

## *“Si hay voluntad, la articulación funciona”.*

### **Procesos de trabajo judicial frente a la problemática de la violencia familiar**

Falleo, María Belén; Lozano, Rocío; Oleastro, Inés; Reichenbach, Mariel; Romero, Josefina; Tóffoli, María Magdalena<sup>1</sup>.

#### **Introducción**

La investigación de la que nace el conjunto de reflexiones que compartiremos aquí, comienza en el marco de una materia<sup>2</sup> de la carrera de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (UNLP). Inicialmente, nos habíamos propuesto el abordaje de la Defensoría Civil N°7 de la ciudad de La Plata; pero a medida que pasaban nuestras visitas a la misma y los diversos encuentros de equipo, esta terminó convirtiéndose en una puerta de acceso a un campo organizacional mucho más amplio y rico para la investigación que no teníamos previsto, estructurado en torno al tratamiento de casos de violencia familiar. Si bien aquel trabajo contó con un desarrollo más extenso, que daba cuenta de más dimensiones, en esta ocasión, decidimos enfocarnos en el proceso de trabajo en el que articulan distintos actores en torno al tratamiento de casos de violencia familiar. Estos son los que despliegan su trabajo en la Defensoría Civil <sup>3</sup>N° 7, el APUR<sup>4</sup> (Área de Procesos Urgentes que forma parte de la Defensoría) y otros organismos auxiliares del Poder Judicial de la

---

<sup>1</sup> Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. UNLP. Contacto: [magdalenatoff@gmail.com](mailto:magdalenatoff@gmail.com); [belu.mbf@hotmail.com](mailto:belu.mbf@hotmail.com) ; [r.ociolozano@hotmail.com](mailto:r.ociolozano@hotmail.com) , [ineoleastro@hotmail.com](mailto:ineoleastro@hotmail.com) , [mariel.reichenbach@gmail.com](mailto:mariel.reichenbach@gmail.com)

<sup>2</sup> Sociología de las Organizaciones.

<sup>3</sup> En materia no penal, el Estado, mediante las Defensorías Civiles, asume la asistencia y patrocinio gratuito de las personas que deseen hacer valer sus derechos e invoquen y justifiquen pobreza; esto es, las defensorías civiles están a disposición de aquellas personas cuyos recursos son insuficientes (de acuerdo a un criterio de ingresos y propiedades) para pagar un defensor/a privado/a, y por ello los/as defensores/as civiles oficiales se encargan de su representación legal frente a los juicios y las mediaciones. También, los/as defensores/as públicos/as deben asumir la representación en juicio de quienes se encuentran ausentes en ocasión de requerirse la defensa de sus derechos.

<sup>4</sup> Entre los cambios significativos que han atravesado no solo a la Defensoría N°7 sino a la jurisdicción bonaerense en su conjunto, encontramos la sanción de la Ley de violencia familiar N° 12.569 en el año 2000. Más allá de este impacto más amplio, años más tarde, en la unidad de defensorías surge la necesidad de que existan abogados/as abocados/as específicamente a estos casos relacionados a medidas urgentes. Esto no implica la búsqueda de una especialización en el tratamiento de la problemática, sino la refuncionalización de los mismos/as abogados/as que antes efectuaban otras tareas para que se ocupen exclusivamente de medidas judiciales urgentes. En la práctica, recién en el año 2012, la ley adquiere incidencia concreta con la creación de un área específica para aquellos/as abogados/as que se dedicarían exclusivamente a lo urgente: el Área de procesos urgentes (APUR), una prueba piloto para la adecuación de dicha ley. Este área está compuesta por cuatro auxiliares letrados/as, siendo uno/a de ellos/as quien cumple la función de coordinador con otros espacios hacia adentro de la misma, como con el equipo técnico-integrado por un psicólogo/a y un/a trabajador/a social a disposición del auxiliar- y hacia afuera.

provincia de Buenos Aires, junto con otras instituciones por fuera del mismo.

Nos interesa conocer el alcance de los cambios que, en términos paradigmáticos, se experimentaron en el último tiempo en torno a la legislación sobre derecho de familia-particularmente la Ley de Violencia Familiar N° 12.569<sup>5</sup>-la cual nos introduce en un nuevo marco legal que constituye al ciudadano/a como sujeto de derechos, y nos lleva a indagar por el impacto concreto en la forma de articulación de disciplinas, actores y procedimientos en el abordaje de la problemática.

Así también, consideramos que el interrogante por los cambios políticos y organizacionales emanados de las nuevas legislaciones no puede desprenderse de otro punto que consideramos central para analizar: el de la accesibilidad a la justicia. Y es a partir de esto que indagaremos sobre los mecanismos que pone en juego el Poder Judicial para garantizar el acceso a la justicia, ya que consideramos que ambos elementos se encuentran relacionados, entendiendo que la calidad del acceso depende de los grados de integralidad que poseen los procesos de trabajo que abordan la misma.

Para los objetivos que planteamos en este trabajo, la técnica de la entrevista abierta resultó ser útil en nuestra investigación para obtener información acerca de la subjetividad que tienen distintos actores respecto de la dinámica del funcionamiento institucional-disciplinar abocado al abordaje de los casos de violencia familiar de los/las patrocinados/das de la Defensoría. Complementamos el uso de esta técnica con la realización de observaciones participantes en distintos espacios donde pudimos reconocer un abordaje cotidiano de la temática.

### **Cambios organizacionales, contexto y ambiente**

Recuperamos la distinción que realiza Lapalma (2001) entre medio ambiente y contexto ya que nos permite pensar las circunstancias en las que acontece el cambio de ley y la manera en que éste opera en el tratamiento de la problemática de violencia familiar. Lo que es fundamental para diferenciar al medio ambiente del contexto es que en el primero existe siempre la posibilidad de modificarlo, la influencia es posible, mientras que el segundo se presenta de manera rígida frente a la acción social.

Esto nos permite analizar cómo a partir de transformaciones sociales y políticas de los últimos años, lo que previamente era, para muchas personas, una situación contextual,

---

<sup>5</sup>[http://www.sdh.gba.gov.ar/comunicacion/normativanacyprov/violenciadomesticaprovinciales/prov\\_ley12569.pdf](http://www.sdh.gba.gov.ar/comunicacion/normativanacyprov/violenciadomesticaprovinciales/prov_ley12569.pdf)

actualmente se ha convertido en un escenario de medio ambiente. De esto se desprende que, si bien hay diferencias y disputas de poder, la capacidad de acción de los actores permite su modificación, y por ello el cambio legislativo trasciende la dinámica del sistema judicial y se configura como un proceso social más amplio. Esto remite a una mayor visibilización de la problemática de violencia, de denuncia y de acción, así como a la construcción histórica de las necesidades sociales. Si bien reconocemos la rigidez de las fuertes estructuras de poder, el proceso judicial en sí mismo, el lugar de los jueces y los recursos técnicos y profesionales, en gran medida hay un contexto que ha devenido en medio ambiente gracias a la existencia de actores e instituciones específicas que pasan a ser capaces de entrar en la discusión y acción con respecto a la problemática.

Podemos reconocer que los cambios que atraviesan el campo organizacional configurado en torno al tratamiento de casos de violencia familiar, en verdad responden a un cambio institucional a macronivel como al que hacíamos alusión anteriormente (Powell y Dimaggio 1997). De esta manera, prácticas cotidianas que se reproducen a sí mismas al interior de las organizaciones, asentadas en sistemas compartidos de reglas, son objeto de un cambio organizacional cuando esos acuerdos sociales en que se sustentan comienzan a ser problemáticos. Esta es la forma en que un “cambio de época” se plasma en transformaciones a nivel de una estructura institucional.

Vemos en las entrevistas que el cambio de contexto impacta directamente en el poder judicial producto de un cambio de ley pero también de un cambio cultural en los horizontes que manejan los funcionarios judiciales. Se demuestra la relevancia que ha tomado actualmente la problemática, entendiendo que antes el área de violencia no estaba adecuada subjetivamente a la sociedad ni a los miembros del sistema judicial, de modo que la concientización de los mismos funcionarios también se va dando progresivamente al igual que los diferentes cambios que se producen a nivel social. Esto se traduce en la creación del APUR y de los juzgados especializados en violencia, que se manifiestan como cambios institucionales a partir del cambio de paradigma.

### **“Si yo hubiera tenido una asistente social (...), o de alguna manera algo que articule”**

Se entiende a la articulación como aquel campo de trabajo compartido por diferentes actores, con roles diferenciados de un mismo proceso, en el cual intentan a partir de tareas establecidas, resolver en conjunto problemáticas complejas (Nogueira, 2009).

Podemos ver a su vez que allí se ponen en juego racionalidades y prácticas que

contribuyen a construir la interdisciplinariedad como un proceso de trabajo intersubjetivo. Nos interesa entonces observar el desenvolvimiento de los procesos de trabajo en términos de una sinergia de perspectivas que aporten los distintas especialidades (la del derecho, la de la psicología, la del trabajo social, etc), frente a la contracara de conexiones impersonales entre campos de conocimiento o entramados institucionales y profesionales.

El trabajo en equipo es, a su vez, una contingencia que se dirime en el plano de las adecuaciones subjetivas de sentidos, metas, necesidades y expectativas de los sujetos involucrados que le dan vitalidad a la organización social. De esta forma, la coordinación no basta con sólo con mecanismos formalizados, o arreglos institucionales, sino que es también una cuestión de generación de hábitos en los sujetos.

### Articulación interinstitucional y multisectorial

La distancia entre lo que establece la regla, la ley y lo que se desenvuelve y cristaliza en mecanismos institucionales, cambios organizacionales y ‘voluntades’, es una de las problemáticas que se hace presente a lo largo del trabajo. En este sentido, encontramos que hay un diagnóstico compartido entre todos/as los/as trabajadores/as de las defensorías respecto a un desfase entre la articulación propugnada por la ley y su institucionalización. La articulación, decía Griselda, “*se fue instrumentando de a poco*”. Lucio, Secretario del APUR, sostuvo en el contexto de la Mesa Local<sup>6</sup> por la prevención de violencia de género, que la justicia había hecho “*la plancha*” durante muchos años en términos de la violencia familiar.

Ahora bien, la articulación, como arreglo normativo, está institucionalizada por ley sólo como un vínculo técnico-legal entre los Juzgados y el equipo técnico que pertenece al organigrama judicial, y entre el Juzgado y los servicios zonales que atienden a las problemáticas de violencia familiar y niños en situaciones de riesgo. Esto quiere decir que no es una disposición que se haya incorporado al proceso de trabajo de las defensorías de manera directa, sino colateralmente: por medio de la posibilidad que tienen los auxiliares letrados de pedir nuevos informes al equipo técnico a través del Juzgado, y de la misma manera que si tienen intenciones de consultar al equipo interdisciplinario presente en los servicios zonales.

En referencia a las estrategias de articulación por fuera del sistema judicial, se destaca en los testimonios aquella que se lleva adelante con organismos dependientes del Poder

---

<sup>6</sup> Espacio multisectorial que funciona como un espacio donde distintos actores institucionales del Estado y la sociedad civil coordinan, voluntariamente, objetivos y líneas de acción en torno a la problemática de violencia de género.

Ejecutivo. Los servicios de la Dirección de Niñez y Adolescencia, los servicios zonales de promoción y protección de los niños/as y adolescentes trabajan de manera coordinada en los casos de violencia familiar mediante equipos interdisciplinarios que están próximos al abordaje de la problemática garantizando los derechos del niño/a. De esta manera, se busca atender aquellas dimensiones que exceden la competencia del sistema judicial. Cabe mencionar, de todas formas, que el despliegue de estos servicios dependientes del Poder Ejecutivo muchas veces resultan deficientes y entorpecen el acceso a la justicia en la medida en que no cuentan con los recursos suficientes ni programas integrales que permitan llevar a cabo su tarea.

Por otro lado, la Mesa Local se presenta como el espacio en el cual confluyen distintos actores próximos a la problemática. Si bien el mismo se conforma específicamente en torno a la violencia de género, esta constituye el grueso de los casos que trata la Defensoría en relación a la violencia familiar, y es por esta razón que resulta inseparable de nuestro análisis.

Es a partir de esto que aparece la policía como un actor institucional clave, en la medida en que su proceder condiciona e impacta sobre las situaciones de violencia familiar. Se la reconoce como tal ya que su acción resulta necesaria en la ejecución de las disposiciones legales que se emiten para casos de violencia familiar. De todas maneras, es un actor sobre el cual las defensorías y el sistema judicial en su conjunto no tienen incidencia directa en su desempeño. Frente a ella, los trabajadores tienen un diagnóstico ambivalente: por una parte, ‘necesitan’ de la policía, pero al mismo tiempo, presentan resquemores respecto de las modalidades en que ésta lleva adelante las disposiciones judiciales. En este sentido, la articulación con la agencia policial aparece como problemática, en la medida en que no hay un protocolo a seguir en la ejecución de medidas judiciales, así como tampoco esta cuenta con los recursos suficientes:

*“(...) vos [policía] no le podés decir a una persona vuelva a su casa que yo no tengo móvil.(...) Nosotros [APUR] no nos enteramos en ese momento claramente. Al otro día van a la defensoría y dicen: “no, yo fui y me dijeron que no tenían móvil”. [Entrevista a Carina, trabajadora del APUR, en la Defensoría Civil n°7].*

Este es un ejemplo de que existe un entramado de dificultades más allá de la Defensoría, que ponen al descubierto elementos socio-culturales y organizacionales propios de una red institucional más amplia. Esa circunstancia se vuelve realidad y son los actores inmersos en la problemática quienes reconstruyen y modifican estrategias, demandas y expectativas sobre lo que puede brindarles la defensoría.

En particular, los/as trabajadores/as del APUR entrevistados/as entienden a la policía como una institución con la que es necesario empezar a tener contacto directo para poder normalizar algunos de sus procedimientos a través de la capacitación y formación en temas legales y protocolos de actuación, a partir del carácter urgente de los casos que llegan a este área.

### Articulación “a voluntad”. La interdisciplinariedad en los procesos de trabajo.

La articulación “*a voluntad*”, o “*a pulmón*”, por fuera del procedimiento requerido oficialmente para el patrocinador, es un continuum en la cotidianeidad del trabajo de los/as abogados/as de la defensoría. Llamadas telefónicas a Casas de Justicia lejanas, servicios zonales, jueces; visitas a hospitales para pedir información, citaciones extrajudiciales de partes involucradas en el conflicto, etc., son parte de las formas reales que toman los procesos de trabajo de muchos de los/as entrevistados/as. Cuando indagamos por la justificación que dan éstos/as mismos/as respecto de esta labor alternativa e informal que desempeñan, las respuestas que podemos reconstruir son variadas.

Una de ellas tiene que ver con la reconstrucción de la situación; es decir, con recabar otras perspectivas complementarias que permitan interpretar la situación de la mejor manera para evitar malos pasos judiciales. Tener una inmediatez o proximidad con el conflicto, que tras el ritmo legal-burocrático en que se cierne muchas veces el trabajo judicial, tiende a disolverse y tergiversar las situaciones reales del problema.

*“[...] ¿Qué hago?”, pensé. Caché las cosas y me fui al Hospital de niños a hablar, a ver cómo era la cosa. Pero esa es una cuestión espontánea nuestra. Pero eso me costó al otro día quince personas que no pude atender porque me tuve que ir a averiguar. O sea, si yo hubiese tenido una asistente social que hubiese ido al hospital de niños, sabiendo que era atendida acá, o de alguna manera algo que articule, que de alguna manera sean mis ojos para explicarle un poco al juez lo que pasó... Yo fui, averigüé, pregunté, estuve con las enfermeras a ver qué había pasado.”[Entrevista a Analía, abogada de la Defensoría].*

Por eso la importancia de la proximidad también hace a la aplicación correcta de las disposiciones judiciales que pueden modificarse en el tiempo. Hay casos que merecen para los/as abogados/as una especial atención porque hay factores de riesgo o indicios de violencia,

y ante ellos se recalca la importancia de un seguimiento especial ante la eventualidad de un impacto negativo sobre la situación con alguna medida judicial. Griselda, valorando el hecho de la proximidad de los servicios locales con el problema y los informes técnicos que elabora, comenta sobre ellos:

*“(…) tienen más inmediatez con el conflicto. Porque si hay un servicio local en Altos de San Lorenzo va a estar más cerca esa gente, esos profesionales que trabajan ahí, de ese barrio, de ese lugar, que el juez que está en 48 , 11 y 12 tomándose un café... Esa proximidad, genera que la solución...el conocimiento del problema, del tema sea más directo y...por ahí, más prontas las soluciones”*

La articulación informal con distintas organizaciones y actores es realizada también por una aspiración o ideal de resolución integral de los problemas. En palabras de Analía, se debería poder acompañar de una “*acción social*” a la medida judicial. Podemos decir, a partir de esto, que existen dos temporalidades para la coordinación interdisciplinaria. Por un lado, el tiempo que se extiende el proceso judicial, en donde el equipo técnico<sup>7</sup> aparece bajo la lógica procedimental estatuida, cumple su parte formalizada del informe técnico, y reaparece en alguna circunstancia en que se lo reactive a pedido del Juez o el/la abogado/a que está siguiendo el expediente.

Y luego, la temporalidad continua, en que se desenvuelve día a día la problemática de la violencia o la situación de vulneración social. Sobre esta temporalidad más experiencial, de las contingencias y desenvolvimiento de una problemática de violencia estructural, Analía proyecta idealmente que allí pueda desplegarse el seguimiento interdisciplinario. Existe un vacío en el trabajo integral de esta segunda temporalidad factible de intervención, que se despliega más allá de una medida judicial. El diagnóstico de los actores es que hay un vacío para esa segunda instancia del seguimiento.

Un ejemplo de ello es el de la Mesa Local mencionada anteriormente, que no se constituye como una política pública en sí misma sino que depende de la voluntad de quienes construyen ese espacio por estar comprometidos/as con la problemática.

*“[...] mirá, las mesas son importantes, se trata de dialogar diferentes falacias que*

---

<sup>7</sup> El equipo técnico, dependiente de los juzgados, diagnostica una situación psico-social vincular, propia de la familia, elabora un informe que se adjunta a la causa y de la cual pueden disponer tanto los auxiliares letrados como el juez a la hora del dictamen.

*tienen los diferentes órganos, lo que tienen es que son más de tipo informal, digamos, son cuestiones más de tipo voluntarias, a pulmón, no están reglamentadas, entonces esto hace que a veces se dificulte más la llegada a una determinada medida, pero igualmente creo que son importantes para avanzar en una mejor articulación.”*

[Entrevista a Carina]

## **Acceso a la justicia**

Cuando hablamos de acceso a la justicia, estamos hablando de un concepto amplio y multidimensional, a partir del cual podemos no solo problematizar cómo se materializa en el proceso de trabajo de la defensa pública, sino también analizar aquellos aspectos incluidos en él que son contemplados en menor medida como parte del tratamiento cotidiano de esta cuestión.

Según el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA), este concepto implica más que asistencia y patrocinio jurídico:

*“requiere, además, el conocimiento de los derechos de ciudadanas y ciudadanos y de los medios para ejercerlos; la posibilidad de acceder al sistema de administración de justicia, y que éste llegue a pronunciamientos justos en un tiempo razonable; la posibilidad de sostener el proceso judicial completo; y sobre todo, la conciencia de que el acceso a la justicia es un derecho y es deber del Estado garantizarlo.”* (2009, p. 12)

En este sentido, cabe reforzar la idea de que el acceso a la justicia incluye una diversidad de aspectos, que se corresponden con el conjunto de instancias que hacen a un proceso judicial pensado en forma integral y que su garantía efectiva no puede reducirse a la existencia del derecho ni del organismo estatal especializado. En este sentido, debe pensarse como un factor transversal al servicio de justicia, en el conjunto de procedimientos que allí se ponen en juego.

Entonces, limitar el acceso al hecho de que exista una Secretaría General donde la gente es recibida, se le pregunta acerca de su situación, cuántos son sus ingresos y a partir de ahí se determina si puede o no acceder al patrocinio de alguna de las Defensorías, seleccionadas de manera aleatoria, es olvidar las problemáticas que hemos mencionado del acceso real a la justicia, de la falta de integralidad del proceso de trabajo.



De la conceptualización que hacen Birgin y Gherardi (2011), se desprenden varias cuestiones. Por un lado, vemos que la gratuidad del patrocinio jurídico es un mecanismo estatal que se desvaloriza cuando no es acompañado por una concepción integral del acceso al servicio de justicia; en otras palabras, resulta una condición necesaria pero no suficiente. Es decir, hay situaciones sociales que agravan las dificultades para poder disponer de las herramientas legales que permiten proteger y ejercer derechos y por ello ponen en evidencia las limitaciones de la justicia formal, que proclama el goce igualitario de derechos.

Por otra parte, a partir de esta definición, podemos deducir que el acceso a la justicia no implica la judicialización de todos los conflictos, o mejor dicho, la trasciende, en la medida en que los mismos pueden resolverse en instancias previas a la llegada a los juzgados, o por medio de procedimientos básicos como brindar información. Siguiendo esta dirección, este equipo de estudios considera la posibilidad de mejorar el acceso a la justicia desde dos grandes estrategias: la primera de ellas vinculada a la “generación de conocimiento”, esto es, a la producción de información acerca de las demandas de quienes utilizan el sistema judicial, y de los niveles de efectividad de las acciones del mismo, considerando al diagnóstico como una fase inicial muy importante para el momento posterior de diseño de nuevos procedimientos y mecanismos. La segunda, orientada a efectuar intervenciones en la infraestructura y las prácticas propias del sistema judicial.

Podemos señalar, entonces, que el problema del acceso constituye un eje transversal al conjunto de dimensiones en las que indagamos para este trabajo. Esta perspectiva nos impide circunscribirnos al momento de “llegada” a la defensoría, es decir, a las condiciones que están dadas para el ingreso al sistema de justicia, y nos conduce a preguntarnos por el conjunto de pasos que hacen al tratamiento de cada problemática que arriba a la defensoría.

Entendiendo al acceso de esta manera, es necesario poner al descubierto cuál es el papel del auxiliar letrado en el proceso judicial:

*“(...) Bueno, el abogado de familia es como el médico clínico. Se siente muy contenida la gente. No sé si es porque nosotros como defensoría trabajamos así, no sé si es porque es muy especial familia entonces uno está acostumbrado a trabajar con lo vertiginoso (...) vos tenés que resolverle la urgencia, tenés que contenerla a la persona, tenés que explicarle y aparte de las personas no vienen tranquilas acá... vienen con una situación en crisis que no se previno. Porque hay una sociedad que no previene cosas, obviamente. Y entonces, tienen un montón de cosas. Vos tenés que empezar a limpiar. Más allá de escucharla.”[Entrevista a Analía, abogada de la*

Defensoría].

Lo que pone de manifiesto el discurso de Griselda es el hecho de que hay una intención voluntaria de realizar las mediaciones para evitar los juicios de las personas que recurren a la Defensoría. Al mismo tiempo, se presenta en su discurso la gran carga de trabajo que tienen debido en parte a la falta de personal necesario y también por la suma de casos que le son conferidos a su área de trabajo. Analía, en su discurso, vuelve a poner de manifiesto esta idea sobre el trabajo que realizan en la Defensoría:

*“(...) Entonces, hay cosas que por ahí uno trata de ayudar o de hacer una conexión pero muchas veces nos es imposible porque las defensorías están colapsadas. Porque, digamos, desde hace años, casi que tienen el mismo volumen de gente atendiendo y las demandas subieron muchísimo. Y a su vez que tienen el mismo volumen de gente, se les ocurrió superespecializar a las defensorías. Entonces, cuando antes las defensorías hacían todo, ahora tenés una que hace patrimonial, listo. Salió de familia. Una menos que atiende familia. Una que está en el APUR (...) O sea, acá no es que se atienda mal a la gente. El sistema, como está colapsado, hace que terminamos atendiendo re mal.”*

En las entrevistas de los/las abogados/as de la Defensoría se ven reflejadas apuntalamientos críticos en relación a ciertos aspectos de su funcionamiento o ,en términos más específicos, del tratamiento del tema de violencia familiar. En este sentido, vemos que algunas de estas tienen que ver sobre todo con la forma en que articulan las partes y en cómo se desarrolla el trabajo, mientras que otras se relacionan con la concepción de acceso a la justicia.

Analía entonces intenta explicar que las reuniones que se tienen entre defensores/as no están bien apuntadas o dirigidas, y que se limitan a cuestiones técnicas y no contemplan la problemática real con la que se encuentran día a día. El hecho de que se discutan únicamente los temas más estructurales genera un vacío en lo que respecta al saber práctico que necesitan quienes atienden allí. En este sentido Analía sostuvo que:

*“(...)Hay reuniones de defensores que de alguna manera plantean.(...) En última, el planteo que se hace es en cuanto al funcionamiento y a la competencia de las cosas. No se puede decir, “bueno vamos a proponer una situación o solución para este caso práctico”. No, eso no. Se trata de digamos, bueno, “esta herramienta, ¿cómo la podemos pulir para que mejore?”. Qué sé*

*yo. O hay reuniones, suponete, para ver hasta dónde se atiende a la gente y hasta dónde no, porque esto es una defensoría de pobres y ausentes.”*

Siguiendo en esta misma dirección, hay posturas diferenciadas, por ejemplo en lo que hace al balance del aumento de la especialización; en donde, en última instancia, el acuerdo entre todos los casos se da en el diagnóstico de que la relación entre la Defensoría y el/la patrocinado/da tiene que estar en el centro de escena para pensar su funcionamiento, sus cambios y toda su articulación.

Esta organización, en tanto encargada de satisfacer una necesidad social de un sector de la población, en algunas instancias no logra articular su función con el sujeto al que apunta. En este sentido, los tiempos, los recursos y los procedimientos de la misma son los que definen la posibilidad de continuar en el proceso judicial, condicionando el derecho a la justicia de las personas que se acercan a la defensoría. Griselda, para evidenciar estas cuestiones, nos comentaba:

*“Perdemos, seguimos perdiendo el tiempo discutiendo con ese juez caprichoso que no quiso dar la suma de alimentos provisorio. Va a la Cámara para que tres jueces, tomando café en la Cámara, resuelva, capaz dentro de un mes, si eso va a ser así. Entonces, la otra alternativa, en vez de apelar a esa resolución, es iniciar un juicio de alimentos por otro lado. Entonces es ¡duplicar el trabajo! es hacer esperar a la gente... (...) es como que se aleja de la realidad”.*

¿Cómo hacer para poder optimizar entonces el trabajo y el tratamiento de la violencia familiar en el proceso de trabajo del conjunto de las organizaciones y las instancias judiciales, sin separarlo del contexto social en que nos vemos enmarcados? Y por otra parte, ¿cómo resolver esos desfasajes y desconexiones entre los tiempos de las distintas actuaciones, mientras la problemática toma protagonismo, las denuncias aumentan y las personas aparecen más activas, pero donde la información y los recursos no se adecuan con esta situación?

Carina, abogada del APUR, concibe a dicha área en términos muy positivos en torno al funcionamiento y a la resolución de los casos que se le presentan. Asimismo, también destaca como falla dentro del sistema judicial la falta de personal necesario para hacer frente a todos los casos que se presentan, al igual que las entrevistadas de la Defensoría.

No solo la visión negativa del APUR se encuentra en las abogadas de la Defensoría. También una de las entrevistas realizadas a la patrocinada Silvia describe, explícitamente, el maltrato que recibió cuando recurrió al APUR y, en contraste con eso, lo funcional que le

resultó para la resolución de sus problemas la Defensoría, fundamentalmente a partir de la relación que ella pudo establecer con una de las abogadas de la organización.

*“En su caso entonces, la única que le resolvía sus problemas era su abogada, quien incluso actuaba muchas veces de psicóloga, como me dijo que la hija le decía: “¿mami hoy vamos a lo de la psicóloga? Ella la acompañaba a sus audiencias y la defendía de la mejor manera, por eso se sentía más que respaldada en esas instancias” [Extracto de las Notas de campo de la investigación; Encuentro con Lucía, patrocinada de la Defensoría Civil n°7].*

La descripción dada con anterioridad muestra el rol de acompañamiento que tanto los integrantes del APUR como la Defensoría hacen con los patrocinados. Si bien a Silvia, por lo que explicitó, no le sucedió en su caso particular, para Carina su trabajo incluye el acompañamiento personal en los casos a tratar más allá de la tarea específica del patrocinio jurídico. O es el caso de Analía, que manifiesta hacer un esfuerzo diario para acordarse de los nombres y las circunstancias personales de quienes recurren a la defensoría y despojarlos así de ese anonimato burocrático que prevalece en su área de trabajo. En conclusión, depende de las voluntades personales de cada profesional en los distintos casos, el tratamiento que a los/as patrocinados/as se les brinda en relación a la integralidad del tratamiento de la problemática.

### **“Como las salitas de primeros auxilios”: la cuestión del acceso a la justicia.**

Uno de los elementos centrales en el abordaje conceptual y empírico de la problemática, ha sido la cuestión del acceso a la justicia. Esto nos ha llevado a indagar en dimensiones que van más allá de la función “formal” de la Defensoría -el patrocinio jurídico gratuito- y que también hacen a la cuestión del acceso, al tiempo que implican a un conjunto de actores dentro y fuera del sistema judicial, comprometidos con la problemática.

Vemos cómo se vincula la cuestión del acceso a la justicia con la disyuntiva entre judicializar o no las demandas. En el testimonio de Analía, a través de la comparación del funcionamiento de las defensorías con las “casas de justicia”<sup>8</sup>, se destaca como un factor positivo la descentralización del patrocinio jurídico. Se pone en cuestionamiento la

---

<sup>8</sup> Las casas de justicia son el nombre con el que la abogada llama a los consultorios jurídicos que se han instalado en distintos barrios de La Plata en el marco de un proyecto de extensión de la Universidad Nacional de La Plata y de la Facultad de Cs Jurídicas y Sociales.

judicialización innecesaria que implica que las problemáticas de las zonas periféricas estén centralizadas en el casco urbano. De esta manera, se observa cómo la territorialización de la justicia es una dimensión central en lo que la constituye como derecho, materializándose en el hecho concreto del costo que supone, para personas de bajos recursos, el traslado hacia el centro de la ciudad para dirigirse a la defensoría.

*“...es como las salitas de primeros auxilios. (...) ¿Por qué vas a centralizar el conflicto, centralizar, o como llevar todo al hospital de niños si no hay urgencias? Y además, o sea, empezar a reeducar a la gente en el sentido de que la accesibilidad no significa, digamos, exponer todo. (...) [Hay cuestiones] que se resuelven muy fácil, que es un poco de contención, que es más una cuestión hasta cultural. Hasta no sé si tiene que ser un abogado el que los atiende a las personas, ¿se entiende? Exceden lo jurídico”*

El sentido común que se constituye a partir de lo expuesto es la idea de que la defensoría es capaz de resolver todo tipo de problemáticas. En este sentido, se pone en evidencia la importancia de brindar información a la población sobre la función específica de la defensoría, en relación a los derechos que debe garantizar y las herramientas con las que cuenta. Esto a su vez redundaría en un mejor funcionamiento del sistema en general, de la misma manera que mejora la calidad del proceso judicial.

Los casos de violencia familiar requieren un tratamiento urgente y esto es a lo que nos remite Carina destacando la acción del Poder Judicial en este sentido: *“(...) la rapidez en la resolución de los conflictos: “no se da turno a la gente, se maneja como la guardia del hospital”*. El acento de la abogada estuvo puesto, sin duda, en la idea de que la propiedad del APUR era su idoneidad: *“lo urgente sale en el momento”*, no había días y horarios fijos de atención para cada caso-esto es, turnos-, se caracterizaba por no ser estricta con los papeles sino más bien por intentar garantizar la “amplitud” en la atención. Cabe destacar que esta flexibilidad de condiciones de accesibilidad para el caso del APUR responde más a una estrategia moldeada por la práctica que a un mecanismo formalizado.

Por otro lado, la cuestión del “conocimiento” por parte de la población en relación a ciertas temáticas como la violencia de género, incluida dentro de la violencia familiar, es valorado como algo progresivo propio del correr de los años y en relación a ello, de los mayores niveles de concientización, pero también, de mejores niveles de referencia en torno a la respuesta que el Poder Judicial brinda:

*“(...) Ya, llega unos años [que] hay cada vez más amplio el conocimiento de la comunidad. Y eso hace que la gente vaya a [reclamar]...vaya si tiene ese problema. Si vos sabés que no te van a dar bolilla no vas a ir. Pero ahora que sabés que lo podés hacer... lo hacés.”*

En relación a esta dimensión, en una de las notas de campo, Carina nos señalaba que “(...) “el boca a boca está siempre”, esto es, la gente que acudía para solicitar asesoramiento jurídico muchas veces disponía de poca información respecto del funcionamiento del sistema judicial o estaba guiada por comentarios de conocidos/as o por prejuicios sobre la lentitud o rapidez de los procedimientos según cada institución particular. Tal es así que se plantea la importancia del rol del/la profesional en su divulgación:

*“Que sepan que tienen que hacer cuando les pasa algo. (...) Bueno vos tenés un abogado por la denuncia que hiciste, es importante a la gente explicarle, porque no lo tienen porque saber, y sino a veces te dicen: “no, pero el policía me dijo...” (...) Acá el único que ordena es el juez, listo. El juez está primero y nosotros estamos abajo, no es “el policía me dijo”. Porque la gente pone todo en el mismo lugar.”*

## **Reflexiones finales**

Desde el inicio de la investigación de la que nace esta ponencia, encontramos a través del acercamiento a la temática de violencia familiar, una problemática particular a partir de la cual evaluar las condiciones del acceso a la justicia. Sobre la base de estas aproximaciones, y luego de analizar la dinámica del campo organizacional abocado al tratamiento de la violencia familiar, nos emergieron diversas líneas de trabajo posibles para consolidar las intervenciones del sistema judicial y potenciarlas. Este fue, en algún punto, un producto espontáneo basado en el interés que, como grupo de trabajo, compartimos en torno a las políticas estatales y sus implementaciones.

De esta forma, como hemos planteado en la introducción, una de las inspiraciones fundamentales que nos había conducido originalmente al abordaje de la Defensoría Civil había sido no sólo poder procesar una serie de conclusiones teórico-analíticas, sino también arriesgar una respuesta evaluativa y propositiva en torno a determinados aspectos del desenvolvimiento de las políticas públicas que competen a esta organización.

Esto cabe de advertencia para entender la mezcla de registros que tendrá este apartado final, al que hemos resuelto integrando conclusiones que elaboramos a partir del diagnóstico del funcionamiento propio de la defensoría, con reflexiones más de tipo propositivas.

Nos interesaban, entonces, dos aspectos fundamentales de la Defensoría: observar la dinámica y la integralidad de sus procesos de trabajo, y las condiciones de accesibilidad a la justicia de la población patrocinada. En principio, partimos de la idea de que los términos del acceso a la justicia se encontraban estrictamente relacionados con el hecho del patrocinio gratuito de la defensa jurídica y con cierta predisposición territorial para que sea posible el contacto y la llegada a ella por parte de los/as patrocinados/as. Con el desarrollo del trabajo, esta noción original pasó a nutrirse y complejizarse con nuevos elementos, tales como la cuestión de la “territorialidad” en un sentido más amplio de articulación comunitaria, la dimensión de mediación judicial en términos de la resolución de las problemáticas sociales antes de la judicialización o, también, más allá de ella, etc. ¿Cómo se resuelve la situación de la violencia o conflictividad social, más allá de las resoluciones judiciales, y tras ellas? ¿Cómo se garantiza de hecho la seguridad social de los niños o las personas en situación de riesgo?

En este punto del proceso de trabajo y reflexión entendimos el carácter indisoluble de estas preguntas-problema. Y si, a lo largo de la estructura en que está organizada la ponencia pueden diferenciarse, en dos momentos, los ejes del acceso a la justicia y de la articulación de los procesos de trabajo, parte de la función de estas líneas finales es reflexionar la manera en que una condiciona y hace al desenvolvimiento de la otra. Esto es: no pueden diagnosticarse de manera cabal las condiciones de accesibilidad a la justicia a la Defensoría y al ejercicio efectivo de los derechos que ésta protege y promueve, si no es evaluando las formas que adquiere en su cotidianeidad los procesos de articulación interdisciplinario del trabajo, y las formas de organización interinstitucional. La articulación es la clave para evaluar la forma en que se garantiza un seguimiento integral y multifocal de las problemáticas sociales a las que se atiende.

Hemos visto en este sentido que la creación de un área especializada en cuestiones "urgentes" relacionadas a casos de peligrosidad y alta vulnerabilidad social (como lo fue el APUR), significó un paso considerable en la agilización del abordaje de los mismos. No obstante, con respecto a la evaluación del proceso de trabajo sobre el cual se sostiene el funcionamiento de este Área y de la Defensoría en su conjunto, la respuesta sobre la problemática siguió quedando circunscripta a las acciones jurídicas acotadas, propias del trabajo de la defensoría. Y por otra parte, el abordaje multidimensional y transdisciplinar quedaba circunscrito temporalmente a las evaluaciones de los informes técnicos, sin haber un

proceso de trabajo territorializado que integre y acompañe a las personas en la cotidianeidad y la inminencia de sus problemas.

Las problemáticas de violencia familiar, de esta forma, quedan reducidas a una respuesta que se da en los marcos de la respuesta jurídica, trabajando sobre la situación ya desencadenada. En este sentido, se hace necesario que el abordaje multidimensional de las problemáticas que ensayan a "voluntad" y "pulmón" los/as trabajadores/as de la defensoría, pueda evaluarse y proyectarse a través de acuerdos organizacionales institucionalizados. De esta forma, la respuesta podrá desenvolverse "antes" de que el problema se desencadene en la defensoría y a través de su forma judicializada, en un proceso que involucre a otras instancias institucionales y socio-comunitarias. De manera que esa respuesta pueda vincularse de una manera más integral con el territorio, asegurando mayores condiciones de accesibilidad por parte de las personas que cursan esas situaciones de vulnerabilidad social.

Por otra parte, pensar en los procesos de trabajo es también dar cuenta de las herramientas específicas, materiales y socio-técnicas, de las que dispone la organización en la resolución cotidiana de los problemas con los que trabaja. En el caso de un trabajo socio-jurídico como el de la defensoría, cabe preguntarse entonces por la efectividad de las herramientas jurídicas (del derecho) y la relación que éstas guardan con la efectiva articulación frente a otros actores y disciplinas en el tratamiento de las situaciones de violencia familiar.

El diagnóstico o balance generalizado en que concordaban los/as distintos/as trabajadores/as, era el de la ineficacia o insuficiencia de las herramientas jurídicas para la resolución de las problemáticas que llegan a la defensoría, en tanto por detrás de ellas se da un desfase y una desconexión entre las distintas respuestas institucionales de los actores involucrados. Ya sea a partir de la complicación de acciones contradictorias entre el objetivo de una resolución jurídica y la forma de efectivizarla por parte de otra institución, como lo es el caso de la policía; o por una ausencia o vacío de trabajo interdisciplinar que haga a un seguimiento más integral y de largo plazo en torno a situaciones de peligrosidad para la integridad física y el bienestar psicológico de las personas patrocinadas.

En este sentido ¿qué efectividad tiene una medida de exclusión sobre aquella persona que cuenta con un perfil violento?; ¿es la ley suficiente para frenar un posible caso de violencia? Si bien las medidas protectorias para personas en situación de vulnerabilidad ante circunstancias de violencia familiar se consiguen con rapidez, que la misma se cumpla y se mantenga en el tiempo ya no depende de la defensoría.

Finalmente, el trabajo nos ha permitido asegurar que la accesibilidad a la justicia debería implicar, en parte, a distintas políticas de prevención social de esta clase de



configuraciones problemáticas. Refiriéndonos a prevención social en términos de la resolución de conflictos y vulnerabilidades de una manera más integral, a través de la articulación comunitaria y la “territorialización” de la justicia, de manera que el camino hacia la respuesta judicial no sea tan violento o abrupto sino que existan eventualmente distintas respuestas comunitarias de mediación. Aquí el registro del análisis sobre la articulación implica pensar ya no sólo en términos de la elaboración de una respuesta interdisciplinar hacia el interior de las respuestas institucionales de la defensoría, sino también en el nivel de una coordinación entre instituciones y en el campo multisectorial de la política pública.

En este sentido, pensamos en la posibilidad de un proceso de descentralización de la defensa pública, que jerarquice la mencionada dimensión territorial, que hace a lo que nosotras entendemos como una dimensión fundamental para las condiciones en que las personas acceden a la justicia. El mismo supondría el asentamiento de agencias de patrocinio jurídico gratuito en los barrios periféricos de la ciudad, con el fin de lograr una mayor proximidad con las problemáticas, difundir información respecto de sus funciones y de los derechos de la población, y priorizar la mediación frente a la judicialización de los conflictos; recuperando la concepción técnico-política de que acceder a la justicia no implica necesariamente el pasaje a una instancia judicial en sentido estricto.

Pero también, en este punto, debemos retomar nuestro análisis acerca de la articulación de actores y disciplinas -que lleva a consolidar los avances en términos de marcos normativos- para comprender que el abordaje de las problemáticas de violencia familiar no puede limitarse a la instrumentación de herramientas legales. Por un lado, ellas no solo deben sino que necesitan complementarse con otros mecanismos provistos por el Estado, y por otro, porque en determinadas circunstancias existen otras estrategias que permiten resolver integralmente las problemáticas, tales como un acompañamiento psicológico, trabajo territorial o, en definitiva, política social. Estos elementos sin duda son los que deben materializar la “proximidad” de la defensa pública a las necesidades del patrocinado/a, y por otro, son los que deben aparecer como transversales a los procesos de trabajo de estas organizaciones del sistema judicial.

## **Bibliografía**

-Birgin, Haydée y Gherardi, Natalia Coords. (2011): "Acceso a la justicia. Aportes empíricos y conceptuales". México, Fontamara. Disponible en:  
[http://www.equidad.scjn.gob.mx/biblioteca\\_virtual/GeneroDerechoYJusticia/05.pdf](http://www.equidad.scjn.gob.mx/biblioteca_virtual/GeneroDerechoYJusticia/05.pdf)

-ELA -Equipo latinoamericano de justicia y género-(2009). *Violencia familiar. Aportes para la discusión de Políticas Públicas y Acceso a la Justicia*. Iglesias comunicación, Argentina.

-Lapalma (2001). *El escenario de intervención comunitaria* en *Revista de Psicología de Universidad de Chile*. Dpto. de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Vol X. Nro 2.

-Payo, Mariel (2012). “Legislación y políticas sociales de prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres: El caso de la política social en la Provincia de Buenos Aires.” Monografía final para optar por el título de Especialista en Planificación y Gestión de Políticas Sociales Facultad de Ciencias Sociales UBA

-Piovani, Marradi y Archenti (2007). *Metodología y técnicas de la investigación social*.

-Powell y Dimaggio (1997). *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. FCE, México.

-Rovere, Mario- (2004). “Algunas sugerencias para el desarrollo futuro de la Red de Investigación en Sistemas y Servicios de Salud en el Cono Sur de América Latina”. Red de Investigación en Sistemas y Servicios de Salud en el Cono Sur, Argentina.

-Schlemenson (1990). *La perspectiva ética en el análisis organizacional*. Paidós, Buenos Aires.

-Valles (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Ed. Síntesis, Madrid.

-Nuria Cunill-Grau, Margarita Fernández y Marcel Thezá Manríquez (2013) “La cuestión de la colaboración intersectorial y de la integralidad de las políticas sociales. Lecciones derivadas del caso del sistema de protección a la infancia en Chile” ; POLIS, Revista Latinoamericana; Centro de Investigación Sociedad y Políticas Públicas (CISPO) Disponible en: <http://polis.revues.org/9503>

*XIV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración*

*Pública, Salvador de Bahia, Brasil, 27 - 30 oct. 2009*

-Carballeda, A. (2001) "La Interdisciplina como Diálogo .Una visión desde el campo de la Salud. "Margen; revista de Trabajo Social. Edición N ° 23.

-Robirosa, M; Cardarelli, G; Lapalma, A;(1992) *Turbulencia y planificación social. Lineamientos metodológicos de gestión de proyectos sociales desde el Estado.*; Siglo veintiuno de España Editores, Unicef