



## CAPITULO I

# *Tras los pasos de una administración de justicia proactiva*

*Manuela G. González<sup>1</sup> y H. Gabriela Galletti<sup>2</sup>*

### *Cómo y sobre que hemos trabajado en el departamento judicial La Plata*

Se ha investigado acerca de las dificultades que las personas pobres tienen para acceder a la administración de justicia, centrando el análisis en los conflictos intrafamiliares.

Esta investigación se ha distinguido por el copioso y completo material empírico especialmente del Departamento Judicial de La Plata sede del proyecto, que nos permitió elaborar una mirada sostenida en el diálogo permanente entre la teoría y la práctica, orientada a evaluar el cumplimiento de las hipótesis, la fiabilidad y adecuación de la metodología seleccionada.

En ese derrotero pudimos responder algunos interrogantes que surgieron en este proceso, que se han convertido en insumos para nuestra investigación y formularnos nuevos interrogantes que nos obligan a seguir trabajando en la temática.

Buscamos describir las diferentes formas de acceso a la administración de justicia para los sectores en riesgo social que el estado<sup>3</sup> y sus operadores/as ofrecen como solución de los conflictos intrafamiliares, tomando en

---

1 Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Instituto de Cultura Jurídica UNLP.

2 Miembro de Instituto de Cultura Jurídica y del CINIG (Centro interdisciplinario de estudios de género, UNLP-FHACE).

3 En este capítulo, usamos el concepto de estado en sentido restrictivo, como poder estatal.

cuenta las modalidades tradicionales y las alternativas.

Así mismo, buscamos evaluar el grado de efectividad del acceso a la administración de justicia a través de las representaciones sociales<sup>4</sup> tanto de los/as justiciables como de los/as operadores/as jurídicos/as.

Quienes nos abocamos al análisis del departamento judicial La Plata, elaboramos nuestras reflexiones sobre los indicadores obtenidos en los distintos lugares seleccionados para trabajar, tomamos contacto con abundante información que da cuenta de todos los lugares de atención del departamento judicial, con sus horarios y funcionamiento real, que han quedado plasmados en una guía que se entregará a los/as operadores/as, tanto de organismos públicos como a las organizaciones de la sociedad civil que atienden estas problemáticas, a fin de visibilizar los recursos existentes y los obstáculos para el acceso o “la injusticia del no acceso”<sup>5</sup>.

Para ello realizamos en primera instancia observaciones en Juzgados de Garantías del Joven N° 1, 2 y 3, Consultorios Jurídicos Gratuitos de la FCJyS-UNLP y del Colegio de Abogados del departamento judicial de La Plata, Defensoría General, Juzgados de Familia 1, 2, 3, 4, 5 y 6 y Comisarías de la mujer.

Asimismo realizamos entrevistas a Jueces y funcionarios/as judiciales, a integrantes de equipos técnicos, a integrantes de los Consultorios Jurídicos Gratuitos de la FCJyS-UNLP, a funcionarios/as y equipo técnico de Comisarías de la mujer, a integrantes de las Casas de Justicia y a personas que acudían a la administración de justicia en busca de

---

4 Definimos las representaciones sociales como “aspectos de la realidad o cuestiones socialmente significativas. No son homogéneas sino que varían según diferencias sociales y condiciones estructurales. Tampoco hay una única representación social de un objeto. Las representaciones sociales son construidas a partir de los procesos de interacción y comunicación social, las conversaciones de la vida diaria, la recepción de los medios masivos- todos ellos procesos comunicacionales a las que tambiénreconstruyen – y se cristalizan en prácticas sociales [...]. En este sentido, la representación es una construcción de la realidad que una vez que está construida existe casi independientemente de ese aspecto de la realidad que es representado”. (Petracci y Kornblit, 2004:92-93).

5 Carlos Lista, en Los pobres y el acceso a la justicia. Compiladoras: Salanueva – Gonzalez, prólogo, pág. 11.

respuestas jurídicas para sus conflictos.

En toda la tarea de campo, así como en la construcción de las herramientas metodológicas ha participado el equipo interdisciplinario<sup>6</sup>.

Consideramos necesaria esta forma de trabajo para construir instrumentos que contemplen la multiplicidad de miradas, la formulación de enunciados y de dudas producto de ese trabajo grupal.

Las distintas dimensiones que ubican a las personas pobres en situación de vulnerabilidad, han sido especialmente observadas, no solo definiendo la pobreza desde lo económico sino teniendo en cuenta el género, la edad, la identidad cultural y la pertenencia a grupos sociales-familiares.<sup>7</sup>

---

6 Compuesto por abogados/as, sicólogas y sociólogas con diferentes grados de formación como así también de experiencia en el trabajo de campo, el aporte de todos/as fue valioso y permitió el entrecruzamiento de las distintas perspectivas teóricas y experiencias compartidas .

7 Utilizamos la definición de pobreza extraída de la presentación del proyecto que es objeto de este libro: Acceso a la justicia y marginación judicial. Conflictos intrafamiliares y pobreza en los Departamentos Judiciales de La Plata, Mercedes y Junín PICTO-2010-0026, Préstamos Bid, pág. 13.

Entendemos por pobreza la situación de carencia de bienes sociales y materiales que una sociedad considera que son indispensables para la vida y reproducción familiar.

Las formas de operacionalizar este concepto son variables; por lo que generalmente prima el criterio cuantitativo, ya sea por línea de pobreza (LP)- que implica la obtención de una suma mínima de dinero que se considera suficiente para asegurar la canasta básica alimentaria o la canasta básica total, o ya sea por NBI, que implica la obtención de ciertas condiciones mínimas, como acceso a educación, vivienda, hacinamiento o educación.

Este tipo de indicadores donde la población es comparada con un ideal (alto o bajo) de necesidades a cubrir, puede englobar teóricamente a toda la población.

La pobreza puede ser considerada también desde un criterio comparativo, no en cuanto a necesidades mínimas, sino en cuanto a la carencia relativa con los que más tienen: según este criterio, son pobres, todos los que, ordenados por nivel de ingreso están en la parte más baja de la escala: de acuerdo a este criterio, la proporción de pobres es teóricamente una parte del total de la población, pero el nivel de vida de esos pobres puede ser alto o bajo, si se aplica el criterio de LP o NBI. Además, la pobreza tiene un componente subjetivo que estos indicadores no relevan y uno de otro tipo de cualidad, como ser la falta de acceso a otros bienes como la justicia, o de logro de ciertos derechos.

En esta investigación se operacionalizará tomando en cuenta los requisitos formales para el beneficio de litigar sin gastos.

Mediante la información recabada pretendemos describir alternativas que posibiliten la inclusión social a través de nuevas vías de acceso a la administración de justicia, superadoras de la marginación y de la reproducción de formas cristalizadas de no acceso que promuevan una administración de justicia proactiva.

Hipotetizamos que hay una falta de concordancia entre lo que el estado dice que suministra y lo que efectivamente brinda con respecto al acceso a la administración de justicia de las personas pobres.

La distancia no se debe solamente a un problema de extensión de servicios, sino a una variedad de factores mucho más compleja<sup>8</sup>.

Destacamos entre todos ellos los de orden ideológico, que cuentan en sus extremos, por un lado, con la existencia de concepciones de algunos/as operadores/as jurídicos/as saturados/as de mitos y prejuicios, que sostienen una perspectiva del acceso a la justicia empapada de formalismos procesales y de desconocimiento de las realidades sociales, subjetivas y culturales de algunos/as justiciables.

Por otro lado, desde la perspectiva de algunos/as justiciables, encontramos expectativas cargadas de idealización-desilusión respecto de la administración de justicia, de sus tiempos y de la eficiencia de la misma.

En estos casos el tratamiento de conflictos intrafamiliares se satura de mucha angustia porque están en juego asuntos de extrema delicadeza como la custodia de un niño/a, los alimentos o la propia vida si se trata de situaciones graves de violencia familiar. Estas personas esperan de la justicia respuestas rápidas y eficientes para sobrellevar sus circunstancias vitales con una esperanza en ocasiones mágica del poder de la administración de justicia para dar respuesta a sus conflictos y con la posterior desilusión cuando las soluciones no llegan.

---

8 Creemos que esta distancia se debe en parte a que, para quienes diseñan políticas públicas y organizan las instituciones de la justicia, los pobres y sus conflictos no han sido parte central de la "justicia oficial", y aparecen en la agenda pública de la justicia como colectivos que necesitan ser disciplinados o utilizados políticamente para acciones clientelares, como contrapartida es frecuente observar, tal como lo hemos hecho en investigaciones anteriores y en la que acaba de concluir, las respuestas de desconfianza, distanciamiento o desconocimiento de estos grupos sociales.

## *Reflexiones sobre los testimonios de los/as operadores/as jurídicos/as*

Durante los dieciocho meses que duró el proyecto, tal como expresamos más arriba, entrevistamos a operadores/as jurídicos/as que cumplen diferentes funciones dentro del Poder Judicial.

Nuestra tarea tuvo el inconveniente del poco tiempo que disponíamos, pero se vio facilitada por nuestro recorrido en el tema y por la experiencia que tenemos muchos/as de nosotros/as de haber participado en diferentes actividades relacionadas con las capacitaciones que el Poder Judicial realiza en forma permanente, lo que nos da, no solo un conocimiento del tema sino cierto grado de apertura y aceptación para trabajar con los/as operadores/as jurídicos/as.

En el desarrollo de nuestro trabajo de campo pudimos observar la preocupación que algunos/as funcionarios/as muestran por responder a la creciente demanda social y el compromiso ético profesional que demuestran a pesar de las pocas respuestas que muchas veces reciben institucionalmente encorsetadas en la burocracia de la organización.

Las entrevistas ponen de manifiesto cuestiones que nos permiten extraer testimonios que problematizamos para avanzar en nuestras reflexiones: Una cuestión a atender, por la importancia y gravedad que tiene, es la necesidad de la alfabetización jurídica de los/las justiciables y de la población en general.

Uno de los jueces entrevistados nos decía que: *“El derecho al acceso a la justicia implica en primer lugar el conocimiento de los derechos que se tienen; y no sólo los derechos en abstracto (tengo derecho a...), sino cómo defenderse; qué carriles utilizar para obtener una protección”*.

En virtud del respeto por los derechos humanos, los estados no están únicamente en la obligación de respetar los derechos, sino también de asegurarse que sean disfrutados plenamente.

Sin embargo, uno de los principales problemas a los que se enfrenta la población civil es que la mayoría de las personas desconocen cuáles son sus Derechos y, por consiguiente, son víctimas anónimas de violaciones.

Y es que ¿cómo puede reclamarse aquello que se desconoce?

Ciertamente, un Estado que no educa a su población respecto a los derechos que éste debe proveerle y garantizar tiene menos posibilidades de que se le reclame por las violaciones o negligencias respecto a los mismos, evitando así asumir su responsabilidad ante la comunidad internacional.

Sin embargo, queda una pregunta pendiente, ¿debe la sociedad civil sólo reclamar al estado que promueva el conocimiento de estos derechos, o debe llevarse a cabo una iniciativa civil al respecto, llevando las organizaciones de defensa de los derechos humanos la responsabilidad de su difusión y conocimiento?

En tanto el desconocimiento sea profundo y muchos/as ciudadanos/as estén preocupados en sobrevivir gracias a prácticas clientelares o pseudo-clientelares y sean ciudadanos/as asistidos/as es difícil que estos movimientos sean masivos.

En relación a este punto este mismo entrevistado decía que: *“Obviamente, quien no ha tenido acceso a la educación, desconoce cómo funciona la organización judicial, para qué está uno. Es decir, ni siquiera el mínimo conocimiento de cómo se debe ejercer un derecho”*.

En referencia a estas palabras y ampliando nuestras primeras reflexiones que el acceso a la justicia está condicionado por el conocimiento o desconocimiento que se tenga de ella, pero también por factores no jurídicos, la búsqueda de una mejor y mayor justicia para los sectores excluidos no puede tener exclusiva relación con el campo jurídico, ya que el desconocimiento al que se hace referencia está en relación con otros desconocimientos y ausencias que escapan al campo del derecho y poseen un fuerte componente político<sup>9</sup>.

Los cambios sociales vertiginosos que configuran nuevos escenarios sociales y familiares, con la consecuente aparición de nuevos conflictos y la reedición de conflictos viejos, hace necesaria una visión mas amplia del derecho que articule los distintos saberes disciplinares en pos de dar

---

<sup>9</sup> Político en el sentido de toma de decisión de los gobiernos en cuanto a distribución de recursos económicos.

respuestas a estas transformaciones sociales.

Esto implica, entre otras cosas, la articulación de los distintos actores e instancias del proceso, cosa que no siempre es tan sencilla, ni se ha tenido tan clara, es un aspecto importante que podemos destacar a la hora de tener en cuenta los obstáculos para el acceso a la justicia.

## *La denuncia*

Con respecto a las entrevistas a profesionales vinculados/as a la Comisaría de la Mujer, también tuvimos facilidad de acceso por contactos previos a través de proyectos de investigación como así también por nuestra participación en capacitaciones conjuntas con el Poder Judicial. Algunos/as funcionarios/as nos manifestaron su preocupación por utilizar correctamente el formulario de denuncia<sup>10</sup> y comprometer a los/as miembros de las Comisarias en la correcta aplicación de las normativas vigentes.

En relación a la denuncia una oficial de la Comisaria de la Mujer de La Plata explicaba:

*“Nosotros tomamos una denuncia por ejemplo una penal de una mujer golpeada se le recepciona la denuncia, se la manda al cuerpo médico para certificar las agresiones y después la persona se tiene que presentar a la fiscalía para pedir una medida cautelar que necesiten, ya sea restricción de perímetro o una exclusión de hogar porque todavía conviven y la violencia esta dentro del hogar. Esas medidas las controla la fiscalía.”*

Por otra parte también una psicóloga de la Comisaria de la Mujer de La Plata expresaba:

*“Tienen que hacer todo un recorrido. Hacen la denuncia se llevan una copia y tiene que ir al juzgado de familia o fiscalía... a las personas les cuesta mucho venir a la comisaria, que se están abriendo oficinas de*

---

10 En el capítulo 2 nos referimos con detalle al contenido y aplicación del formulario de denuncia.

*violencias en otros lugares para que la gente no tenga que trasladarse hasta acá y hacer una denuncia y facilitarle la denuncia y después sigue todo el proceso judicial. Para facilitar eso, están las oficinas en los barrios que se están abriendo. Está la de Los Hornos, se esta por abrir una en Aeropuerto, creo que va ver otra en Altos de San Lorenzo. después las otras comisaría de jurisdicción tienen la obligación de tomar la denuncia y la giran acá o a veces derivan acá, porque consideran también que también puede pasar por el gabinete y necesitan un mayor asesoramiento porque el tema no es solamente la denuncia, el proceso posterior a la toma de denuncia”.*

Como vemos la denuncia es solo el principio y no la solución, es necesario a partir de ella llevar adelante mucho trabajo en equipo de las personas que toman estas denuncias y acompañan a las personas en las construcción de su testimonio, quienes deben brindarles herramientas psicológicas y legales para continuar el proceso.

También deberían recibir orientación específica de lo que tienen que hacer, ambas cuestiones son importantes, y al menos en el discurso las distintas personas que intervienen en este punto inicial del proceso parecen tenerlo en claro, esta posición es relativamente reciente e implica una mirada mas integral del problema del acceso y la denuncia como la puerta de entrada de todo lo que va a venir.

### *Hacia el fortalecimiento de la red institucional*

Se ha podido constatar el intento de encontrar una mejor comunicación entre los distintos organismos de justicia en la búsqueda de una eficiencia conjunta con el fin de acelerar resoluciones y conflictos de urgencia, para disminuir el impacto de las situaciones de riesgo y salvaguardar la vida de las personas.

Así nos comentaba un Juez en relación a las actividades llevadas a cabo durante su gestión orientadas a resolver la falta de articulación entre los organismos intervinientes tratando de poner énfasis en el trabajo conjunto.

*“El tema es que la mayoría de las denuncias que se reciben, son efectuadas*

*en comisaría. Así que el primer contacto no es nuestro, de cómo se enteraron. Obviamente, los que vinieron acá es porque desde comisaría han derivado la denuncia.*

*De todos modos, yo creo que obedece a una cuestión cultural muy difícil de desarraigar que es que cualquier situación que haya que denunciar la gente va a la comisaría, como receptor de cualquier tipo de denuncia, sea un delito, sea una situación de violencia, sea exponer una situación. Como que el lugar es la policía. Eso funciona así culturalmente. En función de ello realizamos unas jornadas con la intención de intercambiar experiencias y concientizar que somos todos distintas partes de un mismo proceso, que no puede tomarse independientemente. La denuncia tiene que estar orientada al procedimiento, ante situaciones de violencia, por ejemplo, preguntas concretas que hacen a la interpretación posterior, y que determinan el tipo de intervención. Por ejemplo, preguntas que tienen que ver con el riesgo, con el ciclo de la violencia, con la injerencia de cuestiones de otro orden, como la violencia relacionada con el consumo.*

*Y por supuesto, también datos que tienen que ver con cuestiones administrativas, pero que hacen a una mejor implementación. Muchas veces los domicilios no tienen número, están en lugares complicados, sin señalización. Los teléfonos propios, en las situaciones de violencia, muchas veces es lo primero que se le quita a la víctima, entonces tener un teléfono accesorio en la denuncia, para comunicarse con otra persona de confianza del denunciante.”*

Estos esfuerzos de articulación coexisten con otros posicionamientos que enfatizan otros aspectos del proceso:

Una Psicóloga del juzgado de familia expresa: *“Uno de los problemas es que las denuncias venían muy pobres de datos, sin teléfono, dirección. Otro es que ahora la comisaría acostumbra a mandar a los denunciantes directamente con la denuncia al Juzgado. Yo creo que es demasiada confianza, porque todos los casos son diferentes. Llegan casos muy graves, y yo no te puedo poner una perimetral así nomás, si primero te matan a palos y después la llamás y te dice: ‘no, ya está todo bien”.*

Otras voces como las de una Oficial de la Comisaría de la Mujer de La Plata, así expresaba con relación al intento de coordinación con los

organismos de justicia:

*“Nosotros trabajamos mucho con el juzgado de familia, la Dra. Mendilzarzo en N° 4 y el Dr. Rondina en el N° 5. Tuvimos los talleres con ellos, capacitaciones, encuentros.*

*Todos los talleres y encuentros que hemos tenido sirvieron para coordinar. Trabajamos mucho con ellos, a partir de este año. En algún hecho que nos sobrepasa o que lo calificamos como urgente nos comunicamos con ellos, inmediatamente tenemos respuesta. El juzgado de familia N° 5 la verdad que inmediatamente siempre que lo hemos llamado hemos tenido una respuesta favorable y apoyo de ellos para todo, para librar un oficio, para que haya una resolución, por suerte pudimos coordinar una forma de trabajo muy linda. Después otras situaciones que se presentan padres o madres que tienen hijos con adicciones, violentos, en ese caso trabajamos con el servicio local dependiente de la dirección de niñez y también con ellos trabajamos mucho”.*

Una psicóloga de la Comisaría de la Mujer también se expresaba al respecto: *“Se han hecho unas jornadas de capacitación donde a través del juzgado se trató de trabajar en red. Qué es lo que el juez necesita con respecto a las denuncias, qué deben contener para que sirvan de elementos probatorios más rápido. Las medidas en teoría salen y las personas se presentan con abogados o en el mismo juzgado porque ellos contemplan que son situaciones urgentes”.*

Podemos puntualizar varios aspectos, a partir de estos testimonios, que se interrelacionan entre sí, por un lado, la coincidencia con el juez sobre la necesidad de que las denuncias estén bien tomadas; el énfasis de la psicóloga del juzgado acerca de lo formal, *“al decir que vienen pobres de datos”* las denuncias. Psicóloga y juez acuerdan en que las entrevistas no están bien tomadas faltan datos; pero la psicóloga no habla nada del tipo de preguntas que deben estar incluidas en la toma de datos. No se pronuncia acerca de que las preguntas deben ser concretas, por ejemplo respecto del ciclo de la violencia ya que estas cuestiones son importantes para el trabajo interpretativo posterior. Extraña que justamente una psicóloga, que debe estar formada especialmente en temas de violencia, por el lugar en que trabaja, haga caso omiso de cuestiones fundamentales

como el momento del ciclo de la violencia en que se encuentra la víctima cuando va a brindar su testimonio.

La psicóloga está en desacuerdo con” *una perimetral así nomás y después está todo bien*” esto extraña igualmente, ya que las medidas se dictan en protección de las víctimas y evaluando la gravedad de los casos y esa expresión “*está todo bien*”, es parte del ciclo de la violencia que se repite y tras esa ficción muchas veces *está todo mal*, la justicia debe actuar ante estos casos<sup>11</sup>.

Por otro lado, es de destacar, el esfuerzo en la búsqueda de coordinación y funcionamiento conjunto, ya que tradicionalmente estas áreas han funcionado independientemente pero con el fin común de impedir actos de violencia y hacer justicia tratan hoy de coordinar esfuerzos y hacer trabajar a los/las operadores/as jurídicos/as de un modo integrador que ubique a la denuncia como una parte importante del proceso, que no puede ser escindida y que tiene que realizarse del modo mas completo posible.

## *Las dificultades de la denuncia El desistimiento*

Uno de los entrevistados refiere:

*... “hay muchas causas que se cierran por desistimiento y esto es o por desconocimiento, porque no saben que se inició una causa. Ellas van y hacen la denuncia y no saben que después sigue todo un proceso; piensan que ya está, que con la denuncia se termina todo. También se terminan por voluntad: se las llama por teléfono y dicen que ya está todo bien. Igual se les pide que vengan a desistir, aunque la verdad es que la mayoría no vienen. Es complicado, porque también está la responsabilidad del juzgado. Ellas te dicen que está todo bien, pero vos sabés que no está todo*

---

11 Ejemplos sobran, sino pensemos en mujeres como Carla Figueroa y su final, luego de que *estaba todo bien* y se casó con su agresor.

*bien. Entonces ¿hasta qué punto es un desistimiento? Por eso les pedimos que vengan, pero la verdad es que no vienen”.*

Ante esta problemática concreta, se ha intentado en algunos casos de gravedad, evaluar si la denuncia no ha incorporado preguntas claras para desentrañar la gravedad del caso, orientadas a personas vulnerables, de bajos recursos económicos, culturales y con gran carga de angustia y temores.

La figura del desistimiento es interesante para reflexionar sobre el acceso a la justicia, ¿como se evalúa en estos casos? ¿el desistimiento en el caso de las mujeres maltratadas puede tomarse como una decisión libre y conciente de la mujer o es parte del ciclo de la violencia? ¿Que responsabilidad le cabe a la administración de justicia ante la inacción que puede culminar en la muerte?

### *La celeridad*

Pensamos este punto en relación estrecha con el anterior, ya que la eficacia de la respuesta jurídica está en muchos casos relacionada con el tiempo, sobre todo donde hay violencia familiar y está en juego la vida. Como mencionamos acerca del incremento en estos últimos tiempos de problemáticas intrafamiliares, esta cuestión se agudiza. En relación a este punto encontramos críticas de los mismos operadores acerca de la lentitud, y observamos en algunos/as la inquietud de acelerar resoluciones judiciales principalmente en casos urgentes.

En este punto coinciden algunos/as entrevistados/as en la necesaria celeridad de los tiempos judiciales, como clave para el acceso a la justicia, y remarcan que penalmente los tiempos son distintos.

Así lo explicaba una entrevistada: *“si yo tuviese que describirte lo que veo es que la justicia pone muchos obstáculos para el acceso, sobre todo para las personas que vienen a parar acá. Si alguien necesita que jurídicamente se le gestione algo que precisa, se le hace interminable, ahora si comenten un delito, se actúa rápido (...)”*

También nos comentaba una psicóloga de la comisaría de la mujer que en cuestiones puntuales se comunican con los juzgados para saber sobre

una medida para acortar los tiempos.

*“En la medida de lo posible tratamos de agilizar alguna cuestión. Una medida que no salió, los abogados tratan de comunicar con el juzgado para saber que pasó con esa medida, para agilizar un poco el trámite. Por ejemplo ayer se había dificultado una medida de reducción de acercamiento porque no le había llegado bien la notificación. Hay veces que también tenemos que hablar con el servicio local para que le den un turno más rápido, para que sepan que hay una situación compleja para abordar.”*

También hemos observado que dentro de la Defensoría General existe una división interna en base a casos urgentes, al respecto nos contaba una psicóloga:

*“Incluso se inauguró dentro de la defensoría general una oficina que es para procesos urgentes ellos mandan a ‘procesos urgentes’, es interno.”*

Es evidente que preocupan los largos tiempos judiciales, la administración de justicia trata de dar respuestas, veremos si estos esfuerzos logran facilitar el acceso a la justicia, se valora la preocupación por el tema y el afán puesto en resolverlos.

### *Alternativas no tradicionales al acceso a la justicia*

Encontramos en este caso una interrelación mutua entre la Comisaría de la Mujer y los Consultorios Jurídicos de la Universidad para paliar las dificultades de acceso y distancia en personas que se encuentran alejadas del centro de la ciudad.

Así nos contaba una psicóloga de la comisaría de la mujer:

*“También nos manejamos con los consultorios jurídicos de la Universidad que nos comunicamos cuando tienen dificultades de acceder al centro de la ciudad. Porque también además de no tener recursos económicos tampoco tienen recursos familiares que los acompañen hasta acá, en el caso de tener ningún lugar para vivir se le intenta encontrar algún tipo de alojamiento temporario.”*

La Directora del programa CJG-UNLP, respecto del acceso a la justicia,

se expresaba en coincidencia con los/as anteriores entrevistados/as “ *ahí necesariamente tenemos que hablar de sector, hay un sector de la población que no accede, no voy a decir al poder judicial o accede a otro poder judicial punitivo, etc., que no se si llamarlo acceso, es captado es aprehendido pero que no accede a métodos pasivos de resolución de conflictos, con base en el derecho privado que conocemos, es una realidad y a partir de ahí los otros códigos, y el peligro de equivocarse porque venir con el código civil en la mano a resolver una cuestión de derecho de dominio cuando esos otros códigos imponen prenderle fuego la casa a la persona que se pelo con la otra nos pone en un lugar muy , de mucha responsabilidad social, el estar ahí e la trinchera podemos decir. Pensar una solución pacífica con las herramientas con las que contamos frente a esa realidad hace pensar el derecho de otra manera, y ahí es donde está la mirada crítica que se consigue a través de la extensión sea este el programa o cualquier otro. En ese pensar el derecho con base en la realidad hay una semillita de cambio, me gusta pensarlo desde ese lugar”.*

Los dichos de las entrevistadas dan cuenta del trabajo mancomunado de ambas instituciones y de los esfuerzos por mayor articulación. Asimismo, rescatamos la mirada de una de ellas acerca del derecho como centrado en la realidad con mirada crítica<sup>12</sup>.

### *Reflexiones sobre los testimonios de los/as justiciables*

Las entrevistas que pudimos realizar, en el corto tiempo que duró nuestro proyecto, a los/as usuarios/as del sistema de justicia son breves dada la situación en que se encuentran en el momento que los abordamos, pero

---

12 Este tema es ampliado en dos capítulos de este libro uno de los cuales se refiere específicamente a las Casas de Justicia capítulo 8 y el capítulo 3 aborda los Consultorios Jurídicos Gratuitos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP y del Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata.

alcanzan para dar cuenta de algunas cuestiones preliminares que por su importancia merecen ser destacadas, ya que nos permitan avanzar hacia nuevas miradas de tan compleja problemática.

En ese derrotero podemos decir que en su mayoría, las personas se sienten bien tratadas en el ámbito de la justicia, la queja más frecuente es la lentitud de la administración judicial y la necesidad de que la organización judicial alivie dolorosas situaciones que resulta emocionalmente costoso tramitar, cuando no, casi insoportable.

En ese sentido, las expectativas en las soluciones jurídicas son muchas veces demasiado altas, esperando que la organización judicial resuelva dolorosas cuestiones de la vida afectivo-familiar que son intolerables para las personas que judicializan sus conflictos familiares.

Algunos/as mantienen la posición de espera-esperanzada aunque se instalan en la queja con cierta resignación, otros se quejan de modo más airado y otros se muestran claramente desesperanzados.

Parece instalarse en torno a la representación del acceso a la justicia en los conflictos intrafamiliares una suerte de idealización-desilusión-espera-frustración.

En relación a estos puntos, realizamos unas primeras aproximaciones acerca de la percepción sobre la administración de justicia; a través de algunos relatos de los/as protagonistas:

*“(...) la atención es buena, lo tratan bien, pero igual tenés que venir con paciencia, porque si venimos todos locos, tenés que venir con una 9 milímetros.” (Juan)*

*“(...) el trato es más o menos, y he tenido que ir al Juzgado muchas veces, hasta tres veces por mes (...)” (Esteban)*

*“(...) las defensorías trabajan mal. Te dicen: ‘anda hasta el juzgado y fijate cómo está el expediente’ como si no fuera una responsabilidad de ellos. Y como es gratuito, la gente piensa que es así. La gente piensa que como es gratis, la defensoría no tiene que hacer nada. ¡Y les paga el Estado! Los tienen esperando desde las 8 de la mañana y a las dos menos cinco les dan un escrito para que vengan acá.” (Virginia)*

*“(...) Sí, el trato bien, son muy amables, pero es muy lenta la justicia. En el medio puede pasar cualquier cosa. Yo no sé qué esperan para empezar a*

*trabajar... a que me encuentren muerta. Es muy lenta la justicia, por eso la gente hace justicia por mano propia (...)* (Sandra)

Estos fragmentos nos muestran cómo perciben la atención de la administración de justicia, centrándose en el malestar que produce la demora debido a la burocratización y a la falta de personal para agilizar los procesos como así también, como mencionamos anteriormente, por un aumento de los conflictos intrafamiliares en los últimos años que desborda la cuestión judicial.

Asimismo hay que considerar que estas personas, en su mayoría pobres, están históricamente acostumbradas a no ser escuchadas y a ser despojadas de sus derechos sociales básicos, de modo que, el hecho de poder ser atendidas/os y escuchados/as, logra atemperar en parte su condición de olvido social, lo que suele traducirse en tolerancia y espera. Hemos observado un trato hostil por parte de algunos/as operadores/as jurídicos/as que desbordados/as de trabajo no tienen en cuenta que su primer deber es asegurar que los/as justiciables se sientan escuchados/as para contar lo que les sucede y ser asesorados/as adecuadamente, algunas de las personas que acuden a la administración de justicia a pesar de ese trato que nosotros/as mismos/as hemos presenciado expresaron su conformidad en el servicio, En el siguiente fragmento presentamos un caso:

“- ¿Usted está separada?

- Sí.

- ¿Usted se casó legalmente?

- Sí.

- ¿Hizo el divorcio?

- No.

- Entonces no está separada.

- Pero vivimos separados.

- Eso no importa, usted no está separada. Espéreme que voy a hablar con su abogado”.

En el mismo momento, le preguntamos a la señora acerca de cómo consideraba la atención y afirmó su conformidad.

Este fragmento muestra la falta de conocimiento por parte de la

justiciable acerca de consideraciones jurídicas que se distinguen de la realidad y que la operadora evade su explicación además de mostrar un trato despectivo y hostil. Además del diálogo, llamó la atención del entrevistador el tono despectivo que la operadora jurídica usó que no fue advertido por la entrevistada.

A fin de ahondar nuestras reflexiones intentamos profundizar en las entrevistas a los/as justiciables, con mas tiempo y mas completas, ya que en su mayoría solo contamos con testimonios breves, sin embargo dada la naturaleza en general muy grave de sus problemas y los modos en que hemos podido tomar contacto con ellos/ellas, en los juzgados o comisarías de la mujer o consultorios jurídicos, a la salida o a la entrada, se ha hecho difícil diálogos más largos.

### *Pasando en limpio*

El tiempo ha sido tirano para cumplir con todos los objetivos de la investigación, tal cual ya lo anticipáramos ahondando en este capítulo en algunos de ellos podemos decir que hemos podido avanzar en estos sentidos:

Hemos realizado un mapeo de los organismos judiciales tradicionales y alternativos, para actualizar y completar los datos acerca de los servicios que la administración de justicia brinda.

Con dicha información algunos de los miembros del equipo participamos de la elaboración de una Guía que entregamos a los organismos y a operadores/as que han colaborado con nuestro proyecto para contribuir a la visibilización de qué funciona y cómo se puede orientar a quienes piden ayuda para acceder a la justicia.

Esta guía de servicios del departamento judicial de La Plata, cuenta con información completa y actualizada sobre los domicilios de los servicios de justicia, el horario, las líneas de colectivo, los teléfonos y direcciones electrónicas, la dinámica del servicio y sus principales responsables al momento actual.

Así mismo, nos propusimos describir el grado de accesibilidad de

esa información para las personas pobres que necesiten resolver sus conflictos intrafamiliares.

Hemos trabajado arduamente sobre este punto, recabando datos de entrevistas en profundidad realizadas a operadores/as jurídicos/as y ampliando el número de entrevistas a los/as justiciables, de ese material empírico podemos concluir que, por un lado no siempre hay concordancia entre lo que el estado efectivamente ofrece y aquello que dice ofrecer, y por otro lado que es necesario ampliar el grado de accesibilidad a la información, ya que puede ser una herramienta valiosa para el acceso a la justicia.

Saber con que servicios jurídicos se cuenta, donde funcionan y como funcionan en lo real, mas allá de las buenas intenciones, es una herramienta de empoderamiento ciudadano, especialmente útil para los/las pobres con conflictos familiares judicializados.

Hemos relevado las representaciones sociales de los justiciables acerca de la atención que reciben en dichos servicios, que como ya hemos definido en la primera parte de este capítulo, una vez construidas, se reconstruyen y cristalizan en las distintas prácticas sociales, y que de ningún modo son homogéneas o estáticas, presentamos en este punto una descripción general que encontramos con mayor frecuencia, sabiendo que no es la única, pero si es altamente representativa de muchos/as justiciables .

Representaciones que hemos descripto con la fórmula idealización-desilusión-espera-frustración:

Idealización de la administración de justicia , en la búsqueda de ser la portadora de la solución final para conflictos familiares graves y de larga data, como la última esperanza y el fin al peligro o la angustia

Desilusión, cuando la solución a los conflictos es lenta, o llega tarde o no llega del modo esperado, y la angustia o el peligro persisten o se agudizan.

Espera, de que la situación se revierta, que finalmente la justicia llegue.

Frustración / satisfacción, cuando la justicia no llega, o no llega del modo que el justiciable esperaba, y en estos casos dos posiciones mas o menos comunes, enojo y rebeldía o abatimiento. O satisfacción cuando la respuesta es la esperada, al menos parcialmente y se produce algún

modo de equilibrar los conflictos y superarlos.

Respecto de los operadores jurídicos podemos usar parcialmente esta formulación con algunas precisiones particulares, como los/las justiciables, muchos/as se encuentran desilusionados/as, atrapados/as por la burocracia o con temor a no respetar el debido proceso si intensifican la celeridad, con preocupaciones por la gravedad de los casos o a la espera de superar las frustraciones con prácticas innovadoras y proactivas, a diferencia de los/las justiciables pocos/as idealizan a la administración de justicia y a su propia labor como operadores/as, sin embargo es interesante que se sostenga la preocupación por parte de muchos/as de ellos/as por mejorar este estado de cosas y la conciencia de que hay que mejorar aunque no se tenga claro todavía el camino.

Es alentadora la apertura y la asistencia a las capacitaciones, aunque la duda persiste respecto al modo en que se accede a ellas, para hacer como sí o para replantearse profundamente las prácticas procurando su mejoría, de lo que estamos seguras es que estamos asistiendo a un momento crucial de cambios y transformaciones profundas que augura nuevas preguntas y las consiguientes búsquedas en pos de posibles respuestas.

### *Algunas cuestiones para pensar...*

El problema, del que nos ocupamos en nuestra investigación, tal cual queda reflejado en el presente trabajo, lo abordamos a través de un riguroso trabajo de campo, para ello utilizamos la observación no participante, la información obtenida vía Internet y en encuentros de trabajo con los otros departamentos judiciales que integran el proyecto, las entrevistas en profundidad a operadores jurídicos, las entrevistas a las personas que concurren a los servicios que el estado ofrece (justiciables), las elaboraciones grupales del equipo interdisciplinario del departamento judicial La Plata,.

Son muchas las preguntas que tenemos, y una gran cantidad de hallazgos interesantes sobre los que trabajar, hemos delineado algunos de los ejes centrales del problema y nos queda continuar profundizando la reflexión

en las próximas páginas de este texto, escritas cada una con plumas diferentes, con distintas miradas, experiencias y saberes disciplinares, pero con la misma expectativa de interrogar e interrogarnos, deconstruyendo certezas y construyendo posibles utopías.

La Plata, el distrito donde trabajamos, es muy grande, y de mucha actividad judicial en temas de familia, hemos observado dificultades a nivel institucional, en los distintos lugares visitados<sup>13</sup> pero hemos observado también que el trabajo entre cada una de las instancias de la maquinaria judicial es bastante fluido, tanto en proyectos como en los casos que cotidianamente se presentan, lo cual colabora bastante con el acceso a la justicia, se observa al menos la intención de articulación y eso no es poco.

Se observa como positiva la transformación que se ha dado a partir de la creación de los Juzgados protectorios especializados en violencia, que son el N° 4 y 5, también la creación en la defensoría de la oficina de procesos urgentes, lo que ha agilizado la resolución de medidas protectivas que muchísimas veces salen en el día, dependiendo del juez y de la celeridad y eficiencia de su equipo.

Es decir, que la letra de la ley no cae en saco roto, no es letra muerta sino que se observa un intento de modificación de las prácticas, lamentablemente los intentos no siempre alcanzan y los conflictos familiares se siguen acumulando en los juzgados, la avalancha de conflictos supera sus posibilidades de resolución y las cuestiones de orden político, gremial e institucional operan muchas veces como obstáculos para lograr cambios positivos.

Se ha trabajado en un formulario de denuncia desde la Dirección de políticas de género y los juzgados protectorios para facilitar el acceso rápido y eficaz a las medidas cautelares para víctimas de violencia, abordaremos

---

13 Por mencionar algunas: falta de personal, personal con poca preparación o con marcos valorativos rígidos que dificultan el acceso a la justicia de lxs justiciables, espacio físico pequeño y no apropiado, desconocimiento del plexo normativo vigente resistencia a la utilización del Formulario y/o utilización en forma interminente.

con mayor abundamiento ese tema en el capítulo siguiente, destacando las fortalezas y las debilidades que su puesta en funcionamiento con lleva. Aquí solo lo mencionamos como uno de los puntos observados, que indican cambios y nuevas miradas, mas integrales y en búsqueda de la tan deseada aunque aún no alcanzada articulación sin dejar de observar que es necesario voluntad política para concretar estas medidas y continuidad y respaldo a quienes independientemente de sus afiliaciones partidarias trabajan en forma eficiente<sup>14</sup>.

También se está avanzando en las capacitaciones, para que sean mas que meros encuentros donde los participantes se llevan un papel que acredita su asistencia, pero en este particular queda mucho camino por recorrer, son necesarias capacitaciones que modifiquen las prácticas a partir del trabajo concreto sobre las problemáticas de los/las justiciables y donde todos/as participen, tambien los/las empleadas/os de los estamentos superiores, incluidos los propios/as jueces/juezas de donde surjan propuestas y se trabaje de modo horizontal e interdisciplinario.

Hemos realizado algunas descripciones de las representaciones sociales de los/las operadores/as jurídicos/as y justiciables acerca de las dificultades de acceso, desde las aplicaciones concretas a la realidad de los/las justiciables, desde diferentes miradas disciplinares y acordando un criterio conceptual analítico común, tras los pasos de una administración de justicia proactiva.

Sin caer en una crítica cerrada y destructiva o una actitud de aplauso forzado y acriticismo, sin apasionamientos aunque con compromiso, hemos mirado desde los datos de nuestra investigación la cuestión del acceso a la justicia, los pobres y los conflictos intrafamiliares, las experiencias individuales y colectivas que se vivencian en este período de transformaciones socio-jurídicas son aperturas para nuevos emprendimientos y búsquedas con graves dificultades al momento

---

14 Aquí nos referimos al cambio de funionarix cuando se modifica la cabeza del ministerio sin respetar trayectorias profesionales y logros en pos de articulaciones con el Poder Judicial.

actual para consolidarse en soluciones concretas para los problemas de los/las justiciables y muchas veces con silencio estatal que es una forma de apostar por la continuidad y no por el cambio.

## *Bibliografía*

-Brandada, Carolina (2000) “El acceso a la justicia de las personas víctimas de delitos en la ciudad de La Plata” Informe final Beca de Iniciación en la Investigación –UNLP. Mimeo. Argentina.

-Birgin, Haydée y Kohen, Beatriz (2006) comp.”Acceso a la justicia como garantía de igualdad. Instituciones, actores y experiencias comparadas” CEADEL. Programa Justicia y Género. Editorial Biblos. Colección Identidad, Mujer y Derecho. Buenos Aires.

-Bustelo, Eduardo (2006) “Expansión de la ciudadanía y construcción democrática” en Todos entran. Propuesta para sociedades incluyentes. Eduardo Bustelo y Alberto Minujin (Editores) . UNICEF Colección. Cuadernos de debates. Santillana.

-Cappelletti, Mauro y Garth, Bryant (1983) “El acceso a la justicia” Editorial Colegio de Abogados de La Plata, La Plata.

-Lista, Carlos y Begala, Silvana (2000) “Marginalidad social y jurídica: condicionamientos objetivos y subjetivos al acceso a la justicia de los pobres urbanos de Córdoba” Trabajo presentado en el Congreso Nacional de Sociología Jurídica 2,3 y 4 de noviembre -Publicado en Ponencias-Editado con fondos del Congreso Nacional de Sociología Jurídica- La Plata. Argentina.

-Lorenzetti, Ricardo (1994) “Nuevos paradigmas en el Derecho privado: el acceso a los bienes” Sección Doctrina La ley-E Buenos Aires Argentina.

-Salanueva, Olga y Gonzalez, Manuela (2011) Compiladoras “Los pobres y el acceso a la justicia” Editorial EDULP. La Plata.

## *Leyes citadas*

- Constitución de la Nación Argentina. Pactos, Declaraciones y Convenciones Incorporadas en la Reforma de 1994. Editorial Dpto. de Publicaciones del CINAP- CED- UBA. Buenos Aires.
- Ley 13.298 de la Prov. de Buenos Aires de La Promoción y Protección Integral de los Derechos de los Niños.
- Ley 12.569 y Dec. Reglamentario) de Violencia Familiar de la Prov. de Buenos Aires.
- Ley 26.485 Nacional de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- Ley 11.453 prov. de Buenos Aires de creación del Fuero de Familia.
- Ley 13.634 prov. de Buenos Aires.
- Ley 13.951 prov. de Buenos Aires de Mediación Prejudicial.
- Ley 13.433 prov. de Buenos Aires de Régimen de Resolución Alternativa de Conflictos Penales.