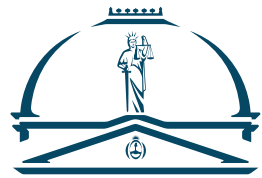
GUÍAS SCBA

Guía de Buenas Prácticas para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES





Presidente
Dr. Sergio Gabriel Torres

Vicepresidente
Dr. Daniel Fernando Soria

Ministros
Dr. Luis Esteban Genoud
Dra. Hilda Kogan



GUÍAS SCBA

Guía de Buenas Prácticas para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES



Índice

Introducción 9

I. Marco jurídico referencial 11

I.I. Las personas con discapacidad, titulares de derechos 13
I.II. El principio de igualdad y no discriminación 17
I.III. La discriminación contra las personas con discapacidad 18
I.IV. La discriminación múltiple 20
I.V. Medidas afirmativas, ajustes razonables y de procedimiento 21
I.VI. Acceso a la justicia 24

II. Identificación y alertas en los expedientes 29

III. Pautas y reglas de conducta recomendables 33

III.I. Promoción y protección de derechos 37
III.II. Accesibilidad 38
III.III. Debida atención 45
III.IV. Comunicación efectiva 50
III.V. Adicionales ajustes actitudinales según el tipo de discapacidad 56
III.VI. Ajustes de procedimiento y prácticas 61
III.VII. Ajustes específicos 67

IV. Capacitaciones permanentes y conjuntas 75

V. Estadísticas y acciones de seguimiento 79

Introducción

La presente *Guía de Buenas Prácticas para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad* (aprobada por **Resolución SC 215/24**), fundada en el ordenamiento jurídico vigente, propone una serie de pautas y reglas de conductas recomendables para orientar la actuación de los operadores judiciales.

Su objetivo consiste en garantizar la tutela judicial continua y efectiva de las personas con discapacidad y mejorar su acceso sustancial, de calidad y sobre bases igualitarias a la justicia, para asegurar el reconocimiento y pleno goce del ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

Así, a partir del repaso de ciertas herramientas conceptuales y la identificación de las barreras, asimetrías e inequidades de trato que puedan padecer las personas con discapacidad en los procesos judiciales y procedimientos administrativos, procura que sus operadores -mediante una actuación cohesionada y un abordaje circunstanciado- impulsen su eliminación a través del empleo de un trato digno, respetuoso, considerado y no discriminatorio de dichas personas, así como de la adopción de las medidas afirmativas, ajustes razonables, de procedimiento y simplificación de prácticas que sean necesarias en cada caso y en favor de aquellas, en función de su concreta situación y sus diversos grados de independencia y autonomía.

Por ello, esta *Guía* se encuentra dirigida a todos los agentes y funcionarios de la Administración de Justicia y del Ministerio Público provinciales, a los letrados, los auxiliares y a toda otra

persona, cualquiera fuere su rol o área de desempeño, que intervenga de cualquier modo en los procesos o trámites en los que -en el ámbito del Poder Judicial- participe una persona con discapacidad, en cualquier materia y en cualquier etapa procesal, tanto en función jurisdiccional como administrativa ("operadores judiciales").

En forma adicional se elaborarán documentos explicativos de la presente *Guía* en formato escrito y audiovisual, empleando lenguaje claro y adaptado, para ser entregados a las personas con discapacidad que se desempeñan como operadores judiciales[1] y al público en general, con el objeto de brindarles información útil acerca de la misma, sus propósitos y alcances.

Finalmente, la Suprema Corte de Justicia y el Ministerio Público asumen la función de elaborar y mantener actualizadas estadísticas vinculadas al cumplimiento de los objetivos de esta *Guía* y someter a revisión periódica sus contenidos, a partir de los resultados de su implementación y los intercambios de experiencias que se vayan generando con los operadores judiciales y los destinatarios de la misma.

[1] Conf. art. 8, Ley N° 10592, texto según Ley N° 14968.



I.
Marco jurídico referencial

I.I.
Las personas con discapacidad, titulares de derechos

La *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*[2] *(Convención)* establecen la forma correcta de nombrar a las personas con discapacidad es destacando su condición de sujetos de derechos, con plena capacidad de derecho y de ejercicio en todos los aspectos de su vida[3].

La primera, entendida como su aptitud para ser titulares de derechos y obligaciones, deviene inherente a toda persona y su limitación solo puede ser dispuesta por la ley respecto de hechos o actos jurídicos determinados[4].

La segunda, entendida como su aptitud para ejercer por sí mismas sus derechos, ha de presumirse siempre, por lo que sus limitaciones -que deben hallarse expresamente previstas por la ley o por una sentencia judicial- resultan de carácter excepcional y se imponen siempre en beneficio de la persona[5].

Así, la restricción al ejercicio de la capacidad jurídica respecto de determinados actos, solo procede cuando se estime que del ejercicio de su plena capacidad pueda resultar un daño a la persona o sus bienes, en cuyo caso, esta ha de poder contar con el sistema de apoyos necesarios, el que

---

[2] Aprobados por el Congreso nacional mediante Ley N° 26378 y con jerarquía constitucional a partir de la sanción de Ley N° 27044.

[3] En igual sentido, Ley N° 14519.

[4] Conf. art. 21, Código Civil y Comercial.

[5] Conf. arts. 22, 31 incs. a y b, Código Civil y Comercial.

está conformado por cualquier medida de carácter judicial o extrajudicial que le facilite la toma de decisiones para dirigir su persona, administrar sus bienes y celebrar actos jurídicos en general, debiendo -en todos los casos- promoverse su autonomía y facilitarse su comunicación, su comprensión y la manifestación de su voluntad para el ejercicio de sus derechos[6].

Solo cuando la persona se encuentre absolutamente imposibilitada de interaccionar con su entorno y expresar su voluntad por cualquier modo, medio o formato adecuado y el sistema de apoyos resulte ineficaz ha de contar con un curador designado[7].

Ello así, pues -por principio- las personas con discapacidad poseen plena independencia y autonomía individual, considerada esta última como la conjunción de su autodeterminación para la toma de decisiones sobre sus planes de vida en función de sus propias convicciones y deseos, y de su autorrealización para ejercer por sí mismas tales opciones aun cuando -para ello- puedan necesitar la ayuda de otras personas.

En ese sentido, la discapacidad constituye un concepto que evoluciona, posee un impacto diferenciado y resulta de la interacción entre las diversas personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales -permanentes o temporales- y las distintas barreras que enfrentan debido -como causas o agravantes- tanto a las actitudes de las demás personas (prejuicios, estereotipos, barreras actitudinales y de comportamiento) como a su entorno económico y social

[6] Conf. art. 43, Código Civil y Comercial.

[7] Conf. art. 32, último párrafo, Código Civil y Comercial.

(barreras informativas, arquitectónicas, comunicacionales, tecnológicas, de movilidad, formalistas, socioeconómicas), que se yerguen en restricciones o limitaciones que impiden y/u obstaculizan su participación plena y efectiva en la sociedad para ejercer una o más actividades esenciales de su vida diaria, en igualdad de condiciones con las demás[8].

Así, la Corte Interamericana de Derechos Humanos[9], reconociendo que la discapacidad es una de las categorías protegidas por la Convención Americana sobre Derechos Humanos ha expresado que para su abordaje debe tenerse en cuenta el modelo social, en virtud del cual ella no se define exclusivamente por la presencia de una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial en las personas, sino que debe asimismo interrelacionarse con las barreras que socialmente existen para que estas puedan participar y ejercer sus derechos de manera efectiva[10].

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas recuerda que en todas las sociedades del mundo todavía se presentan obstáculos que impiden que las personas con discapacidad ejerzan sus derechos y libertades dificultando su plena participación en las actividades de sus comunidades; por lo que resulta responsabilidad de los Estados adoptar medidas adecuadas para eliminar esos obstáculos y garantizar que dichas personas puedan tener los mismos derechos

---

[8] Conf. Preámbulo de la *Convención*.

[9] Conf. CIDH, Caso "Guachalá Chimbó vs. Ecuador", sent. del 21-III-2021, párr. 79.

[10] Conf. CIDH, Caso "Chinchilla Sandoval vs. Guatemala", sent. del 29-II-2016, párr. 207; asimismo, Caso "Artavia Murillo y otros (Fecundación in vitro) vs. Costa Rica", sent. del 28-XI-2012, párr. 291; también, Caso "Furlan y Familiares vs. Argentina", sent. del 31-VIII-2012, párr. 133; Caso "Guachalá Chimbó y otros vs. Ecuador", sent. del 26-III-2021, párr. 85.

y obligaciones que las demás velando por su igualdad de oportunidades, su plena participación familiar y social, y la mejora general de su calidad de vida[11].

En la misma dirección, la *Convención* ha puesto foco en los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad con el objeto de promover, proteger y asegurar su reconocimiento y el pleno goce de su ejercicio, en condiciones de igualdad, sin discriminación por motivos de discapacidad, a fin de paliar la profunda desventaja social que enfrentan y mitigar los efectos negativos de la pobreza, promoviendo el respeto irrestricto de su dignidad inherente y su efectiva participación e inclusión, con igualdad de oportunidades, en los ámbitos familiar, civil, político, económico, social y cultural, asegurándose el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas[12].

Así, la *Convención* ha significado, por un lado, reconocer a las personas con discapacidad como plenos sujetos de derechos, con independencia y autonomía, así como, por otro, erigirse como instrumento fundamental para la tutela de sus derechos promoviendo la eliminación de las prácticas discriminatorias en su contra.

---

[11] Conf. *"Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad"*, ONU, Asamblea General, resol. 37/52, del 3/12/82 y sus *"Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad"*, resol. 48/96, del 20/3/93.

[12] Conf. arts. 1, 3 y 4, *Convención*.

I.II.
El principio de igualdad y no discriminación

En su artículo 5, dedicado a la *"igualdad y no discriminación"*, la *Convención* reconoce que todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna, por lo que los Estados Parte han de prohibir toda discriminación por motivos de discapacidad y garantizar a todas las personas la protección legal igual y efectiva contra la discriminación por cualquier motivo, mediante la adopción de las medidas pertinentes para asegurar la realización de los ajustes razonables que fueren necesarios.

Por demás, en el ámbito americano, la *Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad*[13] *(Convención Interamericana),* persigue asimismo la prevención y eliminación progresiva de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, a través de la adopción -por los Estados Parte- de todas las medidas pertinentes para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos que enfrenten dichas personas, con la finalidad de facilitar su acceso y uso de los bienes, servicios, instalaciones, programas y actividades públicos y privados, propiciando el desenvolvimiento de su vida independiente, su autosuficiencia e integración total, en condiciones de igualdad, a la sociedad[14].

[13] Aprobada por el Congreso nacional mediante Ley N° 25280.

[14] Conf. arts. II, III y IV, *Convención Interamericana*.

Luego, constituye un claro propósito de ambos documentos internacionales, el fortalecimiento de los mecanismos e instrumentos que favorezcan que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos con independencia y autonomía, en igualdad de condiciones y sin discriminación.

I.III.
La discriminación contra las personas con discapacidad

La *Convención* define la *"discriminación por motivos de discapacidad"* como *"cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo"*[15].

Por su parte, la *Convención Interamericana* recoge un significado similar, al concebir la *"discriminación contra las personas con discapacidad"* como *"toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales"*[16].

Se observa así que la discriminación por motivos de discapacidad se manifiesta a través de prácticas que de manera

[15] Conf. art. 2, *Convención*.

[16] Conf. art. I.2.a, *Convención Interamericana*.

efectiva impliquen una violación a los derechos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, pudiendo ser -tales acciones- impulsadas simbólicamente por prejuicios o estereotipos en contra de ellas.

De manera tal que las personas con discapacidad pueden padecer una desventaja inmerecida para ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con las demás, debiendo determinarse tal desventaja en cada caso concreto y con relación a algún miembro de otro grupo social de comparación apropiada; de modo que una práctica discriminatoria por motivos de discapacidad podría verificarse cuando fuera a darse o se haya dado un trato a una persona con discapacidad de manera menos favorable que a otra persona, ya sea real o hipotética.

Con relación al acceso a la justicia se reconoce que la discapacidad puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la capacidad de la persona para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que la sitúe en situación de riesgo, no esté desarrollada o se encuentre limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico[17].

En consecuencia, en el ámbito de aplicación de la presente *Guía* se asume que las hipótesis de prácticas discriminatorias por motivos de discapacidad podrían resultar del empleo de determinadas normas y/o prácticas procesales -en el trámite en el que intervenga una persona con discapacidad- que por sus modos o efectos pudieran implicar una restricción

[17] Conf. "*100 Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad*", 2018, Sección 2.

basada en su discapacidad para el reconocimiento, goce o ejercicio pleno de sus derechos, en igualdad de condiciones con las demás.

I.IV.
La discriminación múltiple

Por demás, las personas con discapacidad pueden enfrentarse a situaciones de discriminación múltiple, producto de cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de sus derechos humanos y libertades fundamentales, fundada en dos o más factores de discriminación, como la edad (por su niñez, adolescencia o vejez), su condición de mujer, su género, su orientación sexual e identidad de género, la pobreza, la pertenencia a comunidades indígenas, a otras diversidades étnicas y/o culturales, la migración, la condición de refugio y el desplazamiento interno, la victimización y la privación de la libertad[18].

Estos factores pueden contribuir a que una persona con discapacidad pueda enfrentar una concreta situación de discriminación y/o se agrave la misma.

[18] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit., loc. cit.

I.V.
Medidas afirmativas, ajustes razonables y de procedimiento

Los documentos internacionales prevén la posibilidad de establecer distinciones y mecanismos de prevención, sanción y eliminación de las prácticas discriminatorias en contra de las personas con discapacidad, a fin de materializar el principio de igualdad y brindar una protección diferenciada, particular y reforzada para quienes la necesiten.

Para poder garantizar un trato igualitario a las personas con discapacidad no basta con aplicar los mismos procedimientos y reglas que a las demás personas.

Por el contrario, los Estados Parte deben adoptar disposiciones positivas (medidas afirmativas) para reducir o eliminar las barreras o causas que originan, facilitan o agravan la discriminación en contra de las personas con discapacidad. Se trata de medidas que conceden a las personas con discapacidad un trato preferencial para ciertas cuestiones concretas en comparación con las demás, cuya legitimidad dimana de su necesidad para corregir las prácticas discriminatorias que aquellas padezcan.

Así, la *Convención* establece que *"no serán consideradas discriminatorias…las medidas específicas que sean necesarias para acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad"*[19].

Por su parte, la *Convención Interamericana* afirma que *"no constituye discriminación la distinción o preferencia que se*

[19] Conf. art. 5.4, *Convención*.

adopte a fin de promover la integración social o el desarrollo personal de las personas con discapacidad, siempre que aquella no limite en sí misma el derecho a la igualdad de las personas con discapacidad y que los individuos con discapacidad no se vean obligados a aceptar tal distinción o preferencia"[20].

A ellas se suman los ajustes razonables que constituyen modificaciones y adaptaciones necesarias -en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo (como formatos y documentos)- que no importen una carga desproporcionada o indebida (deben cumplir con el principio de razonabilidad y los subprincipios de necesidad, adecuación y proporcionalidad en sentido estricto) y que se establezcan cuando se requieran en un caso particular, con la finalidad de garantizar a las personas con discapacidad el reconocimiento y goce pleno del ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, sobre bases igualitarias[21].

La *Convención* refiere a los *"ajustes razonables"* cuando impone a los Estados Parte el deber de adoptar las medidas pertinentes para modificar o derogar disposiciones, reglamentos, costumbres y prácticas que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad[22], a la vez que para asegurar la realización de ajustes razonables en beneficio de las personas con discapacidad[23].

---

[20] Conf. art. I.2.b, *Convención Interamericana*.

[21] Conf. art. 2, *Convención*; *"Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad"*, glosario de términos, principio 3, directriz 3.1, ONU, Ginebra 2020.

[22] Conf. art. 4, *Convención*.

[23] Conf. arts. 2 y 5.3, *Convención*.

A su vez, la *Convención Interamericana* alude a ellos cuando establece que los Estados Parte se han comprometido a adoptar las medidas necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, para el acceso y la prestación o suministro de bienes, servicios, instalaciones, programas y actividades, tales como el empleo, el transporte, las comunicaciones, la vivienda, la recreación, la educación, el deporte, el acceso a la justicia, los servicios policiales, y las actividades políticas y de administración[24].

Un modo especial de ajuste razonable lo constituye el *"ajuste de procedimiento"*, que refiere a las modificaciones y adaptaciones necesarias que deban ser realizadas en el contexto del acceso a la justicia, en un caso determinado, para garantizar la participación efectiva y plena de las personas con discapacidad involucradas en los trámites administrativos y/o judiciales, como sujetos procesales autónomos, en igualdad de condiciones con las demás.

A diferencia de los ajustes razonables, al establecer los ajustes de procedimiento cabe prescindir del requisito del carácter proporcionado de tales modificaciones o adaptaciones (examen de la relación entre el ajuste y la carga), pues el derecho de acceso a la justicia funciona como garantía para el disfrute y el ejercicio efectivo de todos los derechos[25].

De este modo, debe tenerse presente que la discriminación por motivos de discapacidad también podría ocurrir cuando

---

[24] Conf. art. III.1, *Convención Interamericana*.

[25] Conf. *"Informe de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre Igualdad y no discriminación de acuerdo con el art. Artículo 5 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad"*, ONU, párr. 35, A/HR/34/26, del 9/12/16.

se deniegan las medidas afirmativas y/o los ajustes razonables y/o de procedimiento que en cada caso fueren necesarios, tal como lo dispone expresamente la *Convención*[26].

I.VI.
Acceso a la justicia

Una consideración especial ha merecido en la *Convención* el reconocimiento del derecho de *"acceso a la justicia"* para las personas con discapacidad[27].

Este ha sido considerado un derecho fundamental autónomo, merecedor de una especial protección jurídica, por tener como fin mediato la tutela y el aseguramiento del goce pleno y ejercicio efectivo de los restantes derechos y libertades fundamentales.

En ese sentido puede decirse que abarca tres planos o dimensiones: Por un lado, (i) el acceso al conocimiento de los derechos y los medios para su ejercicio pleno; por otro, (ii) el acceso a la justicia propiamente dicho, en tanto posibilidad de instar, ingresar y/o verse sometido al sistema jurisdiccional y participar efectivamente en él; así como (iii) la oportunidad de obtener un pronunciamiento judicial debidamente motivado en tiempo razonable.

La *Convención* lo menciona cuando encomienda a los Estados Parte a asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante la implementación de ajustes

[26] Conf. art. 2, *Convención*.

[27] Contemplado en su art. 13.

de procedimiento adecuados a su edad, para facilitar el desempeño de sus funciones efectivas como participantes directos e indirectos, incluida su declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, etapas de investigación y otras preliminares[28].

En el mismo sentido, la Organización de las Naciones Unidas ha reconocido que no puede negársele a ninguna persona el acceso a la justicia por motivos de discapacidad y que ellas tienen derecho (i) a que las instalaciones y servicios posean accesibilidad universal para garantizar la igualdad de acceso a la justicia sin discriminación, (ii) a los ajustes de procedimiento adecuados, (iii) a acceder a la información y las notificaciones legales en el momento oportuno y de manera accesible en igualdad de condiciones con las demás, (iv) a todas las salvaguardias sustantivas y de procedimiento reconocidas en el derecho internacional en igualdad de condiciones con las demás, (v) a la asistencia jurídica gratuita o a un precio asequible, (vi) a presentar denuncias e iniciar procedimientos legales con relación a delitos contra los derechos humanos y violaciones de los mismos, a que se investiguen sus denuncias y a que se les proporcionen recursos efectivos, (vii) a mecanismos de vigilancia sólidos, independientes y eficaces como apoyo para su acceso a la justicia, (viii) y a que se proporcionen programas de sensibilización y formación sobre los derechos de las personas con discapacidad, particularmente con relación a su acceso a la justicia, a todo el personal de la Administración de Justicia[29].

---

[28] Conf. art. 13.1, *Convención*.

[29] Conf. *"Principios y directrices internacionales sobre acceso a la justicia para las personas con discapacidad"*, Principios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, ONU, Ginebra, 2020.

Del mismo modo se ha indicado que las autoridades competentes deben establecer las condiciones de accesibilidad necesarias para garantizar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen igualdad de trato, reconocimiento como personas ante la ley, respeto de su autonomía, capacidad de actuar, seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación a través de cualquier medio tecnológico que requieran, atendiendo la brecha digital y cultural[30].

En definitiva, se trata de la implementación de formas particulares y precisas de adecuación de los trámites y prácticas judiciales para facilitar las funciones efectivas de las personas con discapacidad; así como flexibles y diversas a fin de proporcionar a cada una de ellas las adaptaciones que sean necesarias según su situación o condición.

En la misma dirección, la *Constitución nacional* impone al Congreso legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos en ella y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad[31].

Paralelamente, la *Constitución provincial* estatuye que la Provincia debe asegurar la tutela judicial continua y efectiva, el acceso irrestricto a la justicia, la gratuidad de los trámites y la asistencia letrada a quienes carezcan de recursos suficientes y

[30] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit., loc. cit.

[31] Conf. art 75, inc. 23, *Constitución nacional*.

la inviolabilidad de la defensa de la persona y de sus derechos en todo procedimiento administrativo y judicial, debiendo todas las causas ser decididas en tiempo razonable[32].

Asimismo, impone a las autoridades provinciales el deber de promover la eliminación de los obstáculos económicos, sociales o de cualquier otra naturaleza, que afecten o impidan el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales de sus habitantes, a cuyo fin reconoce que la familia constituye el núcleo primario y fundamental de la sociedad, debiéndose establecer políticas que procuren su fortalecimiento y protección moral y material; así como que toda persona con discapacidad tiene derecho a la protección integral del Estado, debiendo la Provincia garantizar su rehabilitación, educación y capacitación en establecimientos especiales, tendiendo a la equiparación y promoviendo su inserción social, laboral y la toma de conciencia respecto de los deberes de solidaridad sobre ella[33].

En consecuencia, reconociendo -como principio- la plena capacidad jurídica y procesal de toda persona con discapacidad, así como su derecho a desarrollar una vida independiente y autónoma, con ejercicio de su autodeterminación y autorrealización hasta el máximo de sus posibilidades, cabe concluir que en los procesos judiciales y/o procedimientos administrativos que tramiten en el ámbito de este Poder Judicial no solo debe proferirse un trato digno, respetuoso, considerado y no discriminatorio hacia las

[32] Conf. art. 15, *Constitución provincial*, en concordancia con lo consagrado por los arts. 8.1 y 25 de la *Convención Americana sobre Derechos Humanos*, en los términos previstos por los arts. 75 inc. 22 y 121 de la Carta Magna nacional.

[33] Conf. art. 36, *Constitución provincial.*

personas con discapacidad, sino asimismo, tomar conciencia de las barreras, asimetrías e inequidades de trato que obstaculizan su participación efectiva y plena en los procesos judiciales y administrativos y adoptar las medidas afirmativas y/o realizar los ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que sean necesarios para asegurarles un adecuado acceso a la justicia mediante un enfoque diferenciado, preferencial, singular y especializado para la tutela efectiva y oportuna de sus derechos fundamentales.

La presente *Guía* procura abastecer dicho mandato constitucional y convencional.



II.
Identificación y alertas en los expedientes

Resulta pertinente que los operadores judiciales sean debidamente prevenidos sobre la participación, en los diversos procesos judiciales y/o actuaciones administrativas, de las personas con discapacidad que puedan llegar a precisar alguna de las medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que se recomiendan en esta *Guía*, a fin de procurar la superación de las concretas barreras, asimetrías e inequidades de trato con las que puedan enfrentarse en cada caso.

Con este objetivo luce indispensable la identificación -mediante un sistema de alerta temprana- de las personas con discapacidad que actúen en los diversos procesos judiciales y/o actuaciones administrativas. Para ello, los sistemas informáticos de gestión de expedientes judiciales y administrativos habrán de introducir un distintivo visible[34] de las personas con discapacidad que participen en tales trámites (por ejemplo, a partir de una señalización específica mediante colores), estableciéndose un rango de mayor acentuación (en la coloración) en los casos en que pudiera encontrarse en riesgo la salud o la vida de la persona con discapacidad[35].

Dicha identificación habrá de comenzar cuando una persona con discapacidad inicie su intervención en un proceso judicial y/o actuación administrativa (sea como parte, tercero, letrado, testigo, jurado y/o cualquier otra calidad), con el objeto de que cualquier operador judicial que fuere a interactuar con ella y acceda al portal de expedientes digitales pueda tomar inmediato conocimiento de tal circunstancia

[34] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit., (38).

[35] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit., (95).

y garantizarle (i) un trato digno, respetuoso, considerado y no discriminatorio a través del ejercicio de las prácticas actitudinales recomendables, así como (ii) la implementación de las medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que en cada caso fuere necesario o conveniente, procurando evitar -de esta forma- situaciones de desconocimiento, duplicidad de trámites y/o intervenciones sobreabundantes.

Para ello será preciso (i) que la persona con discapacidad se identifique y ella y/o su representante legal y/o judicial soliciten la implementación de alguna medida afirmativa y/o ajuste razonable y/o de procedimiento y/o práctica que estimen necesario en el caso concreto y/o (ii) que un operador judicial -luego de identificar a una persona con discapacidad en un caso y evaluar su concreta situación- considere necesario el establecimiento de alguna de dichas medidas y/o ajustes en su beneficio, oportunidad en la que solicitará a la persona con discapacidad su conformidad y mayores precisiones sobre ellas.

En este sentido, la intervención y colaboración de los letrados y/o representantes legales y/o judiciales de la persona con discapacidad resultan fundamentales para que, en la primera oportunidad procesal posible, la persona pueda identificarse y proponer las concretas medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que necesite, las que podrán ser modificadas y/o actualizadas en cualquier otra ulterior instancia en que se precise.



III.
Pautas y reglas de conducta recomendables

Los titulares de los órganos jurisdiccionales o dependencias administrativas del Poder Judicial, ante cada actuación que involucre a una persona con discapacidad, serán los responsables de (i) observar y garantizar el trato digno, respetuoso, considerado y no discriminatorio contra la persona a través del ejercicio de las prácticas actitudinales recomendables, por parte de los operadores judiciales intervinientes, así como de (ii) evaluar, disponer y organizar las concretas medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas necesarios en cada caso.

A tal fin dichos titulares de las oficinas judiciales que intervengan y/o ante las cuales se radiquen esas causas habrán de (i) instar la identificación de la persona con discapacidad en los sistemas informáticos de gestión, (ii) evaluar su situación en el caso concreto, y -de corresponder- (iii) introducir -en una funcionalidad informática diseñada a tal fin, como podría ser un recuadro digital- las concretas medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas (y sus modificaciones y/o actualizaciones) que finalmente dispongan en favor de aquella.

En tal labor, si bien el certificado único de discapacidad constituye un documento público y gratuito de validez nacional que establece las prestaciones que requiere una persona de acuerdo a su discapacidad y posibilita su acceso a derechos específicos[36], se debe tener en cuenta que no toda persona con discapacidad posee un certificado; por lo que los operadores judiciales deben acudir a todas las herramientas disponibles al tiempo de constatar la concreta situación de discriminación por motivos de discapacidad

[36] Conf. Ley N° 22431 y Ley N° 27269.

que pueda padecer una persona en función de las barreras, asimetrías e inequidades de trato que pueda enfrentar ante cada trámite judicial y/o administrativo en los que deba intervenir, debiendo abstenerse de incurrir en actitudes formalistas, asumiendo -por el contrario- un rol alerta y activo para garantizar su efectivo acceso a la justicia en condiciones de igualdad, especialmente cuando la discapacidad de la persona pueda resultar de difícil percepción.

En tal sentido ha de tenerse presente que no todas las personas son iguales, por lo que para poder brindarles una protección específica será preciso atender a la concreta situación de cada una, considerando sus elementos biológicos, fisiológicos, etarios, sociales, culturales, geográficos y ambientales; esto es, sus concretas capacidades funcionales y su entorno, y cómo éstos pueden impactar en cada caso concreto para erigirse en barreras, asimetrías o inequidades de trato procesal en su perjuicio, dando origen a una posible práctica discriminatoria en su contra.

En los casos en que fuere necesario, el titular de la oficina judicial, en resguardo del debido proceso, debería dictar las resoluciones pertinentes dirigidas a la implementación de dichas medidas.

Así, en esta *Guía* se proponen una serie de pautas y reglas de conductas recomendables para orientar la actuación de los operadores judiciales, sin perjuicio de la eventual procedencia de otras medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas y/o herramientas cuya implementación pudiese promoverse según la concreta situación de cada persona con discapacidad interviniente, con el objeto de garantizar su efectivo acceso a la justicia sobre bases igualitarias.

III.I.
Promoción y protección de derechos

Difusión, orientación, información y promoción de derechos

Los operadores judiciales, en coordinación con las áreas de capacitación pertinentes de la Suprema Corte, el Ministerio Público y los Colegios de la Abogacía, procurarán realizar actividades periódicas de orientación, información, toma de conciencia y promoción de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, así como de divulgación de los conflictos sociojurídicos más frecuentes que las involucran. Las acciones periódicas de difusión de los derechos de las personas con discapacidad deberían incluir la provisión de material adaptado con información sobre las redes de asistencia jurídica disponibles en las distintas localidades (Recursero).

Protección de derechos

Cuando se constate que una persona con discapacidad resulta víctima de abuso, aislamiento, abandono, sujeciones físicas prolongadas, alojamiento involuntario, hacinamiento, expulsiones de la comunidad, tratamientos médicos inadecuados o desproporcionados y/o toda práctica que constituya malos tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes que atenten contra su seguridad e integridad, se deberá denunciar dicha situación ante la dependencia competente de turno perteneciente al Ministerio Público.

En la medida de las respectivas competencias funcionales se establecerán acciones preventivas y periódicas de visitas institucionales tendientes al monitoreo de las condiciones

en que las personas con discapacidad se encuentran alojadas en instituciones y/o residencias de larga estadía y/o establecimientos carcelarios.

III.II.
Accesibilidad

Infraestructura adecuada y reducción de barreras arquitectónicas

La atención a las personas con discapacidad requiere de un entorno cómodo, accesible[37], adaptado y seguro.

En este sentido, el Poder Judicial ratifica su compromiso para la implementación, en la medida de las posibilidades institucionales y los recursos disponibles, de las obras pertinentes con diseño universal que permitan el acceso, desplazamiento efectivo y libre circulación de las personas con discapacidad por todas las oficinas y edificios judiciales a través de la eliminación de los obstáculos y barreras de acceso físico a los mismos; situación que exige la optimización de espacios y recursos existentes, así como la incorporación de nuevos dispositivos.

Entre ellos, colocación de rampas de acceso, barandas y cintas antideslizantes, pasillos adecuados al desplazamiento de las personas con sillas de ruedas y sus acompañantes y/o apoyos, ascensores para acceder a pisos superiores con sistema braille en la botonera y sistema de alerta sonora en los pisos.

También baños y mostradores accesibles, células fotoeléctricas que brinden información sonora al entrar y salir

[37] Conf. arts. 24 y 24 bis, Ley N° 10592, texto según Ley N°14968.

de las salas, paredes con colores que faciliten la ubicación, planos en relieve en cada una de las plantas de los edificios que provean información sobre las distribuciones de las oficinas, empleo de pictogramas y señalización actualizada, clara y adaptada por escala, en lugar visible de cada dependencia judicial, utilización de códigos QR y guías audiovisuales para la orientación de los espacios físicos y asientos disponibles para su debida atención.

Se procurará que los espacios adaptados de las oficinas a las que comparezcan las personas con discapacidad y, especialmente las salas de audiencias, sean accesibles, sin obstáculos para su ingreso y movilidad, se encuentren apartados del ruido, de posibles distracciones y/o interrupciones, con ubicación, iluminación, sonorización, conectividad, equipamientos, climatización y demás requerimientos adecuados a cada tipo de discapacidad[38].

Entornos

El derecho a la accesibilidad comprende el deber de ajustar el entorno para que la persona con discapacidad pueda gozar de la mayor independencia posible, a efectos de que participe plenamente en todas las actuaciones del trámite en que intervenga, en igualdad de condiciones con las demás[39].

Cuando sea necesario celebrar una actuación de forma presencial en la que vaya a participar una persona con discapacidad debería planificarse con anticipación la cantidad de asistentes y considerar la participación de apoyos,

[38] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (77).

[39] Conf. CIDH, Caso "Chinchilla Sandoval vs. Guatemala", cit., párr. 214.

intérpretes y/o familiares, así como organizar el espacio para que todos los intervinientes puedan acomodarse, contemplando el posible ingreso de sillas de ruedas, perros de asistencia[40] y demás equipamiento de apoyo.

A tales fines, los operadores judiciales podrían tener que realizar cambios provisorios y flexibles sobre el espacio físico de la oficina judicial, o eventualmente, considerar un entorno alternativo, así como evitar disposiciones de espacio que puedan generar intimidación y/o distancia con la persona con discapacidad.

Por demás, en función de las necesidades de la persona se sugiere que los operadores judiciales puedan proporcionarle una descripción previa sobre la disposición del edificio, la oficina y la sala en la que se lleva a cabo la actuación, para que ella pueda prevenirse sobre cómo arribar a la misma, así como sobre las personas que estarán presentes.

Cuando deba celebrarse una actuación a distancia en entorno virtual en la que participe una persona con discapacidad resulta aconsejable anticipar las indicaciones e información sobre los requerimientos y las formas de empleo del medio tecnológico, para que la persona pueda tener una adecuada preparación y participación efectiva en el acto, procurando que los sistemas y programas de *software* se encuentren en formato compatible con programas de lectura de pantalla u otros sistemas que faciliten la comunicación, así como se permite su subtitulado y grabación.

[40] Conf. arts. 1 y 3, Ley N° 15409.

Canales comunicacionales abiertos

Las oficinas judiciales podrían establecer canales comunicacionales directos y abiertos durante el horario judicial para consultas personales por parte de las personas con discapacidad. Podría incluso fijarse un horario de atención preferente para ellas, con sostenimiento de la modalidad presencial.

Se recomienda, asimismo, que en los casos en que estén involucradas personas con discapacidad psicosocial o intelectual se brinde su atención a través de operadores judiciales especialmente designados, a fin de construir un vínculo de conocimiento, confianza y fluidez que facilite el seguimiento y la solución de la problemática planteada, resguardando su intimidad.

Medios de comunicación

Al dirigirse a una persona con discapacidad debería emplearse el medio de comunicación facilitada adecuado a sus posibilidades cognitivas y físicas que garantice sus posibilidades de comprensión[41].

A tal fin se recomienda que en todos los casos se consulte con la persona con discapacidad el método, modo, medio y/o formato por el cual requiere o prefiere comunicarse, no dando por supuesto preferencias o modalidades según el tipo de discapacidad de la persona interviniente. En muchos casos, un estilo de comunicación más informal podría resultar más efectivo.

---

[41] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (72).

Cuando la modalidad sea escrita se sugiere la utilización de lenguaje claro[42] y adaptado, en formato de fácil lectura y comprensión, eliminando datos innecesarios. Y si la comunicación se dirige a personas con visión disminuida se recomienda realizar las producciones escritas en textos planos (en *pdf* o *word*), con caracteres de mayor tamaño (macrotipos), con buen contraste de color con el fondo de pantalla, evitando justificar los textos a la derecha e izquierda a la vez, pues dificulta la legibilidad, así como absteniéndose de utilizar siglas, acrónimos, barras (ej. y/o), imágenes y todo otro obstáculo que impida el posible empleo de lectores de pantallas. De igual manera, se sugiere utilizar líneas con no más de ochenta caracteres para evitar la fatiga visual.

Cuando la modalidad sea oral, telefónica o por mensajería de audio se aconseja que los operadores judiciales generen mensajes con tono potente, voz clara y pausada.

En la medida de las posibilidades institucionales y los recursos disponibles resulta de utilidad servirse adicionalmente de mecanismos de apoyo y/o asistencia técnicos y/o de otra índole que fueren precisos para la facilitación de la comunicación con la persona con discapacidad que deba intervenir en cada actuación, según sus concretas necesidades y requerimientos, como por ejemplo dispositivos, servicios, sistemas y programas de asistencia auditiva, de comunicación aumentativa y alternativa (CAA), de transmisión de información, de reconocimiento de voz, lectores de pantalla, decodificadores de subtitulado abierto, codificado y en tiempo real, pantallas táctiles, lectores ópticos, dispositivos de descripción de

[42] Conf. Ley N° 15184.

video, utilización de códigos QR, y toda tecnología que resulte adecuada a dichos fines, así como la designación de personas encargadas de tomar notas, servicios de intérpretes, peritos intérpretes[43], mediadores, facilitadores, guías de lenguaje de señas y signos, y/o cualquier otra herramienta idónea a los fines de garantizar que los intervinientes del acto puedan comunicarse entre sí de manera eficaz, procurando asegurarse la efectiva comprensión tanto en la emisión como en la recepción de la información[44].

Superación de la brecha digital

Los sistemas informáticos de gestión de expedientes deberían incluir y adaptar las funcionalidades pertinentes para sortear las posibles dificultades que su empleo pueda presentar a las personas con discapacidad, de modo que estas puedan -con los sistemas de apoyo necesarios- percibir, entender, navegar e interactuar con el contenido e información de aquellos[45].

En este sentido, en la medida de las posibilidades institucionales y los recursos disponibles, el Poder Judicial instalará y/o adaptará los dispositivos tecnológicos y los sistemas informáticos para garantizar el acceso personal de las personas con discapacidad a los sistemas de consultas y de gestión de causas judiciales y administrativas y a las guías audiovisuales para orientación sobre los diversos tipos de procesos.

---

[43] Conf. SCBA, Acuerdos N° 2887, N° 3328, N° 3946 y las normas que los modifiquen y/o reemplacen.

[44] Conf. *"Principios y Directrices Internacionales de acceso a la justicia..."*, ONU, cit., Principio 3; asimismo, *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (58).

[45] Conf. arts. 1 y 3, Ley N° 15115.

Asimismo se recomienda que los operadores judiciales brinden asistencia a las personas con discapacidad que se acerquen a consultar el estado de sus trámites en los módulos digitales de consulta local ubicados en las dependencias.

Cuando las circunstancias lo justifiquen podría entregarse a la persona con discapacidad, registro de las piezas que solicitare de sus actuaciones judiciales y/o administrativas; así como, excepcionalmente, por resolución fundada y de conformidad con lo dispuesto por la reglamentación vigente[46], autorizarla a presentar escritos y/o documentación en soporte papel.

Movilidad y transporte, eventualmente actuaciones en dependencia judicial local o en residencia

Cuando una persona con discapacidad deba intervenir en una diligencia judicial y/o administrativa en un ámbito distinto al de su residencia, los operadores judiciales (especialmente sus letrados y/o representantes legales y/o judiciales) procurarán coordinarse para garantizar su asistencia a la misma. Si las circunstancias lo aconsejan, podría requerirse que la persona con discapacidad sea trasladada a la sede correspondiente por medio de los vehículos oficiales que estuviesen disponibles.

Si la persona con discapacidad residiese en una localidad alejada geográficamente de la dependencia a la que deba comparecer y tuviese algún impedimento para concurrir a la misma, dicha actuación podría realizarse -de corresponder- en

[46] Conf. SCBA, Acuerdo N° 4013 *"Reglamento para las presentaciones y las notificaciones por medios electrónicos"* y las normas que lo modifiquen y/o reemplacen.

(o desde) la oficina judicial cercana que estuviese disponible a tal fin o en (o desde) su residencia, sea de forma presencial o a distancia en entorno virtual, en cuyos casos deberán resguardarse las garantías procesales para todas las partes[47].

III.III.
Debida atención

Atención preferente

En la atención a una persona con discapacidad debería actuarse con aptitud y competencia realizando una labor puntual, diligente y correcta[48].

En tal sentido corresponde dar prioridad a la atención de las personas con discapacidad en todas las dependencias, procurando evitar esperas innecesarias.

Las oficinas judiciales con atención al público han de contar con una señalización visible que informe sobre la atención preferente en favor de las personas con discapacidad, en formatos accesibles, ubicados a altura adecuada, en lugares en los que tanto las personas con discapacidad como el público en general puedan tomar conocimiento inmediato.

Preparación del primer contacto

Cada vez que un operador judicial tome contacto por primera vez con una persona con discapacidad debería recabar datos sobre su contexto social y sus modos habituales de comunicación, con el objeto de poder anticipar

---

[47] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (42).

[48] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (38).

sus concretas necesidades de atención, para identificar y distinguir aquellas áreas en las que la persona ha de precisar ayuda, de aquellas otras en las que ha de gozar de plena autonomía e independencia.

A tal fin, el operador judicial debería consultar las medidas y/o ajustes que ya se hubiesen establecido en favor de la persona con discapacidad en los sistemas informáticos de gestión de expedientes judiciales y/o administrativos, sin perjuicio de poder solicitarle información actualizada sobre los modos que podrían resultar necesarios para mantener una comunicación efectiva con ella, las medidas y/o ajustes adicionales en función de la concreta atención y/o actuación a realizar y sobre su preferencia por la fecha y el horario más adecuado para ella, de acuerdo a su situación actual.

En forma previa a la celebración de cualquier atención y/o actuación se recomienda a los operadores judiciales recordar a las personas con discapacidad que entre sus derechos se encuentra el de estar acompañada en todo momento por los apoyos con que cuenta habitualmente.

Tiempos de atención y/o actuación, preaviso y puntualidad

Resulta recomendable desarrollar una adecuada gestión del tiempo en función de los requerimientos de la persona con discapacidad[49]. La configuración y el ritmo de cada atención y/o actuación podría generar presión y ansiedad indebidas en algunas de ellas, por lo que podría resultar preciso que se implementen las adecuaciones necesarias para su bienestar y participación efectiva. En ese sentido, el horario y la duración de cada atención y/o actuación debería fijarse en función de

[49] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (68).

las necesidades específicas de la persona con discapacidad, pudiendo establecerse recesos para tomar medicaciones y/o practicar algún tratamiento médico.

Cuando deba intervenir personalmente en una atención y/o actuación podría dársele un preaviso mediante una comunicación efectiva y adaptada el día hábil inmediato anterior, a los fines de recordarle su realización; así como garantizarse su comienzo puntual[50], para que la persona espere el menor tiempo posible para el comienzo de la misma[51].

Espacio de diálogo e interacción individual

En el marco del debido proceso y con el conocimiento de los letrados se sugiere como regla general fomentar un espacio de diálogo e interacción individual y personal directo entre la persona con discapacidad y los operadores judiciales, en todas las instancias y especialmente con anterioridad a la toma de cualquier decisión que pudiese afectarla.

Cuando la persona acuda acompañada, podría facilitarse una doble instancia de diálogo: una inicial a solas con la persona con discapacidad para tomar conocimiento directo de su situación; y otra posterior que incluya a la persona de su confianza, para que la asista si aquella así lo desea.

Representación judicial especializada y comprometida

Los letrados y/o representantes legales y/o judiciales de las partes, incluidos los representantes del Ministerio Público, han de intermediar y colaborar con los restantes operadores

---

[50] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (68).

[51] El llamado a viva voz para el inicio de la entrevista o audiencia debería ser suplido o adaptado a las concretas condiciones o situación de la persona.

judiciales de modo que, a partir de la primera oportunidad procesal posible, la persona con discapacidad interviniente pueda identificarse y proponer las concretas medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que, en cada caso, fuere necesario o conveniente implementar en su beneficio.

Resulta recomendable que los letrados y/o representantes legales y/o judiciales de las partes posean un conocimiento suficiente sobre las distintas barreras, asimetrías e inequidades de trato que puedan padecer las personas con discapacidad en los procesos judiciales y/o administrativos, sobre sus diversos niveles de autonomía e independencia, así como sobre un adecuado uso del lenguaje y terminología apropiados. En su caso podrían realizar consultas interdisciplinarias con expertos reconocidos en los diferentes tipos de discapacidad a fin de comprender y abordar las necesidades específicas para brindar mejor asistencia a una persona concreta.

Toma de contacto, presentación, descripción del entorno y explicación previa del objeto y expectativa de cada atención y/o actuación

Al tomar contacto con una persona con discapacidad todo operador judicial debería comenzar por presentarse e identificarse (nombre y función) a fin de brindarle tranquilidad, un trato personalizado y consultarle expresamente si necesita ayuda y de qué tipo, así como observar sus condiciones psicofísicas para adecuar la atención y/o actuación a su situación particular.

Asimismo se recomienda que el operador judicial interviniente pueda -en su caso- realizar una descripción del

entorno físico en el que habrá de desarrollarse la atención y/o actuación y explicar en lenguaje claro y adaptado el contenido, eventual desarrollo y finalidad del acto a cumplimentar, sus participantes (partes, testigos, letrados u otros) y la expectativa de su actuación, a fin de facilitar su comprensión y evitar situaciones de confusión, sorpresa o tensión, siempre en el marco de las reglas del debido proceso[52].

Trato digno

En cada atención y/o actuación en que intervenga una persona con discapacidad debería proferírsele un trato digno, considerado y no discriminatorio, que a su vez sea personalizado, natural, cordial, amable, sereno, paciente, neutral y respetuoso de su edad y capacidad, dirigido a lograr una comprensión empática de su situación y necesidades, con reconocimiento de su individualidad, brindándole seguridad y confianza, garantizando su privacidad y la confidencialidad de la conversación.

Información clara y completa, eventual reiteración

En toda atención y/o actuación que involucre a una persona con discapacidad resulta preciso suministrarle información clara, actualizada, comprensible y completa sobre el acto procesal, proceso judicial y/o trámite administrativo en que participe, las formas y condiciones en las que puede acceder a asesoramiento jurídico gratuito, los tipos de apoyo o asistencia que puede recibir y las organizaciones a las que puede dirigirse; todo ello en modo, formato y lenguaje accesibles y adecuados a su situación.

---

[52] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit., Cap. III.

La información debería proporcionarse en todo momento (al inicio del proceso y durante su tramitación) pudiendo reiterarse las veces que fuere necesario.

Cierre de la atención y/o actuación y sumario por medio adecuado

Al término de cada atención y/o actuación en que hubiere participado una persona con discapacidad, cuando fuere preciso y luego de su conformidad sobre el contenido de la misma (sea mediante la firma del acta respectiva o por la forma que se haya dispuesto), podría entregársele un resumen final -adaptado y por medio adecuado- que consigne los datos esenciales del expediente, el lugar y la fecha, la identidad del operador judicial que intervino, los datos de la atención y/o actuación que la persona debiera recordar, las comunicaciones, instrucciones y/o requerimientos destinados a ella y los medios por los cuales aquella pueda volver a comunicarse (si el contacto fuese telefónico, suministrar los datos del número completo con los días y horarios de atención).

III.IV.
Comunicación efectiva

Lenguaje claro y adaptado

Al dirigirse a una persona con discapacidad se debería emplear un lenguaje claro[53], adaptado, natural, amable, respetuoso, cortés, en volumen apropiado, no discriminatorio y centrado en sus posibilidades de comprensión[54].

[53] Conf. Ley N° 15184.

[54] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (72).

Se recomienda consultar siempre a la persona con discapacidad si entendió el mensaje que se le intentó transmitir. En caso negativo se procurará repetir el mensaje construyendo las frases de manera más sencilla, con palabras de similar significado. En el mismo sentido cabe promover la simplificación de formularios[55], una redacción adaptada de toda decisión (sobre sus fundamentos, razones y parte resolutoria) y/o comunicación destinadas a una persona con discapacidad, así como toda otra medida conducente para reducir sus posibles dificultades de comprensión.

Términos y actitudes aconsejables

Al interactuar con una persona con discapacidad resulta recomendable que los operadores judiciales eviten todo gesto, tono, palabra o actitud que destaque o subestime su discapacidad y/o pueda limitar sus expresiones, así como que se abstengan de ejercer cualquier tipo de invasión de su espacio corporal sin su expreso consentimiento. En ese sentido deviene asimismo aconsejable que se abstengan de gesticular y/o hablar rápido, emplear lenguaje infantilizado o condescendiente, protector-paternal, ambiguo y/o controlador, figurado o metafórico, discriminatorio respecto de su condición[56], peyorativo y/o diminutivo. A su vez no incurrir en reiteradas interrupciones, sobreactuaciones, generalizaciones, prejuicios, estereotipos o exclusiones; no expresar términos técnicos innecesarios ni proferir expresiones dirigidas a desacreditar sus relatos.

---

[55] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (36).

[56] Conf. Ley N° 14519. Se debería erradicar del vocabulario escrito u oral todo término discriminatorio, como "inhábil", "enfermo", "peligroso", "discapacitado", "anormal", "inhabilitado", "demente", "insano", "padece o sufre enfermedad y/o discapacidad".

En la medida de las necesidades comunicacionales de la persona con discapacidad se sugiere el empleo de frases cortas y asertivas que representen ideas unitarias, con preferencia por estructuras sintácticas simples (sujeto, verbo y complementos) y terminología literal, sencilla, objetiva y accesible a su concreta situación procurando evitar las abstracciones, metáforas complejas, vaguedades, ambigüedades, cargas emotivas y valoraciones, así como la elaboración de frases con sujetos indefinidos, tácitos, infinitivos, participios o gerundios.

Si durante la conversación se deben mencionar nombres, apellidos o palabras poco comunes podría resultar útil recurrir a la escritura; y si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, podrían colocarse en círculo ya que ello facilita la buena predisposición para todos los participantes.

En los interrogatorios, especialmente en los que deban participar personas con discapacidad intelectual, deberían emplearse preguntas breves, precisas, concisas y sencillas, procurando evitar las dobles negaciones y preguntas compuestas; y darse -en lo posible- una instrucción a la vez. Asimismo se sugiere encontrar alternativas a las preguntas hipotéticas o complejas, proporcionar tiempo adicional para responder y permitir descansos cada vez que resulte necesario[57].

Escucha activa

Al entablarse una comunicación con una persona con discapacidad corresponde mantener una escucha atenta de sus expresiones, una actitud de plena predisposición

[57] Conf. *"Principios y directrices internacionales de acceso a la justicia..."*, ONU, Principio 3.2 (c), cit.

sin realizar otras actividades en simultáneo procurando detectar su problemática jurídicamente relevante a través de sus propias manifestaciones y la genuina expresión de sus intereses, sin abrir juicios prematuros ni distraerse.

En el momento de ejercer la escucha activa se sugiere que los operadores judiciales dirijan la atención directamente a la persona, hablándole de frente, en forma clara y pausada, acudiendo a estrategias de facilitación de la comunicación en función de las concretas dificultades que pueda padecer (físicas, sensoriales, mentales o intelectuales) evitando dirigir la mirada y la voz al eventual acompañante, procurando que este no ejerza una influencia indebida sobre ella.

Asimismo deviene recomendable prestar atención a las características de su discurso o modo de expresión, permaneciendo fiel al mismo, considerándolo como una unidad, sin reinterpretar sus manifestaciones, respetando los turnos de conversación, los tiempos y formas de expresión, las pausas y los silencios, aceptando posibles olvidos y brindando las aclaraciones y/o explicaciones adicionales que fuere menester.

Es importante brindarle una atención personalizada, generar su confianza, tranquilidad y seguridad desde un trato amable, respetuoso, claro y predispuesto, facilitador del diálogo abierto y garantizando que pueda ejercer una participación activa y expresarse libremente, que se sienta escuchada, que sus expresiones sean oídas sin subestimación ni prejuicios y, luego, debidamente tomadas en cuenta al momento de decidir sobre los asuntos que la atañen.

Por demás resulta esencial la comprensión empática sobre la trama conceptual, necesidades y deseos expresados por

la persona con discapacidad (lo que dice, cómo lo dice y para qué lo dice), atendiendo a los elementos verbales, no verbales y paraverbales (su gestualidad y corporalidad).

En caso de resultar necesario podría solicitarse el apoyo de personas idóneas para facilitar la comunicación y/o realizar consultas interdisciplinarias con expertos reconocidos en los diferentes tipos de discapacidad.

Comprensión efectiva

En cada atención y/o actuación en la que participe una persona con discapacidad debe procurarse que -en lo posible- ella logre alcanzar una comprensión efectiva de su objeto y resultas[58], así como constatarse que su propósito sea alcanzado[59].

A tal fin cabe inicialmente observar las posibilidades comunicacionales de la persona con discapacidad, respetar sus modos de comunicación y sus tiempos de comprensión, conducir la conversación sin interrupciones dando lugar a los turnos, realizar preguntas pertinentes y efectuar las repeticiones y aclaraciones que sean necesarias, ejercer el parafraseo al repetir una respuesta y/o indicación, emplear o solicitar ejemplos para ayudar a la comprensión, verificar esta con la ayuda de sus posibles apoyos formales y/o informales, expresar los posibles significados, fines, alcances y consecuencias de sus dichos y/o acciones para facilitar la toma de una decisión, evitar la intervención de valoraciones personales en la reproducción de las

[58] Conf. *"Principios y directrices internacionales..."*, principio 4, directriz 4.1 (b), (c) y (e), ONU, cit.

[59] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (58).

manifestaciones de la persona, diferenciar sus expresiones literales de las creencias o interpretaciones sobre ellas, y efectuar -al término- preguntas simples acerca de lo que ella ha entendido sobre lo ocurrido.

Manifestación de la voluntad e incidencia de la opinión de la persona con discapacidad

Los operadores judiciales deben buscar y priorizar que la persona con discapacidad manifieste personalmente su voluntad, por cualquier medio que desee, respetando su autonomía personal y su independencia para la toma de decisiones que la afecten (sin perjuicio de la colaboración que puedan prestar sus sistemas de apoyo designados).

A su vez otorgar a dicha opinión el carácter de guía principal para la toma de decisiones a su respecto. A tal fin debería permitirse que la persona se pueda comunicar a través de gráficos, gestos, señales, dispositivos electrónicos y/o cualquier otro medio de comunicación que le resulte efectivo para expresarse.

Se recomienda dejar constancia expresa de los dichos de la persona con discapacidad de manera literal y de los de su intérprete, en su caso.

Asimismo se sugiere tener en cuenta el estado emocional de la persona en tanto puede influir en cómo toma sus decisiones, debiéndose considerar que no cabe esperar la toma de “buenas decisiones” sino de elecciones informadas y libres (con suficiente expresión de su voluntad) que incluyen el derecho a equivocarse.

Las decisiones que recaigan en los expedientes en los que intervenga una persona con discapacidad como parte

o tercero, siempre que las características del trámite lo permitan, deberían incluir una explicación sobre la manera en que su opinión ha sido tenida en cuenta.

III.V.
Adicionales ajustes actitudinales según el tipo de discapacidad

Los operadores judiciales deben brindar un trato digno, respetuoso, considerado y no discriminatorio hacia las personas con discapacidad, que además sea personalizado y particularizado según el tipo de discapacidad, debiendo priorizarse su condición de persona y centrar la atención en sus posibilidades y capacidades más que en sus limitaciones, favoreciéndose una mirada empática hacia las personas con discapacidad. Se debería procurar ponerse en el lugar de la persona con discapacidad, para fortalecer así su efectivo acceso a la justicia.

En todos los casos, antes de prestar cualquier ayuda, resulta recomendable preguntar con naturalidad a la persona si lo necesita.

Discapacidad o disminución física o motriz

Al interactuar con una persona con discapacidad o disminución física o motriz resulta recomendable comenzar preguntándole sobre el modo de ayudarla, respetar sus ritmos de desplazamiento, evitar movimientos bruscos y colocarse enfrente de la persona y a su altura para que ambas puedan verse a los ojos sin mayor esfuerzo. Se sugiere no apoyarse ni mover sillas de ruedas, muletas, bastones u otro elemento

de apoyo sin pedirle permiso y asegurarse de que queden cerca de la persona para que pueda contar con ellos antes de volver a moverse.

Si la persona presenta discapacidad en sus extremidades superiores y no pudiere firmar, corresponde preguntarle de qué manera puede dejar constancia de la conformidad con su declaración y/o actuación en el trámite.

Discapacidad o disminución visual

Al interactuar con una persona ciega o con visión disminuida es importante que los operadores judiciales puedan avisarle de su llegada y/o su retiro del recinto.

Luego de presentarse e identificarse es aconsejable consultarle -sin invadir su espacio personal- de qué modo desea desplazarse, si se le ofrece el brazo o ella prefiere guiarse tocando el hombro del acompañante, procurando caminar medio paso por delante para anticiparle sobre los posibles obstáculos en la circulación.

En este aspecto es recomendable brindarle información orientadora precisa y específica sobre el entorno físico, ofreciendo detalles e información relativa a su situación espacial y temporal para que resulte más fácil su localización, evitando los gestos y expresiones con pronombres demostrativos[60], pidiendo su autorización para apoyar su mano sobre los objetos con los que ha de interactuar, avisando con anticipación de la existencia de escalones, escaleras y ascensores, permitiendo el ingreso con un perro

[60] Conviene evitar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. Es preferible utilizar términos más orientativos como “detrás de usted”, “por delante”, “a su lado”, etc.

de asistencia y/o cualquier otro acompañante y/o sistema de apoyo. Asimismo, es conveniente no tomar el bastón que pueda utilizar[61], pues este resulta un medio personal que le aporta seguridad.

Por demás resulta aconsejable preguntarle por qué medio prefiere expresarse y comunicarse, ya que no todas las personas con discapacidad o disminución visual saben emplear el sistema Braille. Es recomendable apelar a su nombre de pila para que la persona sepa que el operador se dirige a ella.

Se sugiere asimismo comentarle con anticipación lo que va a suceder, dando referencias del lugar y de las personas presentes y sus funciones, informarle sobre el objeto y finalidad de cada actuación en la que participa y no dejarla sola sin avisarle previamente.

Finalmente se aconseja leer en voz alta y pausada toda constancia de atención y/o actuación y/o documentación antes de que la persona proceda a firmarla, y despedirse antes de alejarse.

Discapacidad o disminución del habla y/o auditiva

Al interactuar con una persona con discapacidad o disminución del habla y/o auditiva, luego de presentarse, deviene aconsejable consultarle por el formato de comunicación que le resulte útil, si igualmente emplea el lenguaje oral o la lengua de señas, si prefiere participar de

[61] Las personas ciegas suelen emplear como instrumento de orientación y movilidad un bastón blanco, las personas con sordo-ceguera, uno rojo y blanco (conf. Ley N° 27420), y las personas con baja visión, uno verde (conf. Ley N° 25682).

la actuación por escrito, introducir algún apoyo técnico y/o la designación de algún intérprete o perito intérprete[62].

Si la persona puede leer los labios cabría colocarse dentro de su campo visual, en círculo si son varios los interlocutores, mirar a la persona directamente y descubrirse la boca para que ella pueda apreciar su expresión facial[63], mantener buena iluminación, llamar su atención con una seña antes de comenzar a hablar, dirigirse a la persona con naturalidad, articular y modular las palabras correctamente a un ritmo pausado, respetar los turnos de conversación, sin interrumpir, construyendo frases cortas y simples, ayudarse con gestos o palabras escritas (como para los nombres propios o palabras poco comunes), abstenerse de levantar la voz y/o exagerar en la forma de hablar, formularle preferentemente preguntas que pueda contestar afirmando o negando, respetando el tiempo que necesite para expresarse.

Aunque la persona concurra con su propio intérprete en lengua de señas, los operadores judiciales no deben olvidar que la interacción es con la persona, a cuyo fin incluso resulta recomendable que puedan desenvolverse con un nivel básico de lengua de señas para las atenciones generales[64]. Si, por el contrario, la persona no se comunica a través de la lengua de señas, puede ser de utilidad el empleo de lenguaje gestual, apoyos visuales, lenguaje sencillo por escrito, infografías preparadas con anterioridad o acudir a la intervención de intérpretes o peritos intérpretes.

---

[62] Conf. SCBA, Acuerdos N° 2887, N° 3328, N° 3946 y las normas que los modifiquen y/o reemplacen.

[63] De ser necesario u obligatorio el uso de mascarillas se recomienda que el operador judicial disponga de mascarillas transparentes que faciliten la comunicación.

[64] Conf. Ley N° 11695.

Discapacidad o afección mental e intelectual

Al interactuar con una persona con discapacidad o afección mental[65] o con discapacidad intelectual resulta aconsejable -antes de iniciar la diligencia judicial- considerar la utilidad de ofrecerle la realización de visitas previas para conocer los entornos físicos y humanos en los que habrá de realizarse la atención y/o actuación, así como tener previsto cómo actuar ante una eventual emergencia.

Preferentemente debe fomentarse un ámbito de seguridad y confianza mediante una conversación inicial sobre la persona, sus hábitos y gustos, obtener información sobre su situación (conocer y comprender lo que le sucede), sobre ella (conocer y comprender lo que le sucede) resaltando sus habilidades y capacidades, permitiendo la intervención de su sistema de apoyos y la introducción de objetos de apego, ofreciendo el formato de lectura fácil, el uso de pictogramas, explicando en lenguaje adaptado el objeto de la atención y/o actuación y las funciones de las personas presentes.

Es asimismo recomendable mantener una actitud sosegada y de escucha activa, utilizar lenguaje claro, sencillo, concreto y con naturalidad, emplear oraciones breves, una idea a la vez, observar las recomendaciones respecto de los términos aconsejables y no aconsejables, realizar preguntas directas que no sean indicativas, reformular los términos si fuera necesario, ofrecer siempre una nueva explicación, reforzar los mensajes importantes, permanecer atento al relato de la persona, no cuestionarlo ni minimizarlo, contemplar las posibles confusiones del lenguaje y/o contradicciones, pedirle que repita con sus propias palabras lo que haya entendido,

[65] Conf. Ley N° 26657.

respetar sus tiempos y silencios, procurar no completar sus frases y ofrecer los descansos con la frecuencia que la persona precise.

III.VI.
Ajustes de procedimiento y prácticas

Celeridad reforzada, economía procesal y concentración de los actos procesales

Los procesos en los que intervenga una persona con discapacidad como parte o tercero gozan de la aplicación reforzada y preferente de los principios de celeridad y economía procesal para su tramitación, resolución y ejecución. Los operadores judiciales deben establecer las medidas conducentes para evitar retrasos en la tramitación de tales procesos y procedimientos, garantizando su pronta resolución, así como la ejecución rápida de lo decidido[66].

En oportunidad de requerirse la presencia de una persona con discapacidad en la sede de una oficina judicial corresponde concentrar en el mismo día y lugar la mayor cantidad posible de actos procesales en los que deba participar personalmente[67], debiéndose procurar evitar comparecencias reiteradas y/o innecesarias.

Trámite preferente y prioritario

Los operadores judiciales deben realizar sus intervenciones en los procesos que involucren a una persona con

[66] Conf. art. 13, *Convención*; asimismo, *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (38).

[67] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (69).

discapacidad procurando evitar que el transcurso del tiempo pueda llegar a frustrar sus reclamos.

Para ello cabe brindar un trato preferente al despacho, tramitación, resolución y ejecución de las decisiones de los procesos y procedimientos en los que intervenga como parte o tercero una persona con discapacidad, en todas las instancias.

Por demás resulta especialmente prioritario el despacho, tramitación, resolución y ejecución de las causas cuando la cuestión a resolver tenga un impacto significativo en la salud, subsistencia o representación de la persona con discapacidad, en particular en situaciones en las que les resulte imposible interactuar con su entorno.

Agenda prioritaria de audiencias y pericias

Cuando se estime necesario en función de las circunstancias de cada caso, se encuentren en riesgo la salud o la vida de la persona con discapacidad, se presenten situaciones en que pudiese mediar maltrato, negligencia, violencia, sujeción, abandono o dependencia, o se encuentre privada de la libertad y/o proceda su prisión domiciliaria, corresponde fijar una agenda prioritaria para las audiencias y/o realización de pericias en las que deba intervenir.

Promoción de mecanismos alternativos de resolución de controversias

Cuando se considere oportuno y sin que ello implique suspender el curso de los trámites en los que intervenga una persona con discapacidad como parte o tercero debería promoverse la implementación de medios alternativos de

resolución de conflictos que puedan acelerar el tiempo de respuesta efectiva[68].

Preferencia por las actuaciones orales

En lo posible debería disponerse en forma preferente y adaptada, la oralidad de toda atención y/o actuación en las que intervenga una persona con discapacidad, sea bajo la modalidad presencial o a distancia en entorno virtual[69].

Participación de intérprete, familiar, apoyo o referente de confianza

Ante cada atención y/o actuación en la que una persona con discapacidad deba intervenir personalmente e independientemente de quien ejerza su representación legal y/o judicial podría permitírsele participar acompañada de un intérprete, familiar, orientador, facilitador, allegado, sistema de apoyo y/o referente emocional de su confianza que ella elija, quien podría apostarse a su lado e intervenir cuando fuere necesario[70] para ofrecer sugerencias sobre cómo comunicarse con la persona de forma más efectiva[71]. En tal caso, los operadores judiciales deberían reafirmar el papel de apoyo de dicha persona, asegurar que no desempeñe una injerencia superior a la permitida por su rol, no afecte su independencia de opinión, ni perjudique la naturaleza y finalidad del acto en cuestión.

---

[68] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit., Capítulo II, Sección 5ta.

[69] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (35).

[70] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (65).

[71] Conf. *"Principios y directrices internacionales..."*, principio 3, directriz 3.2 (d), ONU, cit.

Asimismo debería permitirse a la persona incorporar cualquier otro sistema de apoyo que facilite su concurrencia y comunicación, como perros de asistencia[72], sillas adaptadas, equipamiento técnico y/o cualquier medio y/o formato que le sirva para facilitar su desenvolvimiento y manifestar su voluntad.

Eventualmente, la persona con discapacidad podría solicitar que su acompañante no esté presente en el momento de efectuar su declaración.

Resguardo de la intimidad y grabación de actos procesales

Cabe proporcionar un espacio físico de escucha personal, privada y directa que garantice que la persona con discapacidad pueda expresarse libremente.

Cuando la protección de la intimidad de la persona con discapacidad lo exija podría ordenarse la inicialización de su nombre en las resoluciones y demás actuaciones del expediente, disponerse -por resolución fundada- la reserva del mismo[73], así como requerirse que las personas intervinientes suscriban un compromiso de confidencialidad sobre la información que llegasen a conocer durante su trámite.

Asimismo, con el consentimiento de la persona con discapacidad y dentro de las reglas del debido proceso, podría disponerse la videograbación en salas con CCTV[74] (circuito cerrado de televisión) y el seguimiento remoto de la declaración testimonial o toda atención y/o actuación oral en la que ella deba intervenir, con el objeto de permitir su

---

[72] Conf. arts. 1 y 3, Ley N° 15409.

[73] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (80).

[74] Conf. Res. SC N° 903/12 y su actualización por la Comisión creada al efecto por Res. Pres. SSJ N° 116/23.

reproducción sin necesidad de volver a citarla cuando ello pudiese razonablemente conllevar a su posible victimización[75].

Actuación interdisciplinaria por profesionales especializados

Resulta propicio promover la intervención de operadores judiciales especialmente capacitados en el trato orientado hacia las personas con discapacidad[76], así como trabajar con enfoque interdisciplinario en la tramitación, resolución y ejecución de las cuestiones atinentes a la preservación de la autonomía y calidad de vida de la persona.

En tal sentido resulta recomendable que todos los operadores judiciales alcancen un conocimiento aceptable sobre las distintas barreras, asimetrías e inequidades de trato que puedan padecer las personas con discapacidad en los procesos judiciales y/o administrativos, sobre sus diversos niveles de autonomía e independencia, así como sobre un adecuado uso del lenguaje y terminología apropiados.

Por demás, cuando fuere necesario, los operadores judiciales deberían designar peritos intérpretes, intérpretes, mediadores, facilitadores y/o guías de lenguaje de señas y/o signos, intérpretes orales cualificados y/o cualquier otra persona idónea a los fines de colaborar con una persona con discapacidad para que esta pueda comunicarse de manera eficaz con los restantes sujetos intervinientes en el trámite en el que participe.

---

[75] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (74).

[76] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (41).

Reconducción de los trámites

Dentro de sus ámbitos de competencia funcionales y respetando las reglas del debido proceso, los operadores judiciales podrán brindar información a la persona con discapacidad sobre el modo de subsanar los defectos de sus denuncias y/o solicitudes, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad y su derecho a expresarse efectivamente en todas las etapas del trámite.

Cuando los operadores judiciales adviertan que una persona con discapacidad pudiera resultar víctima de una práctica discriminatoria en su contra o que pudiese mediar un conflicto de intereses con sus representantes y/o apoyos de confianza, podrían realizar las gestiones conducentes a los fines de reconducir el trámite y/o dar intervención a los profesionales competentes para la adecuada tutela de sus derechos fundamentales pudiendo solicitar o disponer la reprogramación de cualquier atención y/o actuación pendiente y/o la suspensión del trámite por el menor tiempo posible.

Coordinación intrainstitucional y cooperación interinstitucional

En los procesos judiciales y/o procedimientos administrativos en los que intervenga una persona con discapacidad resulta aconsejable a todos los operadores judiciales el empleo de los medios necesarios para lograr un trabajo coordinado y dirigido a garantizar el efectivo acceso a la justicia y la tutela más eficiente de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad.

Con la misma finalidad podría asimismo disponerse un abordaje integral y una actuación en red que incluya a los

restantes operadores de la sociedad civil (vgr. a representantes de los diversos organismos públicos nacionales, provinciales o municipales, profesionales en general, sus colegios y agrupaciones, sindicatos y obras sociales, organizaciones no gubernamentales, entre otros).

Trabajo en red familiar y social

Cuando las circunstancias lo aconsejen podría adicionalmente promoverse la intervención de los familiares, vecinos, apoyos y/o referentes de confianza de la persona con discapacidad, con el objeto de que su problemática pueda ser abordada mediante un trabajo en red fomentando la autonomía de las personas y el contacto con sus familiares procurando involucrar en su asistencia y cuidado a las personas de su familia extensa o afín que tuvieren mayor empatía con ella.

III.VII.
Ajustes específicos

Oficiosidad en medidas de resguardo, protección y salvaguardias

Cuando se advierta que una persona con discapacidad pueda ser víctima de delitos, maltrato, abusos patrimoniales u otras vulneraciones a sus derechos fundamentales, los operadores judiciales deberían disponer en forma urgente y oficiosa las medidas de resguardo, protección y salvaguardias que sean necesarias en beneficio de aquella[77] , sin perjuicio

[77] Conf. *"Principios y directrices internacionales..."*, principio 5, directriz 5.1, ONU, cit.

de la derivación de la competencia funcional para el conocimiento de tales situaciones.

Procesos de determinación de la capacidad jurídica

La restricción a la capacidad jurídica de una persona es de carácter excepcional y no puede estar fundada en la necesidad de tramitar beneficios previsionales ni en razón de tratarse de una persona con discapacidad.

En los procesos de determinación de la capacidad jurídica se recomienda informar a la persona, a través de medios y tecnologías adecuadas para su comprensión, sobre el objeto del proceso y sus efectos, las etapas del juicio, los derechos en juego, las distintas modalidades y funciones del sistema de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica y sobre las organizaciones públicas y/o de la sociedad civil que pudieran brindarle asistencia.

Asimismo, en tales procesos debe escucharse a la persona involucrada, preferentemente en el medio donde desarrolle su vida, quien podría manifestar su deseo de designar a una o más personas de su confianza como sistema de apoyo.

Resulta aconsejable, por demás, que se especifiquen en la misma providencia todas las medidas de prueba y/o informes que deban ser diligenciados.

Las sentencias que restrinjan la capacidad jurídica de las personas deben resultar lo menos restrictivas posibles y señalar puntual y claramente la extensión y alcance de tales restricciones (para qué actos se limita la capacidad de la persona y las condiciones de validez de los actos que celebre), procurando que la afectación a su autonomía personal sea la menor posible.

Citaciones y notificaciones[78]

Cada vez que se deba realizar una citación y/o notificación personal a una persona con discapacidad, los operadores judiciales deberían identificar el formato de comunicación más adecuado que asegure que la persona pueda acceder a su contenido y comprenderlo en condiciones de igualdad. El tipo y la modalidad de la citación y/o notificación personal que deba hacérsele debería contener los ajustes razonables necesarios para cada caso[79].

Cuando la notificación deba ser remitida en soporte papel, incluso cuando la persona con discapacidad asuma la calidad de testigo, ella debería indicar con lenguaje claro y adaptado, en formato de fácil lectura y comprensión, en caligrafía y tamaño legibles, con buen contraste y sin iniciales: (i) el objeto del acto que se comunica y (ii) qué se espera de su parte, resaltándose -en su caso- la (iii) fecha, el (iv) horario, la (v) dependencia a la que está siendo citada, su (vi) domicilio y teléfono, así como (vii) si debe concurrir a la misma acompañada con un/a abogado/a de su confianza, (viii) aclarándose si el patrocinio es voluntario u obligatorio según el acto de que se trate y dónde obtener el patrocinio letrado gratuito, con indicación de la dependencia, sus horarios de atención, domicilio y teléfono, (ix) así como informarle su derecho de asistir acompañada con una persona de su confianza.

Se sugiere que -en lo posible- se eviten expresiones y/o elementos intimidatorios, sin perjuicio de las ocasiones en que resulte necesario el uso de expresiones conminatorias, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

---

[78] Conf. Res. SC N° 2025/21.

[79] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (59).

Para las personas con discapacidad mental e intelectual deviene recomendable adecuar los instrumentos de comunicación de manera que sean elaborados en lenguaje sencillo y claro, con términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, en formatos de texto de fácil lectura, para procurar evitar situaciones de temor o incertidumbre ante su recepción.

Cuando la persona se encuentre con movilidad reducida y/o alojada en una institución o en una residencia que no constituya su domicilio se podrá complementar cualquier comunicación personal escrita que deba efectuársele mediante una adicional comunicación personalizada (a través de una llamada o videollamada telefónica u otro medio que se estime adecuado).

Para las personas con discapacidad visual se sugiere remitir las citaciones y/o notificaciones y sus copias de traslado en soporte magnético de modo que resulten aptos para poder ser abiertos y leídos por lectores de pantalla, así como que aquellas puedan ser complementadas mediante una adicional comunicación oral personalizada (a través de una llamada o videollamada telefónica u otro medio que se estime adecuado).

Podría ocurrir que los operadores judiciales encargados de efectuar una comunicación personal se encuentren en el acto de efectivizar la misma con que esta es una persona con discapacidad, en cuyo caso deben hallarse capacitados para, adicionalmente, poder explicarle en lenguaje claro y adaptado el objeto y contenido de la misma (incluso requiriendo la compañía de una persona de su confianza) o, en su defecto, devolver el trámite a la autoridad remitente para que esta proponga una modalidad comunicacional más adecuada

que asegure que la persona pueda acceder a su contenido y comprenderlo, en condiciones de igualdad.

A tales fines, los operadores judiciales encargados de efectuar una comunicación personal deben registrar de manera explícita en el acta respectiva cuando la comunicación hubiera sido destinada y/o recibida por una persona con discapacidad, con el propósito de que se promuevan inmediatamente las medidas y/o ajustes necesarios en el trámite en cuestión.

Práctica anticipada de medidas de prueba

Corresponde promover la práctica anticipada de las medidas de prueba o el anticipo extraordinario de prueba en las que deba intervenir una persona con discapacidad[80], según lo exijan las circunstancias, en cuyo caso deberán resguardarse las garantías procesales para todas las partes, a los fines de evitar posibles nulidades[81].

Pericias

Las pericias que sean realizadas sobre una persona con discapacidad deberían contemplar -en la cuestión técnica a dilucidar- la incidencia del tipo de discapacidad que ella padece, así como llevarse a cabo procurando evitar duplicidades y reiteraciones innecesarias, propiciándose su concentración para permitir dictámenes completos, exhaustivos y con abordaje interdisciplinario, de ser ello necesario.

---

[80] Conf. *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit. (37).

[81] Conf. art. 326, Código Procesal Civil y Comercial; art. 274, Código Procesal Penal.

En caso de que lo requiera, el perito podría asesorarse y/o hacerse asistir por terceros expertos especialistas en el tipo específico de discapacidad de la persona evaluada.

Testigos

Cuando una persona con discapacidad deba ser testigo en un proceso judicial y/o procedimiento administrativo, la parte que lo proponga debería poner dicha circunstancia en conocimiento de los operadores judiciales intervinientes en la primera oportunidad procesal posible.

A su vez proponer la implementación de las medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que fueran necesarios para asegurar su participación efectiva, en igualdad de condiciones con las demás.

Jurados

Cuando una persona con discapacidad haya sido seleccionada como jurado por las partes[82], dentro de las posibilidades institucionales, los operadores judiciales deberían implementar los ajustes razonables y/o de procedimiento que fueran necesarios a fin de que ella pueda ejercer su rol de manera efectiva y en igualdad de condiciones que las demás.

Por demás, cuando el juicio sea celebrado bajo la modalidad de "juicio por jurados" se recomienda que el juez técnico -al momento de impartir las instrucciones iniciales[83] y ante la participación en el desarrollo del debate de una persona

[82] Conf. art. 338 quater, inc. 5 primer párrafo, Código Procesal Penal.

[83] Conf. arts. 338 quater, inc. 5 segundo párrafo, 354 y 371 bis, Código Procesal Penal.

con discapacidad, sea como imputada, víctima, testigo, letrada y/u otra calidad- haga saber al jurado que dentro de la importancia de su rol debe incluirse el ejercicio de un trato digno, respetuoso, considerado y no discriminatorio, la escucha activa y la comprensión efectiva, así como el empleo de las pautas y reglas de conducta recomendadas en la presente *Guía* que se consideren necesarias.

Internaciones involuntarias

En las internaciones involuntarias debería asegurarse el cumplimiento de la normativa específica, la escucha de la persona, el ejercicio de su derecho de defensa, las visitas periódicas y la provisión del tratamiento necesario para el posible restablecimiento de la situación que le diera origen.

Respecto del lugar de internación se recomienda que los operadores judiciales que resulten competentes verifiquen periódicamente el cumplimiento -por parte de la institución en la que se encuentre alojada la persona- de la normativa aplicable, la protección de sus datos, la comunicación con sus familiares y allegados, -en los casos en que sea posible- la atención personalizada que deba recibir y el respeto de sus propias decisiones.



IV.
Capacitaciones permanentes y conjuntas

Las áreas de capacitación pertinentes de la Suprema Corte y del Ministerio Público organizarán talleres de formación y capacitación orientados (i) al reconocimiento de las barreras, asimetrías e inequidades de trato que afectan a las personas con discapacidad en el ámbito judicial, (ii) a la sensibilización, optimización y perfeccionamiento de su atención, y (iii) a la práctica sobre la adopción de medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas necesarias y convenientes para garantizar la tutela judicial efectiva de las personas con discapacidad y mejorar su acceso a la justicia, para que los operadores judiciales, incluidos los letrados, asistan a ellos de manera periódica y conjunta[84].

Asimismo, las áreas mencionadas realizarán talleres de formación y capacitación destinados a las personas con discapacidad y orientados a la difusión de sus derechos y al empleo accesible y amigable de los sistemas informáticos de gestión de expedientes.

Se invita a las áreas de capacitación de los Colegios de la Abogacía provincial a impulsar semejantes iniciativas.

[84] Conf. Ley N° 15296.

V.
Estadísticas y acciones de seguimiento

A través de las distintas funcionalidades de los sistemas informáticos de gestión de expedientes, la Suprema Corte de Justicia y el Ministerio Público elaborarán y mantendrán actualizadas estadísticas sobre los expedientes en los que intervengan personas con discapacidad (como partes, terceros, letrados, testigos, jurados y/o cualquier otra calidad) con el objeto de medir el cumplimiento de los objetivos de esta *Guía*.

Asimismo, a fin de optimizar su empleo, se someterán a revisión periódica los contenidos de la presente *Guía*, a partir de las resultas de su implementación y los intercambios de experiencias que se vayan generando con los operadores judiciales y los destinatarios últimos de la misma. A tal fin se establecerán carriles institucionales de recepción de requerimientos, solicitudes y denuncias.

Acceso digital a la colección
Guías de Buenas Prácticas Judiciales SCBA

guias.scba.gov.ar

Subsecretaría de
Comunicación y Medios

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

@SCBAOFICIAL

WWW.SCBA.GOV.AR



PODER JUDICIAL

PROVINCIA DE BUENOS AIRES