. 54).</li> <li>• <a href="#">Ley n° 2011-525 del 17 de mayo de 2011</a> de simplificación y mejora en la calidad del derecho.</li> <li>• <a href="#">Ley n° 2009-1436 del 24 de noviembre de 2009</a>, penitenciaria.</li> <li>• <a href="#">Decreto n° 2012-91 del 26 de enero de 2012</a>, relativo a los grupos de interés público.</li> <li>• <a href="#">Decreto n° 2012-1246 del 7 de noviembre de 2012</a>, relativo a la gestión presupuestaria y contable pública.</li> <li>• <a href="#">Decreto n° 2013-292 del 5 de abril de 2013</a>, relativo al régimen de derecho público aplicable al personal de los grupos de interés público.</li> </ul>

Criterios	Descripción
Requisitos (o pasos) para la creación, aprobación y puesta en funcionamiento de un centro	<p>Creados gracias a la iniciativa del presidente del tribunal de primera instancia de la cabecera del departamento, los CDAD son grupos de interés público (GIP). Dichos CDAD están dotados de personalidad jurídica, también de autonomía administrativa y financiera. Se constituyen mediante convenios.</p> <p>Comprenden a distintos miembros de derecho, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El jefe de la Prefectura del Departamento.</li> <li>• El presidente del Consejo general (Departamento).</li> <li>• La asociación departamental de los alcaldes.</li> <li>• El o uno de los colegios de abogados del Departamento.</li> <li>• La caja de operaciones financieras de ESE colegio o de uno de los colegios de abogados.</li> <li>• Las cámaras departamentales de los <i>huissiers</i><sup>2</sup> de justicia y los notarios.</li> <li>• Una asociación que trabaja en el área de acceso al derecho.</li> </ul> <p>El presidente del tribunal de primera instancia ocupa la presidencia del CDAD, el fiscal ejerce la función de representante del Gobierno.</p> <p>A la fecha se crearon 100 CDAD. La red territorial está prácticamente terminada. El CDAD de Lozère está en proceso de constitución.</p> <p>Desde 2012, los CDAD buscan adecuar sus convenios constitutivos a las disposiciones del mencionado decreto del 26 de enero de 2012. El 75 % de los convenios pudieron renovarse, los últimos están a la espera de la firma o de aprobación, o incluso de la publicación.</p> <p>Cada PAD nace de un proyecto de colaboración que reúne principalmente al CDAD (que es en sí mismo un grupo de socios), a los miembros locales electos y a las asociaciones.</p> <p>Cualquier proyecto de PAD debe apoyarse imperativamente en una evaluación de los dispositivos existentes para caracterizar la naturaleza y la extensión de la necesidad de información jurídica que se pretende satisfacer. También debe prever las modalidades de evaluación de su actividad.</p> <p>Asimismo, es claramente necesario precisar las condiciones de financiamiento y funcionamiento del PAD y establecer su sostenibilidad.</p>
Instituciones u organizaciones involucradas en la prestación del servicio	<p><b>Instituciones públicas estatales:</b></p> <p>Poder Ejecutivo: Ministerio de Justicia.</p> <p>Poder Legislativo: diputados, senadores, intendente.</p> <p>Poder Judicial: presidentes primeros y fiscales generales de las cámaras de apelaciones, presidentes y fiscales de primera instancia de los tribunales de primera instancia.</p> <p>Nivel: nacional, departamental, municipal/colectividad territorial</p> <p>Organizaciones de la sociedad civil:</p> <p>Asociación de profesionales, profesionales individuales, otros (citar):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abogados.</li> <li>• Notarios.</li> <li>• <i>Huissiers</i>.<sup>**</sup></li> </ul>
Problemática que sirvió de base para la creación del modelo o centro	<p>La Ley n° 91-647 del 10 de julio de 1991, relativa a la ayuda jurídica, permitió sentar las bases de un sistema innovador en Francia, especialmente en cuanto a la asistencia jurídica gratuita y a su ámbito de competencia. Sin embargo, la modificación de esta ley por la Ley n° 98-1163 del 18 de diciembre de 1998, relativa al acceso al derecho y a la resolución amigable de conflictos, pretendió generalizar y simplificar el dispositivo departamental de acceso al derecho.</p>

<sup>\*\*</sup> N. del T. Véase nota de p. 122.

Criterios	Descripción
Problemática que sirvió de base para la creación del modelo o centro	<p>La segunda parte de la Ley del 10 de julio de 1991, que refiere al derecho para todos de acceder a la información pública, abrió un nuevo campo a las libertades públicas y contribuyó a la igualdad entre los ciudadanos, factor de progreso social.</p> <p>Es necesario consolidar este avance y hacer evolucionar el texto fundador para sacar lecciones de la práctica, tener en cuenta la modificación de las necesidades sociales, extender y perpetuar el dispositivo. Para subsanar las carencias de la ley de 1991, algunas asociaciones desarrollaron experiencias locales fuera del marco establecido por esta ley para responder a las necesidades específicas de las poblaciones más desfavorecidas, ejerciendo el acceso al derecho más cerca de los lugares de exclusión y articulando el trabajo social con el trabajo jurídico.</p> <p>A los efectos de coordinar y generalizar las acciones y desarrollar una política duradera de acceso al derecho, es importante adaptar la segunda parte de la Ley del 10 de julio de 1991.</p> <p><b>1. Definición del acceso al derecho y contenido de las acciones emprendidas</b></p> <p>El legislador de 1991 no había dado una definición del dispositivo de ayuda al acceso al derecho. La Ley de 1998 definió en el artículo 53, el acceso al derecho como un elemento fundamental de la ciudadanía. Asimismo, estableció como principio, lo que no hacía el texto de 1991, que el acceso al derecho debe permitir la prevención de litigios y favorecer su resolución amigable. Preciso además el contenido de las acciones emprendidas en este marco. Con esta ley, el acceso al derecho comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En primer lugar, la misión de recepción, orientación y acompañamiento del servicio público de la justicia. Esta misión, que apunta a liberar a los profesionales en consultoría de todo lo que no está comprendido específicamente en sus funciones, completa la recepción tradicional proporcionada por los secretarios judiciales, al ofrecer una primera escucha y ayuda para cumplir con los trámites jurídicos de la vida cotidiana.</li> <li>• En segundo lugar, una nueva misión de desarrollo y fomento de los modos alternativos de resolución de conflictos, al participar del esfuerzo para manejar y regular los flujos contenciosos.</li> <li>• En tercer lugar, la misión de consejo y consulta jurídica, así como de asistencia en los procedimientos en comisiones administrativas no comprendidas por la asistencia jurídica gratuita.</li> </ul> <p><b>2. Aplicación del acceso al derecho</b></p> <p>Con el fin de otorgar plena efectividad a la institución de los consejos departamentales de acceso al derecho y resolución amigable de los conflictos, la Ley de 1998 previó la reducción de la cantidad de miembros de derecho.</p> <p>El proyecto mantuvo como miembros fundadores de estos GIP a los socios actuales con mayor compromiso en el tema de acceso al derecho y prevención de litigios, y con capacidad para financiar o hacer funcionar la institución (Estado, consejo general, colegio de abogados y caja de operaciones financieras de los abogados - CARPA). Asimismo, estipuló que una asociación que trabaja en el campo del acceso al derecho debe figurar obligatoriamente en la conformación inicial de cada nuevo consejo departamental.</p> <p>Se previó también que cuando otros socios estuvieran dispuestos a apoyar activamente la política de acceso al derecho, especialmente al poner a disposición medios o a través de una contribución financiera, podrían adherirse al GIP según los requisitos fijados en el acuerdo constitutivo.</p>

Criterios	Descripción
<p>Problemática que sirvió de base para la creación del modelo o centro</p>	<p>Además, de acuerdo con la voluntad de los actores locales y su capacidad de movilización, los trabajos del consejo han sido abiertos, con voto consultativo, a otros profesionales del derecho, a los municipios y a las personas calificadas, logrando de esta manera una importante sinergia alrededor de este órgano que es el CDAD en su carácter de coordinador de la política de ayuda al acceso al derecho.</p> <p>Dada la especificidad judicial de esta nueva y necesaria política territorial social, el presidente del tribunal de primera instancia de la cabecera del departamento mantuvo la presidencia del consejo. El fiscal, por su parte, mantuvo su título de representante del Gobierno. De acuerdo con la nueva misión de desarrollo y coordinación, el CDAD se orienta entonces hacia el fomento de la red local de los distintos intervinientes en la materia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al listar los dispositivos y los lugares de conciliación y mediación en materia civil;</li> <li>• al favorecer la creación de nuevas estructuras, en los casos en que estas estuvieran ausentes.</li> <li>• Al evaluar la importancia de las acciones emprendidas y cuidar la correcta distribución de los medios desplegados y su eficacia.</li> <li>• Al orientar consecuentemente a los ciudadanos.</li> </ul> <p>En el presente, las problemáticas que sirven de base a la creación de los PAD (tal como las MJD) para dar respuestas completas a los usuarios son (la lista no es exhaustiva):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La lucha contra la exclusión.</li> <li>• La lucha contra la violencia contra la mujer.</li> <li>• La lucha contra la discriminación.</li> <li>• La lucha contra la pobreza.</li> <li>• Los conflictos relacionados con el derecho laboral.</li> <li>• Los conflictos relacionados con la discapacidad.</li> <li>• La lucha contra los desahucios locativos.</li> <li>• Los problemas relacionados con la ciudadanía.</li> <li>• La lucha contra la droga.</li> <li>• La lucha contra el racismo y el antisemitismo.</li> </ul>
<p>Descripción de los servicios que se ofrecen</p>	<p><b>Tipo de servicio prestado:</b> ver supra.</p> <p><b>Materias que se atienden:</b> todas —penal, civil, familia, laboral, derecho administrativo, derecho de defensa al consumidor, sobreendeudamiento, derecho rural (en función de los lugares de emplazamiento de las MJD—, derecho bancario, entre otros).</p> <p><b>Tipo de servicios que se ofrecen:</b> información, orientación, asistencia legal, patrocinio legal.</p> <p>Prestación de servicios no legales complementarios para una atención integral: asistencia psicológica y asistencia sanitaria o médica.</p> <p><b>Modalidades del servicio:</b> fijo, móvil (con los Justibus), permanente, gratuito.</p>
<p>Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios</p>	<p>En el modelo francés, los actores principales de la implementación de la prestación de los servicios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Ministerio de Justicia, por medio de la Oficina de acceso al derecho, en el marco de su acción de coordinación.</li> <li>• El consejo departamental del acceso al derecho (CDAD).</li> <li>• Los presidentes de CDAD, los secretarios judiciales con rango de jefe (funcionarios del Ministerio de Justicia), en su calidad de secretarios generales de los CDAD, que son el enlace entre los agentes de los PAD y el ministerio y que poseen las facultades para asegurar nuevas colaboraciones consideradas necesarias para responder a los requerimientos señalados por los usuarios/as.</li> </ul>

Criterios	Descripción																															
Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios	Las asociaciones que pueden, mediante el análisis de campo, opinar respecto a la implementación de los nuevos servicios. En cuanto a los usuarios, estos pueden elevar sus necesidades, pero no tienen la posibilidad de intervenir en el proceso de implementación de los nuevos servicios.																															
Recursos y procedencia de los recursos	<p><b>Infraestructura:</b> legalmente, un PAD no necesita tener un tamaño mínimo o máximo. Los locales deben estar equipados con una sala de espera, dos oficinas como mínimo (acondicionadas de manera tal de tratar temas confidenciales) y contar con un espacio de convivencia para promover la cohesión del equipo permanente de la MJD.</p> <p><b>En cuanto a los efectivos,</b> los CDAD están constituidos por personal que está: puesto a disposición por los servicios judiciales o por otro miembro del GIP; o bien es personal contratado directamente por el CDAD.</p> <p>En 2013, el 40 % los efectivos de los CDAD era personal puesto a disposición por los servicios judiciales, más del 10% personal puesto a disposición por otros miembros del grupo y cerca del 50 % personal contratado directamente por el CDAD.</p> <p><b>En cuanto al presupuesto,</b> los CDAD se benefician de una cofinanciación de sus miembros, según las modalidades establecidas en su convenio constitutivo.</p> <p>La dotación asignada a la sostenibilidad de los CDAD mediante el programa 101 del Ministerio de Justicia aumentó de 2011 a 2013.</p> <table><tr><td>2012</td><td>4.547 M€</td></tr><tr><td>2013</td><td>4.598 M€</td></tr><tr><td>2014</td><td>4.771 M€</td></tr><tr><td>2015</td><td></td></tr><tr><td>2016</td><td></td></tr></table> <p>El presupuesto previsto para la sostenibilidad de los CDAD en la Ley de Presupuestos para 2014 es de 4.351 M€.</p> <p>La contribución del Ministerio de Justicia responde a un doble objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar el arranque de los CDAD durante su creación y promover las contribuciones (aportes en efectivo y en especie) de los otros miembros de derecho del grupo.</li><li>• Apoyar mediante financiación la puesta en funcionamiento anual de los programas de acciones de los CDAD y responder a los compromisos del Ministerio de Justicia en los convenios constitutivos, desde la perspectiva de una implementación local de política pública de acceso al derecho.</li></ul> <p>En 2012 y 2013 (las cifras del año 2014 aún no fueron comunicadas), los principales organismos de financiación de los CDAD fueron, en porcentaje, los siguientes:</p> <table><tr><th></th><th>Ministerio de Justicia (%)</th><th>Prefecturas (%)</th><th>Consejos regionales (%)</th><th>Consejos generales (%)</th><th>Municipios (%)</th><th>Colegios de abogados (%)</th></tr><tr><td>2012</td><td>50,05</td><td>6,36</td><td>3,87</td><td>12,39</td><td>6,37</td><td>7,08</td></tr><tr><td>2013</td><td>61,43</td><td>5,92</td><td>3,6</td><td>12,60</td><td>5,76</td><td>2,60</td></tr></table> <p>Esta distribución se basa en el monto de los aportes en efectivo. La consideración de los aportes en especie (poner a disposición personal o locales, encargarse de servicios de agua, electricidad, gas..., expedir consultas jurídicas u organizar guardias gratuitas...) no modifica mucho esta distribución.</p>	2012	4.547 M€	2013	4.598 M€	2014	4.771 M€	2015		2016			Ministerio de Justicia (%)	Prefecturas (%)	Consejos regionales (%)	Consejos generales (%)	Municipios (%)	Colegios de abogados (%)	2012	50,05	6,36	3,87	12,39	6,37	7,08	2013	61,43	5,92	3,6	12,60	5,76	2,60
2012	4.547 M€																															
2013	4.598 M€																															
2014	4.771 M€																															
2015																																
2016																																
	Ministerio de Justicia (%)	Prefecturas (%)	Consejos regionales (%)	Consejos generales (%)	Municipios (%)	Colegios de abogados (%)																										
2012	50,05	6,36	3,87	12,39	6,37	7,08																										
2013	61,43	5,92	3,6	12,60	5,76	2,60																										

Criterios	Descripción
Recursos y procedencia de los recursos	<p>El carácter de GIP tiende a desaparecer dada la participación limitada y en disminución de las CT y de los colegios de abogados.</p> <p>En cuanto al área contable, los CDAD pueden optar por una contabilidad de derecho público o de derecho privado.</p>
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<p>Para prestar el servicio a los/las usuarios/as: Protocolo de actuación interinstitucional, Guía de atención interna y Flujograma de servicios. (Estos documentos no están disponibles para personas externas al servicio, sino en la intranet del MJ, que solo puede ser consultada por los funcionarios del Ministerio.)</p> <p>A efectos de seguimiento y evaluación de los servicios prestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de registro, manual e informatizada.</li> <li>• Ficha de seguimiento, manual e informatizada.</li> <li>• Formularios de gestión, manuales e informatizados.</li> <li>• Expedientes impresos.</li> </ul>
Mecanismos de monitoreo y evaluación de los servicios	<p>Para el seguimiento de los PAD, el Ministerio de Justicia implementó una herramienta de evaluación sobre la actividad de los PAD:</p> <p>A diferencia de la MJD, cuyo reporte lo redacta la Subdirección de estadísticas y estudios, es la Oficina de acceso al derecho (BAD) la que se ocupa de realizar el presupuesto anual de los CDAD. Cada año, la BAD recibe por parte de los CDAD los informes de actividad del año 1. Estos informes establecen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La actividad de los PAD correspondiente al CDAD con base en el año transcurrido.</li> <li>• Un balance financiero del CDAD</li> <li>• Las necesidades tanto de recursos humanos como presupuestarias.</li> <li>• Las nuevas colaboraciones obtenidas.</li> <li>• Las perspectivas.</li> </ul> <p>A partir de estos datos se redacta un informe que sintetiza el conjunto de los datos. Tiene un valor tanto cuantitativo como cualitativo. Los informes se realizaron para el año 2.</p> <p>Además, dentro del SADJAV/BAD, así como en las MJD, se llevan fichas de identificación estadística de cada uno de los cien CDAD en el año 1. En cuanto al 2015, desde el comienzo del año se reciben los informes de actividad de los CDAD del 2014. Esto nos permite tener una visión más cercana de la realidad y responder a los diversos pedidos del gabinete de la ministra de justicia en el momento en el que se solicitan.</p>
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	<p>Para hacer sostenible los PAD y sus acciones, el esfuerzo debe ser colectivo y diversificado.</p> <p>Para mayor precisión es necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el MJ se comprometa junto con los miembros de los CDAD, a saber: <ul style="list-style-type: none"> <li>– El jefe de la Prefectura del Departamento.</li> <li>– El presidente del Consejo general (Departamento).</li> <li>– La asociación departamental de los alcaldes.</li> <li>– El o uno de los colegios de abogados del departamento.</li> <li>– La caja de operaciones financieras del colegio de abogados o de uno de estos colegios de abogados.</li> <li>– Las cámaras departamentales de los <i>huissiers</i> y notarios.</li> <li>– Una asociación que trabaja en el área de acceso al derecho.</li> </ul> </li> <li>• Que los CDAD firmen los convenios junto con los actores locales: las CT, los intervinientes, los profesionales del derecho, las asociaciones. Es necesario que estos convenios estén claramente redactados para no dejar lugar a interpretaciones o eventuales incumplimientos de los compromisos asumidos por los socios.</li> </ul>



Criterios	Descripción
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un derecho de control de las colectividades territoriales en la actividad de los PAD.</li> <li>• Una definición de la función de cada uno.</li> <li>• Compromisos financieros para responsabilizar e involucrar a cada uno de los socios.</li> <li>• La consideración de la diversidad del personal tanto a nivel de los CDAD como de los PAD y la necesidad de encontrar un equilibrio entre el personal que depende del MJ, las CT, las asociaciones y los contratados.</li> <li>• La implementación de un comité de seguimiento anual de la estructura que incluye, además del Estado, a las instancias locales, las asociaciones, los intervinientes y el personal de los PAD. Todo ello posibilita intercambios en general constructivos que permiten especialmente hacer evolucionar el establecimiento y la oferta de servicios.</li> </ul> <p><b>Fuente de financiación estatal:</b> la parte financiera es un delicado juego de malabares, pero necesaria para la supervivencia de un establecimiento de acceso al derecho. Es importante que el Estado participe en el financiamiento, pero también que los aportes realizados por las CT sean suficientes para hacer sostenibles los PAD. Además, el hecho de exigir demasiado a nivel local no resulta una buena estrategia. La cuestión financiera genera no solo la consolidación de la estructura, sino también el derecho de control que cada uno puede aportar sobre su gestión. A diferencia de las MJD, tal como se mencionó precedentemente, los CDAD son GIP que tienen una contabilidad propia. Esto implica un derecho de control del Estado en cuanto a la gestión y puede ser objeto de verificación por parte del Tribunal de Cuentas Públicas. La colaboración establecida en el ámbito de los CDAD tiene un fuerte impacto en la oferta de acceso al derecho que se proporciona en el marco de los PAD. Cualquiera sea el presupuesto asignado por el MJ, para los CDAD representa más de la mitad de sus gastos anuales. Sin embargo, se podrá plantear que en el ámbito de la colaboración, condición esencial de éxito de estos dispositivos, el Estado sea el único órgano de financiación. Incluso si las contribuciones por parte de los socios son mínimas, hay que recordar que ellas son clave para la cohesión y la estabilidad del sistema. La implementación de un CDAD coordinador de los PAD es un sistema engorroso y más exigente que el de las MJD.</p> <p><b>Fuente de financiación privada:</b> en el ámbito de los CDAD, los colegios de abogados, compuestos por abogados autónomos, tienen la posibilidad, en el marco del buen funcionamiento de los CDAD, de participar mediante aportes en efectivo o en especie. En 2013, la participación mediante efectivo de los colegios de abogados representaba el 2,60 % del costo global de los CDAD. Sin embargo, los aportes en especie por consultas jurídicas gratuitas no están incluidos en este porcentaje. La participación en especie de los colegios de abogados se retomará en el informe de actividades de los CDAD.</p>
Presupuesto total requerido para la instalación y funcionamiento del centro (promedio)	<p>En Francia no se ha establecido un costo particular de funcionamiento debido a los aportes en efectivo y en especie provenientes de diferentes fuentes, tanto estatales como locales. No se puede indicar el costo promedio por usuario en nuestros PAD. Esto depende de la cantidad de personas que trabajan en las estructuras, de su remuneración, del financiamiento de las asociaciones, de las subvenciones asignadas, etc. Se debería tomar el caso de un PAD de tamaño mediano y realizar un estudio de impacto a lo largo de un año. Hasta el momento, este estudio no se ha realizado.</p>

Criterios	Descripción
Mecanismos de divulgación del servicio	<p>Describir cuáles son las estrategias y los mecanismos utilizados, esta lista no es exhaustiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de comunicación por medio de una campaña de sensibilización del acceso al derecho con afiches difundidos a nivel nacional.</li> <li>• Artículos de prensa realizados en su mayor parte por los diarios locales.</li> <li>• Artículos preparados por el DICOM (servicio interno de comunicación del Ministerio de Justicia) sobre eventos como, por ejemplo, inauguraciones de nuevos PAD, aniversarios de apertura, desplazamientos de la ministra de Justicia.</li> <li>• Reparto de folletos con información general a nivel nacional y folletos más específicos realizados localmente por los CDAD encargados de la gestión de los PAD.</li> <li>• Organización en ciertos PAD de jornadas a puertas abiertas para dar a conocer las actividades propuestas en este tipo de estructuras a los habitantes de las comunas en las que están emplazados y de las comunas vecinas.</li> <li>• Organización de grupos de reflexión dentro de los PAD sobre temáticas tales como la lucha contra la discriminación, la violencia doméstica, el sobreendeudamiento, los jóvenes y el acceso al derecho, las consecuencias de la violencia, la droga, la discriminación y la sensibilización en la cuestión ciudadana.</li> <li>• Organización de un festival de cine jurídico que resalte las temáticas descritas anteriormente por medio de cortometrajes realizados por jóvenes de escuelas secundarias.</li> </ul>
Mencionar cualquier otro tema que considere relevante	<p>Actualmente, nuestra ambición es finalizar la cobertura nacional mediante la creación del último CDAD (departamento de Lozère) y considerar la aparición de nuevos temas relacionados con nuevas problemáticas sociales, así como crear un acceso al derecho más cercano al ciudadano. Asimismo, buscamos una certificación para la totalidad de los 1250 PAD para lograr una mejor armonización de las prácticas. Paralelamente, reflexionamos junto con los CDAD sobre los siguientes temas (la lista no es exhaustiva):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La propuesta de acceso al derecho más cerca de la población.</li> <li>• La certificación de las consultas jurídicas.</li> <li>• Las clínicas del derecho.</li> <li>• El acceso al derecho de los jóvenes por los jóvenes.</li> </ul> <p>Deseamos, asimismo, establecer una norma nacional de ayuda al acceso al derecho que consista en una colaboración entre el MJ y las asociaciones que trabajan para las personas más desprotegidas, basada en valores comunes, objetivos y principios fundamentales.</p>

FICHA PAÍS: PERÚ	
Nombre del Modelo descrito	Asistencia Legal Gratuita (Alegra), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.
Crterios	Descripción
Definición	La Defensa Pública Peruana es la institución del Ministerio de Justicia encargada de garantizar la tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa, labor de vital importancia para fortalecer el Estado democrático y de derecho. El servicio de Defensa Pública es prestado por defensores públicos, integrantes de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia (DGDP) y por defensores públicos adscritos.
Misión-Visión	Misión: nuestra misión es asegurar el derecho de defensa proporcionando asistencia y asesoría técnico-legal gratuita, en las materias expresamente establecidas, a aquellas personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca. Visión: la institución de la Defensa Pública Peruana aspira a ser reconocida por todas las personas como un organismo rector del Servicio de Asistencia Legal Gratuita, prestado a nivel nacional, de manera oportuna y permanente, con calidad y efectividad, y orientada a la inclusión social y a la protección de los derechos humanos.
Funciones	Mediante los Centros de Asistencia Legal Gratuita (Alegra), el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, busca acercar la justicia a la población.
Beneficiarios	<b>Tipo de población meta según clase de vulnerabilidad:</b> Condiciones de vulnerabilidad social o económica definida por un informe socioeconómico realizada por la Coordinación de Servicios Multidisciplinarios.
Ámbito territorial	<b>Tipo de territorio en el que se provee el servicio:</b> Nacional. Número de centros existentes: 43.
Institución pública a cargo	<b>Nombre de la institución y rango administrativo:</b> La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ) es el órgano de línea encargado de conducir, regular, promover, coordinar y supervisar los servicios de: defensa pública, conciliación extrajudicial y arbitraje popular, garantizando el acceso a la justicia y el derecho de defensa de todas las personas. Depende jerárquicamente del Despacho Viceministerial de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia.
Base política pública y marco legal	<b>Describir la existencia y tipo de política pública:</b> Estatal (responde a una política de Estado). <b>Identificar las normas formales que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento (citar referencia):</b> Constitucional: Artículo 1. La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado. Compromiso/recomendación/sanción internacional: Declaración Universal de los Derechos Humanos (art. 10); Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre (art. XVIII); Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (art. 14, inciso 1); Convención Americana de Derechos Humanos (art. 8, inciso 1; art. 25); la Convención Internacional sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (arts. 5 y 6); Constitución Política del Perú (art. 2, inciso 2, y art. 139, inciso 3).

Criterios	Descripción
Base política pública y marco legal	<p>La Corte IDH ha sostenido que “esta disposición de la Convención [art. 8.1] consagra el derecho de acceso a la justicia. De ella se desprende que los Estados no deben interponer trabas a las personas que acudan a los jueces o tribunales en busca de que sus derechos sean determinados o protegidos. Cualquier norma o medida de orden interno que imponga costos o dificulte de cualquier otra manera el acceso de los individuos a los tribunales, y que no esté justificada por las razonables necesidades de la propia administración de justicia, debe entenderse contraria al precitado artículo 8.1 de la Convención”. Caso Cantos, Sentencia de la Corte IDH del 28 de septiembre de 2002.</p> <p><b>Identificar planes de acción que fundamentan el servicio y/o rigen su funcionamiento:</b></p> <p>Norma administrativa de carácter legal: Plan Nacional de Derechos Humanos 2014-2016. decreto supremo 005/2014-JUS.</p> <p>Otra: Programa de Mejoramiento de Acceso a la Justicia del Perú (BID). Programa de Mejora de los Servicios de Administración de Justicia (Banco Mundial).</p>
Requisitos o pasos para la creación, aprobación y puesta en funcionamiento de un centro	NA
Instituciones u organizaciones involucradas en la prestación del servicio	<p>Institución/s pública/s estatal/es:</p> <p>Origen: Poder Ejecutivo: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>Nivel: Nacional.</p>
Problemática que sirvió de base a la creación del modelo o centro	Mandato constitucional/Órgano constitucional.
Descripción de los servicios que se ofrecen	<p><b>Tipo de servicio prestado:</b></p> <p>Brindan un servicio legal integral y de calidad para la población, en especial a quienes se encuentran en condición de vulnerabilidad, sea porque no cuenten con recursos económicos o formen parte de grupos con especial protección, como menores, discapacitados, mujeres y ancianos, entre otros, reuniendo a la Defensa Pública en Familia, Civil y Laboral, la Defensa de Víctimas y los Centros de Conciliación Gratuitos.</p> <p><b>Materia/s que se atienden:</b></p> <p>Penal, civil, familia, laboral. Otro: cuenta con norma de coordinación con pueblos indígenas.</p> <p><b>Tipo de servicios que se ofrecen:</b></p> <p>Información, orientación, asistencia legal y patrocinio legal.</p> <p>Resolución alternativa de conflictos y arbitraje popular.</p> <p><b>Modalidades del servicio:</b></p> <p>Fijo, gratuito.</p>
Participación o protagonismo comunitario en la prestación de los servicios	NA
Recursos y procedencia de los recursos	NA

Criterios	Descripción
Herramientas funcionales para la prestación de los servicios y de gestión del centro	<p>Para prestar el servicio a los/as usuarios/as:</p> <p>Protocolo de actuación interinstitucional, protocolos de actuación, Guía de atención interna y flujograma de servicios.</p> <p>A efectos de seguimiento y evaluación de los servicios prestados:</p> <p>Ficha de registro: manual e informatizada.</p> <p>Ficha de seguimiento: manual e informatizada.</p> <p>Formularios de gestión: manuales e informatizados.</p> <p>Expedientes: impresos y digitalizados.</p>
Mecanismos de monitoreo y evaluación de los servicios	NA
Criterios y mecanismos de sostenibilidad	Fuente de financiación estatal: presupuesto General del Estado/presupuesto de la Defensa Pública.
Presupuesto total requerido para la instalación y funcionamiento del centro (promedio)	NA
Mecanismos de divulgación del servicio	Describir cuáles son las estrategias y mecanismos utilizados: Plan comunicacional o de prensa, campañas de difusión, campañas de sensibilización.
Mencionar cualquier otro tema que considere relevante	.

Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



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

**EUROsociAL** es un programa de cooperación regional de la Unión Europea con América Latina para la promoción de la cohesión social, mediante el apoyo a políticas públicas nacionales, y el fortalecimiento de las instituciones que las llevan a cabo. EUROsociAL pretende promover un diálogo euro-latinoamericano de políticas públicas en torno a la cohesión social. Su objetivo es contribuir a procesos de reforma e implementación en diez áreas clave de políticas, en ciertas temáticas, seleccionadas por su potencial impacto sobre la cohesión social. El instrumento del que se dota es el de la cooperación institucional o aprendizaje entre pares: el intercambio de experiencias y la asesoría técnica entre instituciones públicas de Europa y de América Latina.