

## **PRIMER ENCUENTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS JURÍDICOS GRATUITOS**

28 de noviembre de 2018; Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

### **1.- SUMARIO**

El día miércoles 28 de noviembre de 2018 se llevó a cabo el Primer Encuentro de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos, el cual tuvo lugar en el Salón Azul de la Facultad de Derecho UBA; realizado por vez primera en el país.

### **2. OBJETIVOS DEL ENCUENTRO**

**A.-** Debatir los desafíos y problemáticas del servicio jurídico gratuito a través de cinco ejes temáticos abordados en las mesas que se organizaron a tal fin: mesa 1.- problemáticas de consultorio y patrocinio jurídico gratuito; mesa 2.- coordinación, derivación y comunicación institucional; mesa 3.- tratamiento interdisciplinario de casos; mesa 4.- vulnerabilidad y acceso a la justicia; mesa 5.- promoción de derechos.

**B.-** Lanzar la Red de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

### **3.- ANTECEDENTES**

Los antecedentes de la jornada han sido:

**A.-** la reciente edición de la Primera Guía Integral de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos.

**B.-** la suscripción del acta compromiso, entre prestadores de servicios jurídicos gratuitos de la órbita estatal, llevada a cabo el 27 de agosto de 2018 en un acto

realizado en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires desde donde se acordó realizar un trabajo coordinado de acciones conjuntas para satisfacer las necesidades jurídicas de las poblaciones jurídicas más vulnerables.

C.- la realización de mesas preliminares de trabajo con organismos estatales que prestan asistencia legal gratuita.

#### **4. FINALIDAD DEL DOCUMENTO**

A. Reflejar y englobar el resultado de las discusiones llevadas a cabo en dicha jornada, recogiendo las propuestas, diagnósticos e ideas que han surgido en cada una de las mesas temáticas propuestas.

B. Que los debates, propuestas y conclusiones arribadas puedan efectivizarse en acciones concretas canalizadas a través de la Red de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos allí lanzada.

#### **5.- DESTINATARIOS DEL DOCUMENTO:**

Los Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos, de la órbita estatal y de la sociedad civil y las organizaciones que de forma interdisciplinaria trabajan e interactúan con la prestación jurídica gratuita.

#### **6.- TRABAJO EN MESAS**

MESA 1.- PROBLEMATICAS DE CONSULTORIO Y PATROCINIO JURÍDICO GRATUITO.

##### **Diagnóstico**

En las discusiones en esta mesa se señaló, primeramente, que no siempre el perfil de los profesionales u operadores es especializado y cuenta con las habilidades necesarias

teniendo en cuenta que la atención de los servicios, en mayor medida se destina a los sectores más vulnerables de la población de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

También se observó que existe muy poca disponibilidad de patrocinios gratuitos para llevar adelante querellas penales.

Se indicó como una necesidad establecer marco de actuación conjunta con el primer cordón de la provincia de Buenos Aires.

### **Propuestas**

- Establecer sistemas de derivaciones responsables, a fin de evitar frustración en los consultantes.
- Comenzar a buscar la posibilidad de trabajar articuladamente con instituciones con competencia y sede en el Conurbano (principalmente primer cordón).
- Resolver la deficiencia en el patrocinio de quienes quieren querellar penalmente.
- Posibilidad de revisar los criterios de admisión, a fin de que, sin dejar de tener en cuenta el respeto a la normativa vigente sobre el ejercicio profesional de los abogados, y haciendo un análisis particular de cada caso, los ciudadanos accedan a los distintos servicios.
- Necesidad de establecer convenios de actuación conjunta con las autoridades del primer cordón de la provincia de Bs. As, en especial en relación a las causas de violencia familiar.

Revisar los criterios de admisión de los consultantes, a fin de que, haciendo un análisis particular de cada caso, se pueda ampliar el segmento de ciudadanos que acceden al servicio, sin dejar de tener en cuenta el respeto a la normativa vigente sobre el ejercicio profesional de los abogados.

Necesidad de establecer convenios de actuación conjunta con las autoridades del primer cordón de la provincia de Bs. As, en especial en relación a las causas de violencia familiar.

### **MESA 2: COORDINACIÓN, DERIVACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.**

#### **Diagnóstico:**

Se observa que por lo general el trabajo de derivación suele depender de encontrar en cada institución a la persona en particular que tenga la sensibilidad y el compromiso para articular tal como el acceso efectivo a los derechos requiere. En la mayoría de los casos existen también operadores y funcionarios que no van a saber o no van a querer trabajar el tema desde esa perspectiva, o que lo rechazarán por cuestiones burocráticas. Se termina personalizando la derivación, se trata de llamar siempre a la misma persona, y el contacto es de persona a persona, no institucional.

Se reconoce que se ha avanzado últimamente en distintas estrategias de “derivación responsable para evitar el rechazo de los casos, o el exceso burocrático que termine en un abandono por parte del consultante: se llama primero al operador o funcionario de la institución a la cual va a ser derivada; en algunos casos se solicita al consultante que regrese y de cuenta del resultado de esa derivación; en otros se solicita a quien recibió la derivación que informe por escrito el resultado. Sin embargo muchas veces estas estrategias significan una complejización injustificada del trabajo, y por otro lado, no resuelven del todo los problemas de la burocratización o personalización.

Se planteó la problemática de la burocratización de la atención: en muchos casos cuando se deriva una consulta a otra institución esta exige que sea a través de un oficio, o con determinada planilla, o de determinado formulario. Sin embargo el que remite la consulta no está familiarizado con ese instrumento ni cuenta con ellos, lo cual resulta en conflicto entre instituciones o demoras absurdas y desgaste de los operadores.

De allí que, se coincide, hace falta mayor capacitación interna de las instituciones, de forma tal de tener estándares e instrumentos comunes para esa derivación. Esto requeriría además, pronunciamientos explícitos de la Red para comprometer a las instituciones integrantes a adoptar esos estándares en la práctica y que sean exigibles a todos sus funcionarios u operadores.

Se planteó el trabajo con “recurseros” o con la Guía. En ese sentido, se celebró la aparición de la Guía como instrumento organizador general de la información. Sin embargo se plantea que la información que brindan formalmente las instituciones a los recurseros o a la Guía no sirve para saber exactamente qué casos atiende cada

institución y de qué forma, dónde y cómo, no obstante se ha dicho que incluir esa información por escrito puede tornar al instrumento muy complejo. Se señaló que por lo general, los operadores de cada institución manejan su propio recurso y saben o tiene anotado en qué casos esa derivación a otras instituciones puede tener una respuesta efectiva, y en qué condiciones puede o no hacerse, más allá de las competencias formales que cada institución informa.

Se menciona que la Guía también se encuentra en internet, accesible a todo el público, y esa versión se encuentra más actualizada y corregida. Sin embargo, la diferencia que suele haber entre las competencias formalmente comunicadas y las condiciones y limitaciones de la atención, incluso allí, sigue siendo una información que cada operador, a partir de su experiencia personal maneja en su fuero interno.

Existe fragmentación de la información y poca comunicación ante cada nueva consulta. Sería importante que el consultante también cuente con un documento, que permanezca en su poder y pueda registrarse la descripción de los antecedentes de las consultas brindadas en cada institución, de tal manera que los operadores al momento de la entrevista cuenten con esa “historia” documentada y puedan establecer un sistema de referencia y contrarreferencias, y que el mismo consultante pueda tener en su poder esa información, organizada, y contar con ella y poder llevar su consulta a cualquier otro lugar o pedir asesoramiento, y quien lo atiende cuente con información certera de las intervenciones pasadas o actuales.

### **Propuestas**

- Promover la capacitación de todo el personal de las instituciones, no solo como política interna, si no de forma conjunta e interinstitucional, desde la colaboración con todas las instituciones integrantes de la red, de forma tal de capacitar en estándares comunes.
- Realizar un acuerdo o emitir un pronunciamiento o recomendación de la Red hacia sus instituciones para que cualquier tipo de derivación sea válida, sin importar la formalidad del instrumento, en tanto contenga la información necesaria y suficiente para comprender cabalmente el caso y asumirlo.

- Se propuso que esta información mínima necesaria y suficiente fuera:
  - a) Nombre o forma de identificación del consultante.
  - b) Número de Documento Nacional de Identidad u otra documentación que permita identificarlo.
  - c) Datos que permitan contactarlo: teléfono, dirección, o si está en situación de calle o en un lugar difícilmente identificable, definir la forma de establecer contacto.
  - d) Descripción del problema por el que consulta (sólo los hechos relevantes para poder encauzar correctamente el problema o consulta).
  - e) Descripción de la pretensión del consultante (ser asesorado, entablar una acción judicial, obtener un documento, un permiso, etc.)
  - f) Datos de la atención: dónde fue atendido y cuándo; y quien lo ha atendido y derivado (teléfono, lugar de atención, horarios de atención, institución a la que pertenece)
  - g) Una solicitud expresa de informar al operador derivador el resultado de la derivación (si ha sido recibido, si se lo asesorará, o brindará patrocinio, si la consulta ha sido rechazada, por qué motivos, etc.)
  
- Establecer que el operador deberá entregar al consultante un documento -redactado de forma universalmente entendible, en lenguaje lego, de forma tal de ser de utilidad al consultante- que permanezca en su poder y pueda registrarse la descripción de los antecedentes de las consultas brindadas en cada institución como ser:
  - a.- Dónde (dirección) y cuándo fue atendido
  - b.- Por qué agente, de qué institución
  - c.- El asunto de la consulta
  - d.- La respuesta recibida
  - e.- los datos de contacto de quien lo atendió.
  
- Generar una única base de datos sobre los consultantes donde queden registradas todas las intervenciones accesible a los operadores en el momento de la atención (observación: muchos integrantes manifiestan que no creen que sea posible que otras

instituciones accedan a su información, por ejemplo en caso de menores de edad, defensas penales, antecedentes, o simplemente datos que los consultantes no han dado su consentimiento en hacer públicos. También se prevén problemas operativos debido a la heterogeneidad de los sistemas informáticos de las instituciones. Se resuelve que esta propuesta sea elevada a la mesa organizadora a los fines de que discutan su factibilidad.)

- Complementar la Guía confeccionando un flujograma general o esquema gráfico de casos que “traduzca” la guía y cuente con la información de límites y condiciones que cada área o institución tiene para la atención efectiva del caso, a los fines de resolver con la mayor inmediatez una derivación exitosa.

- En relación al punto anterior, para la elaboración de este instrumento las instituciones deberán mantener actualizada la información de domicilios y horarios de atención, requisitos para la atención, asesoramiento o patrocinio, e informar de cualquier cambio de competencias internas que se produzca.

- Finalmente se propone continuar con un espacio específico dentro de la Red que reúna referentes de las instituciones integrantes y a otros operadores de servicios jurídicos gratuitos a los fines de compartir y poner en común los casos exitosos y los no exitosos de articulación y derivación interinstitucional, a los fines de detectar faltas, limitaciones, discordancias y superposiciones, sistematizando esa información, lo que permitirá hacer un diagnóstico de los próximos problemas a abordar.

### **MESA 3: TRATAMIENTO INTERDISCIPLINARIO DE CASOS.**

#### **Diagnóstico**

La mesa deja asentado que resulta indispensable la mirada e intervención de equipos interdisciplinarios para una más adecuada búsqueda de soluciones de los conflictos psico-bio-sociales. Esta terminología es propuesta por los colegas psicólogos y trabajadores sociales, que entre otras cosas interpelaron acerca de la necesidad de que los abogados también incorporemos palabras propias de otras ramas del saber, del mismo modo en que ellos han internalizado el lenguaje jurídico.

Se destaca que lo inter, multi y transdisciplinario es un eje de trabajo, por lo que se hace dable exigir formación en ello, es decir, capacitación específica en el abordaje interdisciplinario. Debe reconocerse la inter, multi y/o transdisciplina como factor aglutinante y ordenatorio en el abordaje de las problemáticas sociales. Y por lo tanto, cuestionar cierta tendencia a pensar la judicialización como única respuesta al tratamiento de las problemáticas sociales.

Se rescata, por ejemplo, el trabajo que profesionales de otras disciplinas realizan para conseguir un documento nacional de identidad, lo que resulta clave para el acceso a los otros derechos. Los trabajadores sociales y psicólogos para lograrlo realizan infinidad de otras tareas que no son visibilizadas.

Y finalmente, se advierte, no es lo mismo decir que se trabaja en forma interdisciplinaria que efectivamente trabajar de esa manera; se debe reflexionar en profundidad en qué significa, qué implica y cómo lograrlo.

### **Propuesta**

- Visibilizar y jerarquizar a futuro el trabajo que realizan los diferentes equipos interdisciplinarios
- Promover la inclusión en las currículas de grado o en la capacitación institucional, de trayectos de formación específica en interdisciplina.
- Conformar equipos de trabajo de paridad disciplinar (esto es que no haya diferentes jerarquías entre los distintos profesionales en razón de su profesión, más allá que haya personas que deban guiar el trabajo).

## **MESA Nº 4: COMISIÓN DE VULNERABILIDAD Y ACCESO A LA JUSTICIA**

### **Diagnóstico**

Se señala que en los diversos espacios de atención anclados en el territorio, se recibe a las personas, quienes ya han enfrentado barreras en el acceso a la justicia en su recorrido previo, por otros lugares. Esto requiere, como particularidad del trabajo



territorial: Trabajar y profundizar la “escucha activa”; Generar y otorgar contención y acompañamiento; tener siempre presente que, esta población cuenta con mucho desconocimiento respecto al circuito que debe llevar a cabo para acceder al goce de sus derechos. Ello debido a la propuesta inaccesible que ofrecen las políticas públicas, en muchos casos.

Nunca debe olvidarse que el sujeto que se nos presenta tiene condiciones materiales de existencia vulneradas. En muchos casos tienen ya violado el acceso al derecho. Debe reconocerse que existen dificultades para que estas poblaciones comprendan el lenguaje complejo que el ámbito jurídico tiene, y esto genera un vacío informativo debido a la complejidad del lenguaje de la ley y de los operadores judiciales.

Finalmente se advierte que mientras que se descentralizó la atención de los servicios de la justicia, la “Justicia”, entendida como el espacio de última decisión, sigue centralizada.

### **Propuestas**

- Participar en los distintos ámbitos barriales conformados por vecinos (redes, mesas de trabajo en procesos de urbanización, etc).
- Precisar en cada caso la multiplicidad de problemas que traen las personas a la consulta
- Conocer todos los dispositivos que hay en la C.A.B.A, sus competencias y trabajos cotidianos.
- Realizar articulaciones en nuestros espacios, con el correspondiente acompañamiento y seguimiento.
- Propender a un diálogo interinstitucional para lograr un abordaje adecuado
- Generar un registro único de todas las personas atendidas en cada uno de los espacios, tendiente a garantizar el acceso de los operadores a toda la información relevante de la persona y su recorrido.
- Extremar las estrategias para encontrar soluciones alternativas que, eviten la judicialización.

- Generar espacios de debate y diagnóstico sobre la justicia con la mirada puesta en la atención de los sectores vulnerables.
- Generar concientización en el Poder Judicial, sobre el trabajo en el territorio. Las características propias de la población vulnerable y la forma de atender, con responsabilidad adecuada, a cada una de las necesidades jurídicas planteadas.
- Visibilizar problemáticas que surjan o existan por falta de políticas públicas y/o políticas públicas inaccesibles.
- Dar continuidad al trabajo iniciado en la mesa a fin de seguir profundizándolo.

## **MESA N°5: PROMOCIÓN DE DERECHOS**

### **Diagnóstico**

Al comienzo de la mesa de Promoción de Derechos los participantes se presentaron, expresaron qué entienden por promoción de derechos, cómo los promocionan, qué actividades realizan y si las mismas son sostenidas en el tiempo, si brindan material, con quiénes articulan en los territorios y finalmente con qué tipo de destinatarios trabajan.

Se reflexionó sobre los obstáculos en los territorios para el acceso a la justicia como así también las estrategias que nos proponíamos como prestadores para sortearlos. Por un lado, en cuanto a los obstáculos, se planteó el factor de vulnerabilidad (ej.: cultura, educación, salud mental) en relación a las 100 Reglas de Brasilia, el desconocimiento en cuanto a derechos y dónde acudir ante su incumplimiento, la desconfianza en el sistema de justicia, la dificultad ante el lenguaje jurídico, la falta de capacitación de operadores con respecto a temáticas específicas, el acceso a la información, el poco personal de justicia, los aranceles altos (ej.: tasas migratorias), las dificultades en la derivación de los consultantes hacia los patrocinios jurídicos gratuitos que se encuentran excedidos al ser escasos.

### **Propuestas**

- Contar con equipos interdisciplinarios que se beneficien de un enfoque diverso

- Propender a la formación permanente de operadores con mirada de acceso a la justicia.
- Mantener actualizada la guía de prestadores
- Continuar la articulación entre distintos organismos mediante convenios
- Utilizar un lenguaje más accesible e inclusivo
- Realizar talleres de difusión y capacitación, sostenidos en el tiempo
- Contar con medios digitales como herramienta
- Compartir material entre las diferentes instituciones
- Llevar a cabo actividades de promoción de derechos en el territorio desde el abordaje de la educación popular

## **7.- CONCLUSIONES FINALES**

Las conclusiones elaboradas en cada una de las mesas fueron producto de intensas y fructíferas conversaciones e intercambio de opiniones en donde los participantes han podido expresarse desde su experiencia y conocimiento sobre las temáticas propuestas.

En tal sentido, este documento intenta transmitir con la menor modificación literaria posible los puntos que han sido abordados y debatidos en cada una de las mesas temáticas, procurando a través de este documento brindar el mayor reflejo de las propuestas allí reflejadas.

A partir de las conclusiones elaboradas por las mesas de trabajo los organismos han reconocido la necesidad de trabajar cooperativamente sobre las prestaciones de servicios jurídicos al ciudadano a fin de mejorar las estrategias de articulación considerando propicia la elaboración de planes de trabajo coordinados y conjuntos para eliminar efectivamente, las barreras existentes en el acceso a la justicia, especialmente para los grupos más vulnerables de la población.

Asimismo antes de su finalización se lanzó la Red de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos conformada por el universo de prestadores de servicios jurídicos gratuitos de la Ciudad de Buenos Aires.

## **8.- PASOS FUTUROS**

Se analizarán las líneas de acción y estrategias a seguir, determinando de forma específica el abordaje de las problemáticas referenciadas en las mesas de trabajo para lo cual será necesario realizar una selección bajo criterios de consenso sobre los abordajes que en primera instancia se trabajarán.

Que en función de ello se propone una agenda de encuentros con los integrantes de la Red sugiriéndose el mes de febrero o marzo como primer encuentro del año.