

MANUAL DE TRABAJO DE LOS CENTROS DE ACCESO A JUSTICIA

Procedimientos

Funciones

Misión

Buenas
prácticas



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación



Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

ÍNDICE



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación



PRESENTACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

I. EL ACCESO A LA JUSTICIA COMO UN CAMPO DE CONOCIMIENTO Y ACCIÓN: DERECHOS HUMANOS. DESARROLLO HUMANO Y CRECIMIENTO CON INCLUSIÓN

II. DESAFÍOS GLOBALES Y NACIONALES PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA. LAS BRECHAS DE ACCESO A LA JUSTICIA Y SU IMPACTO

II.a. Comprendiendo los problemas de la justicia

II.b. Síntesis diagnóstica. Acceso a la justicia en Argentina

III. RESPUESTAS A LOS DESAFÍOS PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA. UNA AGENDA GLOBAL

III.a. Empoderar a las personas y comunidades

III.b. Acceso a servicios de justicia centrados en las personas

III.c. Maximizar la producción de resultados justos

IV. LINEAMIENTOS DE LA AGENDA DE LARGO PLAZO PARA LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACCESO A LA JUSTICIA

VI.a. Agenda nacional de acceso a la justicia

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

I. LA JUSTIFICACIÓN DE UNA POLÍTICA PÚBLICA NACIONAL DE ATENCIÓN PRIMARIA INTEGRAL PARA PROBLEMAS SOCIO-LEGALES (por qué). Las necesidades jurídicas insatisfechas y las brechas de acceso a la justicia

II. LA FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA INTEGRAL DE ATENCIÓN LEGAL PRIMARIA (para qué). Acceder a los Derechos a través del Derecho y Canales Instituciones Efectivos. Consolidar Capacidades para la Ciudadanía Igualitaria. Asegurar las Condiciones Jurídicas de la Justicia Social



III. LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCION LEGAL PRIMARIA INTEGRAL EN ACCIÓN (qué). Servicios cercanos, integrales, desburocratizados y flexibles, enfocados en solucionar problemas

III.a. Servicios Cercanos, con Equidad Geográfica para la presencia en la Comunidad

III.b. Servicios Integrales, para cubrir todos los niveles de Acceso a la Justicia

III.c. Servicios desburocratizados y flexibles, enfocados en “solucionar problemas”

IV. EL MÉTODO DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN LEGAL PRIMARIA INTEGRAL (cómo). Las personas en el centro. Servicios Profesionalizados. Perspectiva Sistémica y Cooperación Institucional. Gestión Participativa. Transparencia y Rendición de Cuentas

IV.a. Primer principio: Poner a las Personas en el Centro

IV.b. Segundo Principio: Equipos profesionalizados y mejora continua

IV.c. Tercer Principio: Perspectiva sistémica y Cooperación Institucional

IV.d. Cuarto Principio: Gestión Participativa

IV.e. Quinto Principio: Transparencia y Rendición de Cuentas

PRIMERA SECCIÓN: EL MÉTODO DE TRABAJO DE LOS CAJ

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

I. DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN BRINDADO POR LOS CENTROS DE ACCESO A JUSTICIA

II. LA ATENCION DE CONSULTAS INDIVIDUALES

II.a. El concepto de Consulta. Inicio, desarrollo y finalización

II.b. Las intervenciones

II.c. Las Gestiones

II.d. La importancia de las gestiones de seguimiento en una consulta

II.e. Ejemplos gráficos de la atención de una consulta

II.f. Diagrama de flujo de la atención de un/a consultante



III. EL TRABAJO COMUNITARIO INTEGRAL DE LOS CENTROS DE ACCESO A JUSTICIA Y LA IMPORTANCIA DE LAS ARTICULACIONES INSTITUCIONALES Y SOCIALES

IV. LA POLÍTICA DE CALIDAD DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN

La Organización del CAJ

I. INTRODUCCIÓN

II. COMPROMISO CON EL BUEN SERVICIO PUBLICO

III. EL TRABAJO EN EQUIPO

III.a. La gestión interdisciplinaria

IV. LAS REUNIONES INTERNAS DE TRABAJO

V. EL HORARIO DE ATENCION A CONSULTANTES

VI. LAS LICENCIAS DEL PERSONAL

VII. LA ORGANIZACIÓN DE LA ATENCION A CONSULTANTES

VII.a. La organización edilicia

VII.b. El circuito de atención

VII.c. Las medidas de seguridad

VIII. LA RELACION ENTRE CENTROS DE ACCESO A JUSTICIA

VIII.a. Derivación de un/a consultante

VIII.b. Requerimiento de gestiones a otros CAJ

VIII.c. Interconsultas entre Centros de Acceso a Justicia



Las itinerancias

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LAS ITINERANCIAS

I.a. ¿En qué supuestos es pertinente iniciar una itinerancia?

II. PLANIFICACION Y PUESTA EN MARCHA DE UNA ITINERANCIA

II.a. Garantizar la capacidad de atención y su sustentabilidad

II.b. Identificar los barrios o zonas vulnerables donde realizar una itinerancia

II.c. Mapeo de instituciones y organizaciones

II.d. Identificar posibles aliados donde podría funcionar la itinerancia

II.e. Valorar las condiciones del lugar donde funcionará la itinerancia

II.f. Establecer compromisos y acuerdos con la institución u organización donde funcionará la itinerancia

II.g. Evitar el “celo territorial”

II.h. Definir, al menos, dos enlaces con el aliado institucional

III. FUNCIONAMIENTO DE LA ITINERANCIA

III.a. Acciones de comunicación y de difusión de la itinerancia

III.b. Cumplimiento de la frecuencia y horario de atención

III.c. Insumos básicos para su funcionamiento

III.d. Personal que acudirá a cada itinerancia

III.e. Fortalecimiento a la organización o institución alojante

III.f. El funcionamiento de la oficina del CAJ

IV. EVALUACION, SUSPENSION TEMPORAL O CIERRE DE ITINERANCIAS





Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA

I.a. Consejos generales para su realización

II. CLASES DE ACTIVIDADES DE EMPODERAMIENTO LEGAL COMUNITARIO

II.a. Charlas informativas

II.b. Talleres

II.c. Capacitaciones para el desarrollo de habilidades y destrezas

III. LAS ACTIVIDADES DE EMPODERAMIENTO COMO PARTE DE UNA ESTRATEGIA COMUNITARIA INTEGRAL

III.a. Proveer herramientas de Acceso a Justicia a la comunidad

III.b. Fortalecer la inserción y legitimación comunitaria del CAJ

IV. LA PLANIFICACION DE LA ACTIVIDAD

IV.a. Posibles tensiones territoriales

IV.b. Visión Republicana

IV.c. La planificación del contenido y metodología de la actividad

IV.d. La organización operativa de la actividad

V. EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

VI. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD

VI.a. Evaluación por parte de las personas participantes

VI.b. Auto-evaluación

VII. LA REGISTRACION EN EL SICAJ



Articulaciones Institucionales

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

II. CLASES DE ARTICULACIONES INSTITUCIONALES

III. EL DESARROLLO DE LAS ARTICULACIONES INSTITUCIONALES

III.a. Lineamientos para la realización de cada gestión de articulación institucional

III.b. La formalización de acuerdos de cooperación

III.c. Obstáculos que pueden surgir al establecer una articulación institucional

III.d. El mapeo de actores al comenzar a trabajar en un nuevo territorio

IV. SUSTENTABILIDAD DE LA RELACION INSTITUCIONAL

V. LAS REDES COMUNITARIAS

VI. REGISTRO EN EL SICAJ

Los operativos

I. CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y ALCANCES

I.a. ¿En qué supuestos es pertinente realizar un operativo?

II. LA EJECUCION DE LOS OPERATIVOS

II.a. Planificación

II.b. Desarrollo

II.c. Evaluación



III. EL ESTADO EN TU BARRIO (EETB)

III.a. ¿Qué servicios se brindan en el EETB?

III.b. ¿Cuál es el servicio que presta la Red de CAJ en el EETB?

III.c. La importancia de la relación institucional con otros organismos

III.d. La organización administrativa de los operativos del EETB

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

I. LA IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS TAREAS DEL CAJ

II. LA BASE PARA LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA DNPFAJ

II.a. Las metas e indicadores de los objetivos

III. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA SEMESTRAL

III.a. ¿Quiénes son los/as responsables de llevar adelante la planificación?

III.b. ¿Qué sucede si las acciones del plan de acción no logran cumplirse o si los resultados esperados no se realizan?

IV. LAS FASES DE LA PLANIFICACIÓN

IV.a. Evaluación de acciones y estrategias del periodo anterior y sus resultados

IV.b. La identificación de desafíos y la definición del plan de acción

IV.c. El análisis FODA

IV.d. Evaluación bimensual

IV.e. La identificación de desvíos o problemas relevantes

ANEXO I. FICHA DE PROCESO



El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

ADVERTENCIA PRELIMINAR

I. OBJETIVO E IMPORTANCIA DEL SICAJ

I.a. ¿Qué hacer si un CAJ no tiene acceso a internet?

II. EL ACCESO AL SICAJ Y LA CLAVE DE USUARIO/A

III. LAS FUNCIONES DEL SICAJ

III.a. El Módulo de “Dependencias”

III.b. El Módulo de Consultas

III.c. El Módulo de Personas

III.d. El Módulo de Actividades Institucionales

III.e. El Módulo de “Documentos, Guías y Manuales”

III.f. El Módulo de “Estadísticas”

IV. HERRAMIENTAS DEL SISTEMA

IV.a. Los “filtros”

IV.b. La herramienta de descarga de información

V. LA CARGA DE PERSONAS Y CONSULTAS

V.a. El Menú de creación de consultas y personas

V.b. El alta de una nueva persona

V.c. Registrando una nueva consulta

V.d. Las consultas Rápidas

VI. BUENAS PRACTICAS PARA LA REGISTRACION DE CONSULTAS

VI.a. Evitar la duplicación de consultas

VI.b. Describir en forma completa del motivo de la consulta

VI.c. Consejos para la correcta descripción de la consulta





El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

VII. BUENAS PRACTICAS PARA LA REGISTRACION DE INTERVENCIONES

VII.a. La selección del tipo de intervención

VII.b. Las Etapas de las intervenciones de Derivación Asistida a la Red Federal de Patrocinio Jurídico Gratuito y en la Mediación Comunitaria

VIII.b. Adjuntar los documentos redactados o la documentación correspondiente a la gestión

VIII. BUENAS PRACTICAS PARA LA REGISTRACION DE GESTIONES

VIII.a. El completo detalle de las gestiones

IX. BUENAS PRACTICAS PARA LA CARGA DE ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

IX.a. La descripción de las actividades institucionales

IX.b. Adjuntar fotos de las actividades

X. RESPONSABILIDADES DE LA COORDINACION REGIONAL EN RELACIÓN CON EL SICAJ

X.a. Datos del CAJ

X.b. Agentes

X.c. Itinerancias

X.d. Organismos alojados en el CAJ





SEGUNDA SECCIÓN: EL SERVICIO DE LOS CAJ EN ACCIÓN

La entrevista inicial

I. CONSIDERACIONES GENERALES

II. LA ENTREVISTA INICIAL DE UNA CONSULTA

III. PREMISAS DE LA ESCUCHA

III.a. Empatía

III.b. Escucha activa

III.c. Parafraseo

III.d. Imparcialidad

III.e. Confidencialidad

III.f. Re-victimización o victimización institucional secundaria

IV. PREGUNTAS

IV.a. Preguntas cerradas vs. Abiertas

IV.b. Información sobre la problemática específica: identificar personas, tiempo, modo y lugar

V. EL ABORDAJE INTEGRAL DE LAS ENTREVISTAS EN ACCION

ANEXO I: CHEQUEO DE SALUD LEGAL





La Intervención de Orientación

I. LA NECESIDAD DE FACILITAR EL ACCESO A PRESTACIONES Y SERVICIOS ESTATALES

II. LA INTERVENCION DE ORIENTACIÓN

II.a. ¿Cuál es la diferencia con el asesoramiento?

III. LAS CONSULTAS SIMPLES Y LAS CONSULTAS COMPLEJAS

III.a. Las consultas simples pueden ser un obstáculo para el cumplimiento de la misión institucional del CAJ

La Intervención de Asesoramiento

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA

II. LA ETAPA DE DIAGNOSTICO: Comprender los hechos de la consulta y analizar la situación de derecho de la persona

III. LA ETAPA DE ANALISIS Y DISEÑO DE ESTRATEGIAS: La presentación de las estrategias para abordar la problemática y la elección autónoma del consultante

III.a. ¿Cómo evaluar las probabilidades de éxito?

III.b. ¿Cómo evaluar los riesgos existentes?

III.c. La matriz de evaluación de posibilidades, éxito y riesgos

IV. LA ETAPA DE DEVOLUCION Y CONSEJO: Explicar a la persona sus derechos y clarificar los hechos de la situación planteada



V. ALGUNAS CUESTIONES PARTICULARES

V.a. ¿Qué sucede si las dos partes de un conflicto requieren el asesoramiento del Centro de Acceso a Justicia?

V.b. ¿La tarea de los/as agentes de los CAJ está alcanzada por el secreto profesional?

V.c. ¿Qué sucede si las condiciones subjetivas de la persona no permiten continuar el Asesoramiento?

La Intervención de Asistencia

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA ASISTENCIA

I.a. Diferencias entre la asistencia y otras intervenciones

II. CRITERIOS PARA DECIDIR CUANDO OFRECER ASISTENCIA A UNA PERSONA

II.a. Analizar la conveniencia y la capacidad del CAJ para llevarla adelante

II.b. Fomentar el empoderamiento de la persona

II.c. Respetar el interés y autonomía del/la consultante

II.d. Límites a la representación de su interés

III. LA SELECCIÓN DEL TIPO DE ASISTENCIA MÁS ADECUADA

III.a. Negociación frente a terceros

III.b. Confección de cartas documento y telegramas

III.c. Pedidos, reclamos y recursos administrativos

III.d. Las eximiciones de pago y los informes sociales

IV. PRINCIPIOS A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE UNA ASISTENCIA

IV.a. Deber de información y participación del/la consultante

IV.b. Evitar privilegios o abuso de poder

IV.c. Obrar con probidad y buena fe

V. EL SEGUIMIENTO Y FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN



La Intervención de Acompañamiento

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA

II. CRITERIOS PARA ESTABLECER CUÁNDO DEBE REALIZARSE UN ACOMPAÑAMIENTO

III. LAS ETAPAS DEL ACOMPAÑAMIENTO

III.a. Admisión y definición del objetivo específico a alcanzar

III.b. El inicio de las entrevistas

III.c. Posibles gestiones de un acompañamiento

III.d. La finalización

IV. ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE EL ACOMPAÑAMIENTO Y UNA TERAPIA O TRATAMIENTO PSICOLÓGICO?

La Intervención de Derivación Asistida

I. CONCEPTO DE DERIVACION ASISTIDA

I.a. Diferencias entre la Intervención de Derivación Asistida y otras gestiones e intervenciones

II. CRITERIOS PARA ESTABLECER CUÁNDO DEBE REALIZARSE UNA DERIVACION ASISTIDA

III. SUPUESTOS DONDE LA DERIVACION ASISTIDA ES OBLIGATORIA

IV. LOS MOMENTOS DE UNA DERIVACION ASISTIDA

IV.a. Las gestiones de asistencia para una correcta derivación

IV.b. El seguimiento durante la derivación asistida

IV.c. La evaluación y finalización de una derivación asistida



La Intervención de Mediación Comunitaria

I. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

- I.a. Las características de la mediación comunitaria
- I.b. Mediación comunitaria y acceso a la justicia
- I.c. Diferencias entre la mediación comunitaria y la mediación prejudicial

II. CRITERIOS PARA PROPONER O ACEPTAR UNA MEDIACIÓN COMUNITARIA

- II.a. No se recomienda la mediación comunitaria en los siguientes supuestos
- II.b. Se recomienda la mediación comunitaria en los siguientes casos
- II.c. El especial caso de las Comunidades Indígenas

III. EL DESARROLLO DE LA MEDIACION COMUNITARIA

- III.a. Admisión de la mediación comunitaria
- III.b. Convocatoria a la mediación
- III.c. Los trabajos de premediación
- III.d. La reunión de mediación
- III.e. La firma del Acta de Reunión de Mediación
- III.f. Síntesis gráfica del proceso de mediación

IV. EL ACUERDO EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

- IV.a. La formalidad de los acuerdos ¿Siempre deben ser por escrito?
- IV.b. Los requisitos de los acuerdos escritos

V. CRITERIOS PARA LA CARGA DEL SICAJ

- V.a. Las “etapas” de la intervención de Mediación Comunitaria

VI. EJEMPLOS DE CASOS REALES ATENDIDOS POR LOS CAJ



La intervención de Patrocinio Jurídico

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA DEL PATROCINIO JURIDICO

II. ¿CUÁNDO DEBE OFRECERSE UN PATROCINIO JURIDICO?

II.a. La condición de vulnerabilidad de la persona

II.b. La existencia de un servicio de patrocinio jurídico gratuito y/o accesible para la persona

II.c. El objeto del juicio. Casos excluidos del patrocinio jurídico

III. PATROCINIO JURIDICO REALIZADO DIRECTAMENTE POR LOS/AS AGENTES DEL CAJ

IV. DERIVACIONES ASISTIDAS A LA RED FEDERAL DE PATROCINIO JURÍDICO

IV.a. Protocolo para la asignación de casos a la red federal de patrocinio jurídico

V. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL/DE LA CONSULTANTE EN EL MARCO DE UN PATROCINIO

V.a. Derecho a la información

V.b. Gratuidad del Servicio. Alcances

V.c. Obligaciones

ANEXOS DEL PROTOCOLO DE DERIVACION A RED FEDERAL DE PATROCINIO JURIDICO GRATUITO





TERCERA SECCIÓN: LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LOS CAJ

Perfiles de los/as agentes de los CAJ

I. INTRODUCCIÓN

II. CONDICIONES INDISPENSABLES PARA LA LABOR EN UN CAJ

III. RESPONSABILIDADES GENERALES

IV. LA LABOR DE LOS/AS ABOGADOS/AS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

V. LA LABOR DE LOS/AS TRABAJADORES/AS SOCIALES EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

VI. LA LABOR DE LOS/AS PSICOLOGOS/AS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

VII. LA LABOR DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO/A EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

VIII. LA LABOR DE LOS/AS MEDIADORES/AS COMUNITARIOS/AS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

La Coordinación de los CAJ

I. LA TRASCENDENCIA DE LA COORDINACION DEL CAJ

II. FUNCIONES ESPECIFICAS DE LA COORDINACION DEL CAJ

III. LIDERAZGO EN LA ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

IV. GESTIÓN ADMINISTRATIVA





V. RELACION CON LA COORDINACIÓN REGIONAL

VI. PERFIL PROFESIONAL Y HUMANO

La Coordinación Regional

I. EL ROL DE LA COORDINACIÓN REGIONAL

II. RESPONSABILIDADES PRIMARIAS DE LA COORDINACION REGIONAL

II.a. Responsabilidades relativas a Cada Centro de Acceso a Justicia a su cargo

II.b. Responsabilidades relativas a su región

II.c. Responsabilidades ante la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia

III. CONDICIONES INDISPENSABLES PARA LA LABOR DE COORDINACION REGIONAL

III.a. Conocimientos y experiencia necesaria

III.b. Habilidades y rasgos personales

IV. LA TAREA DE SUPERVISION DE LA LABOR DE LOS CAJ

IV.a. Las instancias de comunicación con los equipos de los CAJ

IV.b. Las modalidades de supervisión

V. LA TAREA DE ARTICULACION INSTITUCIONAL

VI. LA VINCULACION CON LA DNPFAJ Y ENTRE COORDINADORES/AS REGIONALES



Comunicación y Difusión

I. LA COMUNICACIÓN Y EL DESARROLLO DE LA POLITICA PUBLICA DE ACCESO A LA JUSTICIA

II. PLANIFICACION DE LAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN

II.a. ¿Qué acciones de comunicación pueden realizar los CAJ?

II.b. ¿Cómo decidir el mejor plan de comunicación a desarrollar?

III. LA RELACIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

III.a. Relevamiento de medios y relación con la prensa

III.b. Las herramientas de difusión y el lenguaje utilizado

III.c. Entrevistas

III.d. Gacetillas de Prensa

IV. EL USO DE PIEZAS GRÁFICAS

IV.a. Las piezas diseñadas por la DNPFAJ

IV.b. El diseño de piezas específicas por parte de los CAJ

V. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL

V.a. ¿Qué puede difundirse a través de estos canales?

V.b. ¿Qué información debe brindar el CAJ al Área de Comunicación?

V.c. ¿Qué material audiovisual se requiere o puede utilizar?

VI. LA COMUNICACIÓN INTERNA



CUARTA SECCIÓN: SERVICIOS ESPECIALES

Área de Atención al Ciudadano

- I. EL AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- II. ASIGNACION DE CASOS Y REGISTRO
- III. ALTA DE UNA CONSULTA EN EL SICAJ
- IV. IDENTIFICACION DEL/DE LA CONSULTANTE
- V. DERIVACION A UN CAJ
- VI. CONSULTAS EN LAS QUE SE BRINDA ASESORAMIENTO
- VII. IMPOSIBILIDAD DE CONTACTO
- VIII. LOS CRITERIOS DE REGISTRACION DE CONSULTAS ATENDIDAS POR EL AREA DE ATENCION AL CIUDADANO

ANEXO I: DISPOSICION DNPFAJ N° 1/2016

ANEXO II: CARTA A CONSULTANTE (DERIVACIÓN A CAJ)

ANEXO III: INFORME FINAL (DERIVACION A CAJ)

ANEXO IV: CARTA A CONSULTANTE (ASESORAMIENTO)

ANEXO V: INFORME FINAL (ASESORAMIENTO)

ANEXO VI: INFORME FINAL (IMPOSIBILIDAD DE CONTACTO ABSOLUTA)

ANEXO VII: CARTA A CONSULTANTE (IMPOSIBILIDAD DE CONTACTO)

ANEXO VIII: INFORME FINAL (IMPOSIBILIDAD DE CONTACTO SIN RESPUESTA A CORREO)



VII. LA ORGANIZACIÓN DE LAS ITINERANCIAS

VII.a. La selección del lugar de atención en cada itinerancia

VII.b. La difusión previa

VII.c. La cancelación de una visita

VII.d. Las gestiones en cabeceras departamentales

VIII.LA RELACION CON LAS PERSONAS DEL MEDIO RURAL

IX. EL DERECHO A LA PARTICIPACION. SU IMPORTANCIA PARA EL ÉXITO DEL SERVICIO

IX.a. Mecanismos de participación comunitaria

IX.b. El proceso de participación

IX.c. Cómo desarrollar procesos participativos

IX.d. Formas de implementación

X. INDICACIONES PARA EL USO DEL MOVIL

XI. PROTOCOLO DE SEGURIDAD

XII. ENCUESTA DE LINEA DE BASE Y EVOLUCIÓN SEMESTRAL

ANEXO I: Herramienta de planificación del servicio rural itinerante

ANEXO II: Encuesta de línea de base





Línea 0800-222-3425

I. LA LINEA DE ACCESO A LA JUSTICIA

II. REGLAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA LÍNEA

III. PROTOCOLO DE ATENCION

III.a. Quejas sobre un CAJ

III.b. Consultas a ser derivadas a una línea de atención telefónica especializada

III.c. Consultas a ser derivadas a un CAJ

IV. CRITERIOS DE REGISTRACIÓN EN SICAJ

IV.a. Consultas derivadas a una línea de atención especializada

IV.b. Consultas derivadas a un centro de acceso a justicia

Servicio Rural Itinerante

I. EL PROYECTO CORREDOR NORTE

I.a. Salud y Justicia

II. ACCESO A LA JUSTICIA Y RURALIDAD

III. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO RURAL ITINERANTE

IV. EL AREA DE COBERTURA

V. EL MAPEO DE ACTORES

VI. LA FRECUENCIA DE CADA ITINERANCIA



PRESENTACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

El **Manual de Trabajo de los Centros de Acceso a Justicia** consolida, sistematiza y desarrolla los principios, objetivos, método, aprendizajes y buenas prácticas de trabajo del servicio de atención legal primaria integral que lleva adelante el **Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación**, en el ámbito de la **Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia**.

Los **Centros de Acceso a Justicia** se han institucionalizado como una política pública de alcance nacional, con presencia efectiva en la comunidad, servicio de calidad centrado en las personas y abordaje integral de las necesidades jurídicas de quienes más necesitan la presencia y apoyo público para hacer realidad sus derechos.

El proceso de diseño, elaboración y edición de este manual fue realizado con la cooperación del **PNUD Argentina**, en el marco del Proyecto **PNUD ARG 16/022: “Programa Promoviendo los Objetivos del Desarrollo Sostenible a través del acceso a la justicia de personas en situación de vulnerabilidad”**, a cargo de la **Secretaría de Justicia de la Nación**.

El trabajo también institucionaliza el proceso de mejora continua de la **Política de Calidad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación**, que tiene como uno de sus compromisos el de **“promover el acercamiento y el acceso a la justicia de la ciudadanía, particularmente a aquellos sectores más vulnerables de la población”**.

La producción del manual fue coordinada por Facundo Ureta, contó con la investigación general de Gabriela Vázquez y su realización contó con el generoso aporte de: Julián Bonino, Natalia Sierra, Alejandro Martín Carvalán (CAJ Bahía Blanca), Ezequiel Palavecino (CAJ Bariloche), Bárbara Corte (CAJ Barracas), Alejandra Di Nella, Diana Rosenfeld, Silvia Marinelli, Cristina Auteri, Marisa Gwiazda, Eliana Jimenez Da Silva, Oscar de la Turi, Marina Sol Cortés, María Alejandra Di Nella, Natalia González (CAJ Caballito), Fabiana Vittar, Pamela Boix (CAJ Campo Gallo), Alejandra Rech, Ariel Scala, Noelia González (CAJ Constitución), Paula Leiva, Nieves Ferreira, Andrea Sutter, Rocío Gómez (CAJ Córdoba, Barrio Cabildo), Sergio Carullo (CAJ Córdoba, Barrio Maldonado), Leonardo Otarán (CAJ Corrientes), Adriana Sosto (CAJ Florencia Varela), José Luis Céspedes, Ximena Miranda (CAJ Formosa), Ignacio Rubiolo (CAJ J.J.Castelli), Nicolás Crivelli, María Mercedes Gómez Bolognese, Lucía Astudillo, Ana Paula Sorba (CAJ Junín), Silvina Silva (CAJ La Matanza, Villa Palito), Tomas Ronga (CAJ La Plata, La Usina), Javier González (CAJ La Plata, Villa Elvira), Bruno De Pascuale (CAJ Mendoza), Georgina Sabadini, Argentina Figueroa, Analía Abeles, Claudio Ianello, Juana Rados, Hernán Ricaurte, Mariela Fernandez Zuker, Carolina Ocampo, Agustina Sespede, Gabriela Pezzi (CAJ Montserrat), Juan Manuel Lobo (CAJ Morón), Laura Poblet, Ezequiel Martínez, Lorena Polo, Vanesa Milla Bomabia, Johana Del Fabro, Iris Zamudio (Hospital de Derechos Once), María José Maidana (CAJ Olavarría), Gonzalo Moreira (CAJ Pilar), María

Cecilia Nacuzzi, José Salinas (CAJ Rawson), Carolina Lorenzo (CAJ San Martín), Marina Minoldo, (CAJ San Nicolás), Franco Montes, Yanina Andrea Carazo Cricco (CAJ San Juan), Romina Tapia (CAJ San Ramón de la Nueva Orán), Gisela González, Florencia Lezica (CAJ San Salvador de Jujuy, Centro), Rafael Meriles (CAJ San Salvador de Jujuy, Alto Comedero), María José Bournissent (CAJ Santa Fe), Paola Mansilla Daldos, Eliana Mercedes Abdala, Gisela Méndez, Carlos Ezequiel Lugones, María Belén Gómez (CAJ Santiago del Estero), Alejandra Azumendi, Javier Jesús López Araya, Roxana Sini, Danilo Pelayes, Ariel Benedetto (CAJ San Rafael), Trinidad Santa Cruz, Marcela Viviana Crha, María Inés De Aparici (CAJ San Pedro de Jujuy), Carlos Garmendia, Facundo Adad (CAJ Tucumán, Centro), Hugo Alfredo Sosa López (CAJ Tucumán, Sur), María Barrera (CAJ Valle Viejo), Clara Piccone Ariel Pereira, Cristina Chamorro, Sebastián Higuera, Giselle Zarco, Martín Narvaja, Juliano Sena, Juan Manuel Gentile (CAJ Villa 1-11-14), Augusto Flores (CAJ Villa 15), Mónica Pacheco (CAJ Villa 21/24), Noelia Piszewki (CAJ Villa María), Gabriela Gioia (CAJ Villa Soldati), Silvina Ramírez, Cecilia Jezieniecki (Proyecto Corredor Norte), Florencia Strods, Mariela Puga, Guillermo Garay Samper, Diego Somoza, Alejandra Manzano, Gaspar Tizio, Augusto Moeykens, Guillermo Galván (Coordinaciones Regionales), María de la Paz Carpani, Mariano Alonso, Florencia Brandoni, Ariel Alcuri, María Yaconis, María Celeste Iglesias, Mariano Garnero, Rocío Bilbao y Pilar Oteríño, (DNPYFAJ)



Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

INTRODUCCIÓN



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación



INTRODUCCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

PERSPECTIVA GENERAL SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACCESO A LA JUSTICIA



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

I. EL ACCESO A LA JUSTICIA COMO UN CAMPO DE CONOCIMIENTO Y ACCIÓN: DERECHOS HUMANOS. DESARROLLO HUMANO Y CRECIMIENTO CON INCLUSIÓN.

El acceso a la justicia se desarrolló como un campo de conocimiento, trabajo y acción institucional desde la última parte del Siglo XX, a partir de la identificación de que el avance en la realización de los ideales del estado de derecho, la igualdad de ciudadanía y los derechos humanos requiere del establecimiento de canales institucionales adecuados para la efectiva gestión de los derechos.

En una primera etapa, el acceso a la justicia se enfocó en la accesibilidad a los tribunales de justicia y en la superación de obstáculos objetivos (económicos, geográficos, burocráticos), con un enfoque centrado en la reforma institucional. Así, en las últimas décadas del siglo XX, los estados avanzaron en la simplificación de procesos judiciales, mejorar la infraestructura y sistemas de gestión de los tribunales (informatización, oficinas de gestión judicial), desarrollar mecanismos prejudiciales o administrativos que redujeran la litigiosidad (mediación, tribunales arbitrales administrativos, etc.), implementar procesos judiciales adecuados para nuevas conflictividades (acciones colectivas, habeas data, etc.), reducir costos para ciertos procesos (justicia de consumidor, etc.), y optimizar su desarrollo y operación (oralidad, sistema adversarial, etc.).

En los últimos años, el campo de acceso a la justicia se amplió y transformó en varias dimensiones que vamos a reseñar a continuación. Pero desde el punto de vista más general se advierte que dicho campo se ha comenzado a configurar como una perspectiva para analizar y evaluar varias dimensiones de la vida social.

El acceso a la justicia se re-dimensiona como acceso a derechos y no simplemente como la posibilidad material de acudir al sistema de justicia formal (Poder Judicial) para que un/a juez/a repare la vulneración de un derecho. Desde esta perspectiva se traduce no solo en campo de análisis sino también en una práctica y en una forma de trabajo que pone a las personas en el centro, superando visiones tradicionales y acotadas del acceso a la justicia.

En efecto, la perspectiva más tradicional ve al acceso a la justicia como un derecho más, uno de esos que no estaba previsto expresamente pero que, por vía interpretativa primero y por la incorporación de Tratados sobre DDHH después ha ido recibiendo normatividad. Una posición un poco más amplia concibe al acceso a la justicia como una herramienta/garantía para el cumplimiento de otros derechos. La “carta de acceso a la

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

justicia” resulta funcional cuando además de la violación a un derecho, se configura una imposibilidad material para su reclamación.

Estas posiciones que han primado en estudios sobre acceso a la justicia desde hace más de medio siglo tienen la debilidad de sesgar la noción de acceso al rol de la profesión legal y circunscribir su operación al esquema tradicional del Poder Judicial.

Si bien el trabajo sobre el funcionamiento y organización de las instituciones de justicia formal es relevante para mejorar la efectividad de los derechos, ello difícilmente transformará las condiciones que le impiden a las personas (especialmente a aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad) acceder a sus derechos, debido a que la naturaleza del poder judicial es típicamente reparatoria y retrospectiva, es decir que acciona luego de la vulneración de un derecho a intentar recomponerlo.

Los ámbitos institucionales, procesos y herramientas del poder judicial tradicional resultan solo parcialmente adecuados para la mayoría de las personas y sus necesidades legales, y resultan incompletos, parciales y limitados para el acceso a derechos de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad. Esto es así, principalmente, por la variedad, diversidad e interrelación de los derechos comprometidos, la debilidad de sus posibilidades materiales de enfrentar procesos formales y la existencia de barreras subjetivas (simbólicas, culturales, relacionales, etc.) que impedirían su actuación autónoma, incluso si las barreras objetivas y formales del poder judiciales fueran removidas.

Sobre esta base se desarrolla una visión superadora y más completa sobre el acceso a la justicia, centrada en la identificación de barreras multidimensionales, muchas de las cuales suelen originarse en la propia gestión estatal, que de seguro impactarán en las poblaciones vulnerables. La perspectiva de acceso a la justicia se proyecta de manera integral para observar las condiciones sociales de desventaja, los procesos institucionales que impactan sobre los derechos, y también la capacidad efectiva de las respuestas formales e informales para superar las necesidades jurídicas.

La perspectiva integral de acceso a la justicia se reafirma en el desplazamiento de ciertos enfoques tradicionales:

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

❖ De la perspectiva basada en lo institucional hacia el foco en la experiencia de las personas. Del acceso a tribunales al acceso a derechos.

El desarrollo de los estudios de Necesidades Jurídicas, la agenda del “empoderamiento jurídico” y los avances en los estudios de género y de enfoque diferencial han transformado el conocimiento de las brechas y obstáculos de acceso a la justicia para identificar, profundizar y expandir el análisis y trabajo sobre las diversas condiciones subjetivas (simbólicas, culturales, relacionales, etc.) del acceso a la justicia y el ejercicio efectivo de los derechos y su impacto, así como para avanzar en iniciativas adecuadas para superarlos.

El eje en las personas refuerza la superación de abordajes formalistas en este campo. La perspectiva de acceso se orienta hacia el logro de condiciones de empoderamiento, de ejercicio efectivo de ciudadanía y los derechos.

❖ Del diseño fragmentado “centrado en el caso” hacia la perspectiva integral y holística centrada en las necesidades jurídicas de las personas y comunidades

El desplazamiento antes mencionado también transforma la unidad de análisis y trabajo para pensar los problemas de acceso; que deja de ser “el caso o el conflicto” y pasa a ser “la persona y sus necesidades jurídicas insatisfechas”. Este cambio de perspectiva demanda un enfoque integral y holístico. No basta con lograr que un caso llegue a la justicia, o se resuelva mediante una decisión imparcial, sino que debe atenderse a que la situación de la persona se transforme en el sentido de la ciudadanía, la autonomía y el empoderamiento.

Del mismo modo, el abordaje preventivo y resolutorio de la conflictividad legal debe adecuarse para procesar las conexiones e implicancias indirectas de los casos o situaciones particulares, a fin de proveer soluciones estructurales, evitar revictimizaciones, etc. La fragmentación de la conflictividad familiar, social o personal en base a dinámicas tradicionales de recorte de “casos” se revela como autofrustrante, parcializada y en última instancia inefectiva.

❖ Del énfasis exclusivo en lo judicial hacia la perspectiva sistémica

Al mismo tiempo que se produce un giro en la consideración de los obstáculos y brechas en el campo del acceso a la justicia, también comienza a producirse una transformación en la aproximación hacia las respuestas y soluciones a tales problemas.

En primer lugar, el poder judicial deja de ser el ámbito por excelencia en el que construir respuestas. La evidencia empírica global revela que una proporción mínima de los problemas y conflictos jurídicos encuentra caminos de gestión y resolución en los tribunales de justicia y que el recurso a los tribunales es la última opción para las personas en su vida cotidiana. Por otro lado, los estados modernos han desarrollado numerosas y diversas instancias no

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

judiciales de gestión de conflictividad (agencias administrativas de protección, control, supervisión, etc.). Asimismo, las dimensiones subjetivas de los obstáculos de acceso (conocimiento, motivación, acción, etc.) demandan la acción y las mediaciones de agentes y actores comunitarios y sociales e institucionales de los campos más diversos en el proceso de construcción de empoderamiento legal individual y comunitario. Finalmente, diversos actores institucionales fuera del poder judicial como las facultades de derecho, colegios de abogados, ONGs, etc. desempeñan crecientes e importantes responsabilidades y roles en la generación de respuestas y ofertas de servicios que contribuyen a superar algunas de las brechas existentes, junto con la acción de los ministerios públicos, la administración, etc.

El sector justicia se identifica así como un ecosistema que debe articularse funcionalmente para maximizar su capacidad de impacto ante los nuevos desafíos que genera la brecha en la justicia.

Esta es la conformación del campo de conocimiento y trabajo en el acceso a la justicia en la actualidad. Un terreno móvil, en evolución, en el que confluyen diversas perspectivas, saberes, entornos institucionales y agendas.

II. DESAFÍOS GLOBALES Y NACIONALES PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA. LAS BRECHAS DE ACCESO A LA JUSTICIA Y SU IMPACTO

En 2019 se publicó el reporte internacional “Justicia para Todos”, producido por un grupo de trabajo internacional del que participó el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

El reporte identifica con precisión y la mayor evidencia disponible las brechas de acceso a la justicia, su conformación e impacto, así como los desafíos que deben resolverse para avanzar en su superación.

El documento completo puede consultarse en https://docs.wixstatic.com/ugd/6c192f_13a9603a56204790905377be01f5314e.pdf

Seguidamente sintetizamos algunos de sus hallazgos, fundamentales para dimensionar adecuadamente el contexto y horizonte de las políticas de acceso a la justicia a la luz de los desafíos globales en la materia.

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

La brecha de justicia global

5.1 mil millones de personas privadas de justicia.

Oportunidades
de la justicia

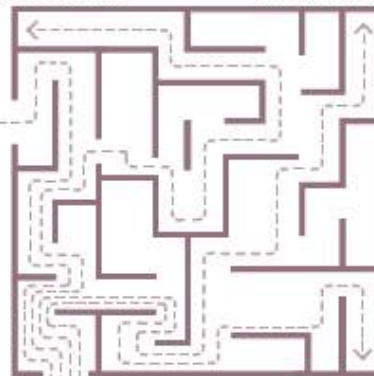
4.5 mil millones
están excluidos de las oportunidades sociales, económicas y políticas que brinda la ley.

- Carece de prueba de vivienda o tenencia de la tierra
- Empleado en la economía informal
- Carece de identidad legal

1.5 mil millones
tienen problemas de justicia que no pueden resolver.

El problema de la justicia no se resolvió.

La justicia era demasiado lenta, costosa o injusta.



Tiene un grave problema de justicia penal, civil o administrativa.

No sabía dónde buscar justicia o no consiguió ayuda.

250 millones
viven en condiciones extremas de injusticia, sin ninguna protección legal significativa.

- Conflicto
- Esclavitud
- Apatridia

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

II.a. Comprendiendo los problemas de la justicia¹

A pesar de las diferencias entre países y la diversidad de los sistemas jurídicos, las encuestas nos demuestran que muchos de los problemas de la justicia que enfrentan las personas alrededor del mundo suelen ser similares.

Esto no es sorprendente. La necesidad de justicia refleja la relación de las personas con sus familias y comunidades. Se forma a través de la conducta de las empresas y sus gobiernos. Y es influido por las disparidades de oportunidades, riquezas y poder.

Los análisis de datos de encuestas a nivel mundial nos muestran que existen seis áreas donde se encuentran la mayoría de los problemas de justicia.

❖ **Aproximadamente, una de cada cinco personas tiene problemas relacionados con a la violencia y el delito.**

La necesidad de justicia urge más para aquellos que son víctimas de violencia y delitos graves. La violencia va desde los abusos altamente visibles (por ejemplo, cuando el crimen organizado llega a una comunidad) hasta la violencia en gran parte oculta, como la violencia doméstica y el maltrato infantil.

❖ **Casi un cuarto de las personas están involucradas en controversias sobre viviendas, tierras o con sus vecinos.**

En muchos países, los conflictos sobre los límites o el uso de las tierras constituyen la mayor parte de estos problemas. En otros países, predominan los conflictos con los vecinos sobre el ruido, la basura, los estacionamientos o el ganado. Mientras tanto, las controversias entre arrendadores y arrendatarios ocurren a menudo incluso en países donde la ley de contratos se encuentra bien establecida.

❖ **Un tercio de las personas tienen problemas legales relacionados con el dinero y las deudas, o como consumidores.**

Tienen dificultades para pagar el dinero adeudado o recuperar el dinero prestado. Venden un producto o servicio, pero no reciben el pago por ello. Padecen cortes en el servicio de electricidad o el suministro de agua, o en su conexión telefónica. O buscan una solución judicial debido a una mala o defectuosa provisión de servicios o de bienes de consumo.

¹ Extracto del reporte internacional “Justicia para Todos”, pág. 58-60

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

❖ **Una de cada cinco personas tiene problemas relacionados con el acceso a los servicios públicos.**

A muchos se les niega la atención médica, educación, agua, saneamiento, electricidad y pagos de beneficios. Muchos, también, no pueden conseguir las actas de nacimientos para sus hijos, la documentación de identidad para sí mismos u otra documentación necesaria para comprobar la ciudadanía, la residencia o su condición migratoria y para acceder a los servicios que necesitan.

❖ **Casi una de cada 11 personas están involucradas en controversias familiares.**

Sus problemas legales están relacionados con el divorcio y la separación, el pago de la manutención de los hijos, conflictos sobre testamentos y violencia doméstica. Algunas de estas controversias quedan dentro del hogar; otras se extienden a las distintas ramas de la familia. Las mujeres y los niños sufren desproporcionadamente de estos problemas, y por su falta de empoderamiento, puede ser más difícil de resolverlos y recuperarse de las consecuencias.

❖ **Una de cada 12 personas tiene necesidades jurídicas relacionadas con el empleo o sus empresas.**

Se les niegan los sueldos o los beneficios, son despedidos injustamente o son acosados (sexualmente o de otra forma) o están expuestos a riesgos de salud y seguridad en el lugar de trabajo. Otros enfrentan el acoso o son sobornados por las autoridades, tienen dificultades para obtener los permisos de trabajo o tienen problemas relacionados al empleo en el sector informal.

Desde luego, la importancia relativa de estos problemas difiere entre los países. Cuando la tasa de crímenes es alta, las personas urgentemente necesitan protección contra la violencia. La índole y la frecuencia de las controversias familiares difieren según las culturas. Están fuertemente influenciadas por las normas de género y por el empoderamiento de las mujeres y los niños. Muchas controversias se originan en la naturaleza de la economía. Cuando muchas personas se dedican a la agricultura, por ejemplo, habrá más litigios sobre la propiedad de las tierras. A medida que los países se vuelven más ricos, las controversias sobre los temas de consumo se vuelven más frecuentes.

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

Problemas de Justicia que las personas enfrentan



En su proyección nacional, las brechas de acceso a la justicia también se han analizado y diagnosticado de manera concreta y específica. En el contexto del proceso participativo de elaboración de políticas públicas conocido como Justicia 2020 se ha producido un diagnóstico participativo sobre los desafíos estructurales en el Acceso a la

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

Justicia, cuyos hallazgos están consolidados en el documento que seguidamente sintetizamos.

II.b. Síntesis diagnóstica. Acceso a la justicia en argentina

Los estados garantizan el acceso a la justicia cuando sus habitantes cuentan con herramientas personales e institucionales adecuadas para prevenir y resolver conflictos legales y hacer efectivos los derechos y las responsabilidades públicas y privadas correlativas.

El enfoque de los derechos humanos para acceder a la justicia abarca el derecho del individuo a recurrir a los órganos judiciales y no judiciales de resolución de conflictos para obtener un remedio que permita hacer efectivos sus derechos.

El perspectiva de acceso a la justicia debe estar centrada en las personas y la mejora de su experiencia al enfrentar un problema o necesidad jurídica², orientarse a la superación de brechas y obstáculos que limitan su capacidad para resolver equitativamente sus conflictos legales, y adoptar una perspectiva integral y transformadora del sistema de justicia, que comprenda mucho más que las instituciones y procedimientos judiciales formales.

El desafío para la realización del acceso a la justicia es doble: se deben implementar y poner en acción las herramientas efectivas que resuelvan los obstáculos de acceso, y se debe prestar atención especial a resolver las desigualdades que impactan en las personas con mayor vulnerabilidad social. En atención a esta visión, el acceso a la justicia tiene un rol preponderante para reducir la pobreza estructural ya que son las personas en situación de vulnerabilidad a quienes les afecta más directamente la falta de conocimiento y capacidad en el ejercicio de derechos.

Cuando se coloca a las personas y sus necesidades jurídicas en el centro de la perspectiva y se adopta un enfoque integral sobre las respuestas de los sistemas de justicia se advierten tres componentes centrales para que la garantía de acceso igualitario a la justicia pueda realizarse:

² El enfoque de acceso a la justicia centrado en las personas utiliza el concepto de “necesidad jurídica” como elemento básico. Se identifica como necesidad jurídica a la situación en la que una persona enfrenta un problema de características legales en sentido amplio y carece de herramientas para resolverlo por su cuenta, sea o no que lo reconozca como tal y haya o no un remedio y canal institucional adecuado para resolverlo. Así, el concepto se refiere a la situación subjetiva de las personas en la vivencia y experiencia de los problemas o conflictos de su vida cotidiana.

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

- ❖ **Las personas reconocen sus necesidades jurídicas:** La posibilidad efectiva de las personas para comprender y reconocer en su vida cotidiana la dimensión legal de un problema personal, familiar o social que atraviesa, para identificar sus derechos y responsabilidades y comprender sus opciones para resolverlos con equidad.
- ❖ **Las personas tienen capacidad y apoyo para actuar y superar sus necesidades jurídicas:** La posibilidad efectiva para ponerse en movimiento de manera conducente para resolver el problema o conflicto en el marco institucional, y mantener la acción hasta su resolución efectiva.
- ❖ **El sistema institucional es efectivo para procesar y resolver conflictos y necesidades jurídicas:** La capacidad de los canales y procesos desplegados por los actores y agentes del sistema de justicia para la gestión y solución equitativa y oportuna de las necesidades y problemas legales de la comunidad.

Los tres componentes están en relación constante y deben desplegarse como un ciclo de refuerzo mutuo para acelerar el proceso de realización del acceso a la justicia. Correlativamente, la falla en cualquiera de ellos impacta negativamente también en los otros³.

De acuerdo con el creciente consenso global en la materia, los estudios de necesidades jurídicas insatisfechas son una herramienta fundamental y efectiva para construir diagnósticos e indicadores adecuados de los desafíos de acceso a la justicia con perspectiva centrada en las personas y enfoque sistémico⁴.

En este sentido, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realizó en 2016 el primer **Estudio Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas**, que constituye una línea de evidencia adecuada, integral y comprehensiva, para la construcción del presente diagnóstico. Sus hallazgos generales, en relación con los tres componentes

³ Las vinculaciones entre las fallas en una dimensión y su impacto en las otras son las más fáciles de identificar. Por ejemplo, si las personas no pueden reconocer la dimensión legal de sus problemas no se pondrán en acción para resolverlos. Del mismo modo, cuando las dinámicas de acción elegidas ante los conflictos transitan fuera de los canales públicos reconocidos, la efectividad institucional resulta menoscabada. Menos obvios pero igualmente directos son los impactos positivos y de refuerzo mutuo entre las dimensiones: Instituciones que adopten enfoques preventivos y de acción temprana ante la conflictividad promoverán la habilidad para el reconocimiento adecuado en la comunidad; el fortalecimiento y apoyo en la acción de las personas genera aprendizajes que fortalecen su capacidad de reconocimiento ante futuros problemas; la efectividad en la respuesta institucional a cierta conflictividad incentiva a las personas a acudir y usar dichos canales.

⁴ Ver OSJI-OECD "Leveraging the SDGs for Inclusive Growth: Delivering Access to Justice for All", París 2016. Ver también el reporte "Legal Needs Survey and Access to Justice", 2018.

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

del acceso a la justicia son los siguientes:

- El 66 % de las personas experimentan regularmente conflictos legales (tienen al menos un problema legal).
- El 54 % de quienes experimenta conflictos legales requieren alguna clase de asistencia y apoyo para resolverlos (tienen al menos una necesidad jurídica).
- El 35 % de quienes requieren asistencia y apoyo no lo consiguen o no lo consiguen de manera adecuada (tienen una necesidad jurídica insatisfecha).
- El 43 % de quienes experimentan un conflicto legal considera que no tenía información ni conocimiento adecuado sobre cómo lidiar con la situación y el 51 % entiende que su experiencia hubiera sido muy diferente si hubiera contado con mejor información, actuado preventivamente o buscado ayuda antes y con mayor celeridad.
- El 23 % de quienes experimentan un conflicto legal no toma ninguna medida activa para enfrentarlo. Sólo el 22 % acude a canales institucionales formales, y menos del 5% de los problemas legales identificados fue resuelto mediante poder judicial.
- El 61 % de la población considera que el sistema judicial formal está poco preparado para resolver conflictos y proteger los derechos.

Los resultados generales de Argentina son consistentes con lo que estudios semejantes han arrojado en otros países. En este sentido, los hallazgos y diagnósticos generales encuentran correlaciones directas entre el nivel de desarrollo humano de los países y los resultados en términos de los componentes de reconocimiento de necesidades jurídicas y capacidad de acción, al tiempo que se identifican a la educación y el empleo como los predictores más relevantes con respecto a esas condiciones⁵.

El estudio nacional también reveló la correlación directa entre diversas condiciones de vulnerabilidad social (discapacidad, pertenencia a comunidades indígenas, pobreza estructural) y la mayor exposición a problemas jurídicos y déficits en el conocimiento y la capacidad de acción para lidiar con ellos.

Seguidamente se reseñan los problemas específicos que se identifican en cada uno de los componentes del ciclo de acceso a la justicia, y ejercicio de derechos, sus causas y su impacto.

⁵ Cfme. "Understanding Justice Needs: The Elephant in the Courtroom", Hill, 2018

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

A.- Obstáculos relativos al reconocimiento de problemas y conflictos legales, el conocimiento de los derechos y responsabilidades correlativas y la identificación de caminos para resolver conflictos y problemas con dimensión legal.

A.1.- Las regulaciones legales sobre diversos aspectos de la vida cotidiana suelen ser ordinariamente desconocidas para la población y no son utilizadas para entender y dirimir los conflictos:

En la actualidad, prácticamente todos los aspectos de la vida personal, familiar, económica y social están cubiertos de legalidad y son objeto de extensas regulaciones de múltiples niveles, que habitualmente son ignoradas por los ciudadanos; particularmente cuando tales reglas y regulaciones no se refieren a cuestiones básicas que la propia moral social tiene resueltas (ej, los delitos más graves).

La cantidad, complejidad, el cambio y también el incumplimiento generalizado de reglas y reglamentos, alejan y aíslan a la ciudadanía del conocimiento de las normas de la comunidad, y su utilización para comprender y encuadrar las situaciones conflictivas que atraviesa.

A.2.- Numerosos problemas legales y de afectación de derechos no son reconocidos como tales por quienes resultan afectados/as por ellos, como resultado de dinámicas y prácticas sociales e institucionales que los invisibilizan, mantienen y refuerzan patrones de vulneración culturalmente arraigados:

El caso más visible en los últimos tiempos ha sido el de la violencia de género y las situaciones de discriminación basadas en el género, que hasta hace poco resultaban naturalizadas y hacían muy difícil o imposible para las víctimas su reconocimiento como tal. En general este tipo de problemas impacta desproporcionadamente en grupos tradicionalmente desaventajados y en situación de vulnerabilidad social, en relación con los principios, reglas instituciones y procesos que podrían proteger efectivamente sus derechos.

A.3.- La ciudadanía generalmente desconoce las múltiples herramientas, canales, procedimientos e instituciones disponibles para superar muchas necesidades jurídicas y gestionar múltiples problemas o conflictos de dimensiones legales, así como los cursos de acción posibles ante tales situaciones: Incluso los servicios especialmente organizados para atender necesidades jurídicas de personas en situación de vulnerabilidad son desconocidos, y por tanto inaccesibles para aquellos a quienes se destinan.

El problema identificado, y sus manifestaciones, revelan causas profundas y complejas, que dan cuenta del tamaño de los desafíos. En algunos casos se trata de patrones culturales y sociales arraigados; en otros el problema es resultado de déficits institucionales de diseño y efectividad en las regulaciones; y finalmente -pero no

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

menos importante- de fallas acumuladas en la ejecución de políticas públicas específicas que generan confusión, aislamiento y desconocimiento de parte de la comunidad.

B.- Problemas relativos a la capacidad de las personas para actuar de manera conducente para la hacer efectivos sus derechos y las responsabilidades correlativas

B.1.- Personas y grupos en situación de vulnerabilidad que no cuentan con las herramientas personales (económicas, culturales, técnicas, simbólicas, sociales, etc.) para tomar decisiones y acciones adecuadas para lidiar con los problemas jurídicos, o para buscar asistencia y apoyo para hacerlo:

Existe una conexión directa entre las condiciones de vulnerabilidad que afectan a las personas y la afectación de sus capacidades de acción y actuación para administrar los problemas y tomar conflictos legales. Este déficit de capacidad para usar el derecho genera inacción, respuestas adaptativas y acostumbamiento que se retroalimentan y limitan también la capacidad de acción futura. Se trata de un problema diferente al del conocimiento del derecho, y no se remedia solo con información adecuada, pues requiere fortalecer las capacidades subjetivas de las personas para ser agentes autónomos capaces de afrontar los problemas legales de la vida cotidiana.

B.2.- Desarrollo de prácticas extrainstitucionales y anómicas para resolver disputas y problemas personales y sociales, que crean y reproducen una cultura del conflicto, autofrustrante y socialmente perjudicial:

En este caso el problema no es la inacción que impide resolver una necesidad legal, sino una acción que provoca daños sociales, eleva la conflictividad, y erosiona las relaciones y mediaciones sociales imprescindibles para la cooperación. El recurso a la violencia simbólica, expresiva o física, a la “justicia por mano propia”, o lisa y llanamente la anomia y la actuación que desborda las reglas y procedimientos social y legalmente establecidos, como medio de acción para dirimir conflictos o resolver situaciones de injusticia, también limita las capacidades sociales para la cooperación, debilita la efectividad de las herramientas institucionales y retroalimenta dinámicas anómicas en las que “todo vale” que alejan a las personas de sus derechos y dañan a los más vulnerables; precisamente quienes más necesitan de los canales y el apoyo institucional para el ejercicio de sus derechos.

B.3.- La dificultad que tienen las personas para dialogar de manera adecuada sobre los conflictos de valores:

Existe una relación directa entre la cultura del conflicto de nuestro país y la

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

dificultad de establecer un prisma de acuerdos en torno a las contiendas ideológicas que están insertas en los conflictos de valores que dividen nuestra sociedad. Esta incapacidad cercena la posibilidad de dialogar, y progresar en prácticas y marcos regulatorios que estén enfocados en resolver los problemas. Esta situación se incrementa en particular en temas muy sensibles tales como, protesta social, discapacidad, niñez, interculturalidad, medio ambiente, género, procesos de inversión y modelos innovadores de gestión judicial e institucional, entre otros.

La deslegitimación de la palabra del otro y la visión binaria de la solución de estos problemas no nos permite avanzar en los diálogos posibles, mejorar el reconocimiento del derecho y/o la aplicación de la ley, quedando las personas y sus problemas legales como rehenes en estos procesos de disputas.

La ruta que lleva del reconocimiento de un problema a su solución debe recorrerse mediante la acción que realiza la persona y la respuesta de las instituciones. La inacción, la acción anómica y la imposibilidad de construir consensos son manifestaciones de una falla estructural. Sus causas principales se encuentran en las condiciones subjetivas de vulnerabilidad y ausencia de apoyos que apuntalen la toma de decisiones, así como la falla social e institucional en la construcción de una cultura de la cooperación, la promoción del respeto al estado de derecho y la construcción de instituciones públicas efectivas y legítimas por su capacidad de proveer respuestas a las demandas ciudadanas.

C.- Problemas relativos a la efectividad de los servicios de justicia para encauzar y resolver de manera oportuna y adecuada las necesidades jurídicas de la población

C.1.- Servicios de justicia con diseño y funcionamiento poco amigable para los usuarios:

Los diseños institucionales y las prácticas cotidianas de funcionamiento de los tribunales, agencias administrativas que proveen servicios jurídicos comunitarios, ministerios públicos, así como los servicios organizados por colegios de abogados, facultades de derecho, OSCs, y la profesión liberal de la abogacía no están centradas ni orientadas hacia las personas -los usuarios- y sus perspectivas, experiencias y vulnerabilidades cuando enfrenten necesidades jurídicas. Los aspectos edilicios, los horarios, las prácticas de atención y respuesta, métodos y protocolos de actuación, y en general todos los aspectos relevantes de su función responden a diseños antiguos, burocratizantes, centrados en la propia institución y conveniencia institucional, que debilitan su capacidad de empatía hacia la ciudadanía, la efectividad de sus servicios, limitan su capacidad de adaptación y solución ante nuevas problemáticas y demandas y erosionan su legitimidad social.

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

C.2.- Fallas estructurales de coordinación, superposición y puntos ciegos en la cooperación interinstitucional:

Las diversas agencias e instituciones que deben prestar servicios ante las necesidades jurídicas de la población actúan de manera aislada, incomunicada y desinformada entre sí. La falta de coordinación y división de tareas conduce a una sobre oferta de servicios de orientación y asesoramiento (los más fáciles y económicos) y una falta de servicios de patrocinio o de acompañamiento de largo plazo; superposición geográfica en los lugares más convenientes desde el punto de vista institucional y ausencia en lugares críticos y más complejos. Las prácticas institucionales se organizan con la perspectiva del “caso” y no de “la persona”, lo que produce fragmentación en la atención, derivaciones interminables, confusión informativa, extenuación burocrática, demoras, revictimización, etc. Las experiencias, aprendizajes, y capacidades institucionales y herramientas desarrolladas no se comparten ni mejoran mutuamente.

C.3.- Las instituciones resisten los procesos transformativos que requieren los reconocimientos normativos actuales:

Los cambios paradigmáticos ponen a prueba constantemente la capacidad de adaptación que las instituciones poseen, tomemos como ejemplo la invisibilización de las víctimas de delito en el proceso penal, este es un fenómeno que persiste pese al reconocimiento normativo que representó la Ley 27.372.

Esta transformación requiere de cambios de culturas institucionales muy profundas y deberá enfrentar el reto que supone una estructura federal de gobierno y los distintos niveles de capacidad institucional en las provincias, para lograr una implementación homogénea.

C.4.- La digitalización de los servicios no es adecuada para las personas en situación de vulnerabilidad, eso aumenta la dificultad de superar las barreras geográficas y económicas para hacer que los servicios legales y de justicia sean más accesibles. La aplicación errónea de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) puede implicar el desarrollo de una barrera o brecha tecnológica en el acceso a servicios de justicia:

Las TICs no se han desarrollado en Argentina para lograr que los procesos sean más eficientes y accesibles para recibir asesoramiento legal e información en derechos, y lograr así un acceso directo a los servicios de justicia. Actualmente, apenas se han explorado iniciativas tecnológicas y estas han resultado poco eficaces para dar respuestas a la comunidad, o bien solo pensadas para quienes cuentan con tecnología móvil inteligente. Propuestas como el desarrollo de páginas web interactivas; servicios integrados de asistencia jurídica; resolución de disputas en línea y servicios de

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

resolución alternativa de conflictos por teléfono; ni “ventanillas únicas” para resolver dificultades en el acceso a servicios gubernamentales, aún no han sido exploradas. Al igual que otras resoluciones tecnológicas para trámites web o para digitalizar ciertos procesos, la prestación de servicios legales basados en tecnología tiene el potencial de ampliar el acceso a través de oportunidades de escala, capital y prestación de servicios centralizados. El riesgo de promover el desarrollo de servicios digitales como amigables puede acrecentar la brecha tecnológica y con ello una barrera más en el acceso a servicios.

III. RESPUESTAS A LOS DESAFÍOS PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA. UNA AGENDA GLOBAL

El consenso global⁶ identifica tres ejes estructurales y de largo plazo para avanzar hacia la superación de los desafíos en el campo de acceso a la justicia:

- ❖ **Empoderara a las personas y las Comunidades**
 - Ayudar a la gente a entender el derecho y las normas
 - Respaldar a las personas para encontrar soluciones
 - Invertir en asistencia letrada para los más vulnerables
 - Aumentar la participación en la justicia

- ❖ **Acceso a servicios de justicia centrados en las personas**
 - Acelerar y simplificar procesos
 - Respaldar las vías alternativas de acceso a la justicia
 - Proporcionar servicios de ventanilla única
 - Adaptar los servicios de justicia a las necesidades sociales

- ❖ **Resultados justos**
 - Cumplir con las normas de los derechos humanos
 - Ofrecer el remedio correcto
 - Recopilar y difundir datos sobre los resultados
 - Establecer mecanismos efectivos de reclamación

Cada uno estos tres elementos centrales para transformar la experiencia de justicia de las personas y comunidades con mayor vulnerabilidad tienen a su vez componentes estratégicos claros, y ejemplos de buenas prácticas alrededor del mundo.

⁶ Conforme reporte internacional “Justicia para Todos”, pág. 63

III.a. Empoderar a las personas y comunidades⁷

❖ **Ayudar a las personas a entender el derecho y las normas.**

Las personas son empoderadas cuando conocen sus derechos y sienten que son capaces de actuar sobre ellos. El asesoramiento independiente puede ser proporcionado por una variedad de actores, incluyendo aquellos que trabajan fuera del sector judicial formal. Los asistentes jurídicos trabajan dentro de las comunidades y ofrecen ayuda la cual es altamente económica. Los servicios de asesoramiento y las líneas telefónicas de asistencia a los ciudadanos pueden utilizar algoritmos y otras “herramientas de opción” para proporcionar una asesoría coherente a más cantidad de personas. Los sindicatos también ayudan a evitar que los conflictos en el lugar de trabajo lleguen a los tribunales. Los servicios de especialistas cuentan con la experiencia suficiente para asistir a los grupos vulnerables para que tomen decisiones efectivas.

En la zona rural de Liberia, los asistentes jurídicos “móviles” que fueron desplegados en motocicletas, proporcionaron asesoría en 160 pueblos. Conducen sesiones educativas y asisten a los habitantes a resolver de controversias.

❖ **Respaldar a las personas para encontrar soluciones.**

Aunque muchas controversias pueden resolverse individualmente sin el respaldo de terceros, las personas con los problemas más complicados necesitan la ayuda de personas especializadas para guiarlos a lo largo del proceso. Esta es la función tradicional de los abogados, pero el asesoramiento de abogados suele ser demasiado costoso para la mayoría de personas. Entre estos especialistas alternativos se encuentran los asistentes jurídicos, el asesoramiento a víctimas y testigos, y los servicios que orientan a litigantes sin representación durante todo el proceso en los tribunales. Los programas de tutoría pueden respaldar a los grupos de riesgo que están en conflicto con la ley, no solo durante el proceso judicial sino también en las prisiones y durante su reinserción en la sociedad.

❖ **Invertir en asistencia letrada para los más vulnerables.**

Los litigantes vulnerables con problemas legales más graves usualmente necesitan respaldo financiero. La asistencia letrada es esencial para quienes enfrentan un proceso penal y no pueden costear su propia defensa. Los litigantes más pobres también necesitan asistencia letrada para los casos civiles más serios, especialmente aquellos en los que hay niños involucrados o cuando las mujeres corren el riesgo de sufrir daños. Los programas de

⁷ Extracto textual del reporte internacional “Justicia para Todos”, pág. 65

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

asistencia letrada diseñados adecuadamente ofrecen incentivos para abordar el problema subyacente. Pueden recuperar sus costos mediante beneficios que incluyen, por ejemplo, la reducción del tiempo en los tribunales o en prisión y una mejor calidad de vida, que resulta de una resolución más rápida de los casos.

❖ **Mayor participación en la justicia.**

Existen una mayor probabilidad de que las personas se sientan empoderadas cuando el sistema de justicia es representativo y diverso. La amplia participación aumenta las expectativas que la gente tiene de ser tratados de manera justa al recurrir a la justicia y puede desarrollar el respaldo para el Estado de derecho en las comunidades. Se necesitan políticas de empleo más inclusivas para incrementar la diversidad dentro de las instituciones judiciales. Sin embargo, hay muchas otras funciones que las personas pueden tener dentro del ámbito de la provisión de la justicia: activistas y asistentes jurídicos, mediadores comunitarios, miembros del jurado o magistrados voluntarios, etc. Los ciudadanos activos también pueden desempeñar un papel significativo de supervisión, controlando el progreso logrado para cumplir con la meta de obtener justicia para todos.

III.b. Acceso a servicios de justicia centrados en las personas⁸

❖ **Acelerar y simplificar los procesos.**

Una intervención temprana para resolver un problema puede dar lugar a importantes ahorros de tiempo y costos. Los mecanismos más sencillos y un lenguaje sencillo y directo permiten que los procesos judiciales sean más comprensibles, además de que respaldan la toma de mejores decisiones a lo largo del proceso hacia la justicia. Se necesitan datos para hacer un seguimiento del flujo de los casos a través de todo el sistema judicial, identificando los atascos y las causas de complejidades innecesarias. Se necesitan alternativas para administrar justicia para los tres millones de personas que están en prisión esperando un juicio. Los gobiernos también deben confrontar a perversos incentivos financieros que recompensan procesos extensos y opacos.

⁸ Extracto del reporte internacional “Justicia para Todos”, pág. 67

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

❖ **Respaldar las vías alternativas de acceso a la justicia.**

Los enfoques judiciales de confrontación pueden escalar en lugar de resolver las controversias, mientras aumentan el estrés vivido por todos los involucrados. Los métodos alternativos que se centran en la resolución de controversias administran justicia a más personas y a un costo menor, mientras preservan los tribunales para los casos más severos. También mejoran los niveles de satisfacción. Los esquemas de justicia restaurativa tienen efectos positivos en la reducción de la tasa de reincidencia, dando a las víctimas un sentido de satisfacción y justicia, y reduciendo los síntomas de estrés postraumático. Las condenas alternativas también pueden reducir la reincidencia, la toxicomanía y otras conductas perjudiciales. La policía, mientras tanto, puede desempeñar un papel importante de apaciguar los ánimos dentro de las comunidades, siempre y cuando tengan las habilidades correctas.

❖ **Brindar servicios de ventanilla única.**

Los centros de justicia comunitarios proporcionan diversos servicios jurídicos y judiciales bajo un solo techo. Suelen ofrecer también otros tipos de apoyo, por ejemplo, asesoría para mujeres vulnerables sobre beneficios gubernamentales o asistencia en el tratamiento de traumas. Al reunir diversos servicios en un solo lugar, se empodera a las personas a iniciar su camino hacia la justicia y hace que sea más probable que encuentren una solución ya que estos servicios abordan el origen de sus problemas. Los centros multidisciplinarios pueden estar situados de manera independiente o dentro de un tribunal o alguna otra institución existente, por ejemplo, en hospitales o clínicas de salud. Los servicios en persona pueden complementarse con asesoramiento telefónico o en línea.

Los más de 90 Centros de Acceso a Justicia en Argentina, ofrecen servicios de asistencia letrada y comunitaria a la población local. Cada centro cuenta con un equipo de abogados, psicólogos, asistentes sociales y mediadores comunitarios que, mediante la provisión de servicios adicionales, ofrecen una respuesta holística a los problemas relacionados con la justicia.

❖ **Adaptar los servicios de justicia a las necesidades sociales**

Los servicios especializados proporcionan una mejor solución para los problemas jurídicos y judiciales de las personas, y tienen mayor probabilidad de satisfacer sus necesidades. Pueden adaptarse según los tipos principales de problemas jurídicos y judiciales, por ejemplo, los laborales o de tierras, o pueden proporcionar un servicio más sensible y de mejor calidad para grupos específicos (como los niños o las mujeres que han sufrido violencia doméstica). Dado que los casos comparten características comunes, los proveedores tendrán un mejor sentido de los problemas estructurales y los patrones

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

psicológicos relacionados con la necesidad específica. Los servicios especializados pueden desarrollar protocolos basados en evidencias y normas para los proveedores del servicio. De este modo, los procesos son más consistentes y efectivos, mientras dejan claro a quienes recurren a la justicia lo que pueden esperar.

III.c. Maximizar la producción de resultados justos⁹

❖ Cumplir con los estándares de derechos humanos.

Asegurando que cumplan con los estándares internacionales de los derechos humanos fundamentales durante el camino hacia la justicia es esencial para los proveedores de justicia. Todos los países deben fortalecer los derechos a la libertad y seguridad, y a un juicio justo, basado en la presunción de inocencia y los estándares que respaldan la presentación de una defensa. Otra prioridad importante es garantizar que el cumplimiento de las leyes sea consistente con los derechos humanos. Las instituciones y las organizaciones de derechos humanos, así como otros integrantes de la sociedad civil abocados a la defensa de la justicia, pueden desempeñar un papel importante presionando para que se obtengan resultados justos en casos en los cuales las decisiones no cumplan con los estándares internacionales de los derechos humanos. Además, al conectar a los proveedores formales e informales de justicia, además, los derechos humanos pueden adquirir significado en el nivel local y su alcance normativo e impacto real puede verse incrementado.

❖ Ofrecer el recurso legal adecuado.

Las decisiones relativas a las condenas deben basarse en evidencias del efecto de las condenas en la reducción de la tasa de reincidencia, la disuasión de delitos y el reconocimiento del daño infligido a las víctimas. Existe abundante evidencia que sugiere que las alternativas al encarcelamiento son más efectivas en muchos casos, y que las víctimas apoyan estas alternativas o incluso las prefieren. Estas incluyen multas, arresto domiciliario, condenas de trabajo comunitario, esquemas de restauración entre el delincuente y la víctima y esquemas de rehabilitación. En los casos civiles las personas están menos interesadas en buscar culpables que en llegar a un acuerdo que les permita seguir con sus vidas. Usar los recursos más adecuados reconstruye las relaciones y restablece la armonía dentro de una comunidad.

⁹ Extracto del reporte internacional “Justicia para Todos”, pág. 68

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

❖ **Reunir y difundir datos sobre los resultados.**

Se deben reunir y publicar datos sobre la efectividad judicial a fin de incentivar a los sistemas judiciales para que lleguen a resultados justos. La evidencia concreta de que hay mayor justicia puede encontrarse en la reducción de la reincidencia (dado que el resentimiento por un trato injusto puede ser un impulsor significativo para la delincuencia), en la reducción de la incidencia de necesidades jurídicas insatisfechas, o en los menores niveles de estrés y la mejoría de la salud mental entre demandantes demandados. Los datos sobre la percepción pública también son importantes para evaluar si un sistema judicial está proporcionando resultados justos. Mientras tanto, el análisis de la relación costo-beneficio puede ayudar a determinar si las sociedades están recibiendo una devolución justa de sus inversiones en la justicia.

❖ **Establecer mecanismos de reclamo eficientes.**

Contrariamente a la creencia popular, las personas pueden estar satisfechas con el resultado de un caso y verlo como justo aun habiendo perdido. Los elementos clave a la hora de determinar su satisfacción incluyeron la percepción de independencia y el grado en que sus casos fueron tomados en serio. Todos los proveedores de servicios judiciales deben establecer y cumplir estándares básicos de calidad para los procesos. Dichos estándares deben basarse en las experiencias que atraviesan las personas. Además de los procedimientos de apelación a las decisiones jurídicas, se necesitan mecanismos efectivos de reclamos para tratar las quejas. Si los procesos de toma de decisiones se llevan a cabo de manera más transparente (por ejemplo, realizando un video de los procesos judiciales o publicando los documentos que justifican “cómo se llega al veredicto”), se facilitarán los procesos de reclamo.

IV. LINEAMIENTOS DE LA AGENDA DE LARGO PLAZO PARA LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACCESO A LA JUSTICIA

Sobre la base del consenso global y de diagnósticos nacionales, se identifican los puntos centrales de largo plazo que se ha emprendido en el país para la promoción y fortalecimiento del acceso a la justicia. En el reporte **Justicia para Todos** se identifican tres ejes y varios puntos estratégicos para agendas nacionales consistentes en la materia.

La implementación nacional debe colocar a las personas en el centro de los sistemas de justicia y la justicia en el corazón del desarrollo sostenible¹⁰.

- ❖ **Resolver los problemas de justicia que más importan a las personas**
 - *Entender los problemas de justicia a través de encuestas que se basen en los estándares y directivas internacionales y mejorar la disponibilidad y calidad de datos sobre las necesidades de las mujeres, niños y grupos vulnerables.*
 - *Empoderar a las personas y a las comunidades para que recurran a la justicia reconociendo a los defensores de justicia, financiándolos de manera que su independencia sea respetada y protegiéndolos contra la violencia y la coacción.*
 - *Dar acceso a los servicios de justicia centrados en las personas en base a la mejor evidencia de lo que sí funciona y responsabilizar a los prestadores de justicia para conseguir resultados justos que ayuden a cerrar la brecha de justicia.*
 - *Usar alternativas eficientes en relación al costo que ayuden a las personas a resolver sus controversias y a obtener reparación cuando son víctimas de la violencia y el delito, reservando las medidas punitivas y los procesos judiciales formales de tribunales para los casos más severos.*

- ❖ **Prevenir los problemas de justicia y crear oportunidades para que las personas puedan participar plenamente en sus sociedades y economías.**
 - *Hacer el cambio hacia la prevención a través de estrategias que incrementen la justicia para las comunidades y sociedades, e implementarlas a través de la colaboración entre los sistemas de justicia y otros sectores.*
 - *Fomentar la confianza en los sistemas de justicia incrementando la independencia, imparcialidad e integridad, mediante la implementación de*

¹⁰ Extracto del reporte internacional “Justicia para Todos”, pág. 68

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

estrategias que combaten la corrupción y el abuso, garantizando la supervisión independiente.

- *Abordar las causas profundas de las injusticias, utilizando los datos de casos individuales para resolver las injusticias estructurales, proporcionando acceso universal a los documentos de identidad y jurídicos, y ayudar a las personas a formular y registrar acuerdos jurídicos.*
- *Utilizar la ley para reducir riesgos, fortaleciendo el marco legislativo para prevenir la violencia y la no discriminación, así como a través de las leyes y regulaciones que aborden los reclamos o que eviten que surjan las controversias.*

❖ ***Invertir en los sistemas de justicia e instituciones que sí funcionan para las personas y que están equipados para satisfacer sus necesidades de justicia.***

- *Utilizar datos y evidencias para dirigir la reforma de justicia, incrementando la consciencia de las necesidades insatisfechas, proporcionando acceso abierto a los datos como plataforma de colaboración y rendición de cuentas, informando las políticas y programas en base a evidencia de lo que sí funciona.*
- *Desbloquear el poder transformador de innovación, abriendo los sistemas de justicia a los nuevos actores e ideas, y creando un entorno regulador de sostén, y evaluando el impacto de la innovación para cerrar la brecha.*
- *Implementar estrategias para el financiamiento de justicia más inteligente, presentando las razones para la inversión en justicia a nivel nacional, desarrollando una hoja de ruta para financiar una justicia para todos, y accediendo a nuevas fuentes de financiamiento.*
- *Construir sistemas de justicia más coherentes e inclusivos, apoyando a las personas que prestan justicia, incrementando la diversidad y la representación de las mujeres en todos los niveles, y explorando nuevos modelos de gobierno y fomentando estándares compartidos para todas las partes del sistema.*

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

IV.a. Agenda nacional de acceso a la justicia

Bajo ese marco, y en contexto del proceso participativo de elaboración de políticas públicas conocido como Justicia 2020, se ha desarrollado la iniciativa de propuestas de políticas para avanzar en la realización de los ODS y en particular del ODS 16 que establece el compromiso con el Acceso a la Justicia para todos.

Con base en los diagnósticos existentes se identifican grandes líneas estratégicas que conforman el horizonte de trabajo y progreso para la superación de las brechas de acceso específicas en la Argentina.

Seguidamente reproducimos el documento de trabajo en la materia¹¹.

Argentina justa, pacífica e inclusiva - Justicia 2030.
Agenda de políticas públicas para el Eje Acceso a Justicia.
Subsecretaría de Acceso a la Justicia.

Las principales problemáticas a resolver en el Eje Acceso a Justicia son las siguientes:

- 1. La gente no conoce sus derechos ni los caminos que le permiten resolver sus problemas legales.**
- 2. Existe una cultura del conflicto en nuestro país que dificulta los procesos de diálogo a la hora de resolver los desacuerdos.**
- 3. Las instituciones no fueron pensadas para resolver los problemas de las personas.**
- 4. El ecosistema de justicia no pone a las personas en el centro.**

El cambio de paradigma de acceso a la justicia se logrará superando tres desafíos estratégicos:

- 1. Accesibilidad:** Argentina debe garantizar la accesibilidad a través de red de prestaciones de acceso a la justicia, superando de esta forma las brechas geográficas, culturales, simbólicas y económicas. Se debe pasar de un modelo de disponibilidad a un modelo de accesibilidad.
- 2. Efectividad:** se debe reorientar la estructura y funcionamiento de servicios para maximizar su impacto en base a evidencia empírica y evaluaciones de lo que funciona mejor para lograr una justicia centrada en las personas.
- 3. Escalabilidad e Integración:** se debe generar un entorno integrado para

¹¹ Se puede acceder al documento de trabajo completo mediante el siguiente enlace:

<https://www.justicia2020.gob.ar/wp-content/uploads/2019/05/Politicas-J2030-Acceso-1.pdf>

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

optimizar las respuestas. Este diseño permitirá multiplicar el potencial de la plataforma de los servicios.

A continuación, se desarrollan las propuestas de políticas públicas que permitirán solucionar la problemática actual y alcanzar la Visión 2030:

- 1. Ampliación de los servicios de atención legal comunitaria.**
- 2. Fortalecimiento de estrategias de alfabetización jurídica.**
- 3. Creación de sistemas judiciales especializados para la atención de casos de violencia doméstica, sexual e institucional.**
- 4. Fortalecimiento de la política de gobierno abierto en el acceso a justicia.**
- 5. Implementación de mecanismos de justicia restaurativa.**
- 6. Desarrollo de mecanismos eficaces de prevención de la violencia de género.**
- 7. Consolidación de la asistencia y participación activa de todas las víctimas de delito en los procesos penales.**
- 8. Promoción y consolidación de la utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos en ámbitos prejudiciales y judiciales.**

1. AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN LEGAL COMUNITARIA

Los dispositivos de atención al ciudadano deberán ser re-funcionalizados, redistribuidos y expandidos. El modelo de trabajo integral e interdisciplinario de los Centros de Acceso a Justicia (CAJ), así como las iniciativas de oficinas descentralizadas de los ministerios públicos, los servicios de métodos alternativos para la resolución de conflictos de las casas de justicia, los centros de apoyo legal comunitario de la sociedad civil, etc. proveen las bases para el desarrollo de servicios de atención legal primaria, cercana y efectiva.

La propuesta, entonces, será unificar los servicios con la lógica de “dispositivos de una sola parada”, es decir oficinas que centralicen todas las respuestas que las personas necesitan para resolver sus problemas legales. De esta manera, se podrá para atender las necesidades jurídicas prevalentes en la comunidad, garantizar mejores sinergias institucionales y eficiencia del gasto público. Para lograrlo entendemos que deben llevarse a cabo los siguientes procesos:

- a) Creación de una red colaborativa de dispositivos territoriales estatal y no estatal, trabajando bajo el mismo paradigma, con el mismo sistema y método de trabajo, en forma cooperativa.**

Para garantizar que los servicios que tiene el Estado puedan ser utilizados por las personas deben contar con horarios de atención que los torne más accesibles. Del mismo modo, se facilitaría la coordinación entre las áreas y lograría derivaciones asistidas de manera responsable.

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

b) Contribuir en la disminución de la conflictividad barrial generando más y mejores instancias de resolución pacífica y participativa de los conflictos comunitarios.

Los Colegios de Abogados de todo el país cuentan con servicios de asistencia o patrocinio jurídico para personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica, en cumplimiento de las normas legales y éticas de la profesión. Se proveerá al desarrollo institucional y de gestión de esos servicios, a fin de incrementar la participación de los profesionales, optimizar la cartera y gestión de casos a fin de mejorar su capacidad de respuesta a las necesidades legales de las poblaciones, con prioridad. La participación de las comisiones de Jóvenes Abogados será clave para la promoción y el arraigo del trabajo pro bono solidario en las nuevas generaciones a aquellos grupos más vulnerables, tales como los niños, niñas y adolescentes, las mujeres, etc.

c) Desarrollo de capacidades de coordinación estatal.

En una primera etapa se procurará que el plan gubernamental de acceso a la justicia, o la política pública diseñada para -y dirigida a- mejorar el servicio de justicia y a su vez mejorar el acceso de los ciudadanos a sus dispositivos, también se elabore sobre la base de una concepción sistémica. Para ella se avanzará en la creación de un comité federal de cooperación para el acceso a justicia. Este se entenderá como una plataforma multisectorial, que genere espacios de colaboración y retroalimentación entre los proveedores de servicios legales públicos o privados, en pos de tomarse decisiones conjuntas. De esta manera se procura evitar que los programas que lo conformen se superpongan y la variedad de la oferta se corresponda con la multiplicidad de la demanda.

Luego en una segunda fase se pensará en términos de una política que instaure una forma de interacción recíproca, que permitirá que las diversas instancias gubernamentales cuenten con comunicación fluida para no entrecruzar sus políticas evitando la fragmentación y el solapamiento. Consecuentemente, se creará una mesa interinstitucional permanente de coordinación de servicios de justicia para comunidades vulnerables en la administración pública nacional. Todas las instancias de la administración pública cuya misión y función consista en proveer servicios de apoyo legal a la comunidad, en temáticas específicas, deben cooperar, compartir información y herramientas, realizar iniciativas colaborativas, etc.

d) Implementación del sistema de “residencias universitarias” de trabajo comunitario en centros de atención legal primaria

La posibilidad de impactar en la profesión jurídica y generar un cambio hacia el futuro supone involucrar a las generaciones futuras de abogados y abogadas en el territorio y en el reconocimiento de los problemas legales de que surgen en la práctica. De esta manera las profundas transformaciones institucionales que

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

se llevarán adelante podrán contar con los aportes de los jóvenes, con la retroalimentación de las facultades de derecho de todo el país y con ello sostenibilidad hacia el futuro.

e) Diseño e implementación de sistema informático interjurisdiccional integrado para la consulta, solicitud de información y derivación.

La circulación de información entre las instituciones permite optimizar la orientación de los ciudadanos y evitar el problema de las derivaciones sucesivas, que llevan a las personas a recorrer diversos lugares viéndose obligadas a exponer una y otra vez un conflicto para el cual muchas de las instituciones no tienen respuesta.

Este sistema optimiza, asimismo, el trabajo interno de cada institución, toda vez que agiliza el sistema de derivaciones e impide la duplicación innecesaria del trabajo de atención. La integración de plataformas de información permitirá organizar a toda la red de instituciones de acceso y realizar una tarea de articulación entre las mismas, de la que hasta hoy carece la mayoría de los países de América Latina.

2. FORTALECIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE ALFABETIZACIÓN JURÍDICA

a) Expansión masiva de programas e iniciativas colaborativas de “alfabetización jurídica”, “promotores jurídicos comunitarios” y “facilitadores judiciales”

Los servicios legales y de justicia construyen el empoderamiento a través de estrategias que aumentan la conciencia legal, el conocimiento legal, la capacidad legal y la confianza en el sistema de justicia.

Lograr que la información legal sea de fácil acceso es clave pero para ello es importante además involucrar a las personas de la comunidad en la difusión y en la forma de comunicar las herramientas que están a su disposición.

Las personas cuentan con la capacidad de aumentar su alfabetización legal y sus capacidades legales mediante el intercambio de información, el desarrollo de habilidades y la prestación de servicios que los involucra como participantes activos en el proceso legal.

La propuesta de desarrollar una instancia de trabajo colaborativa, y no instructiva/impartidora de derechos, podría lograr cambiar exponencialmente el comportamiento de los participantes de manera positiva y mejorar el acceso efectivo a la justicia. La participación y cooperación de la sociedad civil y las facultades de derecho será clave para lograr la escalabilidad necesaria de esta iniciativa. Asimismo, se hace necesario que la política sea estable y constante, utilizando diversos medios, no sólo presenciales sino también digitales.

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

b) Realización de campañas masivas, colaborativas y simultáneas para informar sobre servicios de justicia interinstitucionales, para resolver necesidades jurídicas específicas.

Un cambio de cultura hacia servicios centrados en las personas dependerá en muchos casos de la efectividad de la campaña de comunicación pública. Es necesario utilizar los canales de comunicación de alcance masivo para poder revertir uno de los problemas estructurales en acceso a la justicia: la falta de conocimiento en derechos. Mediante las campañas se incentivará a las personas a buscar y utilizar servicios legales o no legales, de manera de incorporar una dimensión de derechos en los problemas jurídicos que puedan tener las personas y que frecuentemente no son identificados de ese modo.

Las campañas durante este período, que sirven de refuerzo de la política, deben realizarse de manera coordinada, interinstitucional, que abarque todos los niveles estatales y diversos organismos, de manera unificada y concentrada. Esto a fin de evitar información confusa, duplicación de recursos. Durante una primera etapa (será de tipo digital abarcando principalmente redes sociales y medios digitales y en una segunda etapa medios audiovisuales (principalmente mediante televisivos) y en la vía pública (ya sean gráficos o pantallas).

3. CREACIÓN DE SISTEMAS JUDICIALES ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA, SEXUAL E INSTITUCIONAL

Esta propuesta de política pública (“Ley Modelo de creación del Equipo Judicial especializado en violencia doméstica, sexual e institucional”²) busca instalar un nuevo paradigma organizativo en la materia y una forma de garantizar el acceso a la justicia y de prevenir, sancionar, investigar y erradicar la violencia de género que sufren quienes se “alejan” del estereotipo de sujeto dominante en nuestra cultura (varón cisgénero, caucásico, heterosexual, adulto, sin discapacidades). Las características principales de la reforma propuesta abarcan cuestiones sustantivas, de diseño institucional y de gestión judicial.

El objetivo es implementar un abordaje integral, en un único lugar, de la violencia doméstica, sexual e institucional, que en la mayoría de los casos constituye violencia de género contra las mujeres cisgénero, niñas/os y adolescentes; pero que azota con mucha fuerza a, por ejemplo, los adultos/as mayores institucionalizados/as y/o a las mujeres trans y travestis, expulsadas de sus hogares, del sistema educativo, de salud, etcétera.

El Equipo Judicial Especializado se propone llevar adelante un profundo proceso de reingeniería institucional en la organización y gestión de los tribunales, aprovechando economías de escala y oficinas de gestión común. Se trata de un sistema compuesto por colegios de jueces (juzgados pluripersonales) con oficinas

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

comunes, un/a administrador/a del Tribunal, fiscales, defensores y asesorías tutelares especializadas. Los jueces tendrían competencia unificada en lo civil y penal que ofrezcan (junto con fiscales y defensores especializadas) respuestas eficaces, integrales y coordinadas a la violencia. Son órganos especializados con un enfoque en género, integralidad y gestión judicial. La jurisdicción se define por la modalidad de la violencia: doméstica e institucional (que incluye casos de violencia a niños o personas adultas mayores institucionalizadas); pero también por un tipo de violencia, la sexual (sea en la modalidad que sea). Se unifican las respuestas que hasta ahora se han visto divididas en fuero penal y fuero civil, buscando la integralidad del proceso ante un solo conflicto.

Este sistema judicial presenta múltiples ventajas. En primer lugar, se evita la fragmentación del conflicto; conflicto que siempre fue único y que al fragmentarlo en fueros civil y penal, la víctima debe dividir y duplicar, redundando en un desgaste emocional y monetario que pocas personas pueden afrontar y que se convierte en una barrera para el acceso a justicia. En segundo lugar, es un mecanismo eficiente contra la victimización secundaria. Esto dado no solo por la “reunificación” del conflicto que atraviesa la víctima, sino además por su especialización, la cual implica un trato respetuoso de la autonomía, decisiones, vivencias e historia de cada víctima, en pos de encontrar la mejor solución para ella resguardando sus derechos. En tercer lugar, promueve la especialización y desalienta el solapamiento de estructuras estatales dado que se compromete a unificar dentro de una misma institución (el Modelo de Atención Integral) las respuestas correspondientes al Poder Judicial, al Ministerio Público Fiscal, al Ministerio Público de la Defensa, los servicios de salud, etc. Se busca evitar que las víctimas deban recorrer largos caminos y contactarse con múltiples personas e instancias a fin de lograr justicia.

Relacionado con lo anterior se encuentra la ventaja de que este sistema judicial ofrecería una respuesta oportuna, adecuada y coordinada frente a las violencias doméstica, sexual e institucional, dado que se busca componer un Equipo necesariamente especializado y necesariamente rápido en responder. Por último, resulta una optimización de recursos a escala, tanto materiales como humanos, mejora asignaciones de funciones y roles, potencia la dirección del proceso en todas sus etapas, dota de más decisores en función de la demanda de litigios, flexibiliza la burocracia, entre otros.

4. FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO ABIERTO EN EL ACCESO A JUSTICIA

Para su realización, deben realizarse estrategias en distintas dimensiones: producción de datos empíricos sobre la desigualdad en acceso a servicios legales,

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

prevalencia de problemas legales y capacidades del estado de resolver esas cuestiones e instancias de participación ciudadana. En ese sentido, se establecen diferentes procesos en las etapas consiguientes:

a) Realización periódica de estudios nacionales y locales de necesidades jurídicas insatisfechas.

Las encuestas sobre necesidades legales proporcionan una visión general única del sistema de justicia y la experiencia de la gente de resolver problemas de justicia. Es un panorama que es imposible lograr por otros medios y, como tal, las encuestas sobre necesidades legales proporcionan datos vitales sobre acceso a la justicia. Dichas encuestas proporcionan una base empírica para comprender cómo surgen problemas de justicia y cómo afectan a numerosos sectores del desarrollo.

b) Inclusión de indicadores de acceso a la justicia al sistema de relevamiento de datos nacional.

La inclusión de datos de necesidades jurídicas insatisfechas en relevamientos estadísticos regulares de INDEC y agencias estadísticas locales (EPH, relevamientos laborales, de salud, etc.) son vistos, a nivel nacional, cada vez más como una herramienta importante para los responsables políticos y la sociedad civil.

En una primera etapa se incluirán datos de necesidades jurídicas insatisfechas en relevamientos estadísticos regulares de INDEC y agencias estadísticas locales (EPH, relevamientos laborales, de salud, etc.) y en una siguiente fase se desarrollarán encuestas especializadas para profundizar necesidades jurídicas y la capacidad del estado para resolverlas.

c) Implementación de sistemas de información, consulta y referencia virtuales y automatizados, en formato de páginas web interactivas, desarrollo de sistemas de resolución alternativa de conflictos en línea y aplicaciones para dispositivos de comunicación.

La tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) se considera cada vez más como un habilitador clave para superar una serie de barreras y hacer que los servicios legales y de justicia sean más accesibles. Las TIC se utilizan para automatizar los procesos actuales y hacerlos más eficientes y accesibles para los ciudadanos y proporcionar acceso directo a los servicios de justicia.

5. IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA

El manual de programas de justicia restaurativa de las Naciones Unidas, define los procesos de Justicia Restaurativa, como cualquier proceso en el que la víctima, ofensor y cuando es apropiado otras personas o miembros de la comunidad afectados por el delito, participan conjunta y activamente en la resolución de las

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

consecuencias del delito generalmente con la ayuda de un facilitador o mediador entrenado para ello. Es una forma de responder a las infracciones y delitos balanceando las necesidades de la comunidad, las víctimas y los ofensores que permite solucionar problemas a través del involucramiento de los principales afectados y del ofrecimiento de ayuda desde la comunidad, tanto para la víctima como para el ofensor.

La Justicia restaurativa implica la generación de un proceso participativo y deliberativo, donde intervienen el ofensor, la víctima y personas de la comunidad involucrada, quienes a través de encuentros facilitados por profesionales expertos puedan llegar a un acuerdo satisfactorio que permita reparar los daños causados por el hecho delictivo trabajando para que las partes se entiendan satisfechas con el acuerdo logrado. Para ello, deben seguirse ciertos procedimientos o estándares mínimos que garanticen tal propósito, como, por ejemplo: a) Las personas implicadas deben estar dispuestas a participar del procedimiento restaurativo de forma voluntaria; b) Las reuniones que se dan como parte del proceso deben ser confidenciales; c) Se pone énfasis en los intereses de las personas que fueron víctimas. d) Se da relevancia a que los daños se restauren; e) Se implican a profesionales expertos en el modelo de intervención (por ejemplo, mediadores).

La justicia restaurativa –o más bien, el proceso restaurativo- puede implementarse en diversos ambientes y contextos: en materia penal; en el marco de la justicia juvenil, en instancias comunitarias; familiares; educativas; entre otras. Este nuevo paradigma de justicia evidencia mejores resultados en la reparación del daño a la víctima, la responsabilización del ofensor y la reintegración de ambos en la comunidad, lo cual se da a través de procesos voluntarios y deliberativos como, por ejemplo, los círculos restaurativos, las conferencias familiares o la mediación.

Entre los responsables de implementar la Justicia restaurativa se encuentran: a) los organismos de gobierno con especificidad en materia de justicia, seguridad y métodos adecuados de resolución de conflictos; b) funcionarios encargados de la impartición de la justicia; c) las organizaciones no gubernamentales y los grupos comunitarios que trabajan en conjunto para mejorar las respuestas actuales al delito y a los conflictos en sus comunidades; entre otros.

Las acciones que se prevén son:

- a) Desarrollo de instancias de difusión del protocolo en Mediación Penal Juvenil y acuerdos restaurativos a organismos de gobierno, poder judicial y sociedad civil.**
- b) Sensibilización a operadores judiciales y organismos públicos de los poderes ejecutivos provinciales y nacional para la implementación del protocolo en Mediación Penal Juvenil y acuerdos restaurativos.**
- c) Capacitación a mediadores (prejudiciales y comunitarios) en materia de Justicia restaurativa para su implementación en ámbitos penales,**

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

penitenciarios, barriales, educativos y familiares.

d) Capacitación a agentes estatales con competencia en Niñez, Familia y Adolescencia en abordajes participativos de resolución de conflictos y prácticas restaurativas para la prevención de infracciones en jóvenes.

e) Articulación con fiscales y Defensores de niños, niñas y adolescentes; y del órgano de protección de los Derechos de la Niñez de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la generación de procesos restaurativos (Mediaciones, círculos de diálogo, entre otros) en casos de menores en conflicto con la ley penal.

f) Desarrollo de un programa de especialización en Prácticas Restaurativas de Justicia destinado a mediadores comunitarios.

g) Desarrollo de un programa de Formación de Formadores en Procesos Restaurativos para potenciar la capacidad instalada en las provincias.

6. DESARROLLO DE MECANISMOS EFICACES DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

a) **Cuerpo de Abogados y Abogadas para Víctimas de Violencia de Género que cuenta con abogados y abogadas formados en violencia de género y técnicas de litigio en todo el país.**

En pos de la implementación de este punto, se prevé un trabajo progresivo en las siguientes fases de trabajo:

i) Ampliación de los acuerdos institucionales con los Ministerios Públicos y de la Defensa, organismos estatales afines y entidades de la sociedad civil vinculadas a la temática.

ii) Realización de nuevas capacitaciones para las/os abogadas/os del Registro Definitivo mediante la inclusión de un módulo sobre perspectiva de género, de una forma integral y transversal.

iii) Expansión progresiva de la cobertura del patrocinio jurídico y de los equipos técnicos y periciales especializados de apoyo para los casos de violencia de género, trata de personas y abuso sexual infantil.

iv) Diseño de una estrategia de intervención para casos de violencia laboral, a fin de incorporar el patrocinio de esta modalidad de violencia de género.

v) Consolidación del patrocinio jurídico para víctimas de violencia de género a nivel federal.

b) Aplicación de tecnología para el control de medidas cautelares en casos de violencia de género

El poder ejecutivo nacional brinda apoyo financiero y técnico a fin de posibilitar que todas las jurisdicciones del país puedan implementar de manera

Perspectiva general sobre políticas públicas de Acceso a la Justicia

plena un sistema de monitoreo electrónico para el control de las medidas cautelares decretados en causas judiciales por violencia de genero.

7. CONSOLIDACIÓN DE LA ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN ACTIVA DE TODAS LAS VÍCTIMAS DE DELITO EN LOS PROCESOS PENALES

Los poderes judiciales han incorporado a la víctima como un agente activo en los procesos penales. La CENAVID, como mecanismo de asistencia, es reconocida por la comunidad de víctimas como el espacio de asistencia y contención institucional, la sinergia de trabajo con los centros de acceso a justicia que se despliegan por todo el país permite un abordaje integral.

8. PROMOCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ÁMBITOS PREJUDICIALES Y JUDICIALES.

Los sistemas judiciales han consolidado los métodos alternativos de resolución de conflictos como instancias fundamentales de los procesos de justicia. Para ello se iniciará propiciando el fortalecimiento del sistema de mediación prejudicial en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en los principales 12 conglomerados urbanos del país.

Seguidamente se procurará la implementación progresiva de la mediación previa como una condición obligatoria previa a todo proceso judicial siempre que sea adecuado buscando cubrir las 24 provincias y la CABA.

Asimismo se avanzará en garantizar la adecuada gestión de la mediación prejudicial en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, difundiendo los logros del sistema para la adopción del mismo por parte de los gobiernos provinciales.

Las instituciones especializadas en mediación garantizarán un servicio gratuito de mediaciones prejudiciales y judiciales para personas en condición de vulnerabilidad las cuales, en su gran mayoría, concurren con patrocínios gratuitos.



INTRODUCCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

BASES Y PRINCIPIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN LEGAL PRIMARIA INTEGRAL



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

I. LA JUSTIFICACIÓN DE UNA POLÍTICA PÚBLICA NACIONAL DE ATENCIÓN PRIMARIA INTEGRAL PARA PROBLEMAS SOCIO-LEGALES (por qué). Las necesidades jurídicas insatisfechas y las brechas de acceso a la justicia.

En términos generales, el acceso a la justicia se define como la efectiva posibilidad de la gente de obtener una resolución justa de sus problemas jurídicos y la realización de los derechos que le corresponden, en el marco de los estándares de derechos humanos, a través de instituciones y mecanismos formales o informales de justicia que actúen con imparcialidad, y contando con el apropiado apoyo para superar los obstáculos objetivos (económicos, geográficos, burocráticos, etc.) y subjetivos (de conocimiento, capacidades, relaciones, etc.) que pudieran dificultarlo.

El concepto de acceso a la justicia se vincula así con el de “necesidad jurídica”. En sentido amplio una necesidad jurídica emerge cuando resulta necesaria alguna clase de apoyo para superar un déficit en las capacidades y recursos disponibles para que una persona o comunidad pueda resolver un problema o conflicto con dimensiones jurídicas de manera adecuada.

Una necesidad jurídica se considera insatisfecha cuando la inexistencia o la falta de disponibilidad de apoyos, combinada con un déficit en las capacidades y recursos de una persona, le impiden o le hace muy difícil lidiar adecuadamente con un problema o conflicto relacionado con sus derechos y responsabilidades jurídicas.

Si una necesidad jurídica está insatisfecha, existe un déficit de acceso a la justicia.

En las últimas décadas se ha desarrollado globalmente la metodología para conocer, comprender y evaluar las necesidades jurídicas insatisfechas, poniendo el énfasis en las situaciones y vivencias de las personas cuando afrontan o enfrentan un evento, situación o conflicto de implicancias jurídicas (sea que lo reconozcan o no como tal).

Los estudios de necesidades jurídicas insatisfechas permiten relevar la prevalencia de problemas con implicancias jurídicas en una comunidad determinada y la manera en que se manifiestan socialmente. En términos generales se observa que el impacto de los problemas legales se potencia en las comunidades vulnerables y que existen ciclos y relaciones entre problemas legales que se correlacionan habitualmente de manera encadenada.

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

Los estudios también revelan que, ante la experimentación de un problema de implicancias legales, los caminos que recorren las personas tienen ciertas dinámicas regulares. Por ejemplo, generalmente menos del 10 % de los problemas son llevados a (o resueltos por) los tribunales de justicia. La evidencia identifica una falta de confianza general de las personas en que su acción ante un determinado problema pueda hacer alguna diferencia real en su resultado; así como una percepción extendida de que las comunidades más vulnerables sufren la falta de apoyos adecuados para comprender las implicancias de los problemas legales y las opciones o alternativas para avanzar en su resolución.

En 2016 Argentina realizó el primer estudio nacional de necesidades jurídicas insatisfechas, que produjo conocimiento público sobre la experiencia de obstáculos de acceso a la justicia en el país, la manera en que las personas afrontan sus problemas con implicancias jurídicas, y el impacto de la falta de apoyo para obtener una justa resolución a tales problemas.

Las brechas subjetivas y objetivas de acceso a la justicia que afectan la capacidad y recursos de las personas son estructurales, profundas y generales, y afectan con mucha mayor intensidad a las comunidades y personas en situación general de vulnerabilidad.

La vida cotidiana de esta parte de la sociedad se encuentra atravesada por relaciones, situaciones, estados y eventos que involucran y comprometen sus derechos y responsabilidades legales; muchas veces sin que ello sea identificado o reconocido por las personas afectadas. A su vez, la información, conocimiento y capacidad de actuar y sostener la acción para afrontar tales situaciones suele resultar una carga demasiado pesada para las personas afectadas, que se agrava por la debilidad de los recursos personales, materiales y sociales necesarios para hacerlo.

Finalmente, las respuestas institucionales (administrativas, judiciales, etc.) suelen ser lentas, burocráticamente complicadas, fragmentadas y complejas. Ello acrecienta la vulnerabilidad de quienes intentan usar el derecho para realizar su dignidad.

Es imprescindible desarrollar empoderamiento y autonomía, que conduzcan a una ciudadanía plena, y así consolidar personas, comunidades y sociedades cohesionadas alrededor del derecho, la igualdad, la dignidad y el goce de los derechos fundamentales. Para ello se requiere de la acción estratégica, integral y consistente del Estado a través de políticas públicas activas, centradas en las personas y sus necesidades jurídicas, orientadas a reducir las brechas de acceso y construir ciudadanía, con una teoría de intervención integral.

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

Uno de los elementos esenciales para abordar estos desafíos son las políticas públicas de atención legal primaria, diseñadas para fortalecer a las comunidades más vulnerables ante las necesidades jurídicas cotidianas que resultan de la vida social, mediante herramientas de empoderamiento, y servicios integrales que sean adecuados, accesibles y efectivos para superar las brechas de conocimiento, capacidad y apoyo en la gestión de los conflictos y problemas que afectan los derechos.

Las instituciones tradicionales del sector justicia llegan tarde, de manera fragmentada y a través de caminos largos, rígidos, sinuosos, costosos y generalmente poco efectivos para muchos de los problemas que afrontan las comunidades más necesitadas.

Se requieren dispositivos cercanos, de acción temprana y preventiva, simples, integrales, económicos, directos y efectivos, orientados siempre a fortalecer las capacidades y recursos de las personas.

La perspectiva de Acceso a la Justicia más prometedora implica la adopción de un enfoque centrado en las personas y orientado a superar las brechas y obstáculos de acceso a fin de maximizar la autonomía y el empoderamiento ciudadano, que supere la visión centrada en las instituciones y su desempeño. Implica la adopción de un abordaje integral de las necesidades jurídicas insatisfechas, sus causas, manifestaciones, relaciones e impacto en la vida de las personas, superando visiones concentradas y fragmentadas que recortan los casos, sin comprender la integralidad de los conflictos y sus relaciones.

Las políticas de acceso a la justicia encuentran su justificación en este contexto y estos desafíos. Y esa justificación construye también las finalidades generales que debe realizar, así como la definición de la misión institucional de servicios y dispositivos concretos como el que conforman los Centros de Acceso a Justicia.

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

II. LA FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA INTEGRAL DE ATENCIÓN LEGAL PRIMARIA (para qué). Acceder a los Derechos a través del Derecho y Canales Instituciones Efectivos. Consolidar Capacidades para la Ciudadanía Igualitaria. Asegurar las Condiciones Jurídicas de la Justicia Social.

En el documento titulado “Perspectiva General Sobre Políticas Públicas de Acceso a la Justicia” se ha desarrollado el diagnóstico general sobre los desafíos actuales para la vigencia efectiva de los derechos, la igualdad y la justicia social, el estado de derecho, el desarrollo económico y humano inclusivo, y condiciones de ciudadanía efectiva e igualitaria.

Existen brechas estructurales y serias que limitan el acceso de las comunidades más vulnerables a las condiciones de dignidad, desarrollo y autonomía que las sociedades contemporáneas se prometen a través del derecho y las instituciones.

Las brechas se manifiestan también como barreras de acceso a la justicia.

Elas impiden y obstaculizan la capacidad y oportunidades de las personas para conocer y reconocer en la vida cotidiana, los derechos, responsabilidades, posibilidades, procesos y apoyos necesarios para resolver los problemas personales, sociales, familiares, económicos, etc. que tienen implicancias jurídicas.

Las barreras se manifiestan en la falta de recursos personales -simbólicos, culturales, actitudinales, económicos, sociales, relacionales, etc.- para actuar, adaptar y sostener la acción orientada a resolver las necesidades legales; y también se revelan en la falta de cauces para proveer respuestas rápidas, efectivas, imparciales y adecuadas por parte del ecosistema de actores institucionales y social relevante.

En este marco diagnóstico se asienta el diseño, implementación, evaluación y progreso de una política pública destinada a actuar sobre tal realidad.

Corresponde entonces precisar la finalidad y orientación que guía el despliegue de la política de atención legal primaria integral:

- ❖ Se trata de una política pública de alcance general, que tiene a las personas y comunidades en situación de vulnerabilidad a su público destinatario o población objetivo.

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

- ❖ Se trata de una política pública integral, que debe impactar tanto en la comunidad que experimenta las necesidades jurídicas, como en los actores y agencias del sistema institucional y de justicia que deben administrarlas y resolverlas.
- ❖ El sentido y finalidad de la política pública es el de remover los obstáculos para permitir a las personas la plena realización de los derechos, el acceso efectivo a las condiciones sociales de autonomía y dignidad, para una ciudadanía igualitaria y la conformación de sociedades justas pacíficas e incluyentes.
- ❖ Se trata de una política orientada a realizar una contribución institucional y social en las condiciones de igualdad, desarrollo humano, vigencia general de los derechos y en particular de los derechos sociales, que expresan las condiciones constitucionales de justicia social y anidan en el centro de la democracia y el estado de derecho.

Ese impacto debe lograrse a través de iniciativas, acciones y servicios cotidianos que desarrollen procesos de transformación de las prácticas, relaciones, prejuicios y concepciones dominantes que han producido y reproducen los obstáculos en el acceso y la gestión de los derechos a través del derecho y las instituciones.

La política integral de atención legal primaria no tiene una finalidad de asistencia directa a través de la provisión de bienes materiales. Su propósito es remover los obstáculos para que las personas puedan acceder a los bienes y prestaciones que les correspondan en cuanto sujetos de derechos.

Dicha política no tiene una finalidad de gestión caritativa, solidaria, paternalista o asistencialista. Su objetivo es fortalecer las capacidades y recursos de las personas para ejercer sus derechos y resolver sus necesidades y conflictos sociales, personales y económicos como sujetos empoderados y autónomos.

Tampoco tiene un sentido de intermediación institucional en la gestión de bienes, servicios o prestaciones sociales de otras agencias o instituciones. No se diseña para funcionar como un canal de distribución, o una boca de gestión de políticas o prestaciones sociales. Su finalidad es la de proveer apoyo integral a las personas cuando enfrentan problemas y obstáculos para conocer y ejercer sus derechos, e interactuar de manera autónoma y empoderada con las instituciones responsables. Se trata de asistir a las personas para que puedan “navegar la burocracia” y puedan encontrarse con las prestaciones que realizan sus derechos, removiendo las barreras subjetivas y objetivas que los separan.

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

En suma, la política nacional de atención legal primaria se organiza con la finalidad de:

- ❖ **Proveer servicios de respuesta integral frente necesidades jurídicas de las comunidades más vulnerables, que reduzcan las brechas subjetivas de conocimiento, recursos y capacidades para gestionar problemas de la vida cotidiana con implicancias legales o jurídicas.**
- ❖ **Proveer experiencias efectivas de empoderamiento jurídico personal y comunitario que faciliten a las personas conocer y usar el derecho y las instituciones para mejorar sus condiciones de vida y hacer realidad los derechos en general, y los relativos a las condiciones sociales de igualdad y justicia en particular.**
- ❖ **Fortalecer las capacidades del ecosistema institucional y de justicia para brindar respuestas adecuadas efectivas a las necesidades legales de las comunidades más vulnerables.**

III. LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCION LEGAL PRIMARIA INTEGRAL EN ACCIÓN (qué). Servicios cercanos, integrales, desburocratizados y flexibles, enfocados en solucionar problemas.

El diagnóstico general sobre los obstáculos en el acceso a la justicia, así como la dimensión y gravedad de los desafíos que debe realizar la política pública demandan un tipo de respuesta nueva y diferente a las tradicionales.

Los entornos institucionales tradicionales y típicos para tratar los problemas de justicia no son una solución (son parte del problema); los perfiles profesionales y técnicos, así como los hábitos de trabajo y gestión tradicionales en el sector justicia tampoco son adecuados (son parte de los obstáculos); y los saberes tradicionales sobre el derecho y la gestión de los conflictos en los tribunales no son útiles para enfrentar el tipo de necesidades sociales que se expresan en el campo del acceso a la justicia, tal como se entienden de manera contemporánea.

Una nueva y diferente clase de instituciones, servicios, equipos y métodos de trabajo debe desplegarse, de manera consistente y con perspectiva de largo plazo, para estar a la altura del desafío.

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

Ese nuevo sistema de política pública, en la Argentina, es el de la Red de Centros de Acceso a Justicia (CAJ) que se ha venido desarrollando, fortaleciendo y evolucionando desde la última década.

Son varias las características destacables de los CAJ y sus servicios para realizar conformar el eje de una política efectiva de acceso a la justicia:

III.a. Servicios Cercanos, con Equidad Geográfica para la presencia en la Comunidad

La identidad de esta política pública está signada desde sus orígenes por el emplazamiento de dispositivos de servicios en los barrios populares de las zonas urbanas.

Es característico de esta política pública que las sedes y/o itinerancias de los CAJ están insertas o cercanas a las comunidades en situación de vulnerabilidad, de modo tal que estén geográficamente disponibles y efectivamente accesibles para tales comunidades.

A su vez, la distribución nacional se proyecta con perspectiva federal a fin de asegurar presencia en zonas urbanas relevantes de todo el país, de manera equitativa de acuerdo con las condiciones sociodemográficas.

Finalmente, se despliega progresivamente un servicio itinerante rural en las provincias del norte argentino, tendiente a resolver los obstáculos del aislamiento geográfico y social¹.

III.b. Servicios Integrales, para cubrir todos los niveles de Acceso a la Justicia

La evidencia empírica revela que las necesidades jurídicas que afectan a las personas, particularmente en las comunidades vulnerables, son múltiples y están encadenadas e interrelacionadas. Por ello, desde sus inicios ***los CAJ brindan servicios de apoyo legal primario para todos los temas y problemáticas, sin restricción temática o de materia.***

¹ Para su análisis, remitimos al documento sobre “Servicio Rural Itinerante”.

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

La evidencia también revela que las brechas subjetivas y objetivas impactan simultáneamente sobre las personas. Por ello los CAJ despliegan servicios y acciones que provean a las personas de los apoyos y recursos necesarios para su superación en todas las dimensiones necesarias, incorporando recursos para que su servicio se expandiera y complementara el eje básico del asesoramiento jurídico. ***Las personas que acuden a un CAJ reciben conocimiento legal, asesoramiento, asistencia directa para gestiones, negociaciones y trámites administrativos, mediación comunitaria y patrocinio jurídico, además de acompañamiento subjetivo para fortalecer sus capacidades y autonomía.***

El carácter integral de los servicios (en las dos dimensiones mencionadas) es un rasgo único y definitorio de esta política pública, fundamental para que las intervenciones sean exitosas en la superación de las barreras.

Los servicios de atención primaria suelen ser todavía el último lugar al que las personas acuden, luego de haber intentado sin éxito los caminos ordinarios y formales. Estos servicios siempre deben tener algo que ofrecer a la persona. Nunca son “la puerta equivocada” y nunca deben dejar a la persona en la misma situación en la que llegó a ellos.

III.c. Servicios desburocratizados y flexibles, enfocados en “solucionar problemas”

El servicio de atención de los CAJ está orientado a “**hacer que las cosas pasen**”, no a la gestión o administración de procedimientos o trámites formales. Al contrario, buena parte de los problemas que deben ayudar a solucionar consisten en obstáculos burocráticos y de formalismos procedimentales disfuncionales e inadecuados para la gestión de los derechos de las personas más vulnerables. La aproximación desburocratizada, flexible, constructiva es central en la atención cotidiana de las necesidades jurídicas de la comunidad, y constituye un valor agregado de este servicio.

El apoyo para “**navegar la burocracia**” que prestan los CAJ es efectivo en la medida en que supera el paradigma de la formalización y despersonalización burocrática de la gestión institucional.

No se trata de informar a las personas de sus derechos, o hacerles saber qué alternativas tendrían para hacerlos efectivos; sino de proveer herramientas, remover obstáculos, acompañar a la persona a que se ponga en acción y sostenga su acción.

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

IV. EL MÉTODO DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN LEGAL PRIMARIA INTEGRAL (cómo). Las personas en el centro. Servicios Profesionalizados. Perspectiva Sistémica y Cooperación Institucional. Gestión Participativa. Transparencia y Rendición de Cuentas

El método de trabajo de la política de servicios integrales de atención legal primaria tiene cinco claves de principio, relacionadas con la comunidad a quien se presta el servicio, los equipos de trabajo, el ecosistema de institucional y del sector justicia, la organización administrativa y la sociedad en general. Los principios en cuestión deben apoyarse y fortalecerse para su crecimiento, impacto y legitimidad.

IV.a. Primer principio: Poner a las Personas en el Centro

Todas las dimensiones del servicio deben desplegarse con el foco puesto en la experiencia de las personas ante sus problemas legales, ante el sistema institucional, ante el conocimiento legal y el ejercicio de sus derechos.

La comunicación efectiva y con la menor distorsión posible con las personas consultantes, la escucha atenta, interesada, activa y profunda, la gestión inclusiva y participativa del servicio, la disposición amigable a recibir preguntas y saciar su curiosidad o superar la confusión, deben estar presente en cada acto de servicio. El respeto cívico por cada persona que acude a los servicios, sin importar ninguna circunstancia personal, es el complemento actitudinal imprescindible.

La centralidad de las personas se manifiesta también en el abordaje de las consultas y el trabajo para resolverlas. No se trata de un “caso”, de un “problema”, de “una consulta”. Se trata de una persona que debe ser considerada de la forma más integral posible en su subjetividad.

La adecuada consideración de las personas en el contexto de la vulnerabilidad social implica la perspectiva de (y sensibilidad hacia) las situaciones estructurales de desigualdad, prejuicios y estereotipos que se postergan, subordinan y marginalizan socialmente. La perspectiva de género y el enfoque diferenciado hacia la vulnerabilidad son encuadres imprescindibles que deben estar presentes en la gestión cotidiana de las acciones del servicio, la relación con las personas consultantes y el entorno institucional.

Finalmente, esa centralidad implica que la persona y sus necesidades jurídicas o conflictos, nunca, bajo ningún punto de vista, pueden ser instrumentalizadas para

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

finalidad alguna. Las personas y sus derechos son el fin de la intervención y el servicio. Son las destinatarias legítimas de los mejores esfuerzos de cada integrante de los equipos.

IV.b. Segundo Principio: Equipos profesionalizados y mejora continua

Para dar el mejor servicio a las personas, y lograr su mayor impacto, los equipos de atención legal primaria deben desarrollar de manera consistente la empatía, la creatividad, el pensamiento estratégico, el aprendizaje continuo, las destrezas comunicacionales y sociales, el trabajo colectivo, la búsqueda constante y sistémica de mejores respuestas y soluciones, la evaluación seria de las intervenciones anteriores, el desarrollo de redes institucionales de cooperación.

El mejor servicio, uno que haga una diferencia real en el acceso a la justicia, no se puede alcanzar y mucho menos sostener solamente con buenas intenciones, buena voluntad, compromiso, dedicación, improvisación, contactos personales o acciones heroicas.

Las capacidades, destrezas y actitudes adecuadas para el tipo de servicios que estamos caracterizando son extremadamente demandantes, y requieren una capacitación continua para su adquisición, cultivo y desarrollo.

Las necesidades sociales son enormes y superan las capacidades de respuesta institucional. Seguramente ese será el estado de situación por muchos años más, y no podrá ser modificado. Pero ello no implica que la respuesta institucional no pueda mejorar, optimizarse, hacerse más efectiva. Y esta mejora en la respuesta institucional demanda la profesionalización del servicio, el cultivo de un método de trabajo que fortalezca las capacidades, sistematice y expanda las buenas prácticas, corrija las que no son efectivas, y promueva el aprendizaje y el conocimiento a partir de la experiencia y de evidencia empírica.

Toda política estructural debe ordenar, sistematizar, profesionalizar y evolucionar en su método de trabajo, evaluando su impacto y desafíos. Toda política pública dedicada a dar servicios debe conocer y comprender las necesidades y demandas sociales, así como el tipo de respuesta que brinda, y sus resultados directos e indirectos o mediatos. Toda política pública estructural debe contar con métodos y prácticas de auto-evaluación y ajuste.

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

El método de trabajo debe generar cotidianamente la evidencia y conocimiento sobre el que apoyar este análisis, así como recursos generales para la mejor comprensión de la evidencia disponible.

Estas herramientas son imprescindibles para una dinámica seria de rendición de cuentas social e institucional. Las políticas públicas deben internalizar estas dinámicas. Su legitimidad crecerá a medida que crezca su impacto, la realización de su potencial, el cumplimiento de su misión institucional. Servicios profesionalizados y basados en evidencia son condiciones fundamentales en ese camino.

IV.c. Tercer Principio: Perspectiva sistémica y Cooperación Institucional

Los derechos relativos a las condiciones sociales y económicas de dignidad se encuentran estructuralmente mediados por una red de actores, agencias, procedimientos y prácticas institucionales de asignación y gestión. No se ejercen en dinámicas “uno a uno”, sino a través de complejas interacciones entre agentes públicos y privados, actuando simultánea o sucesivamente, en dinámicas de “efecto cascada”, o de círculos virtuosos o viciosos entre derechos o entre privaciones de derechos. La gestión (la realización o la negación) de la ciudadanía y las condiciones de justicia social tiene estructura de red.

A su vez, según ya ha sido dicho, la demanda social relativa a necesidades jurídicas insatisfechas, supera largamente la oferta institucional. Nadie puede solo. Ninguna institución puede atender ni resolver por sí sola las necesidades jurídicas de la comunidad.

Finalmente, las visiones tradicionales del poder judicial como el agente exclusivo y primordial de solución de conflictos han sido superadas por una aproximación integral al “sector justicia”, compuesto por todos los actores (estatales y no estatales, jurisdiccionales y no jurisdiccionales) de la comunidad jurídica.

Una política general de atención legal primaria debe ser una política colaborativa, de cooperación y perspectiva sistémica hacia el entorno institucional. No puede ser una iniciativa realizada en aislamiento y soledad institucional.

Esa perspectiva se debe manifestar en la construcción de redes de trabajo, prácticas estables de derivación asistida, proyectos de cooperación efectivos que maximicen las contribuciones de los diversos actores, aprovechen las ventajas comparativas, optimicen los recursos, eviten superposiciones y cubran puntos ciegos.

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

La perspectiva colaborativa debe impregnar los procesos de planificación estratégica de los equipos tanto como la gestión individual de los conflictos y problemas individuales que acercan las personas consultantes.

Trabajar para el acceso a la justicia, orientados a resolver problemas y hacer que las cosas pasen, es trabajar con otros/as, y junto a otros/as, construyendo respuestas sustentables y fortaleciendo la confianza institucional.

IV.d. Cuarto Principio: Gestión Participativa

Una política general de atención legal primaria como la que se está caracterizando aquí debe tener una dinámica adaptativa, flexible, experimental e innovadora, debe tener la capacidad de responder a las condiciones de los entornos locales, debe reaccionar a la evidencia sobre la demanda y la efectividad de las respuestas, debe tomar en consideración el ecosistema institucional relevante, y debe evolucionar en el aprendizaje.

Para ello, los equipos de trabajo y cada persona que participa de la prestación de servicios deben ser protagonistas y agentes en el proceso de desarrollo y mejora continua de la política pública, así como del diseño operativo específico de la operación local.

La gestión de la política pública debe tener una impronta participativa, debe capitalizarse con los aportes y saberes de sus agentes, debe estar conscientemente dirigida a crear espacio efectivo para la participación responsable y la acción autónoma de sus integrantes.

La planificación del trabajo local debe reflejar este principio, así como el diseño y evaluación de iniciativas estructurales y generales de innovación en el trabajo, capacitaciones, etc.

La capacidad de aprendizaje colectivo basado en la práctica cotidiana es fundamental para el progreso institucional de estas políticas todavía nuevas y en desarrollo, y dicho aprendizaje debe apoyarse en la participación genuina, institucionalmente valorada, de los/as agentes.

Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral

IV.e. Quinto Principio: Transparencia y Rendición de Cuentas

Las políticas públicas en el siglo XXI deben realizar los principios de un gobierno abierto, gestionarse con transparencia activa, e implementar dinámicas permanentes de rendición de cuentas.

Prácticas de datos abiertos y entornos comunitarios e institucionales de participación, seguimiento y discusión ciudadana sobre el desempeño de la política pública deben formar parte de la vida cotidiana de la gestión pública.

En este sentido, son especialmente relevantes las instancias de conversación con la comunidad local a la que se presta servicios. Los equipos locales deben consolidar y fortalecer el valor, la confianza en (y la legitimidad de) su trabajo en diálogo constante y constructivo con su comunidad. Asimismo, las plataformas generales de acceso a la información, justicia abierta, el plan de gobierno abierto y otras iniciativas generales tendientes a fortalecer los procesos de transparencia y rendición de cuentas deben ser integradas en la vida cotidiana de estos servicios.

La producción de información pública basada en el sistema de gestión administrativa y en información estadística (como la que producen los estudios de necesidades jurídicas) también configura una herramienta de rendición de cuentas y conversación con la ciudadanía y la sociedad civil que debe ser alimentada continuamente.



Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

PRIMERA SECCIÓN



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación



PRIMERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

EL SERVICIO DE ATENCIÓN BRINDADO POR LOS CAJ



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN BRINDADO POR LOS CENTROS DE ACCESO A JUSTICIA

Los Centros de Acceso a Justicia (CAJ) brindan un servicio de Atención Legal Primaria que tiene como finalidad garantizar el acceso a la justicia, el conocimiento y la efectividad de los derechos humanos de los sectores más vulnerables de la población, promover la igualdad, el desarrollo humano y el crecimiento económico inclusivo, y construir una ciudadanía activa y empoderada.

Se trata de un servicio orientado a dar respuesta a los problemas de la vida cotidiana de las personas; que pueden estar relacionados con cuestiones de familia, vivienda, trabajo, penales, discapacidad, violencia de género, víctimas de otros delitos, conflictos vecinales, de usuarios y consumidores, seguridad y protección social, identidad y documentación, entre otros.

Para esta tarea, los CAJ cuentan con equipos interdisciplinarios compuestos por abogados/as, psicólogos/as, mediadores/as comunitarios/as, trabajadores/as sociales y personal administrativo. El trabajo interdisciplinario del equipo es un elemento para la prestación de un servicio integral que ponga a las personas y a sus necesidades jurídicas en el centro¹.

UN SERVICIO INTEGRAL, CENTRADO EN LA PERSONA Y DESBUROCRATIZADO

Los CAJ trabajan con una perspectiva de abordaje integral, centrado en la persona y desburocratizado en la prestación del servicio a los/as consultantes.

El **abordaje integral** implica tratar la problemática de cada persona de manera holística y sistémica, lo que requiere de una disposición activa para identificar y trabajar no sólo todos los aspectos de la necesidad legal inicial que motiva su consulta, sino también otros conflictos o necesidades legales relacionados de alguna manera con ella.

Se entiende por **abordaje centrado en la persona y desburocratizado** a la disposición para definir y ejecutar intervenciones y gestiones que logren la resolución efectiva de las necesidades objeto de la consulta, fortaleciendo las capacidades personales para conocer y usar el derecho y otros recursos sociales, a través de un plan

¹ Para su análisis, remitimos al documento sobre “La Organización del CAJ”.

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

de intervenciones y múltiples gestiones orientadas a ese fin.

Este abordaje permite brindarle a la persona que consulta una comprensión integral de su problemática, identificar sus necesidades jurídicas y las posibles vías de solución.

En cada instancia de asesoramiento o interacción con un/a consultante se debe realizar una tarea de empoderamiento, lograr que conozca sus derechos, fortalezca sus condiciones para ejercerlos en forma autónoma y desarrolle confianza en sí misma, para lograr una transformación, romper las barreras simbólicas y subjetivas existentes y convertirse en protagonista de su propia historia.

La constitución de conciencia y confianza de las personas consultantes en sus propias capacidades y fortalezas, así como las herramientas para abordar sus limitaciones y dificultades, resultan de fundamental importancia para que tomen decisiones informadas hacia el ejercicio de sus derechos. Así, los equipos de los CAJ no solo cumplen un rol de apoyo y asistencia para la resolución de sus problemáticas, sino que promueven y fortalecen el empoderamiento y autonomía de los/as consultantes.

LA IMPORTANCIA DEL EMPODERAMIENTO LEGAL

El empoderamiento de una persona consiste en el fortalecimiento de las capacidades para ejercer sus derechos en forma autónoma, identificar y responder efectivamente a problemas, conflictos o necesidades legales y que involucran a sus derechos, ya sea en forma individual o como miembros de una comunidad.

En tal sentido, comprende:

- La habilidad para reconocer cuestiones legales involucradas en asuntos de la vida cotidiana, así como sus causas y responsables.
- El conocimiento y conciencia del rol del derecho y las leyes en general y en relación con las cuestiones de la vida cotidiana que la persona afronta.
- El conocimiento y conciencia de los servicios, procedimientos y actores que pueden canalizar esas necesidades legales.
- La habilidad y competencia para lidiar con situaciones legales específicas (comprenderlas, expresarlas, actuar para resolverlas, sostener la acción a través de los obstáculos).
- La conciencia del valor y el rol de la ciudadanía y la dignidad personal y social como centro de la vida social y exigencia de la justicia social y el estado de

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

derecho.

El empoderamiento es un pilar fundamental para que una política pública de acceso a la justicia construya ciudadanía y genere condiciones de integración e igualdad de los sectores más vulnerables de la sociedad

II. LA ATENCION DE CONSULTAS INDIVIDUALES

II.a. El concepto de Consulta. Inicio, desarrollo y finalización

Una **CONSULTA** es un problema, conflicto o necesidad que experimenta el/la consultante y activa la prestación de servicios de atención por parte del CAJ. Como vimos, la integralidad del abordaje, con el eje puesto en la persona, implica que puedan abordarse simultáneamente varios temas de consulta (problemas) por cada consultante.

Toda consulta **INICIA** con la petición de un/a consultante y/o con la identificación del equipo del CAJ sobre la existencia de una necesidad jurídica insatisfecha que la persona podría no haber detectado.

*EL trabajo de atención en la **consulta** se realiza mediante una **intervención (o más de una)**, en la que los/as agentes del CAJ llevarán adelante todas las **gestiones** que fuesen necesarias para alcanzar el objetivo propuesto al iniciarla.*

Estas gestiones requieren la proactividad del equipo, pues sólo se resolverá o atenderá adecuadamente la consulta si éstas son efectivamente realizadas.

En el método de trabajo se diferencian dos tipos de consultas: las **SIMPLES** y las **COMPLEJAS**.

Como parte del servicio de atención legal primaria, los CAJ remueven obstáculos y facilitan el acceso de los/as consultantes a diferentes servicios, beneficios o prestaciones sociales estatales, tales como DNI, la Asignación Universal por Hijo, el derecho a la Tarifa Social o Certificados de Antecedentes Penales, entre muchas otras. Ello, en tanto las personas que son o podrían ser titulares de tales prestaciones suelen encontrar diferentes barreras para acceder a ellas a través de las agencias estatales, públicas o privadas que las otorgan y gestionan.

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

Cuando el/la consultante se presenta al CAJ con la petición concreta de requerir información o solicitar el auxilio del CAJ para realizar un trámite en particular, sobre el cual ya conoce lo relevante, la intervención del CAJ en la atención se limita a realizar una **“orientación”**. En estos casos, nos encontramos ante una **CONSULTA SIMPLE**, donde sólo se requiere una intervención breve, que se resuelve en una única interacción con la persona y no se realiza seguimiento alguno².

Por el contrario, se definen como **CONSULTAS COMPLEJAS** a las que requieren algo más y diferente que una intervención de **“orientación”** para su atención. Estas consultas comienzan con **una intervención de asesoramiento**, y luego pueden demandar otras intervenciones.

CONSULTA SIMPLE	Se agota tras una única intervención de Orientación
----------------------------	--

CONSULTA COMPLEJA	Siempre se inicia con un Asesoramiento
------------------------------	---

Luego, puede dar lugar a otras intervenciones
(asistencia, acompañamiento, etc.)

La relevancia de esta diferenciación radica en que en las consultas simples no se aprovecha toda el potencial del equipo multidisciplinario con el que cuenta cada CAJ, motivo por el cual los Centros deben asegurarse de promover y resolver la atención de consultas complejas que requieran de esa capacidad diferencial que tienen por sobre otros servicios del estado.

Cabe destacar que el hecho de que una consulta sea denominada como “simple” no quiere decir que no sea importante para la persona o una parte fundamental de la misión institucional de la política pública de acceso a la justicia, sino que refiere a la baja complejidad que implica para el equipo del CAJ su tratamiento y atención.

² Para su análisis, remitimos al documento sobre “La intervención de Orientación”.

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

La **FINALIZACIÓN** de las consultas solo tendrá lugar cuando no quede ninguna gestión que realizar por parte del CAJ, incluyendo las tareas de seguimiento.

Cada **intervención** en una CONSULTA continuará en trámite mientras se encuentren pendientes gestiones activas a realizar desde el CAJ, o hasta que el seguimiento de sus resultados se haya verificado. **Sólo se finalizará una consulta cuando todas sus intervenciones se hubieran terminado y no quedase ninguna otra acción que adoptar para la atención de ese problema.** Esta decisión corresponde al criterio profesional del/de la agente o agentes que hubieran efectuado la última gestión y/o al análisis del equipo encargado de su atención.

II.b. Las intervenciones

Una vez recibida la **consulta**, y con base en la primera entrevista al/la consultante, los/as agentes del CAJ realizan su análisis y evaluación, determinan los caminos posibles para su abordaje y presentan la estrategia que consideran más adecuada para una respuesta adecuada y eficiente. Se denomina **INTERVENCIÓN** a la estrategia establecida para atender una consulta, que abarca el proceso de análisis previo de los /as agentes del CAJ, así como la elección de la persona consultante. En este sentido, cabe destacar que la definición de la estrategia a seguir debe ser flexible, pudiendo tener modificaciones en el camino de su gestión a instancia de los/as agentes del CAJ o de la propia persona consultante.

Los diferentes tipos de intervenciones que pueden realizar los CAJ son las siguientes:

- ❖ **Orientación:** La orientación consiste en proveer información general sobre derechos, prestaciones sociales, trámites administrativos o sobre el funcionamiento de otras dependencias estatales; incluyendo la confección de formularios y/o la realización de los trámites por internet necesarios para que el/la consultante acceda a aquellas.

Lo que define a la intervención de orientación es que el/la consultante se presenta al CAJ con la petición concreta de requerir información o solicitar su auxilio para realizar un trámite en particular, cuando por cualquier motivo no puede acercarse a la agencia estatal correspondiente o encuentra obstáculos para hacer las gestiones necesarias para su impulso.

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

- ❖ **Asesoramiento:** El asesoramiento es la intervención principal del servicio de atención de los Centros de Acceso a Justicia. Consiste en analizar la situación particular de la persona que presenta un problema, dificultad o necesidad en el ejercicio de un derecho y brindar la información, análisis, explicaciones y consejos necesarios para que comprenda con autonomía su situación, su naturaleza, los derechos involucrados e implicancias, y los posibles caminos a seguir para abordarlo o resolverlo.

Todo ello, como parte esencial del proceso de empoderamiento de la persona.

LA IMPORTANCIA DEL ASESORAMIENTO

TODAS las **CONSULTAS COMPLEJAS** se inician mediante una **INTERVENCION de ASESORAMIENTO**, que puede agotarse en una única entrevista o bien demandar diferentes gestiones a fin de conocer los hechos que motivan la consulta, el derecho aplicable y las posibles acciones que pueden seguirse para resolverlo.

Tras finalizar el asesoramiento, se decidirá la posibilidad y conveniencia de iniciar otras intervenciones tendientes a resolver la problemática de la persona (asistencia, derivación asistida, mediación comunitaria, etc.).

- ❖ **Asistencia:** La intervención de asistencia consiste en la ejecución de gestiones con la finalidad de lograr la efectiva resolución del conflicto que atraviesa el/la consultante, realizadas en forma directa por los/as agentes del CAJ ante terceras personas (negociaciones, reclamos, confección de cartas documento, etc.) u organismos administrativos (reclamos administrativos, peticiones, confección de eximiciones de pago, etc.) o judiciales, en tanto no impliquen un patrocinio jurídico (apoyo para obtener una certificación judicial, acceso a vista de un expediente, etc.).
- ❖ **Derivación asistida:** La derivación asistida consiste en la delegación de la gestión de una consulta o un aspecto de ella a otra Institución mientras que el CAJ se ocupa de:
 - Facilitar activamente el contacto y acceso del/la consultante a dicha Institución;
 - Facilitar activamente e instar a la efectiva gestión de la consulta por parte de la Institución;

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

- Mantener un seguimiento activo de la situación del/la consultante para promover su información y empoderamiento para gestionar efectivamente su relación con la Institución a la que se ha delegado la consulta.

- ❖ **Acompañamiento:** El acompañamiento consiste en asistir a un/a consultante durante un lapso de tiempo a fin de que pueda resolver una situación o proceso personal que obstaculiza la resolución de un conflicto legal o social, o el ejercicio de un derecho, en orden a su auto-reconocimiento como sujeto de derecho. Se trata de una intervención que busca fortalecer la subjetividad de la persona, por lo que es una tarea central (aunque no exclusiva) del equipo psicosocial.

- ❖ **Mediación comunitaria:** La mediación comunitaria es un tipo de abordaje de conflictos en forma pacífica, participativa y democrática. Se trata de un abordaje temprano del conflicto, con bajo nivel de litigiosidad, en el que se trabaja sobre las diferencias y los conflictos a través del diálogo de las personas o grupos involucrados, buscando soluciones que sean de mutuo beneficio para las partes, sin delegar su poder de decisión en un tercero.
El/la mediador/a comunitario/a es un tercero imparcial, sin interés personal en el conflicto, que no juzga ni valora, y acompaña este proceso de diálogo entre las partes para llegar a soluciones consensuadas a través de un acuerdo, que tiene el valor de lograr un compromiso privado y libre entre las partes.

- ❖ **Patrocinio jurídico:** El Patrocinio Jurídico es la representación de un/una o más consultante/s en la defensa de sus derechos e intereses individuales ante órganos judiciales Federales, Nacionales o Provinciales; y también ante organismos administrativos que adjudican derechos y/o ejercen funciones jurisdiccionales o cuasi jurisdiccionales en procesos formalizados.
Involucra los actos preparatorios (confección de demanda, recopilación de documentación, etc.), la representación en instancias prejudiciales obligatorias, las gestiones que se realicen durante la sustanciación del proceso, sean judiciales o extrajudiciales y los que tengan por finalidad ejecutar sentencias firmes o cualquier otra efectuado en el marco de una causa judicial (pedidos de vistas, desarchivo, etc.).
Los CAJ garantizan el patrocinio jurídico a consultantes a través de la Red Federal de Patrocinio Jurídico.

Para seleccionar la intervención más adecuada, es importante que los/as agentes del CAJ evalúen la situación de la persona consultante en todas sus dimensiones, los derechos

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

afectados, las personas involucradas, los obstáculos o barreras específicas de acceso a la justicia y las herramientas que están a disposición para superar los obstáculos subjetivos y fortalecer su empoderamiento.

Por ello, cobra fundamental importancia el trabajo interdisciplinario del equipo, donde cada integrante aporta sus conocimientos específicos y en conjunto definen las posibles estrategias e intervenciones, coordinan la derivación interna entre sus integrantes y establecen el abordaje de cada acción.

II.c. Las Gestiones

En el marco de cada **INTERVENCIÓN**, los/as agentes del CAJ realizan diferentes acciones en forma individual o conjunta. Estas tareas se conocen como **GESTIONES**, que se realizan “dentro” de una **intervención** y con la finalidad de seguir la estrategia planteada con el objetivo de resolver el problema que se analiza en la **consulta** de la persona.

Las gestiones tienen la característica de empezar y terminar en un mismo acto, siendo acciones o tareas concretas que se llevan adelante dentro de una misma intervención por uno/a o más agentes del CAJ, pudiéndose realizar infinita cantidad de gestiones.

Las gestiones típicas que pueden realizar los equipos de los CAJ son:

- ❖ **Entrevista.** Se trata del encuentro presencial con el/la consultante, la cual puede acontecer en cualquier instancia de toda clase de intervención.
- ❖ **Análisis individual del caso:** Consiste en dedicar un tiempo de estudio o evaluación de la consulta planteada por la persona, investigar sobre la temática, analizar las diferentes estrategias posibles, o realizar interconsultas con colegas ajenos/as al CAJ.
- ❖ **Análisis multidisciplinario del caso:** En el caso del análisis multidisciplinario del caso, el estudio de la problemática planteada por la persona consultante se realiza, en conjunto, con otros/as profesionales del mismo CAJ.
- ❖ **Llamado / Correo.** Incluye la comunicación con consultantes o terceras personas.
- ❖ **Trámite por Internet.** Se trata de una gestión por internet, incluyendo los trámites administrativos y la obtención de información pública o privada.
- ❖ **Confección de escrito.** Redacción de un texto o documento a efectos de asistir al consultante en una petición concreta ante otra persona u

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

- organismo. Incluye, entre otras, cartas documento, descargos o presentaciones administrativas, notas de derivación a otros organismos, escritos judiciales, denuncias penales y actas de mediación
- ❖ **Consulta de expediente.** La consulta de un expediente tiene lugar cuando en el marco de una intervención se requiere obtener información o conocer el estado de una causa en trámite ante un organismo administrativo o judicial. Incluye el relevamiento vía internet.
 - ❖ **Articulación institucional:** La gestión de articulación institucional, en el marco de una consulta, se refiere a la comunicación con otro organismo o agencia pública o no gubernamental para realizar una consulta o resolver específicamente el problema de la persona. Este tipo de articulación difiere de la articulación como actividad institucional, la cual tiene por fin la construcción de un vínculo institucional que trasciende la atención de una consulta individual.
 - ❖ **Audiencia.** Abarca tanto las reuniones mantenidas en el marco de una mediación comunitaria o prejudicial, como aquellas que se realicen durante procesos judiciales o administrativos.
 - ❖ **Confeción de informe.** Incluye tanto informes sociales o legales, como aquellos que se realizan a fin de dar cumplimiento con el Protocolo de Derivación a la Red Federal de Patrocinio Jurídico.
 - ❖ **Eximición de pago.** Es un documento que extiende el/la trabajador/a social dando cuenta de la situación socio económica de la persona para afrontar el pago de tributos que se requieren para llevar a cabo un trámite administrativo.
 - ❖ **Visita / Relevamiento.** Son actividades que se realizan fuera del CAJ con la finalidad de observar, detectar y valorar una determinada situación. Por ejemplo, puede realizarse una visita domiciliaria para valorar las condiciones habitacionales de una persona, o el sistema socio-familiar, entre otras circunstancias.
 - ❖ **Otras acciones.** Las acciones que pueden realizar los CAJ se encuentran limitadas sólo por cuestiones fácticas o legales. Por ello, la conceptualización anterior se limita sólo a aquellas más relevantes y habituales.

II.d. La importancia de las gestiones de seguimiento en una consulta

Con excepción de la intervención de "orientación" y algunas de "asesoramiento" que sean simples y/o se agoten en una entrevista, muchas consultas pueden requerir, en el

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

marco de cualquier intervención, una serie de gestiones tendientes a producir un seguimiento de su desarrollo.

El caso más típico de seguimiento se da una vez finalizadas las gestiones fundamentales de la intervención y tiene por finalidad mantener actualizada la situación de la persona a fin de verificar que haya producido los efectos deseados, o que se consumen los hechos necesarios para que el/la consultante vea satisfecha su necesidad legal/social. En este caso, el seguimiento es básicamente pasivo, fundamentalmente informativo y no requiere de nuevas gestiones activas del equipo del CAJ para que ocurran hechos importantes en relación con la consulta, pues dependen exclusivamente del accionar del/de la consultante, de terceras personas o de otras instituciones. La labor del CAJ, durante este período, es la de monitorear y verificar que esos hechos sucedan efectivamente.

Un caso diferente de gestiones de seguimiento en el marco de una intervención es el de las de tipo preventivo, a fin de verificar que la persona esté tomando de manera autónoma las decisiones relativas al tema de la consulta, o que realice acciones que son imprescindibles para avanzar con las gestiones centrales de la intervención, que no abandone la consulta por motivos ajenos a su voluntad, etc. Este tipo de gestiones es muy importante cuando se identifica alguna debilidad en la autonomía y capacidades de la persona para enfrentar el problema que motiva la consulta, o con otros que pueden impactar en ella. Una actitud proactiva y preventiva es fundamental y estas gestiones de seguimiento suelen ser fundamentales para fortalecer a la persona, superar obstáculos motivacionales, temores, etc.

VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS

- Se **deriva asistidamente** a una persona a la Oficina de Violencia de Género. Desde entonces se realizará un seguimiento para verificar que la persona sea correctamente atendida y se hayan activado las acciones específicas que ese organismo debe realizar.

Si se verifica que ello ha sucedido, puede finalizarse el seguimiento y la intervención. De suceder lo contrario, el CAJ deberá volver a realizar gestiones activas para alcanzar el resultado deseado o, si ello no fuese posible, iniciar otras intervenciones

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

diferentes.

- En el marco de una **mediación comunitaria** se arriba a un acuerdo. Sin embargo, el equipo evalúa la necesidad de continuar monitoreando que aquel sea cumplido debido a la situación de vulnerabilidad de una de las partes. A partir de ese momento se mantendrá un seguimiento periódico hasta que considere que el acuerdo ha sido satisfactoriamente cumplido. Hasta entonces, no se finalizará la intervención de mediación comunitaria y, de corresponder, la consulta.
- Incluso un **asesoramiento** puede demandar de seguimiento. Por ejemplo, si un consultante se presenta con un conflicto de vivienda, pero para comprender los hechos del caso se le requiere que regrese al CAJ con la documentación necesaria para un detenido análisis. Podrá entonces decidirse realizar un seguimiento para garantizar que el/la consultante retorne a la oficina con los documentos necesarios.

El seguimiento permite chequear la evolución de la intervención en el tiempo, conocer su grado de avance y las dificultades existentes; de forma que, se puedan tomar decisiones informadas y oportunas para encauzarla y adoptar las medidas pertinentes para una solución adecuada.

En este sentido, es muy importante mantener el vínculo con la persona consultante, comunicándose con ella para conocer los avances o dificultades que se han presentado, establecer un nuevo encuentro en la oficina en un tiempo próximo, contactar a sus familiares o entorno más cercano, comunicarse con el organismo o persona a cargo del proceso en otro organismo, entre otras posibilidades.

Los servicios de Acceso a la justicia deben ejercitarse con plena y constante conciencia de las debilidades, vulnerabilidades y obstáculos subjetivos con los que deben lidiar las personas al afrontar necesidades legales en su vida cotidiana. Esa conciencia se debe

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

traducir en acciones concretas y específicas en el método de trabajo a fin de que el servicio sea efectivo.

El seguimiento activo, presente y empático respecto de la situación de la persona consultante durante el desarrollo de las intervenciones es uno de los elementos claves para hacer efectivos los principios de poner a las personas en el centro y realizar un abordaje integral y desburocratizado.

II.e. Ejemplos gráficos de la atención de una consulta.

Veamos algunos esquemas que grafican el desarrollo de las consultas

TEMA DE CONSULTA	SUBTEMA	INTERVENCIONES	GESTIONES
RELACIONES DE FAMILIA	Reconocimiento de filiación	Asesoramiento	Entrevista con la persona. Se indaga en los hechos, se le explican sus derechos y ofrecen las diferentes posibilidades para abordar su problemática. La persona decide realizar una mediación comunitaria.
		Mediación comunitaria	Confección de citación a mediación
			Llamado telefónico a los/as convocados/as para confirmar la citación a mediación.
			Audiencia con el padre y la madre de la niña. No se arriba a un acuerdo y deciden finalizar el proceso de mediación.
Derivación a Red Federal de Patrocinio Jurídico		Entrevista. Se le ofrece a la consultante la posibilidad de iniciar un litigio, lo que acepta.	
		Confección de informe de derivación a Colegio de Abogados	
			Envío de Correo electrónico a Coordinación Regional para su aprobación

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

			<p>Envío de Correo electrónico a Colegio de Abogados para asignación de profesional</p> <p>Llamado a consultante para informarle que se ha asignado una abogada y citarla al CAJ</p> <p>Entrevista con consultante para brindarle los datos de la letrada, explicarle el proceso, sus derechos y sus obligaciones y obtener la firma de la carta de información para el consultante</p> <p>Llamados telefónicos periódicos a la consultante y letrada para realizar un seguimiento del proceso judicial, a fin de garantizar que la derivación sea satisfactoria.</p>
TRABAJO	Registración Laboral	Asesoramiento	<p>Entrevista. Se indaga en los hechos, se le explican sus derechos y ofrecen las diferentes posibilidades para abordar su problemática. La persona decide enviar una Carta Documento.</p>
		Asistencia	<p>Trámite por internet. Se averiguan los datos de la empresa.</p>
			<p>Confección de escrito (carta documento), que se entrega al/a la consultante para su diligenciamiento.</p> <p>Llamados telefónicos periódicos al/a la consultante para realizar su seguimiento. Si el problema se resuelve, finalizará la consulta. En caso contrario, se citará nuevamente a la persona para evaluar otras intervenciones posibles.</p>

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

SEGURIDAD SOCIAL	Asignación Universal por Hijo. (El/la consultante tiene dificultades para obtener un turno web)	Orientación	Trámite por internet. Se gestiona el turno online
-------------------------	--	--------------------	--

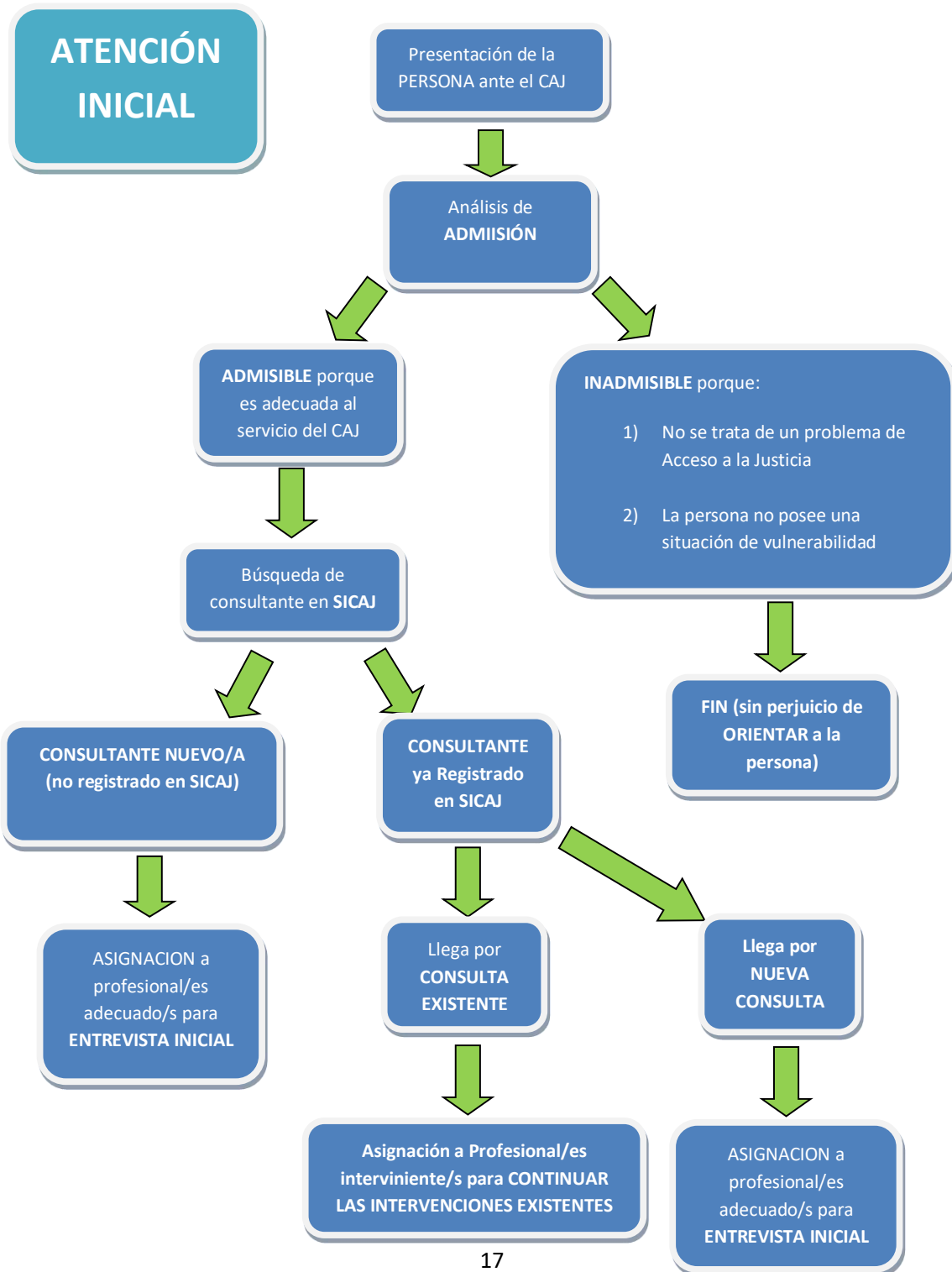
Puede también graficarse este esquema, más sintéticamente, del siguiente modo:

CONSULTA (Producto defectuoso)	INTERVENCIÓN 1 (Asesoramiento)	Gestión 1 (Entrevista) Gestión 2 (Análisis individual del caso) Gestión 3 (Entrevista)
	INTERVENCIÓN 2 (Asistencia)	Gestión 1 (Confección de escrito) Gestión 2 (Llamado telefónico)
CONSULTA (Ejecución de Cuota alimentaria)	INTERVENCIÓN 1 (Asesoramiento)	Gestión 1 (Entrevista)
	INTERVENCIÓN 2 (Mediación Comunitaria)	Gestión 1 (Citación) Gestión 2 (Llamado telefónico) Gestión 3 (Audiencia) Etc.
	INTERVENCIÓN 3 (Derivación Asistida a Red Federal de Patrocinio)	Gestión 1 (Entrevista) Gestión 2 (Confección de informe) Etc.

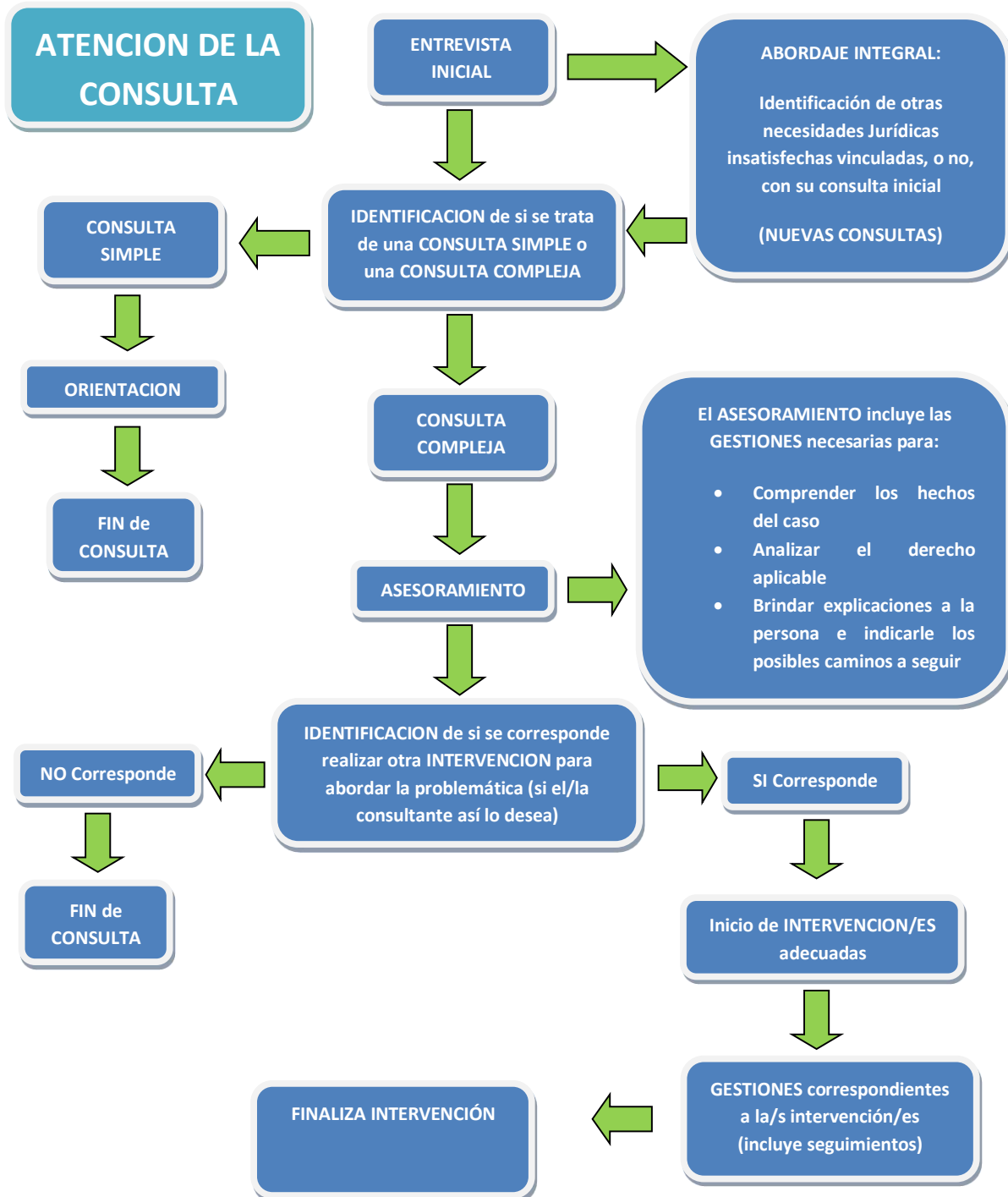
II.f. Diagrama de flujo de la atención de un/a consultante

A continuación, se detalla el proceso de atención mediante un diagrama de flujo.

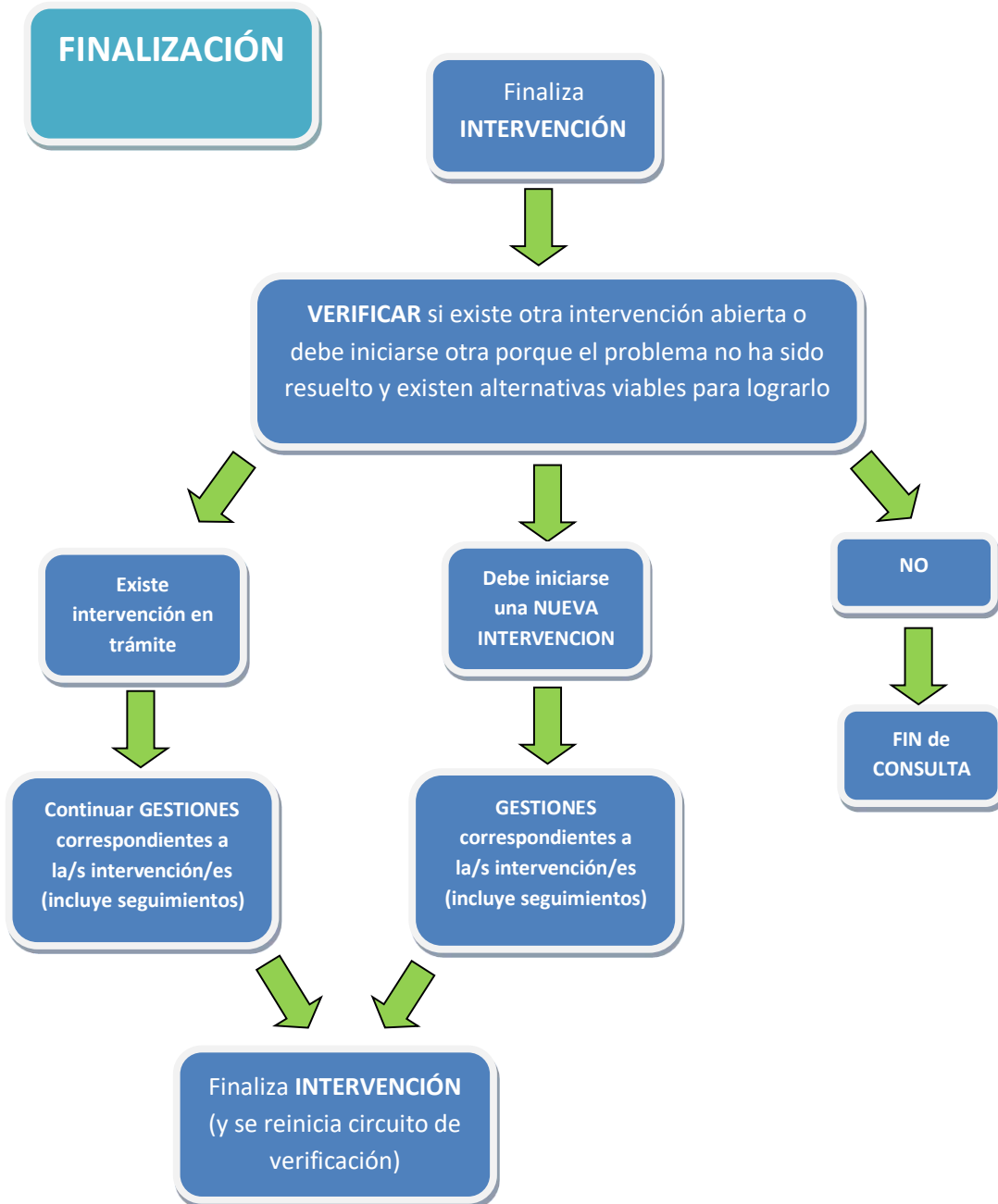
El Servicio de Atención Brindado por los CAJ



El Servicio de Atención Brindado por los CAJ



El Servicio de Atención Brindado por los CAJ



El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

III. EL TRABAJO COMUNITARIO INTEGRAL DE LOS CENTROS DE ACCESO A JUSTICIA Y LA IMPORTANCIA DE LAS ARTICULACIONES INSTITUCIONALES Y SOCIALES

Los CAJ deben promover la construcción de una ciudadanía activa e informada, algo que sólo podrá ser alcanzado mediante un fuerte anclaje del CAJ en el territorio, que permita conocer las necesidades jurídicas insatisfechas de los habitantes, consolidar su presencia y vínculo con la comunidad y con base en ellas, construir alianzas y redes que generen lazos de confianza y colaboración. Todo ello con la finalidad de consolidar el tejido social comunitario.

Así, el servicio de atención legal primaria no puede ser desarrollado correctamente sin una presencia activa en el territorio y articulaciones con otros/as actores/as comunitarios que potencien los servicios, maximicen los resultados y provean un mayor impacto en sus intervenciones.

Los servicios y acciones de los CAJ no serán aprovechados adecuadamente por la comunidad sin una nutrida red de articulación institucional con agencias y dependencias públicas (nacionales, provinciales y municipales) que pueden enviar o recibir consultantes (derivaciones) y organizaciones de la sociedad civil y comunitarias que puedan acercar al CAJ a las personas que requieren de sus servicios, y cooperar para incrementar su efectividad mediante derivaciones, etc.³

Las articulaciones institucionales y comunitarias son una parte central de la misión institucional de los CAJ, para:

- ❖ Incrementar, diversificar y enriquecer la demanda de servicios de los CAJ.
- ❖ Fortalecer la oferta, directa o indirectamente, para atender a las personas consultantes.
- ❖ Mejorar el conocimiento mutuo, la comunicación y la derivación de consultantes entre organismos u organizaciones.
- ❖ Maximizar la difusión de derechos en la comunidad.
- ❖ Construir un entorno de rendición de cuentas efectivo.

³ Para su análisis, remitimos al documento sobre “Las Articulaciones Institucionales”

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

Por otro lado, el trabajo de empoderamiento comunitario se extiende más allá de la atención individual de cada consultante. Los CAJ organizan e implementan diversas actividades comunitarias de inserción, información, empoderamiento legal, construcción de capacidades de acceso a justicia, y de rendición de cuentas a la comunidad territorial a la que se dirigen.

Con el objeto de cumplir su misión institucional, dentro de la estrategia territorial-comunitaria, los CAJ pueden realizar diversas actividades sociales de empoderamiento jurídico⁴. Entre ellas se destacan:

- ❖ **Charlas informativas:** Su objetivo primordial es la difusión de derechos, proporcionando la información fundamental sobre la temática elegida.
- ❖ **Talleres:** El taller es una metodología de trabajo donde se integran la teoría y la práctica. Se centra en la participación de las personas asistentes, abordando el contenido de la temática desde el "saber hacer", priorizando la obtención de respuestas o soluciones hacia la temática abordada.
- ❖ **Capacitaciones:** Se trata de una modalidad que se realiza durante varias jornadas y puede tener dos finalidades distintas:
 - Empoderar y contener a personas en situación de especial vulnerabilidad, por ejemplo a personas víctimas de delitos o mujeres víctimas de violencia de género.
 - Ser un espacio de formación en destrezas legales generales o en una o más temáticas, a fin de que los/as participantes se transformen en promotores jurídicos y difusores de derechos en su comunidad.

Por otra parte, para ampliar su impacto y lograr su cometido institucional, los Centros de Acceso a Justicia no sólo atienden a consultantes en sus oficinas, sino que también pueden realizar itinerancias regulares en otros lugares dentro de su territorio de influencia, donde se encuentren poblaciones en situación de vulnerabilidad social. Su fundamento radica en la eliminación de barreras territoriales, económicas, educativas, culturales, institucionales y/o simbólicas que no permiten el acceso de la población al CAJ⁵.

⁴ Para su análisis, remitimos al documento sobre "Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario".

⁵ Para su análisis, remitimos al documento sobre "Las Itinerancias".

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

IV. LA POLÍTICA DE CALIDAD DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN

A partir del año 2016 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación estableció una Política de Calidad siguiendo los estándares establecidos por la norma Internacional de Calidad ISO 9001, que tiene por finalidad mejorar continuamente los servicios que se brindan a la ciudadanía. Esta norma establece los requisitos que deben cumplir los Sistemas de Gestión de la Calidad en pos de la satisfacción de sus usuarios.

En tal sentido, el MINJUS ha asumido lo siguientes compromisos:

PROMOVER EL ACERCAMIENTO Y EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LA CIUDADANÍA, particularmente a aquellos sectores más vulnerables de la población.

Brindar una mayor TRANSPARENCIA en la gestión y ACCESO A LA INFORMACIÓN

MODERNIZAR, ORGANIZAR y ESTANDARIZAR los procesos de trabajo

Con el fin de cumplir con tales compromisos, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos definió ocho objetivos estratégicos, con los cuales debe “alinearse” cada proceso o área, entre las que se encuentra el Servicio de Atención a Consultantes a través de los Centros de Acceso a Justicia. Ellos son:

1. Implantar gradualmente la cultura de la calidad en las áreas y procesos del Ministerio, principalmente los orientados a la atención al ciudadano

2. Elevar los estándares en la prestación de los servicios del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS a la comunidad y agilizar los plazos de los trámites involucrados

3. Utilizar procesos de medición eficaces para determinar progresivamente el grado de satisfacción del usuario con el servicio que recibe

4. Ordenar y simplificar el trabajo, evitando la superposición de tareas, y mantenerlo organizado de manera que se puedan reconocer claramente los problemas y solucionarlos.

El Servicio de Atención Brindado por los CAJ

5. Optimizar los procesos a través del uso de manuales e instructivos, herramientas de la calidad y tecnología informática
6. Sensibilizar al personal en el conocimiento y la práctica de la gestión de la calidad a través de la autogestión en todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
7. Dar confianza a la comunidad respecto al desempeño coherente y transparente del organismo.
8. Implementar Sistemas de Gestión de la Calidad a requerimiento de organismos del PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

Siguiendo estos objetivos fundamentales, la DNPFAJ ha establecido una serie de herramientas y procedimientos para su materialización, entre las que se encuentran:

- ❖ El desarrollo de un sistema informático para la registración y gestión de consultas y actividades institucionales, denominado Sistema Informático de los Centros de Acceso a Justicia (SICAJ)
- ❖ La determinación por parte de la DNPFAJ de objetivos de desarrollo institucional de los CAJ.
- ❖ El establecimiento de instancias de planificación semestral y de evaluación bimensual por parte de cada CAJ sobre el cumplimiento de su planificación y la evolución de los objetivos de desarrollo institucional.
- ❖ Creación de un sistema de online de solicitudes de insumos, equipamiento y reparaciones (S.O.S.)
- ❖ Mecanismo de identificación de desvíos (problemas u obstáculos) preeminentes que dificultan la prestación del servicio realizado por los CAJ

Es obligación de todos/as los/as agentes de los CAJ conocer la Política de Calidad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y las herramientas desarrolladas por la DNPFAJ para su cumplimiento.



PRIMERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LA ORGANIZACIÓN DEL CAJ



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La Organización del CAJ

I. INTRODUCCION

Los CAJ deben afianzar en forma constante sus capacidades institucionales para maximizar el acceso a la justicia de los sectores más vulnerables a sus servicios. Esta tarea es un proceso en permanente construcción que se plasma en el trabajo cotidiano de cada CAJ del país, teniendo en consideración las características particulares de cada región y grupo poblacional.

Si bien los asuntos de organización o administración interna del CAJ suelen verse de forma escindida respecto al servicio sustantivo que se ofrece a los/as consultantes, en verdad son procesos interdependientes que se complementan en forma constante y que constituyen un todo integral. Los/as consultantes perciben el CAJ en toda su dimensión, desde el tiempo de espera para ser atendidos/as, la atención a su ingreso y posterior recepción de la consulta, el orden y aseo del lugar, la información brindada sobre los servicios que se prestan y sus procedimientos, la identificación de su personal, la calidad de la atención, la comodidad de sus instalaciones, así como un ambiente amable y confortable para la atención, entre otras circunstancias.

Si cualquiera de estas circunstancias falla o si el CAJ ofrece una experiencia poco hospitalaria, receptiva, dispuesta y amigable, es posible que no se logren los resultados sustantivos esperados en la atención; especialmente en la dimensión subjetiva de empoderamiento y la experiencia de ciudadanía que deben ofrecerse a quienes se acercan. El éxito, en definitiva, radica en desplegar una visión integral acerca del CAJ como prestador del servicio estatal de acceso a la justicia, y la importancia de la existencia de un diálogo fluido y activo entre las actividades de contenido sustantivo y administrativo, las personas que forman parte del CAJ, el entorno de tiempo y lugar donde se desarrolla el servicio y su inserción en la comunidad.

Si bien este impacto puede no ser tan obvio a simple vista, es importante que los equipos de cada centro reflexionen, de manera constante y activa, sobre su organización y dinámica interna y la mejor forma de brindar el servicio de acuerdo a las circunstancias de la región y la población a la que se dirige prioritariamente.

La Organización del CAJ

II. COMPROMISO CON EL BUEN SERVICIO PUBLICO

Los Centros de Acceso a Justicia son una herramienta de gran valor para la cercanía, la interacción y la provisión de servicios que satisfagan los derechos fundamentales de los sectores más desaventajados de nuestra sociedad. Para una buena parte de la población en nuestro país, la posibilidad de encontrarse y relacionarse, de manera directa y concreta, con quienes puedan ayudar efectivamente a resolver sus problemas cotidianos se vuelve -o tiene el potencial de serlo- una acción trascendental. En ese contexto, el rol de los equipos de los CAJ se vuelve particularmente relevante y especialmente sensible.

Al asumir el rol de ser la cara visible de servicios de apoyo legal del Estado (en muchos casos el único contacto de mucha gente con una persona que representa al estado) y el deber de asistir de manera integral a los/as consultantes sobre sus derechos y posibilidades de realización, cada uno/a de los/as integrantes de los equipos realiza una tarea con grandes satisfacciones potenciales pero también con grandes deberes y responsabilidades.

El deber más elemental en este sentido, y la mejor práctica en el servicio público, es la de actuar con transparencia hacia la comunidad, explicitando con claridad a los/as consultantes los compromisos para con ellos/as, la extensión de los servicios y lo que pueden esperar y reclamar de un CAJ. Del mismo modo, también debe ser explícito lo que un CAJ se compromete a no hacer, es decir, lo que se identifica como conductas a evitar.

A fin de consolidar estos principios, en el año 2016 la DNPFAJ llevó adelante la elaboración participativa de un listado básico de los compromisos éticos “de hacer” y “no hacer” que reúnan y cristalicen los mejores principios y estándares de conducta entre compañeros/as de equipo y hacia la comunidad a la que sirven los CAJ, para que sean exhibidos en cada Centro y se constituyan en la guía del trabajo cotidiano de cada equipo.

En ese proceso los/as agentes de los CAJ propusieron los compromisos fundamentales que debían dirigir las acciones de los Centros de Acceso a Justicia. Las propuestas más representativas y que reunían mayor grado de consenso en todo el país fueron ordenadas y sintetizadas en principios que contienen y representan los valores identificados por la comunidad de agentes.

El resultado de este proceso participativo se cristalizó en los siguientes compromisos con el buen servicio público:

La Organización del CAJ



COMPROMISO CON EL BUEN SERVICIO PÚBLICO

GARANTIZAMOS:

✓ Respeto.

Dar un trato responsable y honesto, sin actitudes burocráticas. Cada consultante requiere lo mejor de nosotros/as.

✓ Compromiso.

Escuchar las consultas en profundidad y con plena atención, sin juzgar, culpar ni estigmatizar.

✓ Responsabilidad.

Cumplir el horario de trabajo y atención al público, asegurando la continua disponibilidad del equipo.

✓ Información.

Brindar la información de manera clara y completa para que puedas decidir por vos mismo/a.

✓ Colaboración.

Colaborar y tratar con respeto a compañeros/as del equipo y trabajar en conjunto para el bien común.

✓ Dedicación.

Asegurar que toda derivación se realice de manera responsable y con seguimiento posterior.

DECLARAMOS:

✓ Decencia.

No exigimos ni aceptamos dinero o contribuciones, directas o indirectas, como condición para brindar los servicios.

✓ Transparencia.

No realizamos actividades de propaganda político-partidaria en el marco de la atención del CAJ. Tampoco requerimos a nadie que realice acción política o favor de ningún tipo.

✓ Integridad.

No ofrecemos ni recomendamos servicios de profesionales o gestores particulares.

✓ Honestidad.

No utilizamos en beneficio personal o privado recursos, materiales o influencias del CAJ.

✓ Reserva.

No divulgamos la información confidencial de los consultantes.

✓ Dignidad.

No permitimos, ni aceptamos las expresiones y tratos ofensivos, agresivos o discriminatorios.

La Organización del CAJ

Este ejercicio resultó también un espacio de intercambio deliberativo sobre la labor cotidiana y el rol de los/as integrantes de nuestros CAJ, basado en las opiniones trayectorias, experiencias y vivencias de quienes cada día le dan forma a la política pública.

Este grupo de compromisos éticos explicitan los deberes de comportamiento fundamentales frente a otros/as compañeros/as y ante los/as beneficiarios/as del servicio de atención legal primaria, son un estándar de rendición de cuentas ciudadana; así como un código básico de integridad frente a eventuales directivas de superiores que pudieran comprometerlos/as. Del mismo modo, contribuyen en el largo plazo a fortalecer una cultura valiosa de trabajo y servicio, transmisible a quienes se vayan incorporando a los CAJ de manera orgánica, como parte del núcleo de lo que implica ser parte de este desafío e integrarse a la política pública de atención legal primaria integral.

Estos compromisos son los pilares sobre los que se debe erigir la labor cotidiana de los Centros de Acceso a Justicia; organizando el servicio en torno a ellos, a fin de garantizar que en cada acción que se planifique y desarrolle, en cada interacción con un/a consultante y en cada intervención que se adopte para satisfacer la necesidad legal/social de una persona se garantice su cumplimiento.

Sólo así los Centros de Acceso a Justicia desplegarán todo su valor y potencial para realizar algo que es imprescindible (proveer servicios integrales e interdisciplinarios de atención legal primaria, orientados al empoderamiento y la autonomía de las personas como sujetos de derecho con ciudadanía plena) y único (ninguna otra agencia ni dispositivo estatal tiene este abordaje territorial, continuo, basado en derechos, orientado a la persona de manera integral); un servicio que tiene la capacidad de mejorar concretamente la vida de las personas (lograr que la situación de las personas se transforme, a través de la realización de sus derechos fundamentales).

La Organización del CAJ

III. EL TRABAJO EN EQUIPO

Una de las premisas para el buen funcionamiento de los CAJ es el método y la organización de la atención, considerando las capacidades de los/as agentes que trabajan en la oficina, en función de las consultas que reciben diariamente.

La base de esta organización del CAJ es el trabajo interdisciplinario, puesto que cada CAJ cuenta con un equipo compuesto por un/a coordinador/a, abogados/as, psicólogos/as, mediadores/as comunitarios/as, trabajadores/as sociales y/o personal administrativo/a.

Por ello, si bien los/as agentes no realizan las mismas labores ni tienen las mismas funciones, trabajan con un fin común y deben hacerlo en forma complementaria de acuerdo a sus saberes.

Este trabajo interdisciplinario y colaborativo es fundamental para brindar un servicio completo a cada consultante, donde profesionales y agentes administrativos/as aportan distintas miradas y perspectivas y pueden actuar en forma conjunta o coordinada. Para ello, es necesario que los/as integrantes del equipo conozcan en profundidad lo que cada uno/a de ellos/as puede aportar al trabajo en conjunto desde su rol específico, para así dar una respuesta integral a las consultas que se presentan.

El fundamento de esta mirada integral radica en que las personas en situación de vulnerabilidad social suelen sumar distintos tipos de problemas sociales, económicos, laborales, familiares, etc., ante los cuales se presentan distintas y variadas barreras de acceso a derechos. Por ello, la perspectiva desde una sola profesión suele ser insuficiente para abordar exitosamente la complejidad de las problemáticas.

La interdisciplina se proyecta en acciones que se despliegan para abarcar y estudiar todos los aspectos, los vínculos, mediaciones, causas, efectos, negaciones y contradicciones que integran un determinado problema en un entramado social cada vez más complejo.

En concreto, se presenta como la interacción entre diversas disciplinas y la interacción de estas disciplinas con un objeto común, y tiene como resultado la construcción de nuevas formas de conocimiento que potencian a las distintas partes que integran el proceso. Puede verse a la interdisciplina como unos anteojos integrado por muchas

La Organización del CAJ

lentes, las cuales aisladamente permiten ver un objeto, pero combinadas dan como resultado una visión superadora y de mayor profundidad sobre éste.

Para que esta perspectiva se despliegue de manera adecuada, es importante que el proceso de comunicación entre los integrantes del equipo del CAJ sea constante, fluido, honesto y horizontal, y que se generen espacios participativos para el análisis y la reflexión colectiva, tarea que constituye un desafío para la coordinación del CAJ¹.

En efecto, es imprescindible que todas las personas involucradas estén comprometidas y convencidas de que la forma de trabajo interdisciplinaria es la forma correcta de abordar las problemáticas existentes. Es por esto que el trabajo del CAJ exige no sólo agentes más preparados/as, sino que necesita de grupos que tengan la capacidad de dejar de lado sus construcciones individuales para dar paso a construcciones dialógicas superadoras y que estén dispuestos a compartir sus conocimientos en beneficio de lo colectivo.

Cabe resaltar que esta tarea interdisciplinaria correctamente desarrollada genera una dinámica grupal que se encuentra en tensión constante. No puede imaginarse la interdisciplina sin la idea de interpelación, re-evaluación y ajuste recíproco; y esto sólo puede tener buenos resultados si las partes del proceso tienen la madurez y humildad de superar esa tensión por un objetivo superior. La integración de equipos con dinámicas interdisciplinarias pone en evaluación constante lo que cada uno/a da por sentado, porque es sólo a través de esta interpelación que pueden generarse soluciones integrales y holísticas.

III.a. La gestión interdisciplinaria

Gran parte de este abordaje interdisciplinario en una consulta se cristaliza principalmente en dos instancias clave. Por un lado, la entrevista inicial, en la cual los/as agentes deben prestar especial atención a detalles que permitan reconocer cuándo se está en presencia de situaciones que debido a su complejidad requieren el abordaje interdisciplinario.

Si en este punto no se presta una escucha lo suficientemente activa y no se indaga sobre cuestiones que pueden volver compleja una consulta, no se abordará la consulta

¹ Para su análisis, remitimos al documento sobre “La Coordinación del CAJ”

La Organización del CAJ

con la profundidad que se requiere. Las entrevistas que son realizadas por más de un/a agente del CAJ, resultan especialmente provechosas, ya que ante el mismo relato habrá más de una forma de interpretar el conflicto que se presenta, y por consiguiente se podrá obtener una información más clara y completa acerca del problema y de la necesidad legal de la persona consultante. Las entrevistas que involucran a varios/as agentes evitan además la revictimización, ya que en un solo relato la problemática es analizada desde diversas miradas².

Por otro lado, luego de detectarse que una consulta requiere un abordaje interdisciplinario, comienza la planificación o la estrategia para dar respuesta al problema concreto, y es allí donde las diversas miradas convergen para alcanzar posibles soluciones (plasmada muchas veces como una gestión de “Análisis multidisciplinario”). En esta etapa, ya sin la presencia de él/la consultante, comienza el proceso dialéctico en donde los aportes conjuntos, criterios diversos o incluso contradictorios permiten alcanzar soluciones que serán razonablemente mejores.

Según el **CAJ BARRACAS**, este trabajo interdisciplinario puede observarse en la práctica cotidiana. Por ejemplo, si una consultante solicita ver a un/a abogado/a porque se quiere divorciar de su marido, durante la entrevista inicial pueden identificarse otros conflictos tales como la responsabilidad sobre el cuidado personal de los menores de edad, la cuota alimentaria, y una situación de violencia de género que no es, a primera vista, visible. Entonces, si esa entrevista se realiza de manera interdisciplinaria entre el/la abogado/a y el/la psicólogo/a o el/la trabajador/a social, se podrán identificar y abordar estas problemáticas de manera integral y buscar mejores respuestas estratégicas. Otro caso que identifican sus agentes, se da cuando un/a consultante busca asesoría legal sobre una situación de despido, donde el/la abogado/a realiza un excelente asesoramiento sobre derecho laboral, pero el/la consultante continúa con su problemática de desempleo y, por ende, con recursos insuficientes para cubrir necesidades básicas en su familia. En este sentido, el/la asesor/a legal debe trabajar junto al/a la trabajador/a social, quien puede ofrecer asesoramiento sobre políticas públicas de transferencia de ingresos o estrategias de búsqueda laboral.

² Para su análisis, remitimos al documento sobre “La Entrevista Inicial”

La Organización del CAJ

Los equipos psicosociales de los **CAJ de La Plata** señalan que no es lo mismo trabajar la temática de migrantes, pensándola sólo vinculada al acceso a la documentación que trabajarla desde un abordaje integral, que implica indagar sobre la vida cotidiana de ese sujeto migrante que decide habitar suelo argentino, sobre sus vínculos, su trabajo, su acceso a otros derechos, tales como educación, salud, vivienda digna, etc. Hablamos de un posicionamiento crítico, pensado desde el paradigma de la complejidad y la interdisciplina, que incluya también lo territorial, lo comunitario y lo grupal y que posibilite tensionar aquellas ideas que sustentan la existencia de disciplinas hegemónicas y subalternas.

Podemos evidenciar este trabajo interdisciplinario a través de una experiencia del **CAJ MENDOZA Centro** en un caso que comenzó como una mediación solicitada por una directora de escuela con la madre de una alumna por problemas relativos a su cuidado. Luego de un entendimiento y acuerdo entre ambas (al que se sumó la abuela de la niña), el abogado del CAJ asistió a la madre para que pudiera dar de baja un servicio, que de otra manera no podía suspender ni dejar de pagar. Asimismo, se involucró también a la trabajadora social para asistirle en la obtención de un plan provincial de entrega de alimentos y más tarde, conseguirle un turno médico para la niña, a quien le faltaban los controles pediátricos regulares. Todo ello fue solo posible gracias a que el equipo analizó la consulta en conjunto e identificaron sus causas reales y la totalidad de las opciones existentes para revertir la situación de vulneración de las consultantes, lo que no hubiese sido posible si sólo hubiese intervenido el mediador y limitado su intervención a aquella problemática.

La Organización del CAJ

IV. LAS REUNIONES INTERNAS DE TRABAJO

Cobra especial relevancia que los/as agentes del CAJ garanticen la existencia de espacios de trabajo por fuera de la atención a consultantes que tengan como finalidad planificar, organizar y dar seguimiento al trabajo cotidiano, profundizar el análisis de consultas complejas que requieren la definición de una estrategia, promover el diálogo sobre el funcionamiento del equipo de trabajo y debatir sobre otras estrategias tendientes a mejorar el clima laboral.

De acuerdo a la dinámica interna de cada CAJ y el contexto regional donde funcione, el equipo definirá con la Coordinación Regional la mejor manera de llevar a cabo estos encuentros y su periodicidad, **siendo recomendable que se realicen, al menos, en forma quincenal.**

Estas reuniones se diferencian de las conversaciones cotidianas e informales que existen entre los/as agentes del CAJ, pues son espacios de reunión formales donde la única finalidad es evaluar el trabajo desarrollado, repensar las prácticas organizativas y abordar conflictos que puedan existir en el equipo.

Para su realización, deben considerarse las siguientes pautas:

- ❖ Será obligación de la Coordinación del CAJ establecer la realización de estas reuniones.
- ❖ Deben participar todos/as los/as agentes del CAJ.
- ❖ Se asignarán una o dos horas exclusivamente destinadas a esta actividad, fuera del horario de atención, a fin de que todo el equipo del CAJ pueda centrar su atención en ella.
Se recomienda realizarlas los viernes por la tarde, cuando se registra un menor flujo de consultantes.
- ❖ Puede requerirse la intervención o presencia de la Coordinación Regional si se identifican situaciones que no pueden ser resueltas por el equipo del CAJ o en las cuales su mirada o intervención puede aportar a mejores respuestas.
- ❖ Toda reunión de equipo debe registrarse en el SICAJ, en el menú de Actividades Institucionales, describiéndose los puntos abordados y las conclusiones a las que se han arribado.

La Organización del CAJ

V. EL HORARIO DE ATENCION A CONSULTANTES

Además de establecer estrategias para el trabajo sustantivo del equipo, la organización de la oficina implica adoptar un horario de atención al público de acuerdo a las circunstancias del lugar, las costumbres y la dinámica de afluencia de consultantes. Por ejemplo, no es lo mismo el horario que se puede establecer en un lugar del país donde existe la costumbre de interrumpir actividades después del mediodía y retomarlas a la tarde que en una ciudad donde el flujo de movimiento es permanente durante toda la jornada.

Sin perjuicio de la obligación de todo/a agente de cumplir con la jornada laboral, la Coordinación Regional establecerá el horario de atención de cada CAJ, que deberá ser público, claramente informado en la cartelería del centro, informado a todos/as los/as aliados/as territoriales e institucionales y ser respetado en toda circunstancia, para garantizar el efectivo acceso a la justicia y la confianza de la comunidad. Para un/a consultante puede resultar muy difícil concurrir al CAJ, y tal vez no tenga la posibilidad de retornar si la oficina (o itinerancia) está cerrada.

Por ejemplo, el **CAJ CORRIENTES Barrio Independencia** tiene un horario de atención al público de 7 a 13 horas, y el **CAJ CORDOBA Barrio Cabildo** de 8 a 14 horas porque en ese horario se presentan la mayor cantidad de personas; mientras que el horario de la tarde es utilizado por el equipo para realizar otras tareas de la oficina.

Como vemos, el horario de atención a consultantes puede ser menor que el de la jornada laboral. Ello, en tanto las horas de trabajo que exceden el horario de atención pueden ser aprovechadas por el equipo del CAJ para:

- ❖ Realizar seguimientos
- ❖ Analizar casos complejos
- ❖ Confeccionar escritos o informes necesarios para la atención de consultas complejas
- ❖ Fijar turnos de entrevistas cuya sensibilidad impide realizarlas durante el horario de atención.
- ❖ Realizar reuniones de mediación cuando las características edilicias de la oficina del CAJ no permiten hacerlo cuando circulan consultantes
- ❖ Registrar información en el SICAJ que estuviese pendiente de carga

La Organización del CAJ

- ❖ Llevar adelante articulaciones institucionales
- ❖ Preparar actividades de empoderamiento legal comunitario
- ❖ Mantener reuniones de equipo
- ❖ Realizar tareas administrativas

A la vez, durante el horario de atención no es necesario que todos/as los/as agentes del CAJ se encuentren atendiendo, pues otras obligaciones (tales como realizar itinerancias, articulaciones institucionales, intervenciones de asistencia, derivaciones asistidas o patrocinio jurídico, entre muchas otras) pueden demandar que uno/a o más agentes deban abandonar la oficina. En estos casos, debe garantizarse la atención a través de otros/as agentes, pudiendo incluso entregarse turnos para entrevistas con aquellos profesionales que no se encuentren en la oficina en ese momento (sobre esto, volveremos más adelante).

Si por cualquier motivo un CAJ debe permanecer cerrado en un horario de atención al público, esto debe ser señalizado claramente en la entrada del CAJ, indicando los motivos por los cuales la atención no será brindada.

Cabe destacar que la atención en la oficina del CAJ puede no realizarse los cinco días de la semana, en caso de que se privilegiase que todo el equipo realice itinerancias en otras partes del territorio durante una o dos jornadas. Si bien ello dependerá de las características del territorio y la capacidad del CAJ, debe mantenerse abierta la atención al público en la sede la mayor cantidad de días y horas posibles. En caso de realizar itinerancias, actividades de articulación institucional o de empoderamiento legal comunitario en el horario de atención, deberá procurarse que una parte del equipo concurra a ellas y otra mantenga la atención en la oficina.

Las decisiones relativas a los días y horarios de atención al público deben:

- Responder a la planificación estratégica del CAJ
- Ser definidas por la Coordinación Regional
- Informarse mediante correo electrónico al Área de Comunicación y a la Coordinación Institucional de la DNPFJA
- Registrarse toda modificación en el SICAJ, la cual debe permanecer siempre actualizada, tarea a cargo de la Coordinación Regional

La Organización del CAJ

VI. LAS LICENCIAS DEL PERSONAL

La actividad de los CAJ debe mantenerse durante todo el año. Por este motivo, resulta fundamental coordinar la solicitud de licencias entre los/as integrantes del equipo, de manera tal que se pueda dar respuesta a las necesidades personales de cada agente y, a la vez, cubrir las necesidades del servicio, teniendo en consideración el flujo de trabajo durante los diferentes períodos del año y la cantidad de agentes disponibles, entre otras circunstancias.

Así, se deben organizar las licencias por vacaciones durante los meses de menor demandada en el territorio donde funciona el CAJ. La organización de las licencias por vacaciones será responsabilidad de la Coordinación Regional conjuntamente con la DNPFAJ.

Sin perjuicio de los trámites necesarios ante el Área de Recursos Humanos de la DNPFAJ, toda licencia que se tome un/a agente debe ser informada mediante correo electrónico a la Coordinación Regional.

VII. LA ORGANIZACIÓN DE LA ATENCION A CONSULTANTES

VII.a. La organización edilicia

Como vimos en la introducción de este documento es importante considerar el espacio físico de la oficina del CAJ, ya que es la cara visible del servicio para los/as consultantes y el lugar donde el equipo pasa la mayor parte de su tiempo laboral.

A continuación analizaremos algunas de las situaciones más comunes advertidas por los Centros de Acceso a Justicia para mejorar la calidad del servicio. Estas cuestiones, aunque puedan no parecerlo inicialmente, impactan trascendentalmente en las condiciones de trabajo y en la calidad del servicio, por lo que también deben ser consensuadas por todo el equipo de trabajo, dedicándole el tiempo que fuese necesario durante las reuniones grupales.

- ❖ El estado de la oficina, donde son recibidas las personas y receptados sus problemas, refleja, simbólicamente, la importancia que se les otorga. Es sustancial que la oficina se encuentre aireada y limpia, manteniendo ordenado el mobiliario, los materiales de trabajo y los objetos personales de los/as agentes.

La Organización del CAJ

- ❖ Optimizar al máximo la iluminación de espacio, especialmente si ella cuenta con la posibilidad de recibir luz natural.
- ❖ No utilizar mobiliario o espacios que puedan causar una lesión a los/as agentes o consultantes, requiriendo inmediatamente a la DNPFAJ su reparación o cambio.
- ❖ Impedir el ingreso de animales a la oficina.
- ❖ Puede suceder que un CAJ no cuente con el espacio suficiente para que el equipo desarrolle sus funciones de la manera más confortable, pero si a la vez el lugar no tiene una organización óptima, puede afectarse aún más el servicio y/o el ambiente laboral.
Por ello, en estos casos es recomendable reducir la cantidad de muebles o sillas, colocar menos carteles y ubicar los escritorios para optimizar la circulación de gente y lograr la mayor privacidad posible.
- ❖ Las condiciones edilicias en que se entrevistan a las personas condicionan el intercambio.
Así, es de vital importancia que el espacio en que se desarrollan las entrevistas sea un espacio cálido, confortable y que genere empatía, por lo que resulta conveniente colocar afiches, cuadros, flores, plantas u otros objetos de decoración simples.
Es importante preservar el contacto visual con la persona, por lo que se recomienda dejar la menor cantidad posible de objetos sobre el escritorio y colocar la computadora a un costado.
Si se entrevista a un/a consultante en un escritorio donde la pantalla de la computadora ocupa más de la mitad del espacio, interrumpiendo el contacto directo, se está poniendo en un lugar más relevante a la computadora que al/a la consultante. Desde luego, el registro de la consulta en el SICAJ y las gestiones en internet que pudieran hacerse son importantes, pero en ningún caso deben reemplazar o presentarse como más relevantes que la escucha a la persona.
- ❖ Se encuentra prohibida la colocación de imágenes o consignas que aludan a cuestiones partidarias o de expresión de posiciones personales sobre cuestiones ideológicas, morales, dispositivas o sociales que puedan incomodar o generar distancia en quienes acuden a solicitar los servicios del Estado.

La Organización del CAJ

- ❖ En la medida de lo posible, ante casos que por su naturaleza sean muy delicados o privados, el lugar físico donde se realice la entrevista debe brindar privacidad y seguridad a la persona.

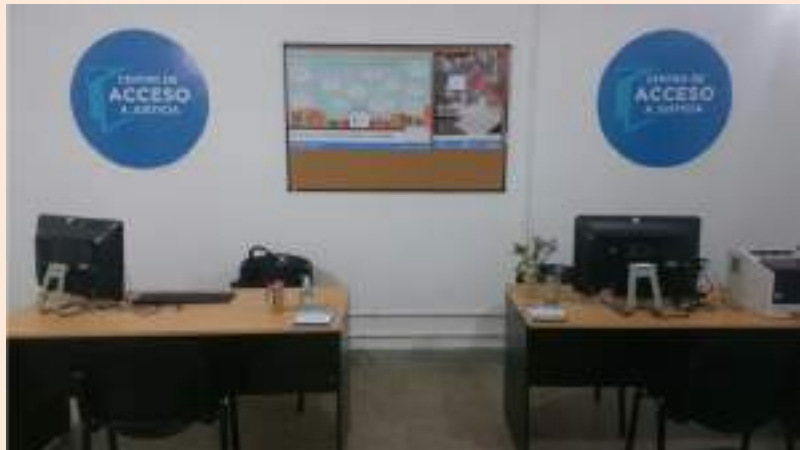
Si no se contase con un despacho privado, pueden separarse los puestos de atención colocando un mueble o una separación de durlock. Si ello no fuese posible, en casos de especial sensibilidad, cabe asegurarse que no haya terceras personas en el espacio, incluso si ello impide la labor de otros/as agentes y/o genera demoras en la atención.

- ❖ Como hemos visto, una de las misiones centrales de los CAJ es brindar información sobre derechos, con eje en el empoderamiento de las personas.

Cabe resaltar la importancia que reviste la presentación de la cartelería dentro de la oficina. Si sobreabundan los carteles, se encuentran en mal estado o se colocan en forma desordenada, ello impide que cumplan con su objetivo de comunicar.

Por tal motivo, es importante que toda la cartelería sea presentada en lugares estratégicos, utilizando señalética colorida e institucional y evitando la multiplicación de carteles blanco y negro confeccionados por una razón en particular, superponiéndose unos sobre otros.

VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS...



En esta imagen puede verse como se ha colocado correctamente el monitor en el escritorio de la izquierda, el cual no obstaculiza la visión entre el/la agente y el/la consultante, mientras que en el de la derecha ello sí ocurre, producto de no haber instalado la impresora en otro sitio. Por otro lado, puede verse que la cartelería de las paredes se

La Organización del CAJ

presenta en forma clara y ordenada.



Aquí podemos ver la correcta presentación de un despacho privado, donde se mantiene el orden y la limpieza y se han agregado detalles de decoración que la hacen más agradable y comfortable para quienes son entrevistados/as.



En esta fotografía queda en evidencia como un espacio pequeño puede ser correctamente ordenado para lograr la mejor circulación de personas posible, evitando la colocación

La Organización del CAJ

de muebles o carteles que puedan colaborar a crear un ambiente opresivo y/o sobrecargado.



Otra imagen sobre cómo puede ordenarse el espacio y la cartelería en forma correcta.

Cabe destacar también lo que han hecho muchos Centros, entre ellos el **CAJ SAN MIGUEL DE TUCUMAN Centro**, donde ubicaron macetas con plantas en la sala de espera, haciendo que ese espacio sea percibido de forma más acogedora, generando más cercanía y confianza con el servicio.

Asimismo, instalaron un rincón de juegos para los/as niños/as que los invitan a jugar, leer un cuento o pintar mientras que su padre o madre mantiene la entrevista. Esta circunstancia le trae mayor tranquilidad a quien realiza la consulta, sintiéndose más libre para hablar y para concentrarse en su narración.

La Organización del CAJ

VII.b. El circuito de atención

En sintonía con la organización del espacio, debe establecerse internamente una metodología de atención que sea clara y previsible, donde todos/as los/as agentes conozcan dónde y quién va a recibir a los/as consultantes, dónde esperará la gente mientras es atendida y cómo se realizarán las asignaciones entre los profesionales.

Si bien cada CAJ tiene características edilicias y agentes con perfiles diferentes, pueden identificarse algunos principios generales sobre cómo organizar su funcionamiento:

- ❖ La recepción de los/as consultantes debe ser efectuada en el puesto de trabajo más cercano a la puerta de ingreso y, en general, es una labor de los/as agentes con rol administrativo, quienes identificarán el motivo inicial de la consulta y verificarán en el SICAJ si ella ya ha sido atendida.
Por supuesto, esta tarea también puede ser realizada por otros/as profesionales en caso de que sea necesario o conveniente.
- ❖ Si de esa primera entrevista surgiera la necesidad de darle intervención a otro/a profesional, debe evitarse que ello se haga mediante gritos que puedan incomodar a la persona, recomendándose que quien la recibió se acerque hasta el puesto de atención del/de la profesional, evitando interrumpirlo/a en caso de encontrarse realizando otra entrevista.
Siempre debe informarse a la persona el nombre y profesión de quien la atenderá, las razones por las cuales ello es necesario y, en caso de demoras, informarles el tiempo aproximado que podrían tardar en atenderla.
- ❖ En caso de que las personas deban esperar a ser atendidas, debe asignarse un espacio de espera que se encuentre alejado de los puestos de atención, especialmente de aquellos en donde se atiendan consultas complejas que puedan requerir de una mayor privacidad.
- ❖ Si el/la consultante manifiesta que le resulta imposible esperar, deberá indicársele los horarios en que se le recomienda que se acerque (por ejemplo, luego de las 12hs cuando la afluencia de personas es menor) y, en caso de que fuera necesario, asignarle un turno específico con el/la profesional con el/la que debe entrevistarse.
Téngase presente que no es obligación atender inmediatamente a la persona si el volumen de trabajo no lo permite, admitiéndose la posibilidad de

La Organización del CAJ

entregarle un turno para el día y horario en que ello fuese posible; salvo que la situación presentada por el/la consultante requiriese de una atención urgente.

En efecto, entregar turnos es una solución eficiente tanto en estos supuestos como ante casos en los que los/as profesionales se encuentren fuera de la oficina realizando otra actividad. Por supuesto, cada turno que se entregue deberá ser acorde a la agenda del/de la profesional que debe intervenir y deberá ser necesariamente respetado. Si un turno asignado no pudiese ser cumplido, debe llamarse previamente a la persona para informarle de dicha circunstancia y reasignarle una nueva entrevista.

- ❖ Otra situación que se ha advertido es la dificultad para realizar gestiones que exceden a una entrevista en el horario de mayor afluencia de consultantes, tales como la confección de cartas documentos, descargos administrativos, relevamiento de expedientes, análisis interdisciplinarios de casos complejos, llamados de seguimiento o articulaciones con organismos, entre muchos otros.

Por ello, se recomienda que ante aquella circunstancia se le indique a la persona que las gestiones necesarias para atender adecuadamente su consulta serán realizadas con posterioridad, solicitándose que regrese en otro día u horario, cuando ellas se encuentren concluidas o prestándose una comunicación telefónica.

Como vemos, la sistematización de estas prácticas sirve para ordenar el trabajo de los/as agentes, optimizar su tiempo y distender la atención en las horas de mayor afluencia de personas.

VII.c. Las medidas de seguridad

Es importante que todos los CAJ, sin importar en la que zona en que se encuentren, adopten un protocolo expreso de seguridad adecuado a su contexto, previsionando las posibles situaciones de conflicto que podrían existir y podrían poner en riesgo a sus agentes. Dos aspectos deben analizarse: la seguridad de los/as agentes y el resguardo del equipamiento y materiales de trabajo de la oficina.

Para ello, es fundamental que en las reuniones de equipo de cada CAJ se identifiquen los posibles riesgos y se establezcan los procedimientos que se crean convenientes, los cuales deben ser conocidos y cumplidos por todos/as los/as agentes. Será obligación de la Coordinación del CAJ asegurarse de llevar adelante estas instancias de discusión, dándole intervención a la Coordinación Regional en caso de que sea necesario.

La Organización del CAJ

Respecto a la seguridad de los/as agentes, se recomienda considerar los siguientes aspectos:

- ❖ Identificar riesgos en el horario de entrada y salida del CAJ, evaluando la necesidad de asistir y/o retirarse en grupos y no en forma individual.
- ❖ Establecer pautas para la puerta de ingreso a la oficina y la conveniencia de mantenerla cerrada durante algunos horarios de atención.
- ❖ Como vimos, en algunas oportunidades uno/a o más agentes del CAJ pueden tener que retirarse durante el horario de atención para efectuar otras actividades. En estos casos, puede resultar conveniente que no se quede una sola persona en la oficina.
- ❖ Prever cómo reaccionará el equipo ante una situación en la que un/a consultante adopte una postura violenta hacia los/as agentes o hacia otros/as consultantes. Es importante que esto sea conversado detenidamente, identificando el accionar correcto, de forma tal que los/as agentes se encuentren preparados/as y listos/as para ejecutarlo en caso de que fuese necesario.
- ❖ Definir medidas de evacuación en caso de incendios o problemas edilicios graves.
- ❖ Procedimientos a seguir en caso de hechos de violencia que ocurran fuera de la oficina del CAJ pero que puedan afectar a quienes lo integran (tiroteos, allanamientos, conflictos ante manifestaciones, etc.).
- ❖ En casos muy excepcionales, como por ejemplos grandes operativos policiales en barrios populares, pueden existir tensiones sociales que provoquen agresiones contra el CAJ, en tanto dispositivo estatal. Ante este supuesto, es importante darle intervención a la Coordinación Regional para trazar una estrategia de articulación y/o difusión institucional que minimice el riesgo existente.

La Organización del CAJ

En cuanto al resguardo del equipamiento y materiales de trabajo de la oficina, especialmente durante los días y horarios que el CAJ permanece cerrado, se recomienda considerar los siguientes aspectos:

- ❖ Al abandonar la oficina asegurarse de mantener cerrada correctamente la puerta como cualquier otra forma de ingresar a la oficina.
- ❖ Identificar entradas o cerramientos que sean fácilmente violables, requiriendo a la DNPFJA su mejoramiento para evitar robos.
- ❖ Que más de un miembro del equipo posea llaves de la oficina.
- ❖ No entregar las llaves de la oficina a terceras personas y en caso de pérdida cambiar la cerradura en forma inmediata.
- ❖ En ningún caso personal del Ministerio requerirá el retiro de equipamiento sin previo aviso y con justa causa. En caso de que se presentase una persona que requiriese hacerlo o ingresar a una parte del CAJ que no es de atención al público, impedirlo y alertar inmediatamente a la Coordinación Regional.
- ❖ En caso de que se identifique que existe un riesgo alto de sufrir algún robo fuera del horario de atención, evaluar la posibilidad de articular con actores locales (incluyendo a las fuerzas de seguridad) para establecer mecanismos de alerta y/o intervención ante un hecho de esas características.

VIII. LA RELACION ENTRE CENTROS DE ACCESO A JUSTICIA

La presencia de Centros de Acceso a Justicia en todas las provincias del país conforma una Red Nacional de Acceso a la Justicia que sirve de base para brindar respuesta a las necesidades de la población beneficiaria, coordinando acciones entre los diferentes CAJ con la finalidad de maximizar los recursos y potenciar sus resultados; a la vez que permite compartir experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas.

No debe verse cada CAJ como una isla, donde se trabaja en forma autónoma y descoordinada, sino como parte de un entramado mayor en el que apoyarse para mejorar sus prácticas y/o encontrar respuesta a consultas particulares que no puede responder adecuadamente con las herramientas que posee.

La Organización del CAJ

IMPORTANTE

Cualquier agente de un CAJ puede comunicarse directamente con cualquier otro Centro a fin de efectuar las consultas o requerimientos que desee, sin necesidad de autorización o intervención de la Coordinación Regional.

Los datos de contacto, ubicación, días y horarios de atención y agentes de cada CAJ se pueden obtener desde el SICAJ, ingresando a “Dependencias/Listado de Dependencias”.

Este sistema aporta un valor agregado al servicio de atención legal primaria en la medida en que se pueden coordinar acciones específicas entre CAJ ante diferentes situaciones:

VIII.a. Derivación de un/a consultante

Esta derivación ocurre cuando una persona deja de ser atendida por el Centro de Acceso a Justicia donde se presentó, debido a que hay otro CAJ que se encuentra en mejor posición para hacerlo.

El motivo para tomar esta decisión se relaciona con la accesibilidad para la persona o con los servicios que posee cada Centro, circunstancia que en general sucede en ciudades donde existe más de un Centro de Acceso a Justicia.

En cuanto a la accesibilidad, es claro que a los/as consultantes les resulta conveniente ser atendido/a en un CAJ más cercano a su domicilio. Por tal motivo, si un CAJ identifica que el/la consultante vive o trabaja cerca de otro Centro de Acceso a Justicia que podría resultarle más accesible, deberá informarle dicha circunstancia y ofrecerle continuar las gestiones ante aquella oficina; especialmente cuando se trata de consultas complejas que requerirán de varias interacciones entre la persona y el CAJ.

Respecto a los servicios, la derivación se realiza cuando un CAJ cuenta con capacidades más adecuadas para intervenir ante la consulta realizada por la persona, como por ejemplo si otro Centro aloja a un organismo o posee un servicio de mediación comunitaria más desarrollado.

La característica definitoria es que al derivar a un consultante a otro CAJ, aquél que atendió inicialmente la/s consulta/s va a finalizar su intervención o seguimiento, pues otro Centro es quien llevará adelante todas las gestiones necesarias para atenderla.

La Organización del CAJ

En los casos en que se realice la derivación de un/a consultante deben cumplirse los siguientes pasos:

- ❖ Si se realizase por la mejor posibilidad de respuesta del otro Centro, comunicarse previamente con aquel a fin de asegurarse que cuente con dicha capacidad en el caso concreto.
- ❖ Tras derivar a un/a consultante, derivar la consulta en el SICAJ al CAJ correspondiente. Para evitar la revictimización de la persona, es fundamental que el detalle de la/s consulta/s, las gestiones realizadas y los motivos de la derivación se encuentren detallados en forma clara y precisa.
- ❖ Informar a la persona sobre la derivación realizada, proporcionándole por escrito la dirección, horarios de atención y contacto del CAJ receptor.

VIII.b. Requerimiento de gestiones a otros CAJ

Esta es la interacción más habitual entre Centros de Acceso a Justicia, la que ocurre cuando un CAJ requiere a otro realizar algunas acciones que son necesarias para atender adecuadamente la consulta, pero no deriva a la persona a aquél, manteniendo las interacciones y relaciones con el/la consultante.

Habitualmente, esta necesidad está dada porque las gestiones deben realizarse en otra jurisdicción o provincia, motivo por el cual el CAJ que se encuentra interviniendo no tiene la posibilidad de realizarlo, pero sí puede hacerlo otro CAJ de la Red de Acceso a la Justicia.

Entre las gestiones más habituales, encontramos:

- ❖ Requerir información o facilitar la presentación de escritos en procesos judiciales o administrativos.
- ❖ Solicitar la obtención de documentación, tales como partidas o certificados.
- ❖ En relación a la solicitud de partidas, debe seguirse el procedimiento que se describe en el documento sobre Procedimientos Administrativos de los CAJ
- ❖ Realizar notificaciones judiciales o extrajudiciales.

La Organización del CAJ

- ❖ Llevar adelante negociaciones con personas que se encuentren en otra jurisdicción, cuyo éxito depende de poder mantener reuniones presenciales.
- ❖ Facilitar mediaciones comunitarias virtuales cuando las dos partes se encuentran en diferentes localidades.

En el supuesto de que requerir la realización de gestiones a otro Centro de Acceso a Justicia, debe:

- ❖ Comunicarse previamente con el Centro a fin de consultar a sus agentes sobre las posibilidades de realizar la gestión necesaria.
- ❖ Una vez acordado entre los equipos de los CAJ, enviarle un correo electrónico al CAJ receptor donde se indique:
 - Toda la información necesaria para la realización de la gestión.
 - El objeto concreto de lo que se pretende que haga.
 - Los plazos existentes en caso de existir.
 - Indicar el número de consulta en el SICAJ.
- ❖ En caso de que el CAJ manifieste una imposibilidad de realizar la gestión requerida, o surgieren problemas durante ella, la Coordinación del CAJ deberá dar intervención a la Coordinación Regional.
- ❖ No derivar la consulta en el SICAJ, pues ella no ha sido derivada, sino que simplemente se ha requerido una gestión particular al otro Centro.

Requisitos en el SICAJ:

- ❖ El CAJ receptor tomará la existente consulta en el SICAJ, consignará las gestiones que realice en el SICAJ y luego derivará la consulta. Tras hacerlo, y por cómo está configurado el SICAJ, derivará la consulta nuevamente al CAJ que le hubiera requerido la gestión. En casos de que la solicitud demande varias gestiones, repetirá esta operatoria ante cada nueva gestión.

La Organización del CAJ

VIII.c. Interconsultas entre Centros de Acceso a Justicia

Puede suceder que el equipo de un CAJ se encuentre ante una consulta compleja sobre una temática que nunca había atendido, necesite la opinión de otro/a profesional especialista o quisiera conocer la existencia de experiencias similares en otras regiones del país para evaluar la mejor respuesta a entregar al/a la consultante.

En estos casos, se alienta consultar directamente a agentes de otros CAJ o bien requerir a la Coordinación Regional que ayude a identificar casos similares en el país o un/a colega especialista de otro Centro o de la DNPFJAJ.

Se recomienda realizar también interconsultas en forma previa a preparar por primera vez una actividad de empoderamiento legal comunitario, ya que puede enriquecerse con los aportes de CAJ que hayan realizado actividades similares.



PRIMERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LAS ITINERANCIAS



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Las Itinerancias

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LAS ITINERANCIAS

La itinerancia es la prestación regular del servicio de acceso a la justicia en una locación diferente a la oficina del CAJ y dentro de su territorio de influencia, donde se encuentra población en situación de vulnerabilidad social.

Su fundamento radica en la eliminación de barreras territoriales, económicas, educativas, culturales, institucionales y/o simbólicas que dificultan el acceso de la población a los CAJ. Constituye también una herramienta estratégica para expandir los servicios del CAJ, incrementar su presencia y valor social y fortalecer la cooperación con otras instituciones. Esos aspectos son los que se deben tener en cuenta a fin de evaluar su pertinencia, continuidad y rendimiento.

La decisión de iniciar una itinerancia implica un compromiso con el lugar de atención y la población de esa zona, vinculado a la permanencia y la regularidad necesaria para establecer lazos con la comunidad y permitir el seguimiento de las consultas recibidas, realizando intervenciones complejas. Por ello resulta imprescindible un relevamiento completo del lugar donde se realiza la itinerancia y conocer la dinámica territorial para llegar a todos los sectores de la población relevante.

Para generar ese vínculo de confianza y garantizar el seguimiento de los casos que se atiendan, **la itinerancia debe realizarse con una periodicidad semanal**. En ocasiones muy excepcionales, debido a las características del lugar donde se itine o la demanda allí recibida, la itinerancia podría establecerse con una periodicidad quincenal o mensual.

El CAJ no está obligado a iniciar una itinerancia, pero todo CAJ puede establecerla. La decisión de iniciarla se sustenta en el análisis de las necesidades del territorio y su pertinencia, así como en la capacidad del CAJ para dar respuesta a esta demanda.

Así, la itinerancia es una herramienta fundamental para superar los desafíos identificados por el CAJ al momento de realizar la planificación de su trabajo.

La itinerancia se diferencia del “operativo” en que éste constituye una visita a un territorio en una única oportunidad, o de manera esporádica, sin continuidad en el tiempo para realizar actividades o prestar servicios específicos y particulares.

El operativo suele llevarse adelante en forma conjunta con otros organismos (ANSES, Migraciones, un Municipio, entre otros). Estas características del operativo no permiten la

Las Itinerancias

atención de consultas complejas que requieran de un seguimiento, lo cual sí se puede realizar en una itinerancia. Por ello, el operativo debe tener un objetivo claro y definido, como, por ejemplo, el acceso a una prestación social o derecho en particular.

DIFERENCIAS ENTRE UNA ITINERANCIA Y UN OPERATIVO				
ITINERANCIA	Permanente	Todos los servicios del CAJ	Regular y previsible	Sí Consultas complejas
OPERATIVO	Ocasional	Servicios particulares	Episódico	No Consultas complejas

1.a. ¿En qué supuestos es pertinente iniciar una itinerancia?

- ❖ Cuando existen comunidades en situación de vulnerabilidad en zonas alejadas a la oficina del CAJ o barrios donde el CAJ tiene poca o nula visibilidad, y el CAJ tiene capacidad de mantener la atención en la oficina y en la itinerancia.

Por ejemplo, el **CAJ BAHIA BLANCA** estableció, a partir de diciembre de 2017, un esquema de atención en la sede central con dos “subsedes” itinerantes fuertes, para así extender la presencia del CAJ en tres zonas de altísima vulnerabilidad social.

- ❖ Cuando el nivel de demanda en la oficina del CAJ desciende por razones climáticas o por la época del año (vacaciones, festividades, etc.).

Así, el **CAJ VALLE VIEJO** realiza una itinerancia en las colonias de verano donde hay una gran afluencia de personas durante el período estival, y una baja en la afluencia de público a la oficina del CAJ.

- ❖ Cuando el CAJ identifica un espacio institucional u organizacional dentro del territorio que convoca de forma regular a una cantidad excepcional de población, cuya particular vulnerabilidad interesa al CAJ por razones estratégicas de acceso a la justicia.

Las Itinerancias

La itinerancia más importante del **CAJ BAHIA BLANCA** funciona en un CIC, donde el CAJ se ha consolidado como un órgano de referencia para los restantes organismos que forman parte del CIC. Para lograr esto fue fundamental la interacción con aquellos, la participación en Mesa de gestión local del CIC y la revisión y seguimiento de casos complejos en forma conjunta, entre otras acciones

- ❖ Cuando el CAJ identifica un sector de la población vulnerable que no concurre al territorio donde desarrolla sus actividades el CAJ, por razones de seguridad o la existencia de barreras sociales/culturales.

Por ejemplo, el **CAJ VILLA 1-11-14** tiene dificultades de desarrollo territorial por el gran índice de inseguridad presente en el barrio y la conflictividad existente entre distintos sectores (Illia, Rivadavia o manzanas más lejanas) que generan fronteras internas. De este modo, su estrategia consistió en desarrollar itinerancias en diferentes zonas del barrio, para superar aquellas barreras. Con esta misma estrategia, el **CAJ VILLA SOLDATI** ha logrado derribar algunas de esas barreras, estableciendo una itinerancia que permitió que las personas de otro barrio lindante comiencen a acercarse a la oficina del CAJ, tornando así innecesario el mantenimiento de la itinerancia.

- ❖ Cuando un actor comunitario o institucional del territorio lo solicita y luego de una evaluación interna¹, el CAJ decide iniciar una itinerancia.
- ❖ Cuando situaciones de emergencia ameritan una especial atención a la población vulnerable del lugar por un período determinado.

En este sentido, el **CAJ FORMOSA Centro**, por ejemplo, realizó una itinerancia por un período de tiempo atendiendo las necesidades de la población afectada por inundaciones.

- ❖ Cuando el CAJ posee un **bajo nivel de consultas** en su oficina o posee una capacidad de trabajo mayor a la que es aprovechada por la comunidad de su área

¹ La evaluación tendría que fundamentarse en un diagnóstico territorial, las metas establecidas en la planificación del CAJ, o razones relativas a ello.

Las Itinerancias

de influencia, debido a razones geográficas, de densidad poblacional o la ubicación de la oficina del CAJ.

Puede ocurrir que esta baja de atención no se verifique todos los días ni en todos los horarios, por lo que podría establecerse una itinerancia un día y horario de la semana en particular, que es cuando se verifica esta merma.

El **CAJ SAN JUAN**, ubicado en una calle poco transitada de la ciudad capital, estableció un sistema de tres itinerancias semanales, dos en el Departamento de Chimbas, en oficinas de ANSES, y otra en el de Rivadavia, en un edificio municipal. Debido a la misma situación, otros CAJ desarrollaron estrategias similares, como los **CAJ CORRIENTES Barrio Independencia** y **CAJ RESISTENCIA Centro** (3 itinerancias semanales en zonas periféricas cada uno)

De esta forma, la realización de itinerancias permite expandir los servicios de acceso a la justicia en el territorio. Veamos dos ejemplos:



Oficina del CAJ



Lugares de itinerancia

❖ CAJ PILAR



Las Itinerancias

❖ CAJ PARANA



II. PLANIFICACION Y PUESTA EN MARCHA DE UNA ITINERANCIA

La itinerancia siempre está orientada a lograr el mayor aprovechamiento de la capacidad de atención del CAJ y a dar una respuesta a las necesidades de los habitantes de barrios o sectores del territorio que se encuentran en especial situación de vulnerabilidad.

A continuación, se identifican las principales acciones que deben desarrollarse frente a la decisión de iniciar itinerancias o revisar las existentes.

II.a. Garantizar la capacidad de atención y la sustentabilidad

La decisión de iniciar una itinerancia implica un compromiso con el lugar de atención y la población de esa zona, vinculado a la permanencia y la regularidad necesaria para establecer lazos con la comunidad y permitir el seguimiento de las consultas recibidas.

Este vínculo con la comunidad no podrá ser creado si de manera previa no se evalúa correctamente la capacidad del CAJ para sostenerla en el tiempo. Ello implica:

Las Itinerancias

- ❖ La presencia de agentes en cada visita que se realice durante la itinerancia
- ❖ Mantener la regularidad establecida para las visitas
- ❖ Capacidad de gestionar las consultas que se atiendan durante la itinerancia, especialmente de las consultas complejas

Por este motivo, la decisión de iniciar una itinerancia siempre debe ser **consensuada** con la Coordinación Regional.

II.b. Identificar los barrios o zonas vulnerables donde realizar una itinerancia

Todo CAJ debe identificar dentro de su área de cobertura las zonas en las que se encuentra la población en mayor situación de vulnerabilidad o conflictividad social.

Si bien esta labor es fundacional para los servicios de acceso a la justicia y el correcto funcionamiento del CAJ, se torna especialmente relevante a la hora de planificar las itinerancias. Toda itinerancia debe tener por finalidad alcanzar a población con dificultades de acceso al CAJ, ya sea realizándola dentro de ese territorio o bien en un punto de confluencia a la que concurren sus habitantes (hospitales, dependencias públicas, etc.).

La decisión del lugar en el que efectivamente se desarrollará una o más itinerancias debe tomarse luego de efectuar este análisis, más allá de que se hubiera presentado una oportunidad.

II.c. Mapeo de instituciones y organizaciones

Identificados los barrios donde podrían promoverse una itinerancia, debe realizarse un mapeo de las instituciones públicas y comunitarias establecidas allí, para conocer qué servicios ofrecen. Para realizar este relevamiento es importante la participación de todos/as los/as integrantes del equipo².

² Para más información, ver el documento sobre Articulaciones Institucionales

Las Itinerancias

II.d. Identificar posibles aliados donde podría funcionar la itinerancia

Una itinerancia no puede realizarse si no se posee un “aliado” territorial que aloje al CAJ y sirva de nexo inicial con la población a la que se prestarán los servicios.

La itinerancia puede funcionar en comedores escolares o comunitarios, parroquias, bibliotecas públicas o comunitarias, clubes sociales, asociaciones civiles, sedes municipales u oficinas públicas de otros organismos, entre otros lugares.

Para identificar y seleccionar la institución u organización donde mejor funcionaría la itinerancia pueden tenerse en cuenta, al menos, los siguientes criterios:

- ❖ La **afluencia de personas** potencialmente destinatarias de los servicios del CAJ. Especialmente, identificar los motivos por los cuales las personas se acercan a ese espacio, si por ello resultan proclives a realizar una consulta legal en el lugar y los días y horarios de mayor afluencia.

Entre los lugares identificados habitualmente por diferentes CAJ como de mayor afluencia de personas se encuentran los centros de atención primaria de salud, hospitales públicos y oficinas de ANSES. En general, quienes asisten a ellos tienen tiempo de espera en el lugar y se hallan predispuestas a consultar sobre los problemas que podrían poseer.

Para analizar la potencial demanda que podría recibirse en cada lugar, es preciso considerar el horario de atención del espacio donde esté funcionando y sus días y horarios de mayor afluencia.

Por ejemplo, el **CAJ JUNIN** realiza un abordaje territorial una vez al mes en Campo La Cruz, una comunidad alejada de la ciudad y con muchas barreras para el acceso a ella. Eligieron el día de atención para que coincida con el día en que se entrega mercadería por parte del municipio. La demografía del lugar hace idónea la itinerancia con regularidad mensual.

El **CAJ MENDOZA Centro** comenzó una itinerancia en la localidad de Guaymallén, inicialmente un día por semana de 10 a 13 hs. Posteriormente, identificó que la mayor afluencia de personas comenzaba a las 8 hs., por lo que adelantó el horario de atención, maximizando el impacto de la itinerancia.

Las Itinerancias

- ❖ La labor o **vinculación del organismo u organización con la comunidad.**

Para el desarrollo del **CAJ BARILOCHE** ha sido fundamental reforzar la presencia en territorio, resultando claves las itinerancias en forma conjunta con organismos o instituciones que ya tenían un reconocimiento dentro de la comunidad. De esa forma el/a consultante se acerca a un lugar de confianza, favoreciendo el acercamiento al CAJ como herramienta para atender sus problemas.

- ❖ La **relación del CAJ con esa institución u organización**, pues la colaboración y difusión del trabajo del CAJ resulta fundamental para el éxito de la itinerancia, al igual que la posibilidad de desarrollar actividades en forma conjunta.
- ❖ El **compromiso de todas las personas y organizaciones** que participan del espacio donde se llevará adelante la itinerancia con el CAJ, el servicio que brinda el Estado allí y la valoración de su presencia en el lugar.
- ❖ Los **servicios que brinda el lugar**, con la finalidad de considerar ese recurso a la hora de brindar una respuesta a los/as consultantes.

II.e. Valorar las condiciones del lugar donde funcionará la itinerancia

En cuanto al espacio físico, resulta importante considerar:

- ❖ La posibilidad de acceso al lugar por la comunidad y su concurrencia frecuente al lugar.
- ❖ las condiciones edilicias del lugar para garantizar condiciones dignas tanto para consultantes como para agentes del CAJ.
- ❖ La existencia de conexión a internet en el lugar. Esta no resulta imprescindible, pero si existen dos posibles lugares de similares características, debe optarse por aquel que tenga conectividad.

Las Itinerancias

II.f. Establecer compromisos y acuerdos con la institución u organización donde funcionará la itinerancia

Para el éxito de una itinerancia, debe establecerse claramente con el aliado institucional qué tareas y temáticas aborda el CAJ, sus modos de intervención, la frecuencia de la itinerancia, etc. Es importante dejar en claro que la atención que brinda el CAJ es universal y no sólo se dirige al público particular del espacio (ejemplo: miembros de una cooperativa, o asistentes a un comedor), dado que la prestación del servicio de acceso a la justicia es un servicio del Estado Nacional para toda la comunidad.

Puede ser útil, dependiendo el caso, la generación de compromisos por escrito entre el aliado territorial y el CAJ. Muchas veces, los compromisos que el espacio está dispuesto a asumir no los decide el enlace con el CAJ sino un grupo mayor de personas, entonces, además de la reunión con los miembros más involucrados en la articulación con el CAJ, también es pertinente que ese compromiso se plasme por escrito para que pueda ser discutido y aprobado en los espacios correspondientes.

El CAJ CÓRDOBA Barrio Maldonado comenzó una itinerancia con una organización social, para lo cual ambas partes entendieron conveniente firmar un acuerdo de colaboración a fin de que las pautas de trabajo conjunto y funcionamiento quedaran claras. Este acuerdo estipuló lo siguiente:

Obligaciones a cargo de La Organización:

- Designar dos referentes que acompañen a los agentes del CAJ el día de la itinerancia y conozcan el funcionamiento del servicio. Esto tendrá por finalidad que la información circule entre ambas partes, para que resolvamos cualquier inconveniente que se presente, para planificar agenda de reuniones institucionales, entre otras. Es importante que sean dos para que haya un suplente en caso de que el otro no pueda y, en lo posible, que se mantengan fijos a lo largo del año.
- Mejorar y acondicionar la habitación que tienen para la realización de las intervenciones profesionales que requieran intimidad. Especialmente para la psicóloga.
- Comprometerse a acompañarnos para lograr entre febrero y marzo un nivel de consultas mínimas de 15 (promedio de 5

Las Itinerancias

por profesional) para revisar y seguir aumentando a partir de abril.

- Comprometerse en la difusión a gente que no participa de la asamblea o que no está vinculada con la organización. Es importante universalizar el servicio en el barrio.
- Concentrar una buena difusión en enero para arrancar febrero con mayor número de consultas (estamos a disposición para concurrir algún día de enero para trabajar en conjunto a estos fines).
- Generar un plan de reuniones con instituciones para hacer en conjunto, para que haya una derivación correcta hacia el CAJ de los profesionales o equipos institucionales presentes en la zona.

Obligaciones a cargo del CAJ:

- Comprometerse con que los dos días que se fijan al mes se cubran sin excepción, idealmente con equipo completo.
- Propusimos que quizás a los fines de que la gente adopte los días y horarios del CAJ, en vez de decir cada 15 días, plantear en términos de los primeros y terceros viernes, o los segundos y cuartos de cada mes. Otra opción sería fijar directamente un cronograma con fechas y ponerlas en un cartel visible en La Organización.

II.g. Evitar el “celo territorial”

Debe procurarse cuidar la relación con el espacio frente a un posible “**celo territorial**”, entendiendo por ello al sentimiento de agentes territoriales de diferentes instituciones que se puedan sentir invadidos en sus competencias o relaciones institucionales o comunitarias en su zona de influencia.

Toda institución u organización donde se lleva a cabo la itinerancia tiene una historia en el territorio y una relación con el resto de los actores barriales que se debe tomar en consideración en el trabajo con el cuidado de no resentir el vínculo por la superposición de actividades o de relaciones en la zona de influencia. Por el contrario, el CAJ deberá fortalecer las actividades de la institución aliada.

Las Itinerancias

Algunas de las acciones positivas que pueden realizarse junto a ella son visitas institucionales para dar a conocer el CAJ a otros actores del lugar luego de la instalación, consensuar las actividades de empoderamiento legal comunitario que se desarrollen o abordar casos complejos en forma conjunta. Por el contrario, un ejemplo de una práctica disvaliosa sería desarrollar un taller sin previamente informarlo al aliado, ya que se corre el riesgo de que se considere que el CAJ está superponiendo sus actividades con las desarrolladas por la institución u organización en el territorio³.

Por otro lado, al ingresar a un nuevo territorio, es importante evitar este “celo territorial” de otros organismos o instituciones diferente a la que alojará al CAJ en la itinerancia. Se han detectado, especialmente, conflictos con municipalidades, por lo que se recomienda que antes de comenzar una itinerancia se realice una o más reuniones formales con estas entidades, donde se presente el trabajo, sus objetivos y las posibilidades de trabajo coordinado que podrán mantener entre ambas.

Por ejemplo, el **CAJ BAHÍA BLANCA** realiza una itinerancia en el espacio NIDO, donde funciona un grupo de operadores barriales, con los cuales se reúnen una vez por semana para tratar, en forma conjunta, casos complejos que se van conociendo a través de su trabajo diario. Esto permite construir un vínculo de mayor confianza y colaboración que permite sostener la itinerancia en el tiempo.

II.h. Definir, al menos, dos enlaces con el aliado institucional

Para facilitar la relación, es importante identificar dos personas de contacto con quienes se mantenga una comunicación constante y fluida sobre las tareas diarias de la itinerancia. Esta circunstancia facilita la superación de cualquier inconveniente que pueda surgir en su desarrollo o plantear modificaciones que surjan en el trabajo cotidiano.

Es común en estos espacios ser parte de redes comunitarias que se vinculan, en la mayoría de los casos, a través del WhatsApp. Desde el CAJ es importante socializar las redes dentro de los equipos, de manera que todos los integrantes del equipo del CAJ formen parte de la misma red. Esto es a los efectos de paliar las consecuencias de la

³ En caso de tener problemas para desarrollar las actividades de empoderamiento legal habría que replantear si es la institución o espacio correcto para llevar adelante la itinerancia, pero no hacerlas sin haberlo consensuado con el espacio.

Las Itinerancias

ausencia de algún integrante, además de fortalecer la identidad como un equipo compacto y único.

III. FUNCIONAMIENTO DE LA ITINERANCIA

La atención efectiva y adecuada de consultas es clave para el desarrollo de la itinerancia. Pero su éxito supone la realización de diferentes acciones que exceden la mera atención de las consultas, entre las que pueden considerarse:

III.a. Acciones de comunicación y difusión de la itinerancia.

- ❖ Realizar acciones de articulación con referentes comunitarios o institucionales claves de la zona que generen vínculos y confianza necesaria para el trabajo articulado en el territorio, a través de reuniones informativas o de difusión de la itinerancia.

Estas acciones deben realizarse, al menos, con quince días de anticipación al inicio o la presencia de la itinerancia en el territorio, de acuerdo con las circunstancias del lugar, y mantenerse regularmente en toda la etapa fundacional (6 meses).

- ❖ Difundir la atención del CAJ en la zona donde se desarrolle la itinerancia (indicando el día, horario y lugar de atención), con materiales tales como folletos o notas en los cuadernos de comunicaciones de los/as alumnos/as de una escuela, afiches en los comercios, folletos en lugares de referencia para su distribución, etc.

Por ejemplo, el **CAJ FORMOSA Centro** utilizó el Kiosco de una despensa, un lugar concurrido por los/as vecinos/as, para dejar folletería y carteles con los teléfonos y datos de la itinerancia. Asimismo, el dueño del negocio colaboró en la difusión, quien sirvió de puente entre el CAJ y los/as vecinos/as, ya que conoce la situación de la abuela jubilada que vive sola, al señor de al lado que no cobró, el niño que vive a la vuelta que está en situación de adicción. etc.

- ❖ Colocación del banner y, de ser posible, cartelería en el lugar donde se desarrolla la itinerancia, en especial los días en que ésta se desarrolle, a fin de que los/as consultantes conozcan a qué organismo están asistiendo.

Las Itinerancias

III.b. Cumplimiento de la frecuencia y horario de atención

Es importante determinar la frecuencia con que la itinerancia se llevará a cabo y establecer un horario fijo para promover la participación de la comunidad y asegurar su aprovechamiento.

Los días y horarios de atención deben ser publicitados adecuadamente, para garantizar la previsibilidad del servicio.

El cumplimiento de la frecuencia es fundamental para el seguimiento de las consultas atendidas y la generación de un vínculo de confianza con la comunidad. Justamente es allí donde radica la fortaleza de una itinerancia.

En caso de que una atención deba cancelarse, es de vital importancia comunicarlo con anticipación tanto al aliado territorial como a todas las personas que hubieran sido citadas al lugar de itinerancia para esa fecha, exponiendo en todos los casos los motivos por los que ha debido cancelarse.

La frecuencia de la itinerancia difiere según las circunstancias de cada CAJ y generalmente se tienen en cuenta, al menos, los siguientes criterios:

- ❖ Valoración de los objetivos a cumplir
- ❖ La disponibilidad y cantidad de agentes del equipo CAJ
- ❖ Cantidad de consultas que se espera recibir en cada visita
- ❖ La frecuencia y afluencia de personas que asisten al lugar de itinerancia
- ❖ La capacidad de convocatoria de los aliados territoriales
- ❖ Las costumbres del lugar

En la mayoría de los casos, las itinerancias se realizan una o dos veces por. La determinación de la frecuencia de una itinerancia depende de la organización del CAJ, pero siempre debe tener en miras maximizar su organización de modo tal que cada día en el lugar suponga la atención de una cantidad relevante de consultas.

Por último, cabe destacar que el horario establecido para la realización de la itinerancia debe contemplar el tiempo de traslado desde la oficina del CAJ y el necesario para la carga de las consultas en el SICAJ con posterioridad, salvo que se cuente con las condiciones para hacer la carga en simultáneo durante la itinerancia.

Las Itinerancias

III.c. Insumos básicos para su funcionamiento

Para la itinerancia se sugiere contar con los siguientes insumos:

- ❖ Folletos de la oficina del CAJ
- ❖ Banner y cartelería para indicar la presencia de la atención
- ❖ Notebook, si se cuenta con una, para cargar las consultas en documentos digitales
- ❖ Ficha de registros de consultas en papel, si no cuenta con computadoras. Esto permitirá contar con la información necesaria para la carga en el SICAJ y conservar constancia de aquellas consultas que requieren de un seguimiento
- ❖ Escritorio y sillas

III.d. Personal que acudirá a cada itinerancia

El CAJ define los/as agentes que participan de cada itinerancia, teniendo en consideración su plan de trabajo, las actividades programadas y el equipo con que cuenta. Sería recomendable la participación de un equipo completo en la itinerancia (administrativo/a, abogado/a, psicólogo/a, trabajador/a social) pero generalmente ello no es posible, por lo que se recomienda que, al menos, dos de sus integrantes participen de ella, siendo uno/a de ellos/as abogado/a.

III.e. Fortalecimiento de a la organización o institución que aloja la itinerancia

La itinerancia también debe permitir fortalecer las capacidades de los/as actores locales, tanto de quien aloje la itinerancia, como de otros organismos que compartan el espacio, especialmente para evitar la duplicidad de esfuerzos en la región y aumentar el impacto de las intervenciones. Por ello, en lo posible, debe construirse un plan de acción conjunto o consensuado sobre las actividades a realizar y la organización del trabajo.

Asimismo, se debe procurar mejorar la relación entre los/as agentes de diferentes instituciones para optimizar el abordaje conjunto de consultas individuales

Por ejemplo, en la mencionada itinerancia del **CAJ MENDOZA Centro**, la psicóloga del centro de salud entregaba turnos a sus pacientes para dos meses, debido al volumen de trabajo. Como parte del trabajo colaborativo, la psicóloga del CAJ comenzó a realizar tareas de acompañamiento de algunos/as de esos/as pacientes hasta la fecha de la cita.

Las Itinerancias

Es importante acordar con la institución u organización anfitriona una evaluación periódica expresa del desarrollo de la itinerancia (cada 4 o 6 meses). De esta manera se asegura el compromiso e involucramiento del aliado, al mismo tiempo que permite conocer en forma efectiva, la imagen que posee la comunidad del servicio brindado por el CAJ

III.f. El funcionamiento de la oficina del CAJ

En principio la itinerancia no debería impedir que se mantenga una atención continua (aunque sea mínima) en la sede del CAJ. Para ello es importante prever cómo se cubrirá la atención en la sede del CAJ mientras se realiza la itinerancia. Ello dependerá de la organización interna de cada equipo.

No obstante, la estrategia del CAJ podría eventualmente priorizar la atención de una o más itinerancias y decidir cerrar la oficina durante los días y horas en que itinere, decisión que siempre debe ser avalada por la Coordinación Regional. Lo mismo podría ocurrir si la itinerancia tiene el volumen de una subselección. En tales casos, es fundamental que se actualice la información del SICAJ sobre los días en que efectivamente la oficina del CAJ permanecerá abierta para la comunidad y que se informe a la Coordinación de Comunicación de la DNPFAJ.

El **CAJ SAN JUAN**, ubicado en una calle poco transitada de la ciudad capital, estableció un sistema de tres itinerancias semanales, dos en el Departamento de Chimbas, en oficinas de ANSES, y otra en el de Rivadavia, en un edificio municipal.

Los días en que realizan la itinerancia, mantienen la atención en la oficina mediante los/as administrativos/as, quienes reciben a los/as consultantes y les asignan turnos con los profesionales para los restantes dos días.

Por el contrario, el **CAJ MENDOZA Centro** cierra su oficina los tres días que realiza itinerancia, concentrando la atención allí los dos restantes. A la vez, aprovecha las tardes de los tres días en que itinera para citar a la oficina del CAJ a consultantes de los casos complejos que se encuentran en gestión.

IV. EVALUACION, SUSPENSIÓN TEMPORAL O CIERRE DE ITINERANCIAS

En cada instancia de planificación general el CAJ debe evaluar el desempeño de cada itinerancia a fin de decidir si ella debe mantenerse, fortalecerse, suspenderse o cerrarse. Como mencionamos, esta evaluación responderá a los desafíos identificados y a la capacidad del CAJ para su cumplimiento.

El cierre o suspensión temporal de una itinerancia puede ocurrir por diferentes motivos y por ello es importante que el CAJ revise periódicamente la factibilidad de su continuidad en el tiempo o el agotamiento de esta instancia.

Al igual que la decisión de iniciar una itinerancia, la decisión de concluirla debe ser acordada con la Coordinación Regional.

El cierre de una itinerancia puede justificarse por algunos de los siguientes motivos:

- ❖ Bajo nivel de consultas o ausencia de complejidad en ellas.
- ❖ “Agotamiento” de la itinerancia. Esto acontece generalmente cuando la itinerancia se realiza en una comunidad pequeña, en la que tras algunos meses de trabajo es poco probable que aparezcan nuevas consultas.
- ❖ Factores geográficos, climáticos, temporadas vacacionales, horarios, días u otros que pudieran influir en la falta de concurrencia de la comunidad.
- ❖ Divergencias con la organización o institución donde se ubica la itinerancia en cuanto a la universalidad de la prestación del servicio de acceso a la justicia del CAJ como organismo del Estado.
- ❖ Circunstancias que afecten la seguridad de los integrantes del CAJ que participan en la itinerancia.
- ❖ Cuando las barreras que dieron origen a la itinerancia o las situaciones de emergencia han sido superadas y las personas concurren directamente al CAJ.

Es importante evitar el sesgo de la inercia en el mantenimiento de la itinerancia. La evaluación periódica de su funcionamiento debe ser realista respecto de su funcionamiento, servicios, inserción comunitaria, valor social que agrega, legitimidad institucional, balance entre esfuerzo que requiere y valor que realiza y otras variables razonables.

Al decidir el cierre o suspensión de una itinerancia, es importante que esa decisión sea comunicada a la comunidad, debidamente y con antelación suficiente, de modo tal de

Las Itinerancias

no abandonar a ningún/a consultante o consultas donde las intervenciones no hubieran finalizado. En tales casos, deben tomarse las medidas necesarias para el cuidado de las personas consultantes (comunicarse telefónicamente con periodicidad, alentarlos/a a seguir su caso en la oficina del CAJ, etc.).

Finalmente, ninguna itinerancia puede ser concluida o suspendida intempestivamente, especialmente para el aliado territorial, con quien, preferentemente, debe consensuarse tal decisión. En caso de que ello no funcione, los motivos deben ser expuestos con absoluta claridad y transparencia a fin de que se comprenda que la decisión se funda en la necesidad de aprovechar la capacidad de atención del CAJ para la mayor cantidad de personas y/o aquellas en situación de mayor vulnerabilidad.

REGISTRACION EN EL SICAJ.

El alta de una itinerancia en el SICAJ, así como su cierre o suspensión temporal, es responsabilidad de la Coordinación Regional.

Al ingresar al SICAJ, el/la agente del CAJ podrá seleccionar una itinerancia. Al hacerlo, todas las consultas nuevas que dé de alta quedarán registradas en esa itinerancia. Para cambiar de itinerancia o seleccionar la oficina principal del CAJ, podrá ingresarse a “Dependencia/Cambiar Dependencia”.

Los operativos del Estado en Tu Barrio se registran como itinerancias, a pesar de que su naturaleza sea la de un operativo. Esto se ha decidido en tanto se trata de un operativo que en muchos lugares se realiza con asiduidad, facilitando la producción de las estadísticas de las consultas allí recogidas.



PRIMERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LAS ACTIVIDADES DE EMPODERAMIENTO LEGAL COMUNITARIO



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA

La actividad primaria y básica del CAJ es la atención de consultas individuales que se brinda en sus oficinas o en itinerancias.

Sin embargo, el sello distintivo de este dispositivo es su carácter territorial y su inserción comunitaria. Por eso los CAJ no sólo atienden las consultas que reciben en sus sedes (como lo hacen la mayor parte de las instituciones de servicio público), sino que además organizan e implementan diversas actividades comunitarias de información, empoderamiento legal, construcción de capacidades de acceso a justicia, y rendición de cuentas a la comunidad territorial, o de especial vulnerabilidad, para la que trabajan. Estas actividades suelen realizarse “puertas afuera” de la oficina del CAJ.

Las actividades comunitarias forman parte de la gestión territorial-comunitaria particular de cada CAJ, y entre ellas se destacan las actividades de empoderamiento legal.

El modelo de atención legal primaria integral, interdisciplinario, centrada en la persona y orientada al empoderamiento jurídico requiere la integración estratégica entre atención de consultas, relaciones institucionales y acciones de trabajo comunitario de construcción de ciudadanía. Las actividades de empoderamiento no son algo “extra” o “complementario”, son parte central del trabajo en acceso a la justicia.

Las acciones de empoderamiento legal comunitario tienen como finalidad proveer herramientas a la comunidad para que pueda conocer sus derechos y ejercerlos plenamente.

LA IMPORTANCIA DEL EMPODERAMIENTO LEGAL

El empoderamiento de una persona consiste en el fortalecimiento sus capacidades para ejercer sus derechos en forma autónoma, ya sea en forma individual o como miembros de una comunidad.

Se realiza mediante el desarrollo de sus habilidades, actitudes y destrezas para identificar y responder efectivamente a situaciones, problemas, conflictos o necesidades legales y que involucran a sus derechos.

- La habilidad para reconocer cuestiones legales involucradas en asuntos de la vida cotidiana, así como sus causas y responsables.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

- El conocimiento y conciencia del rol del derecho en general y en relación con las cuestiones de la vida cotidiana que la persona afronta.
- El conocimiento y conciencia de los servicios, procedimientos y actores que pueden canalizar esas necesidades legales.
- La habilidad de lidiar con situaciones legales específicas (comprenderlas, expresarlas, actuar para resolverlas, sostener la acción a través de los obstáculos).

Se trata de generar en cada persona recursos y confianza en sus propias capacidades para lograr una transformación que le permita romper las barreras simbólicas y subjetivas existentes, convirtiéndose así en protagonista de su propia historia.

El empoderamiento es un pilar fundamental para que una política pública de acceso a la justicia genere condiciones de integración e igualdad de los sectores más vulnerables de una sociedad.

El trabajo de empoderamiento legal realizado por los CAJ posee dos dimensiones de trabajo que coexisten: la individual y la comunitaria.

En efecto, en cada instancia de asesoramiento o interacción con un/una consultante se desarrolla una tarea de empoderamiento, de modo que la persona conozca sus derechos, las herramientas a su alcance para hacerlos respetar y decida, autónomamente, qué camino seguirá.

Por otro lado, las actividades institucionales de empoderamiento legal comunitario promueven la construcción de una ciudadanía activa e informada y fortalecen el vínculo del CAJ con la comunidad, las instituciones barriales, las organizaciones civiles y otros organismos del Estado, a la vez que robustecen los lazos entre los miembros de la propia comunidad.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

1.a. Consejos generales para su realización

Sin importar el tipo de actividad comunitaria que se desarrolle, siempre deben tenerse presente los siguientes elementos para su correcto encuadre, a fin de lograr el fortalecimiento de los lazos comunitarios y el impacto territorial del CAJ.

- ❖ No se deben pensar sólo como un escenario de clase magistral o capacitación unidireccional de los/as agentes a la comunidad, sino que siempre deben diseñarse para que funcionen como oportunidades estratégicas para el diálogo y la reflexión colectivas.
- ❖ Aún las actividades breves dirigidas exclusivamente a la difusión de derechos y servicios del CAJ, deben diseñarse pensando en cómo aprovechar esa oportunidad de interrelación colectiva, para tener una escucha activa, un dialogo, y/o reflexión colectiva.
- ❖ En este sentido, también suele resultar un valor agregado que las actividades se gestionen de manera colaborativa y/o coordinada con otras instituciones comunitarias, o con expertos o instituciones expertas, ya sea gubernamentales o no-gubernamentales.
- ❖ Las actividades comunitarias no deben concebirse como eventos puntuales o aislados, sino como vías para generar espacios comunitarios permanentes, que el CAJ facilita, pero que tiendan a ser apropiados por la comunidad y los/as representantes comunitarios/as.

Estas actividades siempre deben planificarse estas actividades garantizando un **espacio de escucha activa colectiva**. Se debe aprovechar la oportunidad para retro-alimentarse respecto a su conocimiento sobre las problemáticas locales, la existencia de estrategias comunitarias espontáneas e informales, e incluso para receptor críticas y demandas de la comunidad respecto a las respuestas estatales a esas problemáticas (incluida la respuesta del mismo CAJ).

En otras palabras, la planificación y la realización de estas actividades debe planificarse garantizando aprovechar el espacio para ampliar el diagnóstico territorial del CAJ, y mejorar sus estrategias de intervención, profundizando la comunicación entre el CAJ como dispositivo estatal y la comunidad.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

II. CLASES DE ACTIVIDADES DE EMPODERAMIENTO LEGAL COMUNITARIO

Según la modalidad en que se desarrolle y su complejidad, podemos categorizar a las actividades de empoderamiento en tres tipos básicos diferentes: charlas informativas, talleres y capacitaciones.

II.a. Charlas informativas

Una charla informativa es la más simple de las actividades. Su objetivo primordial es la difusión de derechos, proporcionando la información fundamental sobre la temática elegida, a fin de que los/as participantes incorporen los elementos principales, conozcan las herramientas para su ejercicio y, de existir la posibilidad, se abra un espacio a partir del cual puedan abordar sus problemáticas particulares.

Es una actividad que no tiene continuidad en el tiempo, y en ella no se busca tanto una activa participación de las personas, sino la exposición de un tema en particular y el suministro de información específica. Su duración suele oscilar entre 15 y 60 minutos, excepto cuando se realizan jornadas especiales con varios oradores, tales como paneles en Universidades.

Algunos ejemplos de charlas informativas desarrolladas por los CAJ

- El **CAJ ONCE** aprovecha el tiempo de espera de los/as consultantes para ser atendidos/as y realiza charlas informativas espontáneas en la sala de espera. Los temas son seleccionados de acuerdo con los asuntos recurrentes de las consultas, por demanda de la población beneficiaria o bien por fechas conmemorativas del calendario; por ejemplo, día mundial de lucha contra el cáncer, donación de órganos, violencia de género, entre otros.
En estas actividades participan al menos dos agentes del CAJ según al tema que abordarán. Se realizan una vez por semana y tienen una duración de 10 a 20 minutos. Se inicia con una explicación breve de qué hace el CAJ, luego se desarrolla el tema seleccionado de manera concreta, abriendo un espacio para preguntas y, finalmente, se invita a las personas a realizar consultas individuales con los/as agentes del CAJ.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario



Charla informativa realizada por el CAJ ONCE sobre derechos de niños, niñas y adolescentes, dirigida a quienes se encontraban esperando ser atendidos/as.

- El **CAJ PILAR** realiza charlas, dos veces al mes, en comedores comunitarios para brindar información sobre temas de consulta recurrentes, tales como cuestiones básicas de familia, laborales o de género.
- El **CAJ LA RIOJA Centro** brindó una charla junto a PAMI, en una de sus sedes, a fin de brindar información sobre la Reparación Histórica y la posibilidad de recibir patrocinio del CAJ para su homologación.
- El **CAJ POSADAS Barrio Itaembé Miní** organizó una charla sobre "Mediación Comunitaria como Herramienta de Transformación Social" en la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Misiones.

El evento duró 1:30 hs y fue de participación abierta a todo el público. Participaron estudiantes y graduados de las distintas carreras universitarias y representantes de comisiones vecinales, fundaciones y ONG.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

Como disertante, se invitó a una especialista perteneciente a la Asociación Misionera de Mediación y a la Dirección de Mediación de la Municipalidad de Posadas.

El objetivo de dicha actividad fue difundir la Mediación como método alternativo de resolución de conflicto, brindando un primer acercamiento para quienes no conocen la temática.

- El **CAJ ROSARIO Zona Sur** efectúa charlas informativas en centros de jubilados relativos a temas defensa de consumidores, específicamente orientados a estafas bancarias o financieras.
- El **CAJ VILLA MARIA** realizó una charla sobre el Derecho a la Salud Mental en adultos/as mayores y el acceso a la justicia", en el marco de la Ley Provincial Nº 9848. La actividad se desarrolló en una Residencia Geriátrica, con la presencia de las agentes del Caj y de una psiquiatra especialista. La actividad estaba destinada al personal del geriátrico (enfermeros/as, cuidadores/as, cocineros/as, etc.). Se hizo hincapié en el vínculo de confianza entre la persona y quien la asiste, y el derecho al trato digno. Asimismo, se habló sobre las urgencias y emergencias psiquiátricas, y su tratamiento acorde a la legislación vigente.



• *Charla informativa sobre adultos/as mayores realizada por el CAJ VILLA MARIA*

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

II.b. Talleres

El taller es una metodología de trabajo donde se integran la teoría y la práctica, siendo más extenso que la charla informativa. Se centra en la participación de las personas asistentes, abordando el contenido de la temática desde el "saber hacer"; es decir, se aprende haciendo y priorizando la obtención de respuestas o soluciones hacia la temática abordada. Así, la principal característica del taller consiste en proveer conocimientos, habilidades prácticas y técnicas a los/as participantes.

Su ventaja, sobre la charla informativa, es que se desarrolla en un ambiente grupal y participativo, lo que permite intercambios de experiencias y el aprendizaje mutuo.

Debe estar dirigida a un público específico seleccionado por el CAJ, de acuerdo con su estrategia territorial o bien a solicitud de la población beneficiaria, instituciones u organizaciones del territorio, previo análisis interno de su utilidad e impacto.

En esencia, el taller se organiza con un enfoque interdisciplinario y se puede realizar con otra institución, organización o red o persona ajena al CAJ. Su duración puede extenderse media jornada o un día entero.

Algunos ejemplos de talleres realizados por los CAJ

- El **CAJ SAN PEDRO DE JUJUY** organizó un Taller denominado "Promoviendo la vigencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes", con el objetivo de brindar información sobre la ley 26.601.
El Taller estaba dirigido a cuatro colectivos diferentes que tenían en común el trabajo con niños, niñas y adolescentes: las Fuerzas Policiales, Personal de salud, Docentes e Instituciones que atienden niños, niñas y jóvenes con Discapacidad.
- El **CAJ QUILMES** realizó un taller contra la discriminación y xenofobia, junto con la Dirección contra la Discriminación, Xenofobia y Racismo de la Subsecretaría de Relaciones institucionales de Quilmes. Los/as agentes del CAJ trataron la parte legal, los derechos y obligaciones de los migrantes y los requisitos para poder acceder a la radicación definitiva.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

- El **CAJ SANTA ROSA**, en conjunto con INADI y la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación, realizó un taller con los/as alumnos/as de dos cursos de segundo año del Colegio Secundario “Zona Norte”.
En el mismo, se abordaron de forma grupal situaciones que preocupan a los docentes: el reconocimiento de las emociones y qué herramientas pueden utilizarse para sobrellevar los conflictos que surgen cotidianamente.
- El **CAJ CLORINDA** organizó un taller sobre la prevención de suicidios, solicitado por la comunidad del Barrio 25 de Mayo. Se trabajó con distintas actividades que ayudaron a identificar aquellos factores que podrían llevar a un adolescente al suicidio y cómo prevenirlo. Se informó sobre los distintos espacios públicos con los que se trabaja en red, a los cuales pueden recurrir en busca de ayuda y como ejercer sus derechos para el acceso a la salud pública.
Participaron de la actividad agentes médicos del Centro de Salud de la Comunidad y del Equipo de Salud Mental del Hospital local.



Taller realizado por el CAJ CLORINDA sobre acceso a la salud

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

- El **CAJ VILLA 31** realizó un taller sobre Violencia Institucional de las Fuerzas de Seguridad en la Parroquia Cristo Obrero, donde se abordó la promoción de Derechos, casos de detenciones arbitrarias en la vía pública y procesos de detención.
- Por último, podemos mencionar el caso del **CAJ GUALEGUAYCHU**, que realiza talleres con familiares de personas con problemas de consumo, donde se intercambia sobre las estrategias que pueden desarrollarse para su abordaje.



Taller realizado por el CAJ GUALEGUAYCHU sobre consumo problemático

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

II.c. Capacitaciones para el desarrollo de habilidades y destrezas

La capacitación a terceros es una actividad de empoderamiento que se realiza durante varias jornadas y puede tener dos finalidades distintas:

- ❖ Empoderar o contener a personas en situación de especial vulnerabilidad, como víctimas de delitos o mujeres víctimas de violencia de género
- ❖ Proveer un espacio de formación en destrezas legales, generales o en temáticas específicas, a fin de que los/as participantes se transformen en promotores jurídicos y difusores de derechos en su comunidad.

La formación de promotores legales comunitarios, en el marco del servicio de atención legal primaria, tiene como finalidad formar y proveer capacidad a referentes territoriales para reconocer los problemas legales que existan en su comunidad y las herramientas iniciales para su correcto abordaje (entre las que se incluye la derivación a un CAJ). Su capacitación incluye la formación en prácticas que propicien la promoción de los derechos y el empoderamiento legal de la población vulnerable, facilitando su acceso a la justicia como articulador entre las necesidades de la población y los CAJ.

Algunos ejemplos de capacitación a terceros en los CAJ:

- Los **CAJ BARRACAS, SAN RAMON DE LA NUEVA ORAN, SAN SALVADOR DE JUJUY Centro, ENSENADA, CORDOBA Barrio Cabildo y SAN FERNANDO**, entre otros, han desarrollado espacios de apoyo y empoderamiento de mujeres víctimas de violencia de género.
- Por su parte, los **CAJ FLORENCIO VARELA, LANUS El Morro, LA RIOJA Centro, SAN MARTIN, FORMOSA Centro y LA PLATA La Usina** han conducido capacitaciones dirigidas a los/as beneficiarios/as del programa “Hacemos Futuro” en el marco del convenio entre la Dirección de Seguimiento y Abordaje Territorial de la Secretaria de Economía Social del Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario



Capacitación brindada por el CAJ LANUS El Morro en el marco del Programa “Hacemos Futuro”



Capacitación brindada por el CAJ SAN MARTIN en el marco del Programa “Hacemos Futuro”

- El **CAJ LA MATANZA Villa Palito** realiza capacitaciones a estudiantes sobre mediación comunitaria para resolver en forma amigable los conflictos que surgen en las escuelas. Con el apoyo y asistencia del área de mediación comunitaria de la

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

DNPFAJ desarrolló diez clases programadas y sistematizadas sobre resolución de conflictos, donde se trabaja en la identificación del conflicto y cómo generar posibles formas de resolverlo y empoderar el rol del/la mediador/a que surja del grupo.

III. LAS ACTIVIDADES DE EMPODERAMIENTO COMO PARTE DE UNA ESTRATEGIA COMUNITARIA INTEGRAL

Al planificar una actividad comunitaria es importante definir las finalidades específicas que se perseguirán con ella. Hay dos finalidades típicas que justifican la realización de actividades comunitarias: Proveer herramientas de acceso a justicia a la comunidad y fortalecer la inserción y legitimación comunitaria del CAJ para su misión institucional.

En general, ambas finalidades deben estar presentes y cuidadas en todos los casos, pero el balance en la preponderancia de una u otra debe ser definido explícitamente en la planificación de la acción. Y es importante que los/as agentes sean conscientes de la necesidad de tomar decisiones estratégicas para alcanzarlas en cada caso.

III.a. Proveer herramientas de Acceso a Justicia a la comunidad

El primer objetivo de toda actividad comunitaria es el de ampliar el acceso a justicia de la comunidad territorial o de especial vulnerabilidad) con la que trabaja el CAJ.

La provisión de información, el empoderamiento legal y la construcción de capacidades de acceso a sus derechos, son las formas particulares en que se enuncia este objetivo.

Por supuesto, esta finalidad general debe precisarse en cada caso concreto para justificar las actividades que realice el CAJ. Es decir, no basta sólo con organizar una actividad que esté ordenada al empoderamiento legal de sus destinatarios, para que ella adquiera el sentido que una actividad de estas características debe poseer. **Es necesario que se justifique explícitamente la necesidad o conveniencia estratégica de empoderar a “esa” comunidad en “esas” capacidades legales, a través de “esas” actividades concretas.** Las justificaciones de esa necesidad y conveniencia estarán determinadas por los distintos factores que se vean como relevantes.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

Si bien la realización de talleres, capacitaciones y charlas informativas son formas típicas y directas de servir al propósito de ampliar el acceso a justicia de la comunidad, ellas no son las únicas. Las actividades de difusión del propio CAJ y de articulación con instituciones comunitarias son también formas indirectas y, a veces, más efectivas, de contribuir a este propósito. Por ejemplo, las reuniones de contacto, articulación y o/difusión con los equipos de otras instituciones territoriales tales como dispensarios, escuelas, ONG, etc. suelen tener un efecto indirecto, pero extraordinario, en la difusión de información y empoderamiento comunitario. En efecto los/las médicos/as, maestros/as, representantes barriales, policías, comerciantes, activistas suelen tener contacto con muchos sectores de la comunidad que no llegan al CAJ y que sólo podrían hacerlo gracias a la intermediación, mejor informada y legitimadora, de estos actores con los que el CAJ articula.

III.b. Fortalecer la inserción y legitimación comunitaria del CAJ

Un propósito importante en la realización de las actividades comunitarias es el de la legitimación e inmersión comunitaria del CAJ como dispositivo estatal en el territorio. Esto sucede, primordialmente, durante los primeros meses de funcionamiento de un CAJ, y cuando se ponen en marcha nuevas agendas o iniciativas de trabajo, y la mejor forma para afrontarlo es diversificando y profundizando las actividades comunitarias dirigidas a difundir estratégica y claramente los servicios del CAJ en la comunidad.

Toda actividad institucional, inclusive los operativos, puede resultar conducente a este fin. Es importante, en relación con este objetivo la identificación de aliados/as comunitarios/as necesarios/as. Es particularmente difícil ampliar la legitimidad comunitaria sin alianzas institucionales estratégicas. Vale recalcarlo, la alianza con maestros, agentes sanitarios, activistas, etc. resulta de crucial importancia para una correcta legitimación de los servicios prestados.

En conclusión, las actividades de empoderamiento realizan un valor del servicio del CAJ, tendiente a fortalecer la ciudadanía en los territorios de trabajo.

A su vez, estas acciones deben definirse, interpretarse y complementarse con otras (típicamente las de articulación institucional territorial) para maximizar su impacto en relación con el fortalecimiento comunitario y la legitimación territorial del CAJ y sus servicios.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

IV. LA PLANIFICACION DE LA ACTIVIDAD

La decisión de realizar una actividad de empoderamiento legal comunitario responde a la estrategia general del CAJ tendiente a superar los desafíos identificados para ampliar y mejorar los servicios brindados; por lo que no deben ser concebidas como actividades puntuales o aisladas, aun si surge de la petición de un/a aliado/a territorial o de la comunidad y ella confronta con aquella estrategia.

Para la decisión de realizar una actividad de empoderamiento legal comunitario, deberán considerarse los siguientes factores:

- ❖ **Su realización debe responder, al menos, a una de las finalidades identificadas en el punto III:**
 - Proveer herramientas de acceso a la justicia para la comunidad
 - Fortalecer la inserción y legitimación comunitaria del CAJ. Para ello, entre otros elementos, deberá considerarse:
 - Las organizaciones e instituciones que trabajan en el territorio
 - Las propuestas de empoderamiento legal realizadas por otra organización, institución o red comunitaria, para coordinar esfuerzos y potenciar resultados.
 - Las solicitudes de empoderamiento legal y difusión de derechos por parte de aliados/as territoriales, que permitan estrechar relaciones con ellos/as.

- ❖ **La actividad debe relacionarse con el plan de trabajo general establecido por el CAJ al momento de realizar su planificación estratégica.**

- ❖ **Deben definirse sus objetivos específicos, basándose en:**
 - Los conflictos prevalentes en el territorio y los temas de consulta más habituales que se presentan en el CAJ, que se quieren abordar mediante la actividad.
 - Los temas que sean de interés institucional para el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación
 - El impacto que se pretende tener en los/as participantes
 - Qué debería suceder luego de la actividad, en relación al CAJ y su relación con la comunidad.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

IV.a. Posibles tensiones territoriales

La búsqueda de ampliar el acceso a justicia podría conducir, equivocadamente, a estrategias que disminuyan la legitimidad comunitaria del CAJ. Por ejemplo, si el CAJ elige, llevar adelante un taller en el local prestado por una organización comunitaria identificada centralmente por su partidismo, y que confronta con otras organizaciones comunitarias identificadas con otros partidos, o sin identificación partidaria.

Igualmente, la búsqueda de construcción de legitimidad territorial podría generar tensiones con el rol de ampliación de acceso a la justicia. Por ejemplo, un CAJ que establece alianzas estratégicas con una institución religiosa de alta legitimidad territorial, y que a causa de ello se enfrenta a limitaciones respecto a los contenidos de actividades de empoderamiento en materia de derechos sexuales y reproductivos.

Estas tensiones amenazan permanentemente el diseño de las actividades de inserción territorial. Los agentes del CAJ deben advertirlas, prevenirlas y evitarlas.

IV.b. Visión Republicana

Este tipo de acción territorial comunitaria del estado requiere de recaudos asentados en el respecto a los principios republicanos de publicidad de los actos de gobierno, derecho a peticionar a las autoridades y responsabilidad política.

- ❖ El pedido de autorización fundada para realizar este tipo de actividades constituye la base de una decisión transparente sobre qué, cuándo, cómo, para qué, dónde y con quién llevar adelante una actividad en la comunidad. La garantía de transparencia en este tipo de decisiones legitima el accionar estatal igualitario en la comunidad.
- ❖ Las peticiones/invitaciones de los actores institucionales y no institucionales de servicios del CAJ relativos al empoderamiento, construcción de capacidades, información colectiva, etc., deben tratarse y considerarse igualitariamente, y el CAJ debe estar abierto pública e igualitariamente a estas peticiones.
- ❖ Los/as agentes del CAJ deben abordar estas actividades como oportunidades de diálogo comunitario en las cuales eventualmente tendrán que dar cuenta de los

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

fundamentos de su propia intervención en asuntos comunitarios, explicitando los límites y alcances de sus competencias y responsabilidades funcionales.

IV.c. La planificación del contenido y metodología de la actividad

Una vez tomada la decisión de realizar una actividad de empoderamiento, debe comenzarse con su planificación, la cual debe considerar, al menos, los siguientes elementos:

❖ **Establecer claramente los objetivos específicos que persigue la actividad y la población destinataria.**

Estos objetivos deben ser realistas y concebidos para fortalecer conocimientos o habilidades precisas y determinadas.

❖ **Identificar el/los tema/s concretos que serán abordados en la actividad.**

Deben considerarse los conocimientos previos de los/as participantes, por lo que puede ser importante determinar la cantidad de información con la que se trabajará, especialmente cuando se trabaje con comunidades vulnerables. En estos casos, la actividad debe estar centrada a los aspectos más importantes y generales de la temática, evitando las especificaciones excesivamente técnicas o de supuestos raramente verificables.

Claro está, el nivel de complejidad que se podrá alcanzar dependerá no sólo del perfil de los/as participantes, sino del tipo de actividad que se realice. Así, en una charla informativa breve sólo pueden verse conceptos muy generales, mientras que una charla extensa con varios panelistas o un taller permite mayor profundidad en los temas seleccionados. En el caso de las capacitaciones, al existir varios encuentros, el acompañamiento se gestiona en los diferentes encuentros.

❖ **Decidir quiénes serán los/as oradores/as u coordinadores/as de la actividad.**

Además de los/as agentes del CAJ, puede convocarse a otras personas disertantes o para que colaboren con la organización de la actividad. En caso de que no se identifiquen personas idóneas o expertas en una temática puede requerirse a la Coordinación Regional colaboración con dicha cuestión.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

❖ **Establecer la metodología de trabajo**

Si bien la metodología de cada tipo de actividad resulta diferente, para lograr que la experiencia sea efectiva, debe, en todos los casos, aplicarse los conocimientos teóricos a casos reales y cotidianos y/o las experiencias personales de los/as participantes.

La duración de la actividad deberá ser definida en consideración de la dificultad del tema seleccionado y del perfil de quienes participan.

En el caso de las charlas informativas, la dinámica siempre consiste en que uno/a o más oradores/as expongan sobre una temática en particular, pero en el caso de talleres y capacitaciones se recomienda alternar diferentes dinámicas de trabajo, tales como exposiciones orales, trabajos en grupo y presentación de material audiovisual, entre otras, lo cual facilita el proceso de aprendizaje.

Las metodologías de trabajo participativas permiten que cada persona se sienta beneficiaria y responsable del resultado del proceso, facilitando a comprensión de los problemas desde diferentes puntos de vista, ya que se aprovecha la heterogeneidad de los/as participantes.

❖ **Elaborar con tiempo suficiente el material que se utilizará en el evento, tanto en el que se apoyarán los/as agentes del CAJ como el que será entregado a los/as participantes.**

En caso de que la actividad decida realizarse a raíz de la solicitud de una organización o de miembros de una comunidad, y el CAJ no posea el conocimiento técnico sobre la materia, puede solicitarse asistencia a la coordinación regional a fin de que identifique material o expertos/as en aquella.

❖ **En cualquier supuesto, se recomienda identificar en el SICAJ actividades similares realizadas por otros CAJ, donde se podrán encontrar experiencias, ideas y material previamente desarrollados por otros/as compañeros/as y, de ser necesario, contactarlos/as para intercambiar ideas al respecto.**

❖ **Definir el rol que tendrá cada agente del CAJ durante la actividad.** Se recomienda que en cada actividad participen, al menos, dos agentes del CAJ con roles diferentes, para abordar la cuestión desde diferentes perspectivas.

❖ **Preparar las respuestas para todas las posibles preguntas o situaciones que puedan presentarse en función de la temática desarrollada durante la actividad.**

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

En caso de que una pregunta no pueda ser respondida, es recomendable registrarla y luego comunicarse con esa persona para evacuarla.

IV.d. La organización operativa de la actividad

Para la organización de la actividad es importante tener en cuenta:

- ❖ **La definición y disponibilidad del espacio físico donde se va a realizar la actividad para la fecha programada, evaluando su accesibilidad o conveniencia.**

Es importante elegir un lugar que cuente con buena iluminación, preferentemente natural, y una disposición adecuada para el tipo de actividad que se pretende desarrollar. Por ejemplo, evitar espacios pequeños o con mobiliario fijo si la actividad demandará el desplazamiento de los/as participantes.

- ❖ **Definir el lugar, día y horario de la actividad con la antelación suficiente para asegurar la mayor concurrencia de la población beneficiaria.**

Si la actividad se realiza con una institución, organización o red comunitaria, estos aspectos deberán ser coordinados en conjunto.

- ❖ **Contactar, invitar y confirmar la asistencia de las personas disertantes en el evento y de los organismos u organizaciones invitadas.**

Es importante que este primer contacto se realice en forma personal o telefónica para profundizar sobre los detalles del evento, los objetivos que se quieren lograr y los temas a abordar, acorde con la población destinataria. En un segundo momento, resultaría conveniente enviar una invitación formal por escrito a las personas convocadas.

- ❖ **Diseñar la invitación, folletos y/o cartelería del evento, para lo cual se recomienda solicitar el apoyo del área de comunicación de la DNPFAJ, enviando un correo electrónico a comunicacionacceso@jus.gov.ar.**

Debe difundirse la actividad con la debida antelación; a través de folletos, cartelería, anuncios de radio, u otros elementos de comunicación que se consideren pertinentes.

En caso de que no se trate de una actividad abierta a toda la comunidad o que se hayan identificado a algunos/as participantes, se sugiere enviar

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

invitaciones personales por correo o vía mail y, posteriormente, confirmar unos días antes la asistencia de las personas invitadas vía telefónica o personalmente.

Modelo de folletería desarrollada para una actividad realizada por el CAJ PILAR



Jornada

"Reflexionemos sobre Bullying y Cyberbullying"



Miércoles 24 de Octubre 9:00 a 12:00 | Centro Cultural Federal Pedro Lagrave 281 | Pilar

Exponen:

- Lic. Laura López (Ministerio de Justicia y DDHH PEN) y
- Dra. Gloria Rodríguez (Universidad de Tres de Febrero).

Organizan:

Centro de Acceso a Justicia de Pilar y la Dirección General de Inclusión de la Municipalidad de Pilar.

 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

- ❖ Corroborar el funcionamiento de los dispositivos tecnológicos que se usarán en el evento con antelación a la actividad, para evitar cualquier imprevisto.
- ❖ Decidir y preparar la disposición del espacio donde se realizará la actividad, teniendo en consideración si se trata de una charla informativa, taller o capacitación (disposición estilo aula, en círculo, por mesas de grupos de trabajo, etc.)

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

LISTADO DE CONTROL PARA LA ORGANIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD

Las cuestiones relativas al diseño, planificación y organización de una actividad de empoderamiento legal podemos sintetizarlas en la siguiente lista de verificación, que se recomienda seguir antes de cada actividad:

1. ¿Para qué?

- Objetivos y contexto de la actividad claramente definidos
- Finalidad de la actividad en relación con los/as participantes
- Finalidad de la actividad en relación con la estrategia general del CAJ

2. ¿Cuándo?

- Día de la actividad
- Duración de la actividad

3. ¿Dónde?

- Identificación del lugar más adecuado para la actividad
- Establecer la organización del espacio en función del tipo de actividad a realizar
- Organizar la logística

4. ¿A quién se dirige?

- Definir la población a la cual se dirige la actividad
- Cantidad de personas participantes
- Enviar invitaciones y confirmar la presencia de las personas participantes (de corresponder)
- Extender invitaciones a organizaciones o instituciones a las que se invite (de corresponder)

5. ¿Quién la realizará?

- Determinar las personas disertantes o capacitadoras
- Enviar invitaciones y confirmar su efectiva participación
- Establecer la/s persona/s que coordinarán la actividad, en caso de participar varios expositores

6. ¿Cómo?

- Identificación de los responsables de la definición del contenido y material
- Desarrollo del material que se requiere para la actividad

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

- Estructura de presentación de la actividad definida
- Establecimiento de la metodología de trabajo para la actividad
- Agenda sustantiva elaborada (tiempo de cada orador, de las actividades, etc.)
- Roles de los/as agentes del CAJ establecidos
- Apoyo tecnológico necesario para la actividad

7. Comunicación y difusión de la actividad.

- Elaborar y distribuir folletos y/o cartelería de la actividad
- Elaborar y distribuir las invitaciones
- Preparar el material de difusión del CAJ para el día del evento

V. EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Si bien el desarrollo del evento dependerá del tipo de actividad de que se trate, en términos generales se puede establecer la siguiente secuencia:

- ❖ **Presentación del CAJ, del equipo y sus funciones y el lugar y horario de atención.**
Toda actividad de empoderamiento legal debe, a su vez, servir para difundir el CAJ y los servicios que presta.
- ❖ **Presentación de la/s personas que van a moderar la actividad, si las hubiera, y, de corresponder, agradecer a la institución y organización que alojó la actividad y permitió su desarrollo.**
- ❖ **Exposición inicial del/los tema/s a tratar de manera clara, sencilla y participativa.**
Para el desarrollo de la exposición es importante precisar: su finalidad, qué temas se va a desarrollar y dónde se va a centrar la exposición.
- ❖ **El desarrollo de la actividad puede tener el siguiente esquema:**
 - Introducción, objetivos y el/los tema/s clave/s
 - En caso de talleres y/o capacitaciones, “romper el hielo” con alguna actividad participativa muy breve
 - Exposición de cada uno de los tópicos establecidos
 - Realizar las actividades participativas planificadas
 - Espacio destinado a preguntas y respuestas
 - Cierre con conclusiones

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

- Recomendaciones y sugerencias, si existiesen
- ❖ **En caso de que se plantee una actividad participativa, es conveniente considerar:**
 - No obligar a nadie a participar si no lo desea o si mantiene una actitud pasiva
 - La realización de dinámicas lúdicas puede propiciar la participación y apropiación de la actividad
 - Si se establece un esquema de trabajo grupal, designar un/a representante por cada grupo para la exposición de su trabajo
 - La producción de algún material por cada grupo, aun cuando sea sólo la redacción de conclusiones o aportes sobre un tema particular
 - La disponibilidad de los organizadores para aclarar dudas, orientar a los grupos y brindar elementos para la reflexión y análisis
 - No marcar errores de los/as participantes, sino destacar los aspectos positivos logrados durante la actividad y aclarar las dudas que pudieron haber llevado a cometer ese error
- ❖ **Generar un espacio final de reflexión colectiva a cargo de la persona moderadora para exponer las conclusiones y/o propuestas que hayan surgido y el seguimiento a dicha actividad.**
- ❖ **Definir posibles réplicas o seguimiento de la actividad.**
- ❖ **Es probable que muchos participantes posean preguntas sobre la temática abordada o sobre otras cuestiones que no se animen a realizar en forma abierta.** Por ello, debe generarse un espacio al finalizar la actividad, en donde ellas puedan ser recogidas por los/as agentes del CAJ en forma privada.

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

VI. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD

VI.a. Evaluación por parte de las personas participantes

La reacción de las/os participantes constituye un primer nivel de evaluación, que permite medir su nivel de satisfacción respecto a la actividad realizada y sus componentes básicos; tales como su contenido, metodología, materiales, servicios, calidad de los/as expositores, entre otros elementos.

Esta evaluación debe llevarse a cabo a través de una encuesta a todas las personas participantes y se realiza inmediatamente después de finalizada la actividad, con el objetivo de valorar la actividad en su conjunto y analizar las mejoras que pueden introducirse en actividades futuras.

Es importante que cada actividad de empoderamiento legal que realice un CAJ sea evaluada para poder ajustar la calidad de las siguientes actividades. Claro está, en el caso de charlas informativas, debido a su dinámica, esta evaluación no siempre resulta posible o recomendable, cuya pertinencia deberá ser evaluada por el equipo del CAJ.

A continuación, se propone un formato de encuesta de evaluación de satisfacción para las actividades de empoderamiento legal, el cual podrá descargarse del SICAJ ingresando a “Documentos, Guías y Manuales/Documentos de trabajo”.

ENCUESTA DE EVALUACIÓN - CHARLA INFORMATIVA

El CAJ... le agradece su participación y valora sus comentarios y sugerencias, por lo que se le solicita responder la siguiente encuesta, que es VOLUNTARIA y ANONIMA

1. En términos generales, ¿cómo calificaría usted la

charla? () Excelente () Muy buena () Buena () Regular () Mala

2. ¿Considera que aprendió algo nuevo?

() Sí, bastante () Sí, un poco () No

3. ¿Cómo tuvo conocimiento de la charla?

- () Recibió correo electrónico del CAJ
- () Radio
- () Publicidad
- () Invitación escrita del CAJ

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

- () Invitación por medio de otra organización o institución
() Otro (indique cuál):

4. ¿Qué tema(s) le interesaría que se trate en próximas charlas informativas?

5. Comentarios y sugerencias adicionales:

¡Muchas gracias por su colaboración!

ENCUESTA DE EVALUACIÓN - TALLER/CAPACITACIÓN.

El CAJ... le agradece su participación y valora sus comentarios y sugerencias, por lo que se le solicita contestar la siguiente encuesta, que es VOLUNTARIA y ANONIMA

1. En términos generales, ¿cómo calificaría usted la

actividad? () Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular () Malo

2. ¿Considera que aprendió algo nuevo?

() Sí, bastante () Sí, un poco () No

3. ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos de organización del taller/capacitación?

A. Atención en la inscripción o recepción

() Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular () Malo

B. Materiales

() Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular () Malo

C. Audio / Video

() Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular () Malo

D. Otro:

() Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular () Malo

4. ¿El horario le pareció el adecuado? () Sí () No

Si su respuesta es No, qué otros horarios sugeriría? Días:

Horas:

5. ¿Cómo supo del taller?

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

- () Recibió correo electrónico del CAJ
- () Radio
- () Publicidad
- () Invitación escrita del CAJ
- () Invitación por medio de otra organización o institución
- () Otro (indique cuál):

6. ¿Qué tema(s) le interesaría que se trataran en próximos talleres/capacitaciones?

7. Comentarios y sugerencias adicionales:

¡Muchas gracias por su colaboración!

VI.b. Auto-evaluación

Además de la evaluación de las personas participantes, es importante que el CAJ realice una auto evaluación sobre todo el desarrollo de la actividad, a fin de considerar las lecciones aprendidas y los logros obtenidos para tenerlos en cuenta en futuras actividades; así como en la siguiente instancia de planificación estratégica.

A tal fin, se propone la siguiente guía de auto evaluación, la cual debe ser adjuntada al SICAJ al registrar la actividad.

ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN A COMPLETAR POR EL EQUIPO DEL CAJ

1. En términos generales, ¿cómo calificaría la actividad? () Excelente () Muy buena () Buena () Regular () Mala

2. ¿Se cumplieron los objetivos establecidos previamente para la actividad?

SI () NO () ¿Por qué?

3. ¿La actividad respondió a la estrategia general diseñada por el CAJ en materia de empoderamiento y difusión de derechos:

SI () NO () ¿Por qué?

En caso que la respuesta sea afirmativa:

En todo () En su mayoría () Mucho () Poco () En nada ()

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

4. ¿Cómo calificaría el trabajo realizado en equipo?

() Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular () Malo

Observaciones:

5. ¿El equipo funcionó de acuerdo a los roles previamente establecidos?

SI () NO () ¿Por qué?

6. ¿Cómo calificaría la organización de la actividad en general?

() Excelente () Muy buena () Buena () Regular () Mala

Observaciones:

7. ¿Fue suficiente el tiempo para la preparación?

SI () NO () ¿Por qué?

8. ¿Fue adecuado el lugar?

SI () NO () ¿Por qué?

9. ¿Fue adecuado el horario?

SI () NO () ¿Por qué?

10. ¿Se Planificó adecuadamente la duración de los diferentes elementos de la actividad?

SI () NO () ¿Por qué?

11. ¿Se realizó todo lo planificado?

SI () NO () ¿Por qué?

12. ¿Fueron apropiadas las técnicas y metodologías utilizadas?

SI () NO () ¿Por qué?

13. Considera que es necesario realizar actividades de seguimiento?

SI () NO () ¿Por qué?

14. Comentarios adicionales:

Las Actividades de Empoderamiento Legal Comunitario

VII. REGISTRO EN EL SICAJ

La correcta selección del tipo de actividad de empoderamiento legal comunitario resulta importante para su rápida y correcta identificación. En tanto, su descripción debe realizarse **brevemente**, pero en forma **clara y precisa**, indicando en qué consistió la actividad, las temáticas abordadas y cuáles fueron sus resultados, de manera que la información que surge del SICAJ sea completa y autosuficiente para su análisis por parte de cualquier otro/a agente del CAJ y/o de la DNPFAJ.

El material confeccionado para una actividad siempre debe adjuntarse, de modo tal que pueda ser aprovechado por compañeros/as de otros CAJ cuando realicen una actividad similar en el futuro.

Las actividades preparatorias de una actividad no deben registrarse, ello en tanto tales acciones se presumen necesarias.

Por ejemplo, los llamados telefónicos y la entrega de folletería que se realizan en forma previa para realizar un taller o una actividad de articulación no deben registrarse en forma individual, bastando con registrar únicamente la actividad realizada.

Recuérdese que es importante tomar y adjuntar fotografías y/o videos de las actividades realizadas, pues facilitará la difusión a la labor del CAJ en su zona de trabajo. Las fotografías y videos deben tomarse siguiendo los lineamientos establecidos por el área de comunicación de la DNPFAJ.



PRIMERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LAS ARTICULACIONES INSTITUCIONALES



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Las Articulaciones Institucionales

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

La articulación institucional consiste en la interacción del CAJ con otro organismo del Estado (nacional, provincial o municipal) o con organizaciones de la sociedad civil, a fin de construir con ellos una relación de trabajo y colaboración.

Las articulaciones institucionales son una herramienta central para cumplir la **misión institucional de los CAJ**, fortalecer el servicio prestado, alcanzar a la población que requiere sus servicios y facilitar respuestas a las necesidades legales de los/as consultantes.

En este sentido, el CAJ debe convertirse en un referente del acceso a la justicia en la comunidad donde se encuentra, pues los servicios de atención legal primaria no pueden ser desarrollados correctamente sin una articulación en el territorio con otros/as actores/as, que conformen una red o un ecosistema de gestión de respuestas a la comunidad.

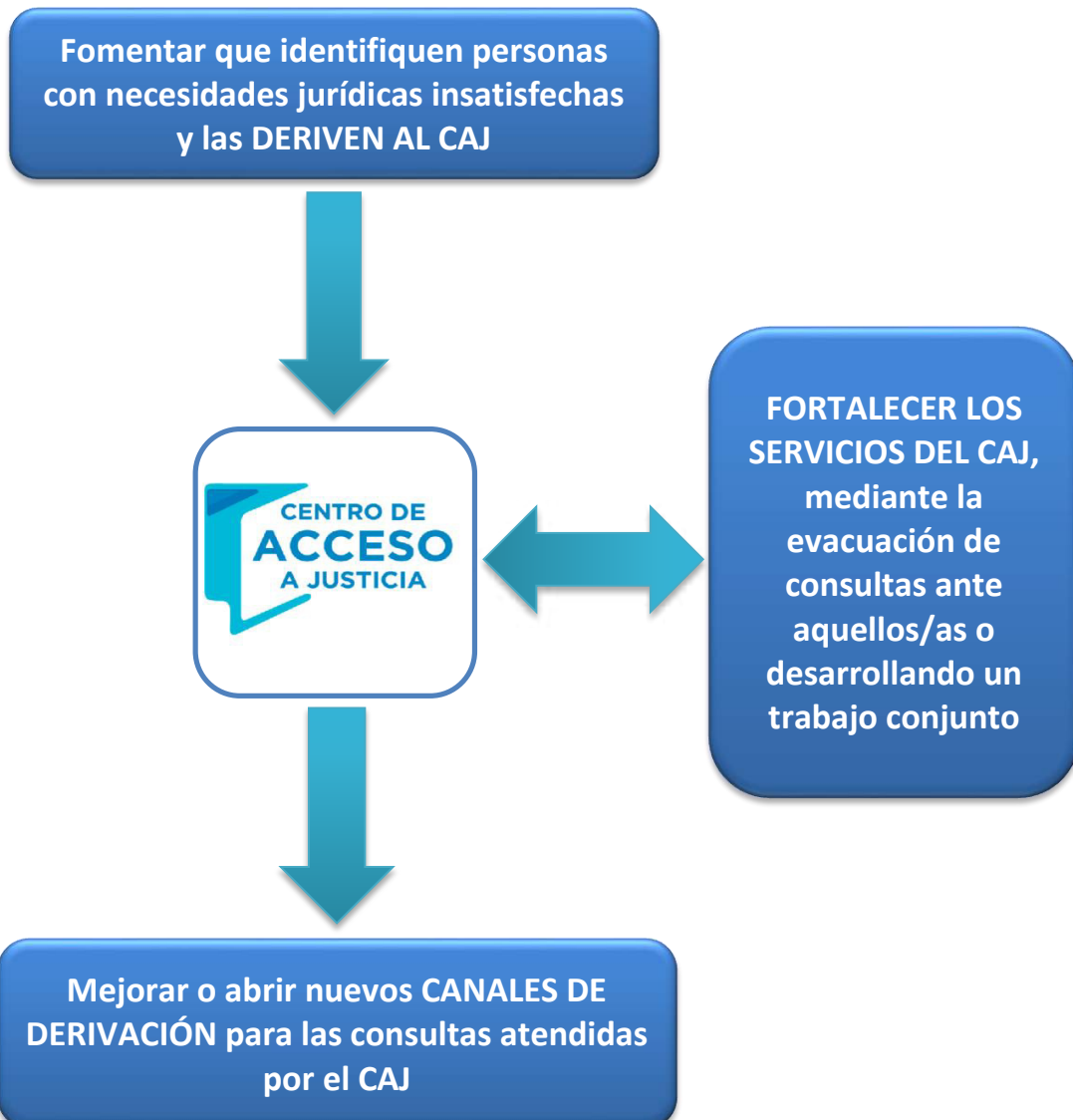
Los servicios y acciones de los CAJ no serán aprovechados adecuadamente por la comunidad si no se posee una nutrida red de articulación, tanto con agencias y dependencias públicas (nacionales, provinciales y municipales) que pueden enviar o recibir consultantes (derivaciones), como con organizaciones de la sociedad civil y comunitarias que puedan acercar al CAJ a las personas que requieren de sus servicios, o cooperar para incrementar los servicios mediante derivaciones, etc.

Las articulaciones son una clave estratégica para:

- ❖ Incrementar, diversificar y enriquecer la demanda de los servicios que reciben los CAJ.
- ❖ Fortalecer, directa o indirectamente, la capacidad de respuesta del CAJ a las necesidades legales de las personas consultantes.
- ❖ Mejorar el conocimiento mutuo, la comunicación y la derivación de consultantes entre instituciones públicas u organizaciones civiles o sociales.

Las Articulaciones Institucionales

LA ARTICULACION CON INSTITUCIONES PUBLICAS Y ORGANIZACIONES CIVILES O SOCIALES RESULTA ESTRATEGICA PARA...



Las Articulaciones Institucionales

Entre los/as actores/as con los que debe articular se encuentran:

- ❖ **Instituciones públicas** tales como ANSES, RENAPER, oficinas del Poder Judicial y Defensorías Oficiales, Centros Integradores Comunitarios (CIC), Centros primarios de salud, comisarías y escuelas, Colegios de Abogados/as, entre muchas otras.
- ❖ **Organizaciones civiles o sociales** como parroquias, organizaciones de mujeres, clubes, juntas vecinales, comedores comunitarios, asociaciones civiles y radios comunitarias.



Los CAJ deben estar dispuestos y activos para articular con todas las instituciones y organizaciones presentes en su territorio, por lo que cualquier obstáculo o negativa a hacerlo debe emanar exclusivamente de la contraparte, pero **nunca del CAJ**.

Las Articulaciones Institucionales

ALGUNOS EJEMPLOS DE ARTICULACIONES EXITOSAS

- Al **CAJ CLORINDA** articula con ANSES para establecer un vínculo más fluido a nivel técnico y resolver aquellos casos que requieren de un abordaje complejo, reuniéndose periódicamente con los agentes de tal organismo
- El **CAJ VILLA 21/24** estableció una nueva itinerancia a raíz de su vinculación con una organización social que tiene un comedor en uno de los sectores más vulnerables del barrio.
- El **CAJ RAWSON** mantiene reuniones periódicas con las juntas vecinales de Rawson y Pocitos, tanto para asesorarlas sobre situaciones colectivas que atraviesan los barrios, como para que difundan los servicios del CAJ e identifiquen conflictos de vecinos/as que podrían encontrar una respuesta en el CAJ.
- Por su parte, el **CAJ VALLE VIEJO** articula con la Oficina de Mediación Provincial para que los/as mediadores/as provinciales atiendan una vez a la semana en el CAJ.
- En el mismo sentido, al **CAJ SANTIAGO DEL ESTERO Centro** le resulta valiosa la articulación con el Consultorio Jurídico de la Universidad Católica, ya que le garantiza un cupo de casos de patrocinio jurídico gratuito, alojando en el CAJ a los a los/as alumnos/as de la carrera de abogacía que llevan a cabo dicha tarea.
- El **CAJ VILLA 1-1-14** recibe semanalmente a una abogada especialista en violencia de género de la Defensoría General de la Nación que brinda asesoramiento y patrocinio en la materia, circunstancia que permite facilitar el trabajo con las víctimas.
- El **CAJ CORDOBA Barrio Cabildo** articula con la Oficina de Identidad perteneciente a las Asesorías de Familia de Tribunales de la Provincia de Córdoba, equipo con el que actualmente trabaja en forma coordinada y con resultados eficientes en cuestiones vinculadas con filiación, reconocimiento parental, fijación de cuota alimentaria y establecimiento de régimen comunicacional, allanando el camino de los consultantes y logrando respuestas en plazos exiguos.
- El **CAJ MENDOZA Centro** estableció un vínculo con el Registro Civil de la Provincia para facilitar la obtención de partidas selladas y exentas de costo.

Las Articulaciones Institucionales

Pueden diferenciarse dos niveles de articulación institucional, uno centralizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (tales como los acuerdos relativos a la Red Federal de Patrocinio Jurídico o los convenios firmados con ANSES para la reparación histórica) y otro ejecutado directamente por cada CAJ en su territorio.

Este documento se centra en el segundo de ellos.

Por último, cabe aclarar que el presente documento NO aborda la articulación que se realiza para dar respuesta a la consulta individual de una persona (la que es tratada en el documento de “Derivaciones Asistidas”), sino que se analiza exclusivamente la articulación que tiene por fin la construcción de un vínculo institucional.

II. CLASES DE ARTICULACIONES INSTITUCIONALES

Las acciones de articulación pueden dividirse en dos grupos o categorías: **Generales** y **Específicas**.

Las **relaciones institucionales generales** responden a un objetivo genérico y común a cualquier CAJ (pero no por ello menos importante), vinculado a establecer un vínculo de conocimiento con todas las instituciones y organizaciones existentes en un territorio, con las cuales se podrá (y deberá) cooperar.

Cuando un CAJ comienza a trabajar en un nuevo territorio debe identificar y generar lazos de confianza con todos/as los/as actores/as locales para lograr su conocimiento e inserción territorial; instancia en la cual, como veremos, se realizará un mapeo de actores y comenzará a realizar reuniones tendientes a presentar su servicio. Claro está, en cualquier momento pueden aparecer nuevos/as actores/as (públicos o civiles), con los cuáles el CAJ deberá articular, a fin de alcanzar este objetivo general.

Finalizada la etapa de conocimiento general, todas las articulaciones que se realicen deberán responder a una decisión estratégica del CAJ que tenga por finalidad resolver un problema o aprovechar una oportunidad existente; es decir que se tratarán de **relaciones institucionales específicas** (o estratégicas).

Toda articulación institucional debe responder a un objetivo claro y preciso; evitándose la realización de articulaciones por la articulación en sí misma, sin que ella

Las Articulaciones Institucionales

responda a una definición estratégica del CAJ; pues una articulación es un medio para alcanzar un objetivo establecido por el CAJ y no un objetivo en sí misma.

La decisión de realizar una o más articulaciones institucionales puede tomarse durante la instancia de planificación estratégica del CAJ, donde aquellas se identifican como acciones posibles (o necesarias) para enfrentar los desafíos que se pretenderán resolver durante el siguiente período de trabajo.

Sin embargo, en cualquier momento pueden aparecer nuevos obstáculos que obliguen al CAJ a buscar su superación a través de una articulación institucional (por ejemplo, una modificación del sistema migratorio que haga necesario reunirse con la Dirección Nacional de Migraciones para comprender el nuevo procedimiento). A la vez, puede suceder que aparezcan oportunidades para ser aprovechadas por el CAJ y para lo cual será necesaria una articulación (por ejemplo, si una facultad de abogacía abre un consultorio jurídico gratuito para patrocinar casos de personas indocumentadas y el CAJ quiere aprovechar ese recurso).

En todos estos casos, las articulaciones institucionales son parte de una estrategia para alcanzar uno o más objetivos específicos. Entre estos, podemos mencionar los siguientes objetivos:

❖ **Relativos al aprovechamiento del CAJ por parte de la Comunidad**

- Aumentar el conocimiento del CAJ.
- Favorecer que las organizaciones e instituciones identifiquen y deriven consultantes al CAJ.
- Generar instancias que propicien la creación o fortalecimiento de redes comunitarias integrales y dinámicas.

❖ **Tendientes a fortalecer o ampliar los servicios brindados por el CAJ**

- Celebrar acuerdos con universidades para recibir estudiantes de abogacía, trabajo social y psicología.
- Generar canales de comunicación que permitan evacuar consultas técnicas u obtener información sobre trámites o estados administrativos de los/as consultantes.

Las Articulaciones Institucionales

- Lograr que Instituciones Públicas designen agentes que atiendan directamente en el CAJ (ej. ANSES, Reincidencia, Migraciones, etc.).
- Mejorar la relación entre los agentes de ambas instituciones para optimizar el abordaje conjunto de consultas individuales.
- Comprender los obstáculos burocráticos con los que se encuentran los/as consultantes en su intercambio con otros organismos y propender a su remoción.
- Llevar adelante actividades de difusión de derechos, mediante la identificación de necesidades y la ejecución de actividades de empoderamiento legal comunitario.
- Visibilizar y detectar vulneraciones colectivas de derechos; contribuyendo a la construcción de una mirada multidimensional e integradora del territorio, para generar sinergias entre el CAJ y los/as actores/as locales.

❖ Vinculados a la generación de canales o herramientas para la derivación o resolución de consultas

- Celebrar acuerdos con Colegios de Abogados/as para que asuman el patrocinio de casos “pro bono”.
- Obtener nuevos recursos para la derivación asistida de consultantes a Instituciones u organizaciones a través de los cuales se pueda canalizar una consulta y/o mejorar el seguimiento de las derivaciones asistidas que se realicen.
- Fortalecer las capacidades de los/as actores locales, especialmente para evitar la duplicidad de esfuerzos en la región y aumentar el impacto de sus intervenciones.

Las Articulaciones Institucionales

III. EL DESARROLLO DE LAS ARTICULACIONES INSTITUCIONALES

Una vez determinada la necesidad de articular con un organismo o institución, en función de un objetivo específico que ha sido propuesto, deberá planificarse cómo se llevará adelante esa articulación; pues su adecuada planificación y preparación es indispensable para su éxito

A continuación, se propone, en términos generales, una guía de los pasos a seguir para llevar adelante un proceso de articulación.

III.a. Lineamientos para la realización de cada gestión de articulación institucional

- ❖ **Conocer a la contraparte.** Antes de iniciar cualquier articulación resulta necesario recabar la mayor cantidad de información posible sobre la trayectoria de la organización o institución en el territorio, los temas que trabaja y la población con la que se vincula.

También deben evaluarse los posibles riesgos o posibilidades de éxito de la articulación, considerando las posiciones o vinculaciones políticas del organismo u organización, prestaciones superpuestas o complementarias entre ambos, las demandas que pueden realizar al CAJ y las experiencias mantenidas en el pasado.

Cabe aclarar que ello no implica que una articulación deba dejar de realizarse por algunos de tales motivos, sino que la correcta identificación de estos obstáculos permite que el CAJ pueda preparar correctamente cada encuentro y las respuestas que ensayarán ante cada planteo.

- ❖ **Dar participación a la Coordinación Regional.** Debe involucrarse a la Coordinación Regional en el proceso de definición de la estrategia y preparación de cada articulación que se pretenda realizar. Asimismo, se debe tener presente que la Coordinación Regional puede facilitar su ejecución cuando, por cualquier motivo, se encuentre un obstáculo en la construcción del vínculo con una Institución u organización.
- ❖ **Establecer el objetivo de cada reunión.** Como hemos visto, las articulaciones institucionales son una respuesta a los desafíos identificados por el CAJ, teniendo cada articulación un objetivo específico.

Las Articulaciones Institucionales

Alcanzar ese objetivo puede demandar varias reuniones y ser la conclusión de un largo proceso de articulación. Para lograrlo, en forma previa a cada encuentro o reunión que se realice, el CAJ debe tener claramente definido qué espera obtener en esa reunión particular.

Este objetivo debe ser claro, real y alcanzable.

Veamos un ejemplo. Un CAJ identifica una oportunidad para aumentar su capacidad de atención a través de un acuerdo con una Facultad de Derecho, logrando que ella asigne al CAJ a estudiantes que cursen prácticas profesionales.

Para lograr ello, serán necesarias varias reuniones y probablemente la firma de un convenio. Por eso, la primera reunión puede tener como único objetivo presentar el proyecto y lograr que la Universidad en cuestión acepte considerar la propuesta de cooperación. Desde entonces, se irán desarrollando nuevas reuniones, cada una de las cuales deberán tener una meta específica

- ❖ **Solicitud de la reunión.** Una vez realizados estos análisis es importante identificar la persona responsable de la institución u organización y solicitar una reunión con ella, por el medio que se crea más conveniente (llamado telefónico, correo, solicitud personal, etc.). En esta instancia es importante dar información clara y suficiente sobre los servicios que brinda el CAJ, el objetivo de la reunión y el nombre de las personas que asistirían al encuentro, considerando que en muchos casos la oficina y los servicios que brinda el CAJ no serán conocidos.
- ❖ **Participantes del CAJ.** Cualquier integrante del equipo del CAJ puede participar en las actividades de articulación institucional, en tanto ella responde a una estrategia decidida colectivamente. No obstante, la determinación de quién participa en cada encuentro será tarea de la coordinación del CAJ, consensuándola con todo el equipo.
En NINGUN caso pueden desarrollarse encuentros de articulación sin el conocimiento y consentimiento de la Coordinación del CAJ.
- ❖ **Presentación del CAJ.** Tanto en el primer encuentro que se mantenga como en los subsiguientes (si la relación no es muy fluida con el/la actor/a), es importante presentar los servicios del CAJ en forma detallada y clara, sin asumir conocimiento previo alguno, especialmente en cuanto al tipo de intervenciones que pueden esperarse del CAJ.

Las Articulaciones Institucionales

Para ello, es importante llevar siempre el material de presentación institucional, entregando una a cada participante de la reunión.

Es vital que la explicación materialice las ventajas que puede suponerle al interlocutor el fortalecimiento de la articulación.

Si se considera que hay apertura y voluntad para la articulación institucional, en ese momento también se puede pedir permiso para pegar afiches o dejar folletería o en su caso, pasar en una segunda oportunidad.

A lo largo de la relación institucional es posible que cambien las personas que representan o trabajan en la institución, motivo por el cual es recomendable reiterar periódicamente cuáles son las funciones que cumple el CAJ y actualizarlos sobre cualquier novedad relevante, como por ejemplo el lanzamiento de la Red Federal de Patrocinio Jurídico.

- ❖ **Aumentar el conocimiento sobre la institución u organización.** En esta instancia es importante indagar en profundidad sobre los servicios, acciones y profesionales de la organización, a quiénes está dirigido su accionar (área programática, rangos etarios, condiciones de acceso, etc.), días y horarios de funcionamiento, temáticas en las que estarían interesados en articular, y cuáles son las vías de comunicación preferenciales con ellos.

De esta manera se habrán compartido los objetivos y actividades de cada interlocutor/a para establecer puntos de encuentro en los que se puede articular el trabajo en el territorio, concretar claramente la articulación de servicios que se pueden ofrecer y recibir mutuamente y plantear los objetivos y finalidades que se identificaron conjuntamente, los cuales pueden ir ampliándose a medida que se vaya fortaleciendo la articulación.

- ❖ **Las necesidades del interlocutor.** Para el éxito de la articulación es importante registrar las necesidades expresadas por el interlocutor, procurando poner los servicios del CAJ a disposición para su atención en caso de que fuesen adecuadas y posibles, o bien disipar posibles malos entendidos o expectativas que luego no puedan ser satisfechas.

- ❖ **Establecer personas de contacto.** Es recomendable que cada parte designe una o más personas de contacto para el desarrollo de la relación que se establezca entre las partes, siendo muy importante que el CAJ mantenga este compromiso y evite contactar a diferentes personas de las designadas.

En algunas oportunidades resulta clave interactuar no sólo con la persona de contacto de la institución u organización con la que se realiza la articulación

Las Articulaciones Institucionales

institucional, sino también con el equipo de trabajo que actúa en el territorio, para garantizar una comunicación constante y fluida y el éxito de las acciones que se pretenden coordinar.

- ❖ **Compromisos asumidos.** Al final de cada reunión deberá procurarse precisar cuáles han sido los compromisos o avances logrados y, en caso de ser necesario, fijar la fecha del siguiente encuentro, al cual el CAJ deberá concurrir con un detalle de las acciones desarrolladas en pos de cumplir con los compromisos que hubiera asumido.
- ❖ **Análisis de cada encuentro mantenido.** Todos los miembros del CAJ deben conocer los resultados de las articulaciones institucionales realizadas. En este sentido, es aconsejable que el equipo del CAJ realice una valoración de ellas, con base en la estrategia definida previamente, para ver si existen situaciones adicionales a tener en cuenta, si se abordaron todos los temas planificados, si se alcanzaron los objetivos que se habían fijado, si deben realizarse ajustes o cualquier otra circunstancia a tener en cuenta en el futuro.

III.b. La formalización de acuerdos de cooperación

En algunos casos, las instituciones pueden requerir la formalización de los compromisos establecidos para comenzar su implementación. Esto se ha verificado principalmente en los casos en que se acuerda:

- ❖ La presencia de agentes de otros organismos o instituciones para que presten servicios en el CAJ
- ❖ La incorporación de prácticas profesionales en el CAJ
- ❖ El establecimiento de procedimientos especiales de derivación o atención de casos
- ❖ La simplificación de trámites administrativos cuando interviene previamente el CAJ (eximiciones de pago, obtención de partidas, etc.)
- ❖ Acuerdos para alojar al CAJ, ya sea en su oficina principal o en una itinerancia.

IMPORTANTE. Antes de proceder a la firma de un convenio por escrito debe dársele intervención a la Coordinación Regional, la cual debe autorizarlo y revisar el texto definitivo.

Las Articulaciones Institucionales

El acuerdo puede ser celebrado por la Coordinación del CAJ, pero en algunos casos la contraparte exige mayores formalidades para su implementación. De ser suficiente, puede firmarse un acta acuerdo de colaboración entre el organismo u organización y la DNPFAJ, cuyo texto “modelo” se detalla a continuación:

ACTA ACUERDO DE COLABORACION

Por la presente se deja constancia de que _____, en su carácter de _____, y _____, en su carácter de Director/a Nacional de la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS y en el marco de sus competencias, desarrollarán labores de forma conjunta en pos de identificar posibles mecanismos de articulación institucional conducentes a la promoción, articulación y fortalecimiento del acceso a la justicia por parte de los ciudadanos, considerando las siguientes acciones:

Capacitar....

Derivar....

Recibir....

Permitir....

Etc.....

Previa lectura y ratificación, se firman DOS (2) ejemplares de un mismo tenor y a un sólo efecto, en la _____, a los _____ días del mes de _____ de 20_.

DIRECCIÓN NACIONAL DE
PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO
PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA

Las Articulaciones Institucionales

Finalmente, puede peticionarse la firma del/de la Ministro/a de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. En tales casos, la solicitud debe elevarse a la Coordinación Regional para que evalúe la pertinencia y, eventualmente, promueva los trámites necesarios para su celebración.

Como ejemplo, el **CAJ SANTA FE Centro** acordó con el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe un plan de trabajo conjunto para el desarrollo y fortalecimiento de las mediaciones comunitarias. Para ello, se firmó un acta acuerdo entre el Defensor y la DNPFAJ, que estipuló lo siguiente:

ACTA ACUERDO DE COLABORACION

Por la presente se deja constancia de que el Sr. Raúl Alberto LAMBERTO, en su carácter de Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, y el Dr. Gustavo Daniel MAURINO, en su carácter de Director Nacional de la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS y en el marco de sus competencias, desarrollarán labores de forma conjunta en pos de identificar posibles mecanismos de articulación institucional conducentes a la promoción, articulación y fortalecimiento del acceso a la justicia por parte de los ciudadanos, considerando las siguientes acciones:

- Brindar capacitación a los/as agentes de los Centros de Acceso a Justicia sobre resolución cooperativa de conflictos y mediación.
- Que los/las mediadores de la Defensoría del Pueblo realicen mediaciones en las oficinas de los Centros de Acceso a Justicia de Santa Fe.
- Que los Centros de Acceso a Justicia de Santa Fe permitan la observación de mediaciones a los/las agentes de la Defensoría del Pueblo.
- Realizar actividades de promoción de los servicios de mediación o resolución cooperativa de conflictos, que pudieran surgir de la interacción de los/as agentes de ambas instituciones.

Previa lectura y ratificación, se firman DOS (2) ejemplares de un mismo

Las Articulaciones Institucionales

tenor y a un sólo efecto, en la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, a los 18 días del mes de marzo de 2017.

III.c. Obstáculos que pueden surgir al establecer una articulación institucional

Negativas a articular

Puede suceder que la solicitud de articulación sea denegada expresa o tácitamente. Esta circunstancia no debe ser entendida por el CAJ como una imposibilidad absoluta de articulación, sino sólo como un obstáculo a superar, el cual merece de un análisis detallado de los posibles motivos y el replanteo de la estrategia de aproximación.

En los casos en los que el CAJ encuentre obstáculos o dificultades para llevar adelante una articulación institucional debe solicitarse apoyo a la Coordinación Regional, aun si la negativa se debiere a cuestiones de índole política.

La relación del CAJ cuando es alojado por un aliado territorial o institucional

En los casos que el CAJ se encuentre alojado por otro organismo u organización, la importancia de mantener una relación de confianza y conocimiento mutuo es especialmente relevante.

De surgir cualquier conflicto, en general producto de malos entendidos o expectativas insatisfechas, siempre debe comunicarse dicha circunstancia a la Coordinación Regional a fin de establecer una estrategia en conjunto para superar dicha circunstancia.

Expectativas que no puedan ser satisfechas

En caso de que el actor con el que se articula demande al CAJ un servicio, resultado o actividad que no sea posible de ejecución o que resulte muy dificultosa, ellas no deben comprometerse, incluso si ello puede poner en riesgo la continuidad del vínculo.

Por el contrario, la honestidad es fundamental en la sustentabilidad de una relación institucional y de que ella sea una respuesta real a los desafíos identificados por el CAJ; máxime cuando lo contrario puede perjudicar no sólo la relación sino a las propias personas consultantes.

Las Articulaciones Institucionales

III.d. El mapeo de actores al comenzar a trabajar en un nuevo territorio

Cuando se inaugura un nuevo Centro de Acceso a Justicia, o un CAJ ya existente decide mudar su oficina a otro barrio o iniciar una nueva itinerancia, uno de los primeros pasos será identificar a los/as actores/as que se encuentran presentes en el territorio, los servicios que prestan o actividades que realizan y el perfil de personas que asisten o recurren a ellos. El objetivo de esta labor es conocer preliminarmente a quiénes podrían establecerse vínculos institucionales.

Para realizar este trabajo, cada CAJ puede valerse de diversas herramientas, tales como reuniones con otros/as actores/as con los que ya se mantenga relación, recorriendo personalmente diferentes sectores del territorio, aprovechando los contactos que puedan tener los/as consultantes o, incluso, la información que se extraiga por internet o redes sociales.

Es de suma importancia mantener una agenda de actores/as, donde se registren sus números de teléfono/correos, horarios de atención, referentes institucionales, las áreas programáticas de atención, las temáticas que abordan y sus métodos de trabajo; de tal modo que esta información no sea capital exclusivo de un/a agente del CAJ en particular, sino de todo su equipo.

Para mantener un registro de los/as actores/as con los que se articula, puede utilizarse la *“Herramienta de Registro de actores - Articulación Institucional del CAJ”* que puede descargarse del SICAJ en el menú “Documentos, Guías y Manuales/Documentos de Trabajo”

Es importante acudir a mapeos o diagnósticos realizados anteriormente por otros/as actores/as, para utilizarlos, actualizarlos y ampliarlos.

Asimismo, el CAJ debe apoyarse en los vínculos institucionales que cada agente del CAJ haya desarrollado con anterioridad a su ingreso al CAJ, ya que los equipos están integrados por personas con diversas trayectorias laborales, sociales y culturales, fortaleza que debe ser aprovechada.

Este mapeo territorial debería incluir la búsqueda y/o estudio dentro del territorio de “redes” o “mesas de trabajo” en donde confluyan distintos/as actores que intervienen en el territorio.

Las Articulaciones Institucionales

EJEMPLOS DE HERRAMIENTAS UTILIZADAS POR LOS CAJ

- El **CAJ LA PLATA La Usina**, junto con los actores del barrio y con la coordinación del EDI (Equipo Distrital de Inclusión Educativa), elaboraron un mapeo geo referenciado de los actores presentes en el territorio. Puede acceder a él a través del siguiente enlace: <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=19UprheVPIFBqY86I6bQoQm0AoSc&shorturl=1>
- Para el **CAJ BAHIA BLANCA** fue importante, por su función ordenadora, desarrollar un recursero por tema en determinadas zonas en las que interviene activamente el CAJ, lo cual le permitió organizar en forma conjunta con otras organizaciones, determinadas situaciones complejas.

IV. SUSTENTABILIDAD DE LA RELACION INSTITUCIONAL

La sustentabilidad de la articulación institucional se funda en la construcción de lazos de confianza y su mantenimiento a lo largo del tiempo a través de reuniones constantes y periódicas con los/as actores.

Para ello, es importante que el equipo del CAJ realice conjuntamente una evaluación periódica sobre las articulaciones institucionales en marcha, sus avances y dificultades y si se ha logrado con cada una de ellas los objetivos y la finalidad esperada por el equipo del CAJ.

Por ejemplo, en las reuniones semanales del equipo del **CAJ BAHIA BLANCA** se evalúa qué organismos no brindaron respuesta a los contactos realizados, a los fines de gestionar nuevamente, en un plazo inmediato, una reunión con los responsables o referentes de dichos organismos y así fortalecer la relación inter institucional y mejorar la comunicación.

Este análisis periódico permitirá realizar los ajustes que se estimen convenientes, reformular la estrategia de articulación y/o avanzar también en la consolidación de actividades de articulación que incluya iniciativas o propuestas en conjunto que, a futuro, generen sinergias entre el CAJ y los/as actores presentes en el territorio.

Por ello, es deseable que al avanzar en el vínculo con una institución u organización civil, puedan plantearse mecanismos de articulación que fortalezcan esa relación a futuro,

Las Articulaciones Institucionales

tales como mesas de trabajo o comités, talleres de capacitación, etc.; o bien se identifique la existencia de mesas de trabajo en el territorio donde confluyen diferentes actores o bien el CAJ pueda ser impulsor de dicha actividad.

En este sentido, desde el **CAJ BARILOCHE** se impulsan mesas "inter-casos" con el fin de maximizar el rendimiento del tiempo de un trámite y el de los integrantes del CAJ. La dinámica que llevan a cabo es la designación de un día en donde se evalúan los casos en donde intervienen 2 o más instituciones desde una mirada integral. El resultado que obtuvieron fue una pronta identificación del lugar donde se detienen los trámites, un seguimiento eficaz y una resolución mucho más rápida de los problemas identificados

V. LAS REDES COMUNITARIAS

La articulación institucional incluye la participación en **REDES COMUNITARIAS** existentes en el territorio donde se encuentra el CAJ, las cuales consisten en un espacio de intercambio entre varios actores (gubernamentales o no) presentes en el territorio.

Aún más, el CAJ **debe promover la conformación de tales Redes o mesas de trabajo** vinculadas al Acceso a Justicia, que potencian los efectos de una articulación institucional, especialmente para:

- ❖ Fortalecer las capacidades de los/as actores locales, evitando la duplicidad de esfuerzos en la región.
- ❖ Robustecer o afianzar los lazos entre los/as diferentes actores/as que participan del espacio
- ❖ Visibilizar y detectar vulneraciones colectivas de derechos
- ❖ Contribuir a la construcción de una mirada multidimensional e integradora del territorio

ALGUNOS EJEMPLOS

- El **CAJ BARRACAS** participa de la Red Institucional de Barracas de Salud y Bienestar Comunitario, el **CAJ VILLA 1-11-14** en la Red del Bajo Flores; **LA MATANZA Villa Palito** en la Red de Salud Mental y en

Las Articulaciones Institucionales

la Mesa de Género Distrital; **LA PLATA La Usina** en la Mesa Técnica de promoción y protección de niños, niñas y adolescentes; el **CAJ CABALLITO** en la Red de derechos de la Comuna 6.

- El **CAJ BAHIA BLANCA**, por su parte, participa de diversas redes, tales como la red barrial Las villas (que nuclea a todas las organizaciones del barrio en que se encuentra el CAJ), la Red Noroeste y Red de Ingeniero White (una red en un barrio de alta vulnerabilidad social en la cual se difunden las actividades de todas las entidades y organizaciones); y una red institucional de organismos de estado (PAMI, ANSES, Ministerio de Desarrollo social, etc.).
- Es importante destacar la experiencia del **CAJ JUNIN**, que promovió la creación de una red de violencia institucional, a raíz de identificar una gran cantidad de casos que recibían de abusos policiales y la dispersión de recursos que existían en la comunidad para atender la temática.

VI. REGISTRO EN EL SICAJ

Las acciones de articulación institucional se registran en el menú de “Actividades Institucionales” como tipo de actividad “Articulación Institucional”.

Consejos a tener en cuenta

- ❖ Las actividades preparatorias de una actividad institucional no deben registrarse, ello en tanto se presumen necesarias.
Por ejemplo, los llamados telefónicos y la entrega de folletería que se realizan en forma previa para realizar un taller o una actividad de articulación, no deben registrarse en forma individual, bastando con registrar únicamente la actividad realizada.
- ❖ La descripción de la actividad debe ser breve, pero realizada en forma clara y precisa, indicando en qué consistió la actividad, las temáticas abordadas y cuáles fueron sus resultados, de manera que la información que surge del SICAJ sea completa y autosuficiente para su análisis por parte de cualquier otro/a agente del CAJ y/o de la DNPFAJ.



Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Las Articulaciones Institucionales

Recuérdese que aquellas articulaciones institucionales que se realicen en el marco de una consulta y cuyo objetivo sea hallar una solución para el problema de un/a consultante no se tratan de “Actividades Institucionales” sino que deben registrarse como una gestión de “articulación institucional” de la consulta individual.



PRIMERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LOS OPERATIVOS



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Los Operativos

I. CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y ALCANCES

El operativo consiste en visitar un barrio o localidad en una única oportunidad con el fin de proveer servicios de acceso a la justicia (orientación, asesoramiento, asistencia en temas particulares, etc.) y/o cooperar institucionalmente con otras agencias estatales en el abordaje de un territorio.

Se trata de una acción que supera barreras territoriales, culturales y/o institucionales que dificultan el acceso a derechos de un sector de la población en especial situación de vulnerabilidad. Constituye también una herramienta para difundir los servicios del CAJ y/o para fortalecer la cooperación con otras instituciones u organizaciones.

El operativo se realiza en una única oportunidad, o de manera aislada u ocasional, sin tener regularidad en el tiempo, aunque pueda extenderse por más de una jornada. En algunos casos, si durante el operativo se registra una gran demanda que no ha podido ser satisfecha, puede reiterarse su ejecución, sin que ello convierta al operativo en una prestación regular del servicio.

Debido a esta falta de regularidad, surge una característica determinante del operativo, que es la imposibilidad de brindar un servicio integral de acceso a la justicia, ya que su ejecución en una única oportunidad impide realizar las intervenciones necesarias para la atención de consultas complejas o que requieran de un seguimiento.

Como vemos, se diferencia de la itinerancia en que ésta es la prestación regular del servicio de acceso a la justicia en una locación diferente a la oficina del CAJ y dentro de su territorio de influencia y en la que se despliega toda la capacidad de atención multidisciplinaria e integral que poseen los CAJ.

DIFERENCIAS ENTRE UNA ITINERANCIA Y UN OPERATIVO			
ITINERANCIA	Permanente	Todos los servicios del CAJ	Regular y previsible
OPERATIVO	Ocasional	Servicios particulares	Episódico

Si bien un operativo puede realizarse únicamente por los/as agentes del CAJ, en general suelen desarrollarse en forma conjunta y coordinada con otros organismos del Estado municipal, provincial o nacional, pues ello puede favorecer el efectivo acceso a la prestación o derecho que pretende alcanzarse mediante el operativo.

Los Operativos

El “operativo” debe ser visto como una opción en el menú de acciones estratégicas del CAJ para avanzar en una agenda más estructural o colectiva. En este sentido, debe pensarse igual que las acciones de empoderamiento legal comunitario. Así, si un CAJ identifica una situación de brecha de acceso relativa a ciertas problemáticas legales o sociales en cierto territorio; la estrategia de realización de operativos de difusión, orientación, etc. se constituye en una herramienta de generación de conocimiento, información y acción por parte de las personas afectadas.

Veamos algunos ejemplos...

- El **CAJ QUILMES** desarrolló un operativo en conjunto con el Registro Civil de Bernal y el Registro de las Personas de la Provincia de Buenos Aires, a los fines de identificar casos relacionados a problemas de documentación en el Barrio Kolynos de Quilmes Oeste, especialmente de personas indocumentadas.
- El **CAJ PERGAMINO** realizó un operativo junto a ANSES para orientar a adultos/as mayores sobre la reparación histórica.
- Los operativos realizados en el marco del Programa el Estado en tu Barrio (EETB)
- El **CAJ PILAR** participa en los operativos organizados por la Municipalidad de Pilar en diferentes barrios, como parte de su estrategia de inserción comunitaria e institucional

En el marco de un operativo, el CAJ debe también difundir sus servicios y recabar información sobre la comunidad y sus necesidades para luego analizar la procedencia de un abordaje más profundo, como por ejemplo el establecimiento de una itinerancia permanente.

Los Operativos

IMPORTANTE.

Los CAJ no están obligados a realizar operativos, aunque todos pueden realizarlo si ello responde a su planificación estratégica.

Asimismo, y en consideración de la imposibilidad de realizar un abordaje integral de consultas complejas, se desalienta la realización de operativos sólo para aumentar la nominalmente la cantidad de consultas, especialmente si ello obstaculiza el trabajo cotidiano de la oficina del CAJ o sus itinerancias y no responde a una estrategia que busca aumentar el impacto del Centro en la comunidad.

1.a. ¿En qué supuestos es pertinente realizar un operativo?

- ❖ **Cuando un actor institucional o comunitario lo solicita y, luego de una evaluación interna, el CAJ decide iniciar realizar el operativo a fin de fortalecer los vínculos con aquél.**

En cuanto a los operativos organizados por actores institucionales, donde se busca acercar diferentes dispositivos estatales a comunidades que encuentran obstáculos para acceder habitualmente, el rol del CAJ puede ser el de facilitador o el de atención consultas que ninguna de las otras agencias estatales tiene capacidad de abordar.

Con las organizaciones comunitarias, los operativos se justifican cuando éstas detectan una problemática general en el territorio y apelan al CAJ como dispositivo idóneo para intentar dar una respuesta a ellas (documentación, migrantes, adultos/as mayores, etc.).

- ❖ **Como estrategia para difundir los servicios del CAJ en un territorio, alentando a que su población se acerque a la oficina o alguna sede donde realice itinerancia.**

Esta circunstancia es especialmente importante cuando se instala un nuevo Centro de Acceso a Justicia o una nueva itinerancia, momento en el que se necesitan adoptar estrategias de inserción territorial y conocimiento de la comunidad.

- ❖ **Cuando existen comunidades en situación de vulnerabilidad en zonas alejadas a la oficina del CAJ o barrios donde el CAJ tiene poca o nula visibilidad, y se identifican problemáticas específicas que podrían ser abordadas adecuadamente mediante un operativo (documentación, migrantes, adultos/as mayores, etc.).**

Los Operativos

- ❖ Como parte de una campaña específica (por ejemplo, la campaña “mi primer documento, el acceso a mis derechos”) o que respondan a articulaciones institucionales centralizadas por la DNPAJ, tales como el Estado en tu Barrio.
- ❖ Cuando debido a cuestiones estacionales (periodos vacacionales, climáticos, etc.) el CAJ posee un bajo nivel de consultas en su oficina o una capacidad de trabajo mayor a la que es aprovechada por la comunidad.
- ❖ Cuando situaciones de emergencia ameritan una especial atención a la población vulnerable del lugar por un período determinado, producto de situaciones climáticas (inundaciones, incendios forestales, etc.) o sociales (relocalizaciones, urbanizaciones, etc.).

II. LA EJECUCION DE LOS OPERATIVOS

La ejecución de todo operativo responde a una estructura de tres momentos: Planificación, desarrollo y evaluación.

II.a. Planificación

Implica el análisis de los factores que determinarán la conveniencia de realizar un operativo y a las condiciones necesarias para que sea exitoso.

En cuanto a la conveniencia de realizar el operativo, deberán considerarse los siguientes aspectos

- ❖ **El operativo debe responder a alguno de los objetivos mencionados precedentemente, debiéndose evitar la realización de un operativo por el único motivo de que surja una oportunidad para hacerlo.** En efecto, el operativo es una herramienta que tiene el CAJ para alcanzar la planificación estratégica que ha sido propuesta y/o mejorar su inserción comunitaria.

Si la participación del CAJ es requerida por un aliado institucional o comunitario, deberá evaluarse la pertinencia de tal solicitud. Por ejemplo, deberá evitarse, entre otros supuestos, la participación en operativos que:

- Se realicen en barrios o localidades donde no se encuentra la población destinataria de la política pública de acceso a la justicia (barrios de clase media o alta, centros comerciales, etc.).
- El motivo principal del operativo no se vincule a cuestiones de acceso a la justicia, donde no se justifique la presencia del CAJ, tales como aquellos

Los Operativos

que pretendan tratar temas estrictamente de salud (campañas de vacunación, odontología, etc.), jornadas solidarias o culturales, entre otras.

- Si su finalidad responde a cuestiones político-partidarias, la participación deberá ser declinada obligatoriamente.

Debido a que una negativa a participar puede generar un empeoramiento de una relación institucional, en casos donde esta circunstancia se presume, deberá darse intervención a la Coordinación Regional para evaluar conjuntamente la mejor decisión a adoptar.

❖ **La capacidad del CAJ para participar de un operativo sin que afecte la atención en la oficina o en las itinerancias.**

En caso de que se identifique un objetivo de importancia para el CAJ pero que al mismo tiempo dificulte la atención “ordinaria”, deberá valorarse la relación costo-beneficio de su ejecución. En este caso, se dará intervención a la Coordinación Regional en forma previa a adoptar la decisión de realizarlo.

❖ **La capacidad técnica del CAJ para dar respuesta a las consultas que se esperan recibir durante el operativo.**

En tanto el objetivo de un operativo en general se relaciona con una demanda o situación concreta, pues el servicio de atención legal primaria integral no puede ser desplegado en su plenitud, debe planificarse en forma previa qué respuestas se darán a las consultas recibidas. En otras palabras, debe poder darse una respuesta a las necesidades identificadas y por las cuales se decidió ejecutar un operativo; no resulta admisible que se realice un operativo y luego no se dé una solución a las consultas recibidas, pues ello no sólo causa un perjuicio a los/as consultantes, sino que además deslegitima al CAJ con la comunidad.

Por ejemplo, si se realiza un operativo para detectar casos de personas indocumentadas, debe tenerse absoluta claridad sobre cómo serán tratados con posterioridad esos casos a fin de lograr su solución.

De igual manera, deberá decidirse qué respuesta se dará a otras consultas que puedan ser recibidas durante el operativo que no se vinculen al motivo de realización o bien posean una complejidad que impida una intervención adecuada durante el operativo. En estos casos, se sugiere derivar a la persona a la oficina del CAJ o a alguna de sus itinerancias, salvo en aquellos supuestos en que las intervenciones necesarias para solucionar el problema puedan realizarse sin volver a interactuar con la persona, salvo para informarle de su resolución.

Los Operativos

- ❖ **La posibilidad de acceso al lugar donde se realizará el operativo por parte de la comunidad.**

Si bien algunos operativos pueden realizarse “puerta” a “puerta”, es decir que los/as consultantes no se acercan al lugar de atención, sino a la inversa, en caso de que exista un lugar de atención, éste debe contar con las condiciones necesarias para su correcto desarrollo.

II.b. Desarrollo

Como hemos visto, la naturaleza del operativo impide el despliegue de un servicio de acceso a la justicia que pueda abordar adecuadamente las consultas complejas.

Por ello, las intervenciones que pueden realizarse durante un operativo son las siguientes:

- ❖ **Orientación**, en tanto su esencia es la de proveer información general sobre derechos, prestaciones sociales, trámites administrativos o sobre el funcionamiento de otras dependencias estatales; lo que se agota en una única interacción.
- ❖ Brindar **asesoramiento** en consultas de poca complejidad, donde esta intervención agote o finalice la consulta.
- ❖ En operativos que se desarrollen junto a otras agencias estatales, el CAJ puede **asistir** a las personas para superar barreras legales o burocráticas que les impidan acceder a las prestaciones o servicios otorgados por aquellas. Por ejemplo, mediante la confección de eximiciones de pago o reclamos administrativos, articulaciones institucionales para superar obstáculos identificados, etc.

Ante cualquier otra consulta que requiriese de intervenciones más complejas o de un seguimiento, la persona deberá ser derivada a la oficina del CAJ o a una de sus itinerancias. Si por cualquier motivo el CAJ se comprometiere a comunicarse posteriormente con la persona o a realizar cualquier otra gestión, esto deberá ser cumplido obligatoriamente.

Los Operativos

II.c. Evaluación

Al finalizar cada operativo, el equipo del CAJ deberá realizar una evaluación sobre el resultado obtenido. Este análisis, debe incluir:

- ❖ La afluencia de consultantes. Ello permitirá analizar la necesidad de reiterar el operativo en dicho territorio y/o planificar su ejecución en otras localidades o barrios.
- ❖ En caso de que la finalidad del operativo hubiese sido la de difundir los servicios del CAJ, 15 días después del operativo deberá analizarse si las personas asistentes a aquel se presentaron luego en el CAJ.
- ❖ Si los servicios que se pretendían brindar han sido prestados adecuadamente.
- ❖ Qué otras demandas se han detectado. Esto permitirá evaluar las necesidades legales de la comunidad y, eventualmente, analizar la procedencia de otros abordajes más profundos en ese territorio.
- ❖ La relación y el compromiso de las restantes instituciones y organizaciones que participaron del operativo, a fin de establecer la pertinencia de nuevas acciones en conjunto.

REGISTRACION EN EL SICAJ.

Toda consulta registrada en el marco de un operativo debe registrarse en el SICAJ, seleccionado en el campo “Llegó aquí por” la opción “operativo”. A la vez, en “Observaciones” puede consignarse el lugar del operativo.

Cada operativo debe registrarse como un nuevo “Operativo” en el módulo de “Actividades Institucionales”, completando todos los campos pertinentes, incluyendo la evaluación de la actividad en el campo “Descripción de la actividad”.

Los operativos del Estado en Tu Barrio se registrarán como una itinerancia, a pesar de que su naturaleza sea la de un operativo.

Esto se ha decidido debido a que en muchas localidades ellos se realizan con asiduidad, facilitando posteriormente la producción de las estadísticas de las consultas allí recogidas.

Los Operativos

III. EL ESTADO EN TU BARRIO (EETB)

El Programa El Estado en tu Barrio se crea a través del Decreto Nº 665/16, publicado el 24 de junio de 2016 en el Boletín Oficial. Es un programa interministerial, en colaboración de los tres niveles del Estado (Nación, Provincia y Municipio) que tiene por fin acercar diferentes servicios estatales a sectores sociales que posean dificultades para su acceso.

Su coordinación se encuentra a cargo de Jefatura de Gabinete de Ministros en forma conjunta con el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires y el Ministerio de Salud y Desarrollo Social de Nación. Participan del programa, entre otros, los Ministerios del Interior, Obras Públicas y Vivienda, Producción y Trabajo y Justicia y Derechos Humanos, entre otros, a través de diferentes agencias como SUBE, PAMI, ANSES o RENAPER.

Los lugares donde se realizan estos operativos son propuestos por los municipios, de acuerdo a las necesidades poblacionales, y evaluados territorialmente por el Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación o su par provincial, según corresponda. Decidida su realización, se requiere la cobertura a los ministerios y organismos participantes, tras lo cual se informan los operativos y servicios a través del sitio web: <https://www.argentina.gob.ar/elestadoentubarrio>

Los operativos se desarrollan semanalmente, de martes a viernes, prestando atención a la población de la zona donde se instala. Para su convocatoria, los días lunes se realiza el armado de la estructura y las tareas de “rastrillaje” o difusión barrial, informando de los servicios a prestarse en la semana para asegurar una alta convocatoria.



Los Operativos



Si bien la finalidad del Programa es alcanzar la mayor cantidad de locaciones posibles, y para ello se modifica la ubicación de los operativos semana tras semana, de verificarse una alta demanda de servicios se puede reiterar su realización en el mismo lugar durante dos o más semanas o, incluso, estableciendo “operativos permanentes” que se desarrollen en forma continua.

Los Operativos

Asimismo, se han abierto oficinas que nuclean a diferentes servicios en forma permanente, atendiendo de lunes a viernes todas las semanas. Entre ellas, se encuentran las siguientes:

- ❖ **Estación de trenes de Retiro**, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- ❖ **Estación de trenes de Constitución**, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- ❖ **La Matanza**, Provincia de Buenos Aires: Calle Lanza 6621
- ❖ **Lanús**, Provincia de Buenos Aires: Posadas y Pitágoras, Detrás del Club Unión.
- ❖ **José C. Paz**, Provincia de Buenos Aires: Álvarez Thomas 2700 (Altura Calle Guanacaste).
- ❖ **Pilar**, Provincia de Buenos Aires: Calle Noruega e/ Honduras y Ezequiel Pablo Beliera
- ❖ **Quilmes**, Provincia de Buenos Aires: Calle Los Andes e/ Falucho y Gral. Lavalle

Las oficinas, dado su carácter permanente, y a diferencia de los operativos territoriales, permiten el seguimiento de las consultas y su acompañamiento en el tiempo, debido a que el/la consultante puede retornar a la oficina en caso de dudas o dificultades con los trámites emprendidos.

Sin embargo, los trámites que se llevan a cabo en las oficinas fijas del Estado en tu Barrio NO gozan de la gratuidad de los operativos territoriales (por ejemplo, se cobra la extensión de DNI y certificados de antecedentes penales), y por tanto, son arancelados, salvo presentación del consultante de certificado exención de pago emitida por los trabajadores sociales de los CAJ, que habilitan de esta manera la gestión de los trámites de modo gratuito.

Los CAJ cercanos al territorio donde se ubican las oficinas permanentes, sostienen además, una articulación directa con ellas, de manera de aprovechar los servicios que allí se brindan, sobre todo el de ANSES RENAPER y Reincidencia, lo que complementa y puede facilitar el trabajo que se lleva a cabo en los CAJ.

III.a. ¿Qué servicios se brindan en el EETB?

Si bien cada operativo en particular depende de las posibilidades efectivas de cobertura de las agencias involucradas, en los operativos puede encontrarse:

- ❖ Acceso a programas de educación
- ❖ ANSES
- ❖ Asesoramiento legal

Los Operativos

- ❖ Atención médica primaria
- ❖ Dirección Nacional de Migraciones
- ❖ Orientación laboral
- ❖ Orientación relacionada a servicios públicos domiciliarios, incluyendo tarifa social
- ❖ Orientación sobre programas sociales provinciales o municipales
- ❖ Orientación sobre trámites relacionados a discapacidad
- ❖ PAMI
- ❖ Registro de la propiedad automotor
- ❖ Registros Civiles
- ❖ Registro Nacional de Reincidencia
- ❖ RENAPER
- ❖ SEDRONAR
- ❖ Seguridad vial
- ❖ SUBE

Todos los trámites que se llevan a cabo en el operativo territorial son gratuitos, en colaboración entre los organismos y agencias presentes. En las oficinas fijas, en cambio, son arancelados, y se requiere una eximición de pago emitida por un/a trabajador/a social para su gratuidad.

III.b. ¿Cuál es el servicio que presta la Red de CAJ en el EETB?

La Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia participa de este Programa a través de:

- ❖ Un equipo de profesionales con capacidad de cobertura en operativos que se realizan en la Región Metropolitana de Buenos Aires (equipo móvil).
- ❖ Los Centros de Acceso a Justicia, en los operativos realizados en su área de influencia y siempre que poseen capacidad para hacerlo.

Como hemos visto, la atención que se puede realizar durante un operativo, donde no puede generarse una vinculación con los/as consultantes que permita el abordaje de consultas complejas, limita el tipo de intervenciones que pueden realizarse.

Sin embargo, los organismos presentes en cada operativo prestan servicio allí en forma colaborativa, apoyándose unos en otros de manera de brindar respuestas satisfactorias a las necesidades legales y sociales que se presentan.

Los Operativos

Por ello, adquiere relevancia la presencia del servicio de asistencia legal en el operativo, que se encuentra destinado en forma prioritaria a solucionar las barreras que se presentan a los consultantes para acceder a los beneficios sociales disponibles. Así, se asiste a los consultantes en los inconvenientes o trabas burocráticas que presentan los trámites ante ANSES, RENAPER, y PAMI, por ejemplo.

La misión de Acceso a la Justicia en los operativos del EETB es asegurarse que cada consultante obtenga una respuesta y solución eficaz para su problema, utilizando todas las herramientas propias y externas (derivaciones) existentes en el territorio

En este marco, la intervención más habitual de los/as agentes de acceso a la justicia es la de brindar orientación sobre cómo gestionar un trámite, cuál es la documentación necesaria y la forma y/o recursos existentes para obtenerla. En muchos casos, cuando se evidencien grandes barreras culturales o sociales, esto puede implicar la necesidad de realizar una derivación asistida, acompañando a la persona en las gestiones que debe realizar ante otro de los organismos presentes en el operativo.

Veamos algunos ejemplos de las intervenciones más habituales en el marco de los operativos del Estado en tu Barrio:

- ❖ En caso de personas que encuentran dificultades acceder a una prótesis y/o operación necesaria para su salud, los equipos de esta Dirección pueden asistir a los/as consultantes para gestionar ante Desarrollo Social las negativas necesarias para que se inicien los trámites de obtención de dichas prótesis y/o medicamentos; lo cual es más difícil de obtener en los hospitales o centros de salud debido a la alta demanda que puede existir.
- ❖ En el caso de un padre que se encuentra a cargo de sus hijos, mientras es la madre quien cobra la asignación familiar, se habilitó a los trabajadores sociales del Ministerio de Desarrollo Social de Nación a tramitar una “adenda” de manera de certificar la circunstancia de la convivencia del padre con los hijos y la ausencia de la madre, para que el beneficio pase a ser cobrado por quien se encuentra a cargo de los menores beneficiarios. Este trámite puede ser gestionado por los/as agentes de la DNPFAJ exclusivamente en el marco de los operativos del Estado en tu Barrio.

Los Operativos

- ❖ Gestionar ante ANSES, en el marco de los operativos del programa, el Formulario Madres (de ANSES), herramienta que permite el cobro de las Asignaciones Familiares de la madre que vive con los niños, niñas o adolescentes. De esta manera, puede cobrar directamente sin contar con el consentimiento del otro padre o madre y sin necesidad de solicitar un embargo o tener sentencia judicial, evitando la dilación en el tiempo y dificultad de acceder a la justicia.
- ❖ Brindar asistencia para solicitar ayuda material ante Desarrollo Social –presente en el operativo- en circunstancias que del relato del consultante surgen premuras que ponen en riesgo al grupo familiar, gestionando dicho pedido directamente ante los/as agentes de dicho ministerio, evitando su revictimización y asegurando así asistencia concreta al caso en particular.
- ❖ Brindar orientación para la tramitación del primer DNI, mediante la gestión colaborativa con los organismos involucrados. En caso de ser mayores de 12 años, se realiza una derivación al CAJ más cercano para que desde allí se le garantice un patrocinio jurídico a través de la Red Federal.
- ❖ A través del registro civil local presente en el operativo, pueden obtenerse en el día partidas de nacimiento, defunción y/o matrimonio, en forma gratuita y sin necesidad de turno previo.

En los casos de consultas complejas cuyo abordaje requiere de intervenciones que no puedan agotarse durante los días del operativo, los/as agentes que participen de él deberán derivar a las personas al CAJ más cercano, para que puedan encontrar allí una atención adecuada de su problema, debido a que la posibilidad de articulación institucional y abordaje complejo de los centros permite un acompañamiento y atención integral del consultante.

Si un operativo se realizase cerca de la oficina o de un lugar de itinerancia, se recomienda asignar un/a único/a agente que participe de él, quien deberá derivar al CAJ a todas las personas cuyas consultas no puedan ser atendidas adecuadamente durante el operativo. De esta manera, se logra el seguimiento y acompañamiento de la consulta al contar el/la consultante con la posibilidad de concurrir al CAJ en el momento en que lo

Los Operativos

necesite para despejar dudas o plantear inconvenientes que pudieran surgir luego del asesoramiento obtenido en el marco del operativo.

En los casos en que en el territorio donde se asienta el operativo no exista un CAJ cercano o éste no pueda participar de aquel, y de preverse una alta demanda, se asignará para la cobertura a un/a agente del equipo móvil de la DNPFAJ, quien cumplirá funciones en el operativo de la misma manera que uno/a de CAJ.

En caso de no existir un CAJ accesible para la persona, el/la agente deberá contar con un “recursero” a efectos de proceder a la derivación más efectiva de acuerdo a la temática de la consulta. El recursero es un instrumento documental donde se detallan los recursos de patrocinio y asistencia legal y jurídica gratuitos existentes en el territorio de desarrollo del operativo, así como las oficinas, organismos y servicios dirigidos a la asistencia social en todos sus órdenes.

Los servicios y organismos del recursero, así como sus horarios de atención, localización y requisitos de admisibilidad, deberán ser identificados por los/as agentes de la DNPFAJ en forma previa al inicio del operativo, manteniendo siempre actualizada la información y realizándose un seguimiento telefónico de los casos derivados para conocer su efectividad.

Toda derivación que se realice deberá ser indicada por escrito al/a la consultante en los volantes destinados a tal efecto, donde se detallará la documentación necesaria a presentar y requisitos a cumplir, de manera de evitar el fracaso en la derivación.

De surgir una consulta compleja que requiera de una intervención inmediata y urgente, se podrá contactar a la coordinación de los operativos de la DNPFAJ para obtener su asistencia y lograr la articulación con otras agencias del estado que no se encuentren presentes en el operativo o con agencias del poder judicial que debieran intervenir.

Finalmente, cabe destacar que la participación en los operativos territoriales del Estado en tu Barrio permitirá a los equipos de los CAJ evaluar las necesidades legales en el territorio territorial y analizar la posibilidad de proyectar itinerancias u otros operativos específicos en el mismo.

Los Operativos

III.c. La importancia de la relación institucional con otros organismos

Justamente por las características del servicio que se presta, es esencial que, al iniciar la semana de operativo, la primera tarea que realice todo/a agente sea la de dirigirse a los gabinetes donde se ubican los restantes servicios para presentarse y explicar los alcances del servicio de acceso a la justicia, indicando la complementariedad existente entre ambos.

Esta articulación es de vital importancia para establecer canales de diálogo y crear una relación de confianza que facilite las gestiones de asistencia que deban realizarse en el transcurso de la semana.

La participación de la DNPFAJ ha permitido estrechar lazos con las distintas agencias que participan habitualmente de los operativos, logrando que se conviertan en una oportunidad de articulación para resolver problemáticas detectadas en consultas atendidas en las oficinas de los CAJ, lo que también deberá ser aprovechado por cada Centro que participe de un operativo.

Por esto mismo, frente a la existencia de cualquier conflicto en el marco de un operativo del EETB, se recomienda elevarlo inmediatamente a la Coordinación Regional y/o a la Coordinación del EETB de la DNPFAJ.

III.d. La organización administrativa de los operativos del EETB

La DNPFAJ se contactará con las Coordinaciones Regionales y las Coordinaciones de los CAJ, a fin de informarles sobre los operativos que se realizarán en la semana siguiente en su área de influencia.

En dicha oportunidad, cada CAJ deberá evaluar la posibilidad de participar de ellos, en función de sus capacidades y la conveniencia para la política pública de acceso a la justicia en su territorio.

Debido a la importancia del programa y al impacto que poseen los operativos del EETB para las comunidades en situación de vulnerabilidad, deberán realizarse todos los esfuerzos necesarios para participar de cada operativo que sea propuesto.

Sin embargo, la confianza de la comunidad, la gestión de consultas complejas y la regularidad en la prestación del servicio resultan fundamentales para que cada Centro de Acceso a Justicia pueda brindar un servicio de acceso a la justicia adecuado. Por este motivo, la participación en un operativo podrá ser rechazada si su ejecución obligase a

Los Operativos

cerrar la oficina del CAJ, a incumplir con compromisos previos asumidos con actores/as comunitarios/as, impedir la gestión o seguimiento de consultas complejas y/o afectar al servicio en cualquier otra dimensión.

Así, la decisión de no participar de un operativo deberá encontrarse debidamente fundada, dándole previa intervención a la Coordinación Regional.

Al finalizar cada semana, la Coordinación de cada CAJ que prestó cobertura deberá completar y enviar a la DNPFAJ una planilla donde se registra la cantidad y temas de las consultas atendidas día por día, la cual es requerida por la oficina del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que centraliza la organización de los operativos. Esta registración no incluye datos personales ni filiatorios de la persona, sino sólo cantidad de consultas y materia, atento que es requerida a fines estadísticos.

Ello, sin perjuicio de su registración en el SICAJ que luego realizará el/la agente del CAJ, donde la carga es completa, tanto respecto de datos personales como de la consulta realizada.

Asimismo, en el operativo, el/la coordinador/a territorial (asignado/a por Desarrollo Social) le pedirá a los/as agentes del CAJ que completen diariamente una planilla con similar información (cantidad de consultas diarias atendidas y materia de las consultas) también a fines estadísticos.



PRIMERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO DE LOS CAJ



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

I. LA IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS TAREAS DEL CAJ

Los Centros de Acceso a Justicia despliegan todo su valor y potencial porque realizan algo que es **imprescindible** (proveer servicios integrales y multidisciplinarios de atención legal primaria, orientados al empoderamiento y la autonomía de las personas como sujetos de derecho con ciudadanía plena) y **único** (ninguna otra agencia ni dispositivo estatal tiene este abordaje territorial, continuo, basado en derechos, orientado a la persona de manera integral), **que mejora concretamente la vida de las personas** (deben lograr que la situación de las personas se transforme, a través de la realización de sus derechos fundamentales).

Considerando que se trata de una política pública descentralizada y federal, en territorios que poseen diferentes particularidades geográficas, sociales y culturales, cada CAJ debe contar con un espacio de autonomía necesaria para definir la forma más adecuada de cumplir su misión institucional, implementar las directivas de la Dirección Nacional y/o de la Coordinación Regional y realzar el potencial de sus servicios.

La planificación estratégica es una herramienta de gestión que permite ordenar, conducir y orientar las acciones de cada CAJ hacia el desarrollo de la política pública de acceso a la justicia, **en cumplimiento de los lineamientos y objetivos establecidos por la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia**. Este proceso debe ser llevado adelante en base a ciclos regulares de diagnóstico, planificación, evaluación, rendición de cuentas y re-elaboración.

El trabajo en base a objetivos y metas concretas, la evaluación en base a indicadores regulares y la planificación participativa orientada a resultados son herramientas claves que conducen la organización de toda la red de CAJ. Es un hábito que debe ser adquirido y con el que todos los equipos deben familiarizarse.

Una correcta planificación estratégica permite...

- Identificar los desafíos existentes para alcanzar los objetivos establecidos por la DNPFJAJ o mejorar el servicio de acceso a la justicia en otras dimensiones
- Definir las acciones necesarias para superar esos desafíos y establecer su cronograma de ejecución
- Efectuar diagnósticos precisos sobre las necesidades jurídicas y sociales de la comunidad y los obstáculos que enfrentan

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

- Formular un plan de inserción comunitaria mediante itinerancias, articulaciones institucionales y actividades de empoderamiento legal comunitario
- Realizar los cambios necesarios en la organización del CAJ para mejorar el trabajo interdisciplinario y optimizar los recursos y el espacio de la oficina en función de la demanda existente
- Que cada agente del CAJ tenga claridad sobre sus responsabilidades específicas, metodología de trabajo y prioridades cotidianas
- Identificar las capacitaciones necesarias para brindar mejores respuestas a las consultas recibidas
- Crear proyectos innovadores para aumentar el impacto del CAJ en la comunidad, aprovechando las capacidades e intereses de sus agentes

II. LA BASE PARA LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA DNPFAJ

Los objetivos de desarrollo institucional describen la situación a la que se desea llegar, lo que la DNPFAJ ambiciona o pretende respecto al desarrollo general de los CAJ, a fin de expandir y mejorar sus servicios para garantizar su misión institucional.

Mediante ellos se identifica hacia dónde deben orientarse las acciones de cada CAJ, asegurando que toda la red de acceso a la justicia posea una identidad y desarrollo institucional consistente. Por supuesto, estos objetivos no incluyen todas las dimensiones en la que los CAJ deben trabajar para mejorar su inserción comunitaria y la calidad del servicio brindado, sino que se limitan a establecer un “norte” general para el progreso de la política pública; una dirección clara y precisa que oriente correctamente los esfuerzos de cada equipo de trabajo.

Por eso, se trata de objetivos cuyo cumplimiento no pretende agotarse en una acción determinada ni alcanzarse en el corto plazo, sino que ordenan los esfuerzos de los CAJ en orden a lograr un progreso en el mediano y largo plazo.

A la vez, estos objetivos no son permanentes o inmutables, sino que necesariamente deben variar en la medida que evoluciona el trabajo de los CAJ en su conjunto, garantizando así un círculo virtuoso de mejora permanente.

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Los objetivos de desarrollo institucional sirven para que cada CAJ...

- Tenga claridad respecto de lo que demanda la Política de Acceso a la Justicia y lo que se espera de su desarrollo institucional
- Posea pautas objetivas de medición (metas e indicadores) para cristalizar la posición de cada Centro en relación con los objetivos
- Pueda identificar correctamente los desafíos existentes para avanzar hacia los objetivos establecidos
- Oriente las acciones necesarias para superar cada desafío

Los objetivos que establezca la DNPFAJ deben reunir las siguientes características:

- ❖ **Universales.** Los objetivos deben ser comunes para todos los CAJ, de modo tal de asegurar la identidad y progreso de la política pública en su conjunto.
- ❖ **Adaptables.** Cada CAJ tiene diferentes capacidades y se encuentra en un territorio con distintas características, motivo por el cual, a pesar de ser universales, deben reconocer las particularidades de cada centro.
- ❖ **Realistas.** Deben poder alcanzarse con los recursos disponibles de cada CAJ. No sólo deben responder a las condiciones presentes, sino a aquellas que existirán en el tiempo futuro en el que se pretenda alcanzar el objetivo.
- ❖ **Eficaces.** Su cumplimiento debe impactar en una mejora tangible de la política pública de acceso a la justicia.
- ❖ **Coherentes.** El cumplimiento de un objetivo no debe imposibilitar el cumplimiento de otros.
- ❖ **Cuantificables.** Deben contener metas e indicadores precisos, que establezcan parámetros de medición objetivos y que permitan evaluar su evolución.
- ❖ **Variables.** Los objetivos se deben ir ajustando y modificando en el tiempo a medida que se vayan alcanzando, en pos de mejorar la política pública de acceso a la justicia en forma continua.

Cabe distinguir a los **OBJETIVOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL** con otras indicaciones de la DNPFAJ o de la Coordinación Regional, tales como campañas, proyectos, oportunidades o acciones particulares a desarrollar en cada territorio, las cuales siempre procurarán alinearse con aquellos, pero funcionan a un nivel diferente, más concreto y particular.

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Los objetivos de DESARROLLO INSTITUCIONAL pueden ser de diferentes tipos:

- ❖ **De desarrollo Institucional:** Estos objetivos se vinculan a la relación del CAJ con la comunidad y su inserción territorial, orientados a asegurar su conocimiento y requerimiento por parte de la población a la cual está dirigido el servicio de acceso a la justicia.
- ❖ **Desempeño o calidad de la atención:** Se relacionan con las características del servicio, en orden a la calidad y efectividad del servicio de acceso a la justicia específico brindado por los CAJ.
- ❖ **Satisfacción o impacto:** Tiene en miras la transformación que producen los CAJ en la comunidad alcanzada por sus servicios.

II.a. Las metas e indicadores de los objetivos

Para conocer la evolución en el cumplimiento de los objetivos generales es importante contar con una medición sistemática y sostenida en el tiempo de los resultados obtenidos y contrastarlos con los resultados deseados o planeados, con miras a mejorar o mantener el desempeño logrado.

Los indicadores cumplen dicha función, ya que permiten guiar el entendimiento de su situación y la toma de decisiones en cada Centro de Acceso a Justicia. Su existencia permite evaluar, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, los resultados obtenidos en relación a cada objetivo planteado.

Cada objetivo debe proyectarse, en metas relativas a los indicadores, que permitan cristalizar en forma objetiva el resultado que espera lograrse, y consisten en una especificación cuantitativa y cualitativa de los avances que acercarán a la realización del objetivo. **Un objetivo es la pauta general de lo que espera alcanzarse y la meta es una medida cuantificable de ese objetivo.**

La formalización de los objetivos, metas e indicadores, así como la descripción general del servicio y los procesos que implica se realizan en el documento denominado **Ficha de Proceso**, que se adjunta como Anexo I (puede descargarse, también, del SICAJ).

La ficha de proceso es la carta de navegación general de la Política Pública en un período determinado, para su desarrollo y fortalecimiento institucional

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

III. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA SEMESTRAL

En el marco de los OBJETIVOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, cada CAJ debe identificar y caracterizar correctamente la situación en la que se encuentra en torno a su organización interna, la relación con la comunidad y a la calidad en la prestación del servicio, tanto en los aspectos positivos que se deberán mantener y fortalecer como en aquellos en que se deberá mejorar.

La planificación estratégica semestral es la instancia en la que se realiza esa evaluación situacional, se identifican los desafíos a superar para alcanzar los objetivos estratégicos (o bien para mejorar otros aspectos de su trabajo que excedan a aquellos) y definen las acciones concretas necesarias para lograrlo.

La planificación debe ser un trabajo de análisis y reflexión colectiva, de la que participen todos/as los/as integrantes del equipo del CAJ y debe contar con una supervisión efectiva de la Coordinación Regional.

Si bien esta tarea de análisis del CAJ y su equipo de trabajo debe ser realizada permanentemente, incluso intuitivamente, tras cada intervención, articulación institucional, actividad de empoderamiento legal comunitario o reunión de equipo, debe existir una instancia formal en la que se realice una evaluación integral y sistémica y se tracen las principales líneas de acción a desarrollar en el siguiente período.

Considerando que esta planificación demanda un gran esfuerzo y dedicación del equipo, y que debe servir de guía para el trabajo del CAJ, se ha estimado pertinente establecer una **metodología de planificación semestral obligatoria**, con dos instancias en el año.

Como guía para su realización, la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia ha confeccionado un documento modelo de planificación estratégica, que incluye los siguientes aspectos:

- ❖ Análisis de las acciones desarrolladas durante el semestre anterior para enfrentar los desafíos identificados durante la instancia previa de planificación estratégica.

Ello implica una evaluación sobre si las acciones planificadas fueron efectivamente realizadas, las causas que impidieron ejecutarlas (de corresponder) y los resultados obtenidos.

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

- ❖ Evaluación de la situación del CAJ en relación con los objetivos de desarrollo institucional y su evolución en relación a la situación existente al momento de la última planificación semestral realizada.
- ❖ Realización de análisis FODA, que consiste en una herramienta de diagnóstico mediante la cual se analizan las características internas del CAJ (Debilidades y Fortalezas) y el contexto externo en el que se encuentra (Amenazas y Oportunidades).
- ❖ Identificación de los problemas (debilidades o amenazas) o desafíos concretos que debe abordar el CAJ a fin de avanzar y progresar en el camino hacia los **OBJETIVOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**, o mejorar cualquier otro aspecto de su funcionamiento que considere pertinente (que pueden no vincularse a tales objetivos).

En otras palabras, se decidirá qué asuntos se intentarán resolver, qué cosas se propone hacer, cuáles hacerlas de manera diferente (si se estima que deberían mejorarse) o dejar de hacer (si estima que no han sido conducentes en la experiencia pasada), en el siguiente período de trabajo.

En esta instancia el CAJ podrá decidir probar nuevas herramientas o estrategias que innoven el servicio de acceso a la justicia, aprovechando los intereses y capacidades de sus integrantes.
- ❖ Diseño un plan de acción donde se describan las estrategias, actividades o acciones concretas mediante las cuales se pretenderá superar los desafíos planteados.

Esta determinación deberá ser precisa, circunstanciada y con un cronograma de implementación tentativo, pues será la guía de su trabajo durante los siguientes meses de trabajo y hasta la próxima instancia de planificación semestral.

LA IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACION

El plan de acción que establezca cada Centro de Acceso a Justicia será la guía del trabajo de todos/as sus agentes del CAJ durante los siguientes meses, y a cuyo control de cumplimiento se encuentra obligada la Coordinación Regional.

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

III.a. ¿Quiénes son los/as responsables de llevar adelante la planificación?

Todo el equipo del CAJ debe involucrarse en la instancia de planificación estratégica, aunque será responsabilidad primaria de la Coordinación del CAJ convocar a las reuniones de equipo que sean necesarias, establecer las evaluaciones que requieran hacerse (como por ejemplo obtener información del SICAJ, requerir informes particulares a otros/as miembros del equipo o entrevistarse con terceras personas) y dar debida intervención a la Coordinación Regional.

La Coordinación Regional debe involucrarse activamente, manteniendo reuniones con los equipos (presencial, si fuese posible), asistiéndolos en todo lo que sea necesario y orientando sus análisis y evaluaciones. Asimismo, tendrá la obligación de controlar que la planificación semestral sea realizada en tiempo y en forma responsable y acorde a los **OBJETIVOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL** establecidos por la DNPFAJ.

Asimismo, debe involucrarse en el proceso de planificación desde su momento inicial. Su participación no debe ser solo una “reacción” o una mera “devolución” ante el envío del informe semestral completo.

Para esta tarea la Coordinación Regional debe seguir las siguientes pautas de trabajo ante cada ciclo de planificación:

- ❖ Mantener una primera conversación con la Coordinación del CAJ, y de ser posible con todo el equipo, en la que se establezcan parámetros generales sobre los cuales la planificación deberá ser elaborada.
- ❖ Participar en forma presencial o remota en reuniones en las que se discuta su planificación estratégica.
- ❖ Brindar asistencia para identificar datos o indicadores que puedan ser útiles para realizar diagnósticos precisos sobre la situación del CAJ frente a los objetivos de desarrollo institucional, el funcionamiento de la oficina y las características de la prestación del servicio.
- ❖ Procurar que el equipo del CAJ realice inicialmente una evaluación correcta y honesta de su situación (incluyendo su análisis FODA), posponiendo la

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

discusión sobre los desafíos y el plan de acción para cuando exista un diagnóstico sólido.

- ❖ Realizar, al menos, una devolución del informe semestral en proceso, antes de consolidar su versión definitiva, de modo tal de garantizar que ese documento se constituya en una guía efectiva para el trabajo del CAJ durante el siguiente periodo.

III.b. ¿Qué sucede si las acciones del plan de acción no logran cumplirse o si los resultados esperados no se realizan?

Puede suceder que los desafíos identificados al efectuar la planificación no puedan ser superados mediante las acciones y estrategias planificadas. Ello puede deberse a causas externas (cambios en el territorio o de las circunstancias, decisiones de instituciones externas al CAJ, etc.) o internas (una evaluación incorrecta de las acciones necesarias para lograrlo, licencias no contempladas de agentes o, incluso, errores a la hora de su ejecución, entre otras).

La falta de logro de los resultados anticipados no implica incumplimiento de las obligaciones por parte de los/as integrantes del CAJ, siempre y cuando el plan de acción se realice responsablemente y se hubiera trabajado en su ejecución con dedicación y compromiso.

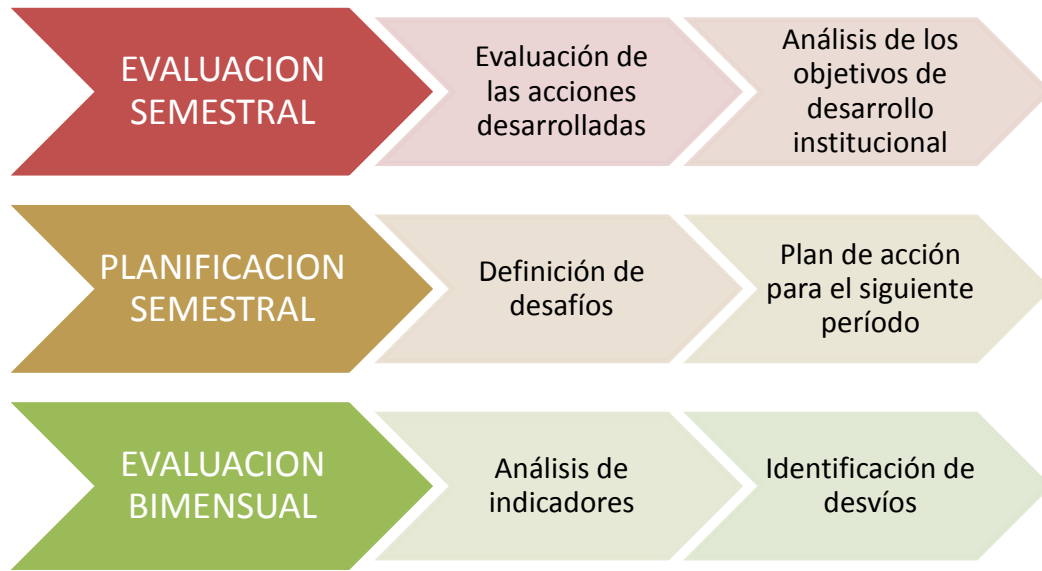
Más aún, es de esperar que surjan dificultades no previstas o que las acciones anticipadas no pudieran ser realizadas, pues es parte del proceso de desarrollo institucional de una política pública que, en términos relativos, aun es joven y novedosa.

En relación a la falta de ejecución de las acciones y estrategias planificadas resulta clave evaluar las causas que lo provocaron, para distinguir problemas en la planificación, en la dedicación del equipo, en cambios de circunstancias y prioridades, en casos de fuerza mayor, restricciones externas, etc. La misma matriz debe usarse para evaluar la falta de logro de los resultados esperados.

Lo que sí debe suceder es que estas dificultades deben capitalizarse como un aprendizaje institucional, evaluando sus causas en la siguiente instancia de planificación semestral, momento en el cual se decidirán nuevas acciones que sean más eficaces para lograr lo esperado.

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

IV. LAS FASES DE LA PLANIFICACIÓN



IV.a. Evaluación de acciones y estrategias del periodo anterior y sus resultados

Para poder realizar una correcta planificación es necesario recoger los aprendizajes de períodos anteriores, a fin de comprender qué acciones han sido útiles (y cuáles no) para resolver los desafíos identificados en instancias anteriores e incorporarlos a esta nueva etapa de planificación.

Por ello, en primer lugar se efectuará un breve análisis sobre las acciones desarrolladas durante el semestre anterior para enfrentar a cada uno de los desafíos que se habían identificado en la planificación anterior y cuál ha sido su impacto en los objetivos de desarrollo institucional.

Ello incluye una evaluación sobre:

- ❖ Si las actividades planificadas pudieron ser ejecutadas o, en caso negativo, qué obstáculos lo imposibilitaron.
- ❖ Identificar si se ejecutaron otras acciones que no habían sido proyectadas al momento de realizar la planificación.

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

- ❖ Evaluar si el problema o desafío que se había identificado fue superado y/o la evolución del mismo.
- ❖ Considerar si la superación de ese desafío ha tenido el impacto esperado en los OBJETIVOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.

IV.b. La identificación de desafíos y la definición del plan de acción

Una vez finalizado el análisis sobre las acciones desarrolladas durante el semestre anterior y la evolución en relación con los objetivos de desarrollo institucional, el CAJ contará con un diagnóstico integral y preciso sobre su situación.

A partir de ese momento podrá comenzar a trabajar en la identificación de los obstáculos u oportunidades existentes para mejorar su inserción comunitaria, el funcionamiento de la oficina y/o fortalecer el servicio de acceso a la justicia para el próximo semestre.

Debe existir una relación causal entre esos obstáculos u oportunidades y el impacto en la mejora en el servicio del CAJ que se cree que existiría si el obstáculo se superase o la oportunidad se aprovechase.

En esta instancia el equipo del CAJ, en consulta con la Coordinación Regional, decidirá cuáles de aquellos desafíos enfrentará, con la expectativa de lograr la mejora del servicio y avanzar hacia los objetivos de desarrollo institucional (o mantenerlos).

Ello resulta trascendental, pues para cada uno de los desafíos identificados se deberá establecer un plan de acciones y estratégicas a desarrollar durante los siguientes meses. Entre las acciones posibles, podemos mencionar:

- ❖ Fortalecer o promover determinadas articulaciones institucionales con instituciones u organizaciones
- ❖ Iniciar, modificar o finalizar itinerancias
- ❖ Realizar actividades de empoderamiento legal comunitario
- ❖ Llevar adelante operativos
- ❖ Ejecutar actividades de difusión del CAJ
- ❖ Modificar la organización de la oficina o de la atención de las consultas
- ❖ Promover capacitaciones específicas para los/as agentes

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

A continuación, veremos algunos ejemplos de desafíos identificados por Centros de Acceso a Justicia de todo el país en diversas instancias de planificación y las acciones que decidieron realizar para su superación:

DESAFÍO: Trabajar en los vínculos internos del equipo, para mejorar el trabajo interdisciplinario

ACCIONES:

- 1.- Establecer los días lunes para las reuniones de equipo de manera quincenal donde se abordarán el avance en el cumplimiento de las metas establecidas por la DNPFJA, el análisis de casos particulares y realizar evaluaciones sobre el funcionamiento y organización de la oficina.
- 2.- Las entrevistas iniciales que se realicen para consultas completas se harán entre dos o más agentes, siempre que sea posible.

DESAFÍO: Consolidar al CAJ como referente en cuestiones vinculadas a violencia de género

ACCIONES:

1. Ingresar a la red local de violencia de género.
2. Promover la articulación con la Comisaría de la Mujer, para que realicen la derivación inmediata al CAJ de las víctimas luego de una denuncia y/o que requieran la presencia del psicólogo del CAJ, en aquellas situaciones urgentes que así lo demanden.
3. Promover la articulación con los dos juzgados de familia con los que aun no se tiene relación a fin de que incluyan en sus resoluciones al Centro de Acceso a Justicia como espacio de asesoramiento y acompañamiento a las víctimas.
4. Reforzar la difusión afiches específicos sobre la temática en las siguientes instituciones: Defensoría Departamental, Secretaria de Salud Municipal, Juzgados de Familia, Centro de Asistencia a la Víctima, Dirección de Políticas de Género Municipal, Servicio Local, Oficina de Violencia de Género de la Fiscalía Departamental, Comisaría de la Mujer, Núcleo de Inclusión y Desarrollo de Oportunidades (NIDO) y Centro de Integración Comunitario (CIC).
5. Reforzar las reuniones de articulación con los referentes

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

institucionales y comunitarios vinculados a esta temática.

6. Promover reuniones de capacitación con organismos especializados en la temática.
7. Colocación estratégica de volantes temáticos referidos a violencia de género.
8. Reforzar la atención por parte del psicólogo en el refugio de víctimas de violencia de género, logrando que aquellas personas que se acerquen al CAJ.
9. Promover la realización de talleres de nuevas masculinidades por parte del ministerio a través de la red local de violencia de género.
10. Realizar el curso virtual de transformación actitudinal en género (TAG) exigido para integrar el cuerpo de abogadas y abogados para víctimas de violencia de género.

DESAFÍO: Aumentar la cantidad de consultas complejas

ACCIONES:

- 1.- Mediación: una vez que el equipo haya finalizado la capacitación sobre mediación comunitaria, se dará a conocer por distintos medios, a la comunidad que el CAJ ofrecerá el servicio de la mediación comunitaria, donde los/as agentes con rol profesional serán los responsables de dicho proceso.-
- 2.- Realizar itinerancias en el Hospital Regional con una frecuencia semanal, donde el equipo interdisciplinario se trasladará al nosocomio a los fines de realizar asesoramiento legal primario como así también difundirá los servicios y alcances que brinda la institución.

DESAFÍO: Difundir los servicios del CAJ en nuestro barrio para aumentar su conocimiento en la comunidad, debido a la reciente mudanza realizada

ACCIONES:

- 1.- Itinerancias:
Mantendremos la itinerancia en el Hospital Pediátrico, los días miércoles, modificando el horario, desde las 7:30 hs

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Mantendremos la itinerancia en el Barrio XX, modificando el día, desde ahora será los días martes y modificando el horario de inicio a las 7:30 hs

Mantendremos la itinerancia en el la Universidad XY, modificando el día y horario, desde ahora será los días jueves de 17 a 19 horas.

2.- Una vez a la semana instalarnos con la mesita en lugares estratégicos del barrio para difundir los servicios.

3.- Todos los días, una hora al día, repartiremos folletos en la parada de colectivos más cercana a la oficina.

4.- Colocaremos 2 pasacalles que indiquen que estamos en el barrio

5.- Todos los días instalar el banner de Acceso a la Justicia en la vereda de la oficina.

6.- Articular con el Juzgado de Paz, la Delegación Municipal, y la Delegación del Registro de las Personas, solicitando la posibilidad de dejar a la vista un afiche del CAJ y dejar folletos (periódicamente verificar el stock de folletos y reponer en esos lugares).

7.- Pegar afiches del CAJ (con dirección y horarios) en diferentes puntos del barrio, kioscos, etc.

8.- Realización de difusión en medios de comunicación comunitarios.

9.- Articulación y reunión con vecinos/as, referentes/as y comisiones vecinales.

DESAFÍO: Mejorar la respuesta a consultas vinculadas con problemas de salud mental

ACCIONES:

1.- Insertar al CAJ a la red dedicada a la problemática de Salud Mental, bajo la articulación institucional del Ministerio Público de la Defensa.

2.- Promover talleres de empoderamiento en relación con la figura del apoyo y del curador.

3.- Realizar una capacitación en relación a la Ley 26.657 de Salud Mental en articulación con el área de salud Mental del Ministerio Público de la Defensa.

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

IV.c. El análisis FODA

Como parte de la instancia de planificación estratégica, la DNPFAJ podrá requerir la realización de un análisis FODA, ya sea para efectuar un análisis integral y general de la situación del CAJ, o bien como instrumento de análisis de su situación particular respecto de cada una de las metas establecidas.

El análisis FODA es una herramienta para el diagnóstico de las características internas (Debilidades y Fortalezas) y del contexto externo (Amenazas y Oportunidades) que pueden impactar en el avance de los **OBJETIVOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL** en el período relevante. Se trata de un examen integral que busca establecer la situación en que se encuentra el CAJ, los recursos que tiene a su disposición para la prestación del servicio y cuáles son los obstáculos a las que se enfrenta.

Las Fortalezas son atributos o recursos internos del CAJ que colaborarán al logro de los objetivos propuestos y las Debilidades son las limitaciones internas que dificultarán su logro. Incluye cuestiones de infraestructura, de organización de la atención de las consultas y las habilidades y capacidad de los/as agentes, entre otras.

El diagnóstico externo es un análisis de los factores favorables y desfavorables presentes en el territorio donde se encuentra el CAJ. Las amenazas son factores que puede obstaculizar que el CAJ progrese en los objetivos, mientras que las oportunidades son aquellas cuestiones ajenas al CAJ que pueden favorecer o facilitar su cumplimiento y lograr una mejor prestación del servicio. Incluyen cuestiones geográficas, culturales, sociales, políticas o administrativas.

En algunos casos, una misma circunstancia puede ser a la vez una amenaza y una oportunidad.

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Veamos algunos ejemplos realizados por Centros de Acceso a Justicia de todo el país, en diversas instancias de planificación y en relación a la situación general del CAJ:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Contar con el recurso de la Red Federal de Patrocinio Jurídico Gratuito.</p> <p>Agentes expertos en cuestiones de familia.</p> <p>Experiencia en la organización de actividades comunitarias.</p>	<p>Existencia de muchas ONG en la localidad y de una red institucional de Acceso a la Justicia.</p> <p>El CAJ está ubicado en un CIC donde funcionan otros organismos estatales que complementan algunas tareas.</p>
AMENAZAS	DEBILIDADES
<p>Lejanía del CAJ de los sectores con población en situación de vulnerabilidad de la localidad.</p> <p>Existencia de barreras socio culturales que dificultan el acceso de todas las personas de la Comunidad al CAJ</p>	<p>Falta de conocimiento de cuestiones penales.</p> <p>Falta de espacio para atención privada de consultantes.</p> <p>Problemas de comunicación entre agentes.</p>

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Los/as cuatro agentes profesionales trabajan adecuadamente en forma interdisciplinaria.</p> <p>Empatía con los consultantes.</p> <p>Búsqueda constante de resoluciones prácticas a los problemas consultados.</p> <p>Responsabilidad en el análisis individual e interdisciplinario de la consulta.</p> <p>La Articulación Institucional con los organismos públicos nacionales y provinciales se</p>	<p>El CAJ es el único organismo en la localidad que presta un servicio de Atención Legal Primaria Integral con atención multidisciplinaria.</p> <p>El CIC donde se encuentra la oficina cuenta con una regular afluencia de personas, que son potenciales consultantes.</p> <p>La localidad es cabecera de la seccional Judicial de la provincia, por lo que necesariamente termina siendo un polo estratégico en el cual las</p>

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

ha fortalecido.	<p>personas confluyen para realizar diversos trámites (jurídicos, administrativos, salud, educativo, etc.), en los que el CAJ puede intervenir.</p> <p>Se ha abierto un Centro de Mediación dependiente del Poder Judicial, con quienes ya avanzamos en atención conjunta de casos.</p>
AMENAZAS	DEBILIDADES
Contexto politizado con efectos negativos para la relación institucional con el Municipio	<p>Falta de disposición del Colegio de Abogados para brindar patrocinio gratuito o accesible a consultantes.</p> <p>No se cuenta una oficina específica para la atención psicosocial, puesto que a veces la complejidad de los casos atendidos hace necesaria mayor privacidad.</p>

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Funcionamiento integrado del equipo con diversidad profesional y con buen ambiente laboral.</p> <p>Contamos con diferentes convenios para el patrocinio jurídico gratuito.</p> <p>Infraestructura en buenas condiciones para una correcta atención.</p> <p>Buena articulación interinstitucional y cercanía a múltiples organismos con los cuales interactuamos permitiendo el</p>	<p>Extensión de plazos de reparación histórica.</p> <p>Posibilidad de seguir orientando a los consultantes con el beneficio de tarifa social.</p> <p>Posibilidad de mejorar las articulaciones institucionales que han sido contactadas con el plan comunicacional realizado por la DNPF AJ.</p>

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

<p>acompañamiento personalizado en casos de extrema vulnerabilidad. Contamos con una elevada cantidad de consultas complejas.</p>	
AMENAZAS	DEBILIDADES
<p>El aumento de las consultas dificulta la consecución de reuniones institucionales y/o gestiones administrativas del CAJ. Riesgo de sobrecarga de consultas en itinerancia del Hospital Central con repercusiones negativas para su carga en el SICAJ.</p>	<p>Nos falta articulación con las escuelas e iglesias del Barrio en el que se encuentra el CAJ, por lo cual no pudimos completar el diagnóstico y mapeo territorial de las instituciones y organizaciones presentes. Dificultad de coordinación del equipo para ejecutar la planificación.</p>

IV.d. Evaluación bimensual

El plan de acción diseñado al momento de la planificación semestral es la guía que debe orientar el trabajo del CAJ durante los siguientes meses. Por ello, deben existir evaluaciones periódicas sobre su cumplimiento, junto con el análisis de diferentes indicadores que ayuden a comprender su situación general.

Para ello, la DNPFAJ ha diseñado un documento modelo de Informe que deberá completarse en forma bimensual. No se trata de un informe analítico como el semestral, sino de una herramienta de seguimiento a las acciones realizadas y la evolución de los indicadores del CAJ.

Será tarea de la coordinación del CAJ corroborar que se esté cumpliendo la planificación decidida, confeccionar los informes referidos y subirlos al SICAJ como anexo a la actividad institucional pertinente.

Asimismo, será obligación de la Coordinación Regional revisar la correcta confección del informe bimensual y advertir al CAJ si no se da cumplimiento a lo planificado. En este

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

sentido, si un CAJ no cumpliera con la planificación establecida y/o los indicadores dieran cuenta de que se encuentra lejos de las metas fijadas por la DNPFAJ, **podrá decidir que la frecuencia de presentación de los informes sea mensual y no bimensual y/o que se produzcan los informes complementarios que estime pertinentes.**

IV.e. La identificación de desvíos o problemas relevantes

En esta instancia de evaluación bimestral se incorpora también una herramienta mediante la cual cada CAJ puede alertar sobre problemas persistentes que obstaculizan la prestación adecuada del servicio de acceso a la justicia, tales como la accesibilidad a internet, problemas edilicios, dificultades para atender correctamente una consulta o para realizar una articulación institucional, entre muchos otros. Estos problemas se denominan “desvíos”.

Para que un problema sea considerado un “desvío” debe verificarse durante una determinada cantidad de días, casos o consultas en el mes, según corresponda a su naturaleza, de modo tal de que se pueda conceptualizar como algo sistémico y no en un hecho aislado, de bajo impacto para el CAJ y/o cuya solución o superación no ha demandado mucho tiempo o esfuerzo.

La DNPFAJ ha identificado los desvíos más relevantes y habituales detectados por los CAJ de todo el país y los ha rotulado a fin de facilitar su identificación, seguimiento y tratamiento. La lista completa de estas “clases” de desvíos es la siguiente:

- ❖ **ARTICULACIONES INSTITUCIONALES:** Imposibilidad de asistir o derivar asistidamente a 2 (DOS) o más CONSULTANTES con un mismo problema en el mes, por falta de una articulación institucional
- ❖ **CAPACITACION:** Dificultades para atender adecuadamente 3 (TRES) o más CONSULTAS de un mismo tema en el mes, por desconocimiento sobre cómo hacerlo
- ❖ **EMPODERAMIENTO LEGAL:** Imposibilidad de realizar 1 (UNA) ACTIVIDAD de empoderamiento legal solicitada por una organización u organismo
- ❖ **ESPACIO PRIVADO:** Imposibilidad de atender adecuadamente a 10 (DIEZ) o más CONSULTANTES por falta de un espacio privado de atención
- ❖ **FOLLETERÍA:** Falta de folletos de difusión de los servicios del CAJ, durante 10 (DIEZ) o más DIAS hábiles corridos

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

- ❖ **INSUMOS de IMPRESIÓN (toner/impresora):** Imposibilidad de brindar una atención adecuada por falta de toner y/o impresora, durante 5 (CINCO) o más DIAS hábiles corridos
- ❖ **INSUMOS (hojas):** Imposibilidad de brindar una atención adecuada por falta de hojas de papel, durante 5 (CINCO) o más DIAS hábiles corridos
- ❖ **INSUMOS (PC):** Imposibilidad de brindar una atención adecuada por falta de computadoras suficientes, durante 5 (CINCO) o más DIAS hábiles corridos
- ❖ **INTERNET:** No poder acceder a NINGUN sitio web oficial (ANSES, RENAPER, etc.), durante 5 (CINCO) o más DIAS hábiles en el mes
- ❖ **SICAJ (Problemas de Usuarixs):** Imposibilidad de un/a agente de ingresar al SICAJ, durante 5 (CINCO) o más DIAS hábiles corridos
- ❖ **SICAJ (Subregistro):** Imposibilidad de registrar en el SICAJ un 10 % o más de las consultas totales atendidas en el mes
- ❖ **TELEFONO:** Ausencia de línea telefónica en el CAJ
- ❖ **RECLAMO EN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:** Reclamos efectuados por consultantes en oportunidad de completar encuestas, denunciando atención deficiente

Si se identifica algún problema distinto a los aquí señalados o que se registrase menos veces de las que se señala para cada “tipo”, no se considerará un “desvío” y no deberá incluirse en el informe, sin perjuicio de requerir a la DNPFAJ la asistencia necesaria a través de los dispositivos desarrollados para ello (S.O.S., asistencia de la Coordinación Regional, etc.).

Veamos la ficha de desvíos, incorporada al documento modelo de informe bimestral:

Clase del desvío	Elija un elemento.	
Descripción del problema (si es necesario)	Haga clic aquí para escribir texto.	
Detectado en:	- Mes actual <input type="checkbox"/> - En un mes anterior <input type="checkbox"/>	Fecha de detección Haga clic aquí para escribir una fecha.
Completar según corresponda al tipo de desvío:		
✓ Cantidad de días en los que se verificó el problema: Haga clic aquí para escribir texto.		
✓ Cantidad de casos en los que se verificó el problema: Haga clic aquí para escribir texto.		

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

<p>✓ Cantidad estimada de consultas no registradas en SICAJ: Haga clic aquí para escribir texto.</p>		
Fuente de detección	Elija un elemento.	
Acciones correctivas realizadas	Acción	Resultado
	Haga clic aquí para escribir texto.	Haga clic aquí para escribir texto.
	Haga clic aquí para escribir texto.	Haga clic aquí para escribir texto.
	Haga clic aquí para escribir texto.	Haga clic aquí para escribir texto.
¿Fue solucionado?	<ul style="list-style-type: none"> • SI <input type="checkbox"/> • NO <input type="checkbox"/> 	<p style="text-align: center;">Fechas de superación</p> <p>Haga clic aquí para escribir una fecha.</p>

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

ANEXO I. FICHA DE PROCESO

Datos del proceso	
Nombre del Área	Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia (DNPFAJ)
Nombre del proceso	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia
Finalidad	<p>Brindar Servicios de Atención Legal Primaria Integral, orientado a los problemas legales de la vida cotidiana de las personas, relativos a cuestiones de familia, vivienda, laborales, penales, discapacidad, violencia de género, víctimas de otros delitos, conflictos vecinales, de usuarios y consumidores, seguridad social, identidad y documentación, entre otros.</p> <p>Todo ello a fin de garantizar el acceso a la justicia, la difusión de sus derechos y la efectividad de los derechos humanos de los sectores más vulnerables de la población, promoviendo la igualdad, el desarrollo humano y el crecimiento económico inclusivo.</p>
Alcance	Desde del ingreso de la consulta al Centro de Acceso a Justicia hasta la finalización de su consulta
Responsable	Director Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia
Requisitos legales y reglamentarios del proceso (si los hubiera)	<p>Decreto N° 1755/08. Creación de la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia.</p> <p>Decisión Administrativa N° 483/16. Establece las responsabilidades y acciones de la Director Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia.</p>

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Usuario/s	
Quiénes son / Descripción <i>Destinatarios / beneficiarios del proceso</i>	<p>Este proceso está destinado a las personas en situación de vulnerabilidad de las comunidades donde se encuentran ubicados los CAJ y a donde se extiendan sus servicios mediante itinerancias.</p>
Requisitos del usuario respecto del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ser atendidos/as con: <ul style="list-style-type: none"> ● Respeto ● Compromiso ● Responsabilidad ● Información clara y suficiente ● Colaboración ● Dedicación ● Honestidad ● Transparencia ● Integridad ● Probidad ● Confidencialidad ● Dignidad ○ Efectividad en el servicio
Como se mide su satisfacción	<p>Mediante un análisis de la cantidad de consultas ingresadas a raíz de una recomendación realizada por un/a usuario/a anterior o por personas que ya habían concurrido al CAJ en otra oportunidad.</p>

Proveedor/es	
Quiénes son / Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ○ DNPFJA <ul style="list-style-type: none"> ● DIRECCIÓN DE COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES – Área de Compras ● DIRECCIÓN DE COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES – Unidad de

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

	<p>Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • DIRECCION GENERAL DE GESTION INFORMATICA • SUBSECRETARIA DE COORDINACION ○ CAJ • DNPFJA
Cuáles son nuestros requerimientos respecto al producto o servicio	Prestación en tiempo y forma de los servicios e insumos necesarios para la atención adecuada de los/as consultantes y el debido funcionamiento del Sistema Informático de los CAJ (SICAJ).
Como se evalúa su desempeño	<i>Registro de Evaluación de Proveedores</i>

Datos del objetivo # 1

<p>Objetivo</p> <p><i>Describe lo que se ambiciona o pretende respecto de lo que se hace</i></p>	Garantizar la perspectiva de abordaje integral, centrado en la persona y desburocratizado en la prestación del servicio a los/as consultantes
<p>Tipo de objetivo</p> <p><i>Desempeño, Mejora, Satisfacción</i></p>	Mejora
<p>Resultado clave / Meta</p> <p><i>Es el resultado que debe ocurrir para considerar que el objetivo se ha alcanzado de manera satisfactoria.</i></p>	<p>a) Poseer un promedio de 1,75 consultas por cada persona que hubiera realizado al menos una nueva consulta en el mes.</p> <p>b) Poseer un promedio de 2 gestiones realizadas por cada consulta compleja atendida.</p>
<p>Alineación con la política de calidad</p> <p><i>Con que objetivos estratégicos de la Política de la Calidad está asociado este objetivo</i></p>	Objetivo Estratégico #2. Elevar los estándares en la prestación de los servicios del Ministerio de Justicia a la comunidad y agilizar los plazos de los trámites involucrados

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Planificación de la tarea

Cómo se va a lograr el objetivo. Estrategia, Acciones.

En el marco de los OBJETIVOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, cada CAJ debe identificar y caracterizar correctamente la situación en la que se encuentra en torno a su organización interna, la relación con la comunidad y a la calidad en la prestación del servicio, tanto en los aspectos positivos que se deberán mantener y fortalecer como en aquellos en que se deberá mejorar.

La planificación estratégica semestral es la instancia en la que se realiza esa evaluación situacional, se identifican los desafíos a superar para alcanzar las metas (o bien para mejorar otros aspectos de su trabajo que excedan a aquellos) y definen las acciones concretas necesarias para lograrlo.

La planificación debe ser un trabajo de análisis y reflexión colectiva, de la que participen todos/as los/as integrantes del equipo del CAJ y debe contar con una supervisión efectiva de la Coordinación Regional.

Si bien esta tarea de análisis del CAJ y su equipo de trabajo debe ser realizada permanentemente, incluso inconscientemente, tras cada intervención, articulación institucional, actividad de empoderamiento legal comunitario o reunión de equipo, debe existir una instancia formal en la que se realice una evaluación integral y sistémica y se tracen las principales líneas de acción a desarrollar en el siguiente período.

Considerando que esta planificación

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

	<p>demanda un gran esfuerzo y dedicación del equipo, y que debe servir de guía para el trabajo del CAJ, se ha estimado pertinente establecer una metodología de planificación semestral obligatoria, con dos instancias en el año.</p> <p>Así, semestralmente cada CAJ realizará esta evaluación siguiendo el modelo de informe confeccionado por la DNPFAJ y en el plazo que ésta lo indique.</p> <p>Bimensualmente el/la Coordinador/a del CAJ deberá completar y enviar al/a la Coordinador/a Regional un informe de desempeño, siguiendo el modelo confeccionado por la DNPFAJ. El plazo para su envío será determinado por la DNPFAJ en cada oportunidad.</p> <p>Todos los informes serán remitidos por la Coordinación Regional al Responsable de Calidad de la DNPFAJ.</p> <p>Para más información sobre esta metodología de trabajo podrá acudir al documento sobre Planificación Estratégica del CAJ que compone parte del “Manual de Trabajo de los Centros de Acceso a Justicia”</p>
<p>Gestión de riesgos</p> <p><i>Enumere los riesgos asociados al cumplimiento de este objetivo</i></p>	<p>El incumplimiento a las acciones establecidas en los informes de planificación estratégica.</p>

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Datos del indicador # 1	
<p>Nombre del indicador y unidad de medida</p> <p><i>Enunciado breve que identifica el contenido del indicador, así como lo que se desea medir a través del mismo, pudiendo expresarse como un índice, tasa, razón, proporción, etc.</i></p>	<p>Cantidad total de consultas nuevas recibidas, en relación con el total de personas que realizaron al menos una consulta nueva en el mes</p>
<p>Fuente</p> <p><i>Origen de donde se alimentarán las variables de nuestro indicador</i></p>	<p>SICAJ y/o Planilla de Registro de Consultas</p>
<p>Responsable</p> <p><i>Indicar cargo y área de quien realiza la recopilación, el seguimiento y la comunicación.</i></p>	<p>Coordinador/a del CAJ</p>
<p>Fórmula del indicador</p> <p><i>Es el método de cálculo, la relación cuantitativa, expresada a través de una ecuación que involucra el uso de dos o más variables</i></p>	<p>Cantidad de consultas nuevas recibidas en el mes, dividido el total de personas que realizaron al menos una nueva consulta en el período.</p>
<p>Frecuencia de medición</p> <p><i>Periodo de tiempo establecido para el reporte del comportamiento del indicador.</i></p>	<p>Bimensual</p>
<p>Umbral de control / Umbral de cumplimiento</p> <p><i>Valor a partir del cual se considera que, si bien no se ha alcanzado del objetivo, se ha alcanzado un mínimo aceptable del mismo</i></p>	<p>No aplica</p>
<p>Observaciones</p>	

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Datos del indicador # 2	
<p>Nombre del indicador y unidad de medida</p> <p><i>Enunciado breve que identifica el contenido del indicador, así como lo que se desea medir a través del mismo, pudiendo expresarse como un índice, tasa, razón, proporción, etc.</i></p>	<p>Cantidad total de gestiones realizadas, en relación con la cantidad de consultas complejas atendidas en el mes</p>
<p>Fuente</p> <p><i>Origen de donde se alimentarán las variables de nuestro indicador</i></p>	<p>SICAJ y Planilla de Registro de Consultas</p>
<p>Responsable</p> <p><i>Indicar cargo y área de quien realiza la recopilación, el seguimiento y la comunicación.</i></p>	<p>Coordinador/a del CAJ</p>
<p>Fórmula del indicador</p> <p><i>Es el método de cálculo, la relación cuantitativa, expresada a través de una ecuación que involucra el uso de dos o más variables</i></p>	<p>Cantidad de gestiones realizadas en el mes, dividido el número de consultas complejas atendidas en el mismo período.</p>
<p>Frecuencia de medición</p> <p><i>Periodo de tiempo establecido para el reporte del comportamiento del indicador.</i></p>	<p>Bimensual</p>
<p>Umbral de control / Umbral de cumplimiento</p> <p><i>Valor a partir del cual se considera que, si bien no se ha alcanzado del objetivo, se ha alcanzado un mínimo aceptable del mismo</i></p>	<p>No aplica</p>
<p>Observaciones</p>	

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Datos del objetivo # 2	
<p>Objetivo</p> <p><i>Describe lo que se ambiciona o pretende respecto de lo que se hace</i></p>	<p>Lograr o mantener un volumen regular de requerimiento de servicios óptimo por parte de la comunidad de acuerdo con las condiciones de los CAJ</p>
<p>Tipo de objetivo</p> <p><i>Desempeño, Mejora, Satisfacción</i></p>	<p>Mejora</p>
<p>Resultado clave / Meta</p> <p><i>Es el resultado que debe ocurrir para considerar que el objetivo se ha alcanzado de manera satisfactoria.</i></p>	<p>a) Alcanzar un 10% de consultas iniciadas a raíz de derivaciones realizadas por otras Instituciones y ONG</p> <p>b) Alcanzar y/o mantener la cantidad de consultas nuevas mensuales indicada por la DNPFAJ para cada CAJ, en función de su localización y características particulares</p>
<p>Alineación con la política de calidad</p> <p><i>Con que objetivos estratégicos de la Política de la Calidad está asociado este objetivo</i></p>	<p>- Objetivo Estratégico #2. Elevar los estándares en la prestación de los servicios del Ministerio de Justicia a la comunidad y agilizar los plazos de los trámites involucrados.</p>
<p>Planificación de la tarea</p> <p><i>Cómo se va a lograr el objetivo. Estrategia, Acciones.</i></p>	<p>Se seguirá un procedimiento similar al establecido en la planificación del objetivo #1, al cual corresponde remitirse.</p>
<p>Gestión de riesgos</p> <p><i>Enumere los riesgos asociados al cumplimiento de este objetivo</i></p>	<p>El incumplimiento a las acciones establecidas en los informes de planificación estratégica.</p>

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Datos del indicador # 3	
<p>Nombre del indicador y unidad de medida</p> <p><i>Enunciado breve que identifica el contenido del indicador, así como lo que se desea medir a través del mismo, pudiendo expresarse como un índice, tasa, razón, proporción, etc.</i></p>	Relación entre las consultas nuevas recibidas y aquellas que se iniciaron por derivación de una institución pública u organizaciones de la sociedad civil
<p>Fuente</p> <p><i>Origen de donde se alimentarán las variables de nuestro indicador</i></p>	SICAJ y Planilla de Registro de Consultas
<p>Responsable</p> <p><i>Indicar cargo y área de quien realiza la recopilación, el seguimiento y la comunicación.</i></p>	Coordinador/a del CAJ
<p>Fórmula del indicador</p> <p><i>Es el método de cálculo, la relación cuantitativa, expresada a través de una ecuación que involucra el uso de dos o más variables</i></p>	Porcentaje de consultas iniciadas a raíz de una derivación realizada por una Institución Pública u ONG al CAJ, en relación al total de consultas iniciadas en el mes.
<p>Frecuencia de medición</p> <p><i>Periodo de tiempo establecido para el reporte del comportamiento del indicador.</i></p>	Mensual
<p>Umbral de control / Umbral de cumplimiento</p> <p><i>Valor a partir del cual se considera que, si bien no se ha alcanzado del objetivo, se ha alcanzado un mínimo aceptable del mismo</i></p>	No aplica
Observaciones	

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Datos del indicador # 4	
<p>Nombre del indicador y unidad de medida</p> <p><i>Enunciado breve que identifica el contenido del indicador, así como lo que se desea medir a través del mismo, pudiendo expresarse como un índice, tasa, razón, proporción, etc.</i></p>	Cantidad total de consultas recibidas en el mes
<p>Fuente</p> <p><i>Origen de donde se alimentarán las variables de nuestro indicador</i></p>	SICAJ y Planilla de Registro de Consultas
<p>Responsable</p> <p><i>Indicar cargo y área de quien realiza la recopilación, el seguimiento y la comunicación.</i></p>	Coordinador/a del CAJ
<p>Fórmula del indicador</p> <p><i>Es el método de cálculo, la relación cuantitativa, expresada a través de una ecuación que involucra el uso de dos o más variables</i></p>	Cantidad total de consultas recibidas en el mes
<p>Frecuencia de medición</p> <p><i>Periodo de tiempo establecido para el reporte del comportamiento del indicador.</i></p>	Mensual
<p>Umbral de control / Umbral de cumplimiento</p> <p><i>Valor a partir del cual se considera que, si bien no se ha alcanzado del objetivo, se ha alcanzado un mínimo aceptable del mismo</i></p>	Satisfacción del 75%
<p>Observaciones</p>	

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Funcionamiento del proceso	
Fuentes de entradas <i>Procesos precedentes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procesos administrativos del CAJ
Entradas <i>Materiales, información, energía que dan inicio al proceso y son necesarios para su correcto desarrollo</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de una persona ○ Derivación de una consulta por parte de otro organismo u organización ○ Identificación de una necesidad de asistencia legal por parte de los agentes del CAJ
Receptores de salidas <i>Procesos posteriores</i>	Consultante
Salidas <i>Producto o servicio finalizado que es entregado al usuario</i>	<p>Atención brindada con respeto, compromiso, responsabilidad, información clara y suficiente, colaboración, dedicación, honestidad, transparencia, integridad, probidad, confidencialidad y dignidad.</p> <p>Efectividad en el servicio.</p>
Flujo o descripción de los pasos del proceso <i>Desde inicio a la finalización</i>	VER EN PROCEDIMIENTO PARTICULAR
Puntos de control <i>Controles necesarios para adecuar los servicios a las características esperadas y evitar que los usuarios reciban servicios defectuosos</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Admisión ○ Registración en SICAJ ○ Asignación de profesional/es ○ Gestión ○ Finalización de intervención ○ Finalización de consulta
Documentos <i>Documentación necesaria para la operación del proceso</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Instructivo acceso a documentación ○ Sistema de Gestión de Calidad

La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ

Servicio o Producto no conforme

Definición

Detalle de los servicios o productos del proceso que no cumplen con los requisitos (del usuario o legales y reglamentarios)

- Atención brindada sin respeto, compromiso, responsabilidad, información clara y suficiente, colaboración, dedicación, honestidad, transparencia, integridad, probidad, confidencialidad y dignidad.
- Inefectividad en el servicio.

Relevamiento de la Percepción del Usuario

Metodología

Metodología utilizada para relevar la percepción del usuario / destinatario de la salida o resultado del proceso, detallando entre otras acciones: 1) que herramienta o medio se utilizará, 2) como se realizara el relevamiento, 3) cómo y adonde se reunirá la información recopilada, 4) cómo se efectuara su procesamiento para obtener información útil para el conocimiento de la percepción del usuario y la toma de decisiones respecto a la satisfacción de sus requisitos.

La DNPFAJ analizará, semestralmente, los siguientes indicadores :

Obteniendo del SICAJ la proporción de:

Cantidad de consultas ingresadas a raíz de una recomendación realizada por un/a usuario/a anterior o por personas que ya habían concurrido al CAJ en otra oportunidad.

LINEA 0800

Análisis cualitativo de las quejas recibidas a través de la línea del 0800-222-3425 de cada Centro de Acceso a justicia.



PRIMERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

EL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE LOS CAJ (SICAJ)



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

ADVERTENCIA PRELIMINAR

LOS DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SICAJ SE ENCUENTRA SUJETA A LA PROTECCION ESTABLECIDA POR LA LEY Nº 25.326 DE DATOS PERSONALES Y NORMAS CONCORDANTES.

La Ley Nº 25.326 tiene por objeto *“la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros, bancos de datos, u otros medios técnicos de tratamiento de datos, sean estos públicos, o privados destinados a dar informes, para garantizar el derecho al honor y a la intimidad de las personas, así como también el acceso a la información que sobre las mismas se registre, de conformidad a lo establecido en el artículo 43, párrafo tercero de la Constitución Nacional”*.

Todo/a agente de la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia deberá abstenerse de utilizar, divulgar a terceras personas y/o revelar sin causa justificada y sin consentimiento libre, expreso e informado de su titular cualquier información registrada en el SICAJ, salvo previa, expresa y fehaciente autorización de la DNPFAJ.

Quedará exceptuada de esta protección la información que sea necesaria a los efectos de derivar una consulta a otro/s organismo/s, llevar adelante una articulación institucional, realizar cualquier otra gestión necesaria para garantizar los derechos de un/a consultante, en ejercicio de competencias propias de los Centros de Acceso a Justicia, o por requerimiento de autoridad judicial competente.

Todos/as los/las agentes de los CAJ deberán tomar las medidas necesarias para garantizar la protección de toda la información registrada en el SICAJ.

El incumplimiento a esta disposición generará la responsabilidad estipulada por la normativa vigente en la materia.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

I. OBJETIVO E IMPORTANCIA DEL SICAJ

De conformidad con el Programa de Calidad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado mediante Resolución N° 428/16, en el año 2016 se ha desarrollado el **Sistema informático de Gestión los Centros de Acceso a Justicia (SICAJ)** como herramienta para la registración de toda la actividad de los CAJ, de la Línea 0800-222-3425 y del Área de Atención al Ciudadano.

Este sistema tiene entre sus objetivos principales:

- ❖ **Permitir el acceso** inmediato a la información de los/as consultantes y de sus consultas para elevar la calidad de la atención.
- ❖ **Generar** una base de datos que permita identificar necesidades jurídicas en los territorios donde se encuentran emplazados los CAJ.
- ❖ **Registrar** las tareas realizadas por los/as Agentes en la atención de las consultas recibidas y en su relación con la Comunidad y con otras instituciones estatales.
- ❖ **Producir** estadísticas fidedignas de la atención realizada.
- ❖ **Reducir** la utilización de papel.

Es OBLIGACION de todos/as los/as agentes el uso del SICAJ para registrar la TOTALIDAD de las gestiones y actividades institucionales que efectúen, conforme los CRITERIOS que se establecen en el presente Manual.

El uso adecuado del SICAJ mejora la calidad del servicio y reduce el tiempo de la atención, especialmente de las consultas complejas. El registro completo de las necesidades jurídicas de los/as consultantes y de las acciones realizadas por el CAJ para resolverlas (gestiones) permiten comprender integralmente la “historia” de esa persona, la evolución de sus consultas y las acciones desarrolladas desde la política pública de Acceso a la Justicia, ponderar su impacto y adoptar iniciativas de mejora y fortalecimiento futuro de los servicios.

Cuando la registración se realiza correctamente, cada agente puede acceder fácilmente a los antecedentes de la persona y a las gestiones realizadas por otros/as compañeros/as; lo cual favorece una respuesta integral y colaborativa, al considerarse el universo de problemas o situaciones que aquella atraviesa. Al mismo tiempo, la carga actualizada permite reducir el tiempo de la atención, ya que se accede rápidamente al estado de cada una de las consultas.

Por el contrario, cuando las consultas se registran en forma incompleta o no son actualizadas, se pierde la coherencia de la información sobre el consultante y la consulta,

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

lo que imposibilita comprender sus “historias” y organizar respuestas adecuadas. No sólo eso, también se incrementa la posibilidad de re-victimizar a la persona y de equivocar la respuesta entregada como resultado de información insuficiente, inexacta o desactualizada obrante en el SICAJ.

Finalmente, la correcta registración permite también dar cuenta del trabajo real realizado por cada CAJ y mejorar la recolección de datos para la planificación de la política pública.

1.a. ¿Qué hacer si un CAJ no tiene acceso a internet?

Si por cualquier motivo un Centro de Acceso a Justicia se encontrase impedido acceder al SICAJ, deberá utilizar el “Registro de Actividad del CAJ”. Este registro es un archivo de Microsoft Access que emula las funcionalidades del SICAJ, el que puede ser utilizado sin conexión a internet.

Su uso está dirigido EXCLUSIVAMENTE a aquellos CAJ que no cuentan con la posibilidad de utilizar el SICAJ de manera permanente o durante un período de tiempo prolongado debido a razones de conectividad a internet.

En tal caso, la Coordinación del CAJ deberá requerir a la Coordinación Regional la autorización para comenzar a utilizarlo. Concedida ella, la Coordinación Regional deberá informarlo a la DNPFAJ.

Mensualmente, la Coordinación del CAJ remitirá a la Coordinación Regional el archivo completo con toda su actividad registrada, quien lo remitirá a la DNPFAJ para su archivo en el servidor del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El instructivo de su uso puede ser requerido a la DNPFAJ o descargado desde el SICAJ en el menú “Documentos, Guías y Manuales/Manual de la Política Pública de Acceso a la Justicia”.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

II. EL ACCESO AL SICAJ Y LA CLAVE DE USUARIO/A

Para acceder al SICAJ debe ingresarse al Portal de Acceso que se encuentra en el escritorio en la mayoría de las computadoras o, en su defecto, siguiendo los siguientes enlaces web:

- ❖ <https://as.jus.gov.ar> en aquellos CAJ que no cuentan con el “router” del MINJUS. A este sitio puede ingresarse desde cualquier PC, siempre y cuando cumpla con los requisitos de seguridad requeridos por el servidor del Ministerio.
- ❖ <https://accesoalajusticia.jus.gob.ar> en aquellos CAJ que sí cuenten con el “router” del MINJUS instalado.

Al ingresar, deberá introducirse el nombre y contraseña del/de la usuario/a, los cuales son suministrados/as por la DNPFAJ al momento de dar de alta al/a la agente en el SICAJ.

IMPORTANTE

LA DNPFAJ otorga una clave inicial, la que deberá ser modificada por el/la agente tras su primer ingreso.

Periódicamente el SICAJ exigirá cambiar la clave por motivos de seguridad informática. Es importante que el/la agente conserve y recuerde aquella.

En caso de poseer cualquier problema para acceder al SICAJ, deberá seguirse el procedimiento establecido en el documento de “Procedimiento Administrativos de los CAJ”

Toda la información que se registre durante esa sesión será realizada a nombre del/de la agente con cuyo usuario/a se hubiera ingresado.

ADVERTENCIA. Cada agente deberá operar el SICAJ sólo con su usuario/a, pues su labor se verá reflejada en las cargas que se realicen a su nombre.

Un agente puede estar vinculado a uno o más CAJ, que serán aquellos en los que preste tareas, por lo que luego de ingresar al SICAJ deberá seleccionar el CAJ e itinerancia (de corresponder) donde haya recogido la consulta que desea registrar y luego pulsar el

botón  .

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

Seleccione la Dependencia:

Dependencia:

Organismo:

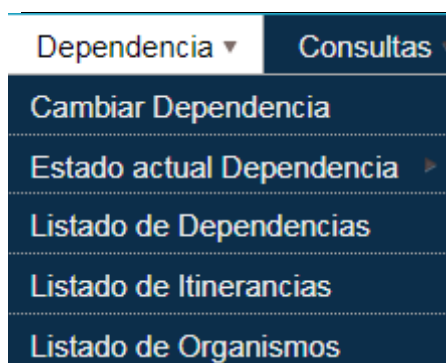
El alta de nuevas itinerancias en el SICAJ son responsabilidad de los/las Coordinadores/as Regionales.

III. LAS FUNCIONES DEL SICAJ

Al ingresar al SICAJ, se despliega su menú principal:



III.a. El Módulo de “Dependencias”



El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

❖ **Cambiar Dependencia** permite cambiar el CAJ o la Itinerancia en el cual se encuentra el/la agente (y en la cual se registrarán las consultas o gestiones) sin necesidad de desloguearse.


❖ **Estado Actual de Dependencia** indica si la oficina del CAJ se encuentra abierta o cerrada. Como primera actividad del día, el/la primer/a agente que ingrese al CAJ deberá “abrirlo” y al retirarse el/la último/a “cerrarlo”.

No obstante, todas las noches todas las dependencias cambian a estado “cerrado”.

Este estado se refleja en la parte superior derecha de la pantalla:



❖ **Listado de Dependencias** permite acceder a toda la información sobre los Centros de Acceso a Justicia del país, incluyendo dirección, teléfono, correo electrónico, agentes que prestan tareas, datos de la coordinación, entre otros.

Para ver la información debe seleccionarse en el botón  del CAJ deseado.

❖ **Listado de Itinerancias** contiene todas las itinerancias que efectúan todos los CAJ del país.

❖ **Listado de Organismos** visualiza todos los organismos que están dados de alta en el SICAJ, los que servirán para registrar las derivaciones de consultantes o consultas que se reciban o realicen.

En caso de que quiera agregarse un nuevo organismo u organización, debe solicitárselo al/a la Coordinador/a Regional mediante correo electrónico, indicando su nombre completo y, en su caso, al Poder y Jurisdicción al que pertenece. La Coordinación Regional elevará la solicitud a la DNPFAJ para que se evalúe la pertinencia de la registración solicitada y, de corresponder, realice su alta.

La evaluación que realiza la DNPFAJ tiene por finalidad evitar duplicaciones y verificar que el organismo u organización sea registrado correctamente, garantizando la sustentabilidad y funcionalidad del registro.

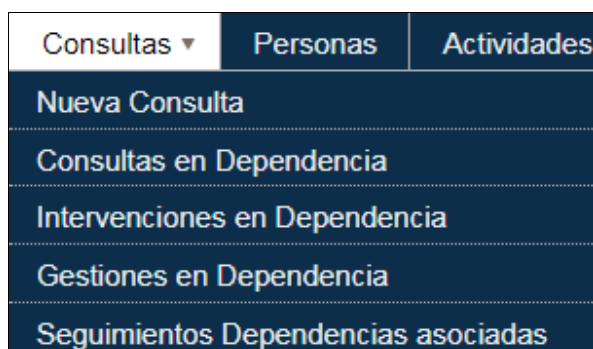
A la vez, a fin de evitar la multiplicidad de organismos (que dificultaría el uso de esta herramienta) no se darán de alta oficinas descentralizadas, sino que cada organismo, institución u organización será registrada en una única oportunidad. Veamos algunos ejemplos:

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

- No se registrará cada oficina descentralizada de organismos nacionales (ANSES, PAMI, Migraciones, etc.), sino que se lo hará una única vez como un organismo nacional.
- No se registrará cada comisaría, escuela u otros organismos provinciales, sino que se dará de alto un único organismo denominado, por ejemplo, “Poder Ejecutivo – Comisaría” o “Poder Ejecutivo – Escuelas primarias”.
- Similar decisión se adoptará con los Juzgados, fiscalías y defensorías, sólo realizando una separación por fuero o especialidad, por ejemplo “Poder Judicial – Juzgado Civil”

En caso de que un CAJ desee identificar la dependencia específica, deberá consignarlo en el detalle de la consulta o intervención.

III.b. El Módulo de Consultas



A las primeras dos opciones también puede accederse desde el menú principal seleccionando los íconos:



Alta Consulta



Consultas en
Dependencia

- ❖ **Nueva Consulta (o Alta Consulta):** se analizará en un apartado particular.
- ❖ **Consultas en Dependencia:** permite acceder todas las Consultas dadas de alta en el SICAJ por el CAJ, sus detalles y efectuar las búsquedas que se deseen.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

- ❖ Similar información de las intervenciones y gestiones realizadas por el CAJ puede obtenerse ingresando a ***Intervenciones en Dependencia*** o ***Gestiones en Dependencia***.
- ❖ ***Seguimientos Dependencias Asociadas***: visualiza todas las consultas que se encuentren en trámite y que no posean movimientos durante los últimos 15 días.

III.c. El Módulo de Personas

El SICAJ permite buscar a cualquier Consultante que haya concurrido a un CAJ del país. También puede ingresarse desde el menú principal seleccionando el ícono:



Personas

Para ver su información deberá seleccionarse el botón  .

III.d. El Módulo de Actividades Institucionales

El SICAJ reconoce el registro de las actividades Institucionales, a cuyo módulo puede accederse también desde el menú principal seleccionando el ícono:



Actividades
Institucionales

El SICAJ reconoce los siguientes tipos de actividades:

- ❖ **Articulación Institucional**: Consiste en la interacción entre el CAJ y otro organismo público u organización de la sociedad civil, cuyo motivo es ajeno a la atención de una consulta individual (en tal caso, la articulación se carga como una gestión de esa consulta).

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

La articulación puede tener por finalidad, entre muchas otras, presentar los servicios del CAJ o conocer las funciones y capacidades del organismo u organización, mejorar la relación y derivaciones entre ambos, planificar actividades de empoderamiento legal comunitario en conjunto, realizar diagnósticos territoriales o asistirlos en la ejecución de un proyecto.

Se incluyen aquí las actividades desarrolladas en el marco de una participación de una red comunitaria.

- ❖ **Charla informativa:** La charla informativa consiste en proporcionar a varias personas información sobre el contenido de uno o varios derechos y temáticas relacionadas con el/los mismo/s. Es una actividad que no tiene continuidad en el tiempo, es dinámica, informal y su contenido se puede determinar con base en los temas de consulta más recurrentes en cada CAJ o bien por solicitud de las personas consultantes o de una organización o institución aliada.
- ❖ **Taller:** El taller es una metodología de trabajo donde se integran la teoría y la práctica. Se favorece la participación de las personas asistentes, abordando el contenido de la temática desde el "saber hacer"; es decir, se aprende haciendo y priorizando la búsqueda de respuestas o soluciones hacia la temática abordada. Está dirigida a un público específico seleccionado por el CAJ, de acuerdo a su estrategia territorial o bien a solicitud de la población beneficiaria, instituciones u organizaciones del territorio, previo análisis interno de su utilidad e impacto.
- ❖ **Capacitación del CAJ a terceros:** La capacitación a terceros se trata de una actividad de empoderamiento legal comunitario que se realiza durante varias jornadas y/o actividades y está dirigida a formar a varias personas en una o más temáticas para que puedan ser promotores o difusores de ellas en su comunidad.
- ❖ **Operativos:** El operativo consiste en visitar un barrio o localidad en una única oportunidad con el fin de proveer servicios de acceso a la justicia (orientación, asesoramiento, asistencia en temas particulares, etc.) y/o cooperar institucionalmente con otras agencias estatales en el abordaje de un territorio.
- ❖ **Difusión del CAJ:** Actividades que tienen por fin ampliar el conocimiento comunitario de los CAJ, e incrementar y diversificar el requerimiento de sus servicios.
- ❖ **Reunión de equipo:** Reuniones internas entre los/as agentes del CAJ para reflexionar sobre sus prácticas y definir estrategias de trabajo generales. No se incluyen las reuniones realizadas en el marco de la atención de una consulta en particular (en tal caso sería una gestión).

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

- ❖ **Capacitación del personal del CAJ:** Actividad donde uno/a o más agentes del CAJ reciben una capacitación por parte de la DNPFAJ o por otro organismo u organización.
- ❖ **Otra:** Deberá describirse el tipo de actividad de que se trate.

Para crear una nueva Actividad Institucional debe seleccionarse el botón

+ NUEVO EVENTO

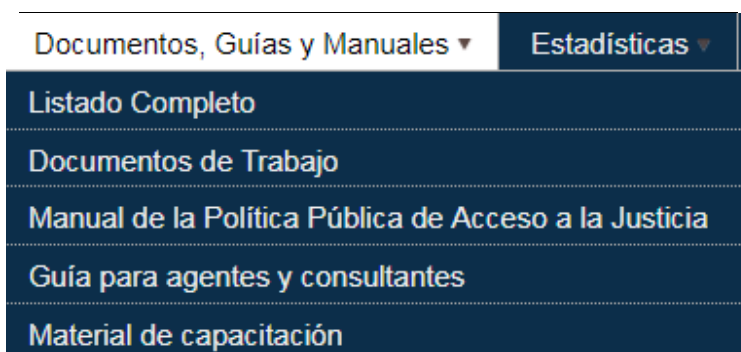
Al crear una nueva actividad institucional el SICAJ solicitará ingresar la siguiente información:

- Dependencia
- Fecha
- Lugar
- Organismos estatales intervinientes
- Organismos de la sociedad civil intervinientes
- Cantidad de personas participantes
- Duración
- Descripción de la actividad
- Tipo de actividad
- Compromisos asumidos
- La posibilidad de adjuntar archivos (fotografías, documentos de texto y archivos PDF, entre otros)

Será obligación de la Coordinación del CAJ registrar todas las actividades institucionales en las que participe el CAJ.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

III.e. El Módulo de “Documentos, Guías y Manuales”



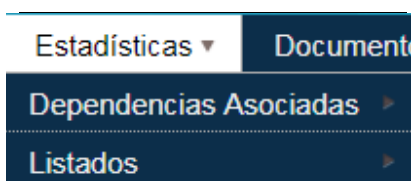
Se trata de un módulo donde se pondrán a disposición de todos/as los/as Agentes de los CAJ los Documentos de trabajo, guías, manuales y documentos de capacitación confeccionados y/o utilizados por la DNPFAJ; incluyendo el presente manual.

Para descargar un documento, deberá seleccionarse su ícono:



Planilla_PAPEL.pdf (application/pdf) - 740.25
KB

III.f. El Módulo de “Estadísticas”

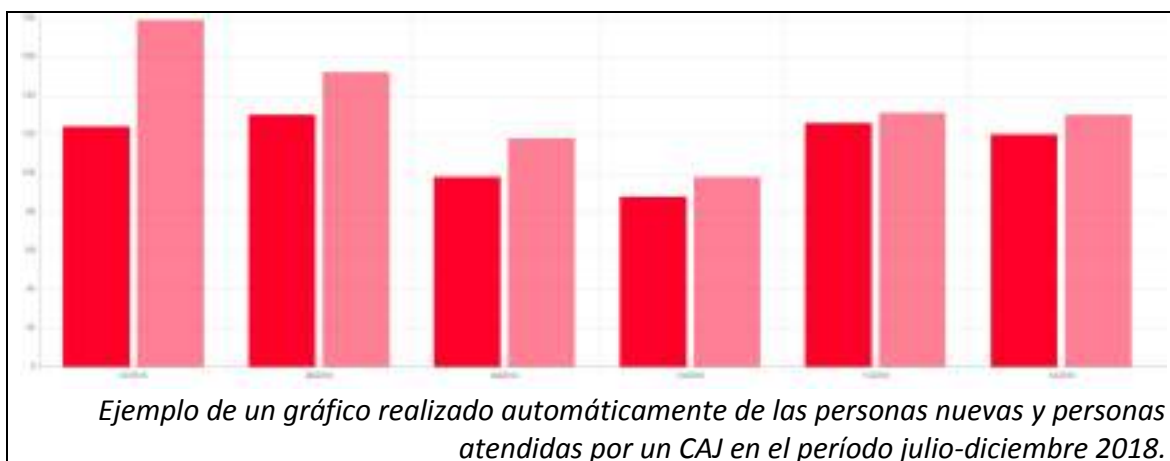


En este módulo podrán encontrarse diferentes herramientas para facilitar el análisis del trabajo realizado por los CAJ.

- ❖ **Dependencias Asociadas.** Produce gráficos automáticos de algunos de los principales indicadores de la atención (personas, consultas, gestiones, etc.). A continuación, veamos algunos ejemplos:
 - **Personas Nuevas y Personas atendidas:** Grafica el total de personas atendidas y el total de personas nuevas registradas mensualmente, pudiéndose elegir libremente el período que deseen consultarse.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

- **Consultas nuevas, atendidas y complejas:** Muestra el total de consultas nuevas registradas (excluyendo a las que tengan como tema “consultas para organismos alojados en el CAJ), el de consultas complejas nuevas (consultas que posean al menos una intervención diferente a “orientación”) y de consultas “atendidas” (consultas que han sido gestionadas en el mes, independientemente de la fecha en que esa consulta hubiese sido dada de alta). Todo ello, también desagregada en forma mensual
- **Intervenciones y Gestiones Nuevas:** Exhibe el total de intervenciones y gestiones realizadas, desagregadas por mes.



- ❖ **Listados/Consultas y Personas de Dependencias Asociadas:** Esta herramienta permite el libre entrecruzamiento de personas con consultas, pudiéndose filtrar por cualquiera de los campos de cada una de ellas.
Por ejemplo, puede obtenerse el total de consultas sobre violencia de género, sufridos por mujeres menores de 30 años de nacionalidad uruguaya que hayan llegado al CAJ derivadas de otros organismos.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

IV. HERRAMIENTAS DEL SISTEMA

El SICAJ cuenta con dos herramientas que permiten trabajar con la información que ha sido registrada en los diferentes Módulos del SICAJ:

- Los filtros
- La descarga de información


Ambas se encuentran en todos los Módulos del SICAJ.

IV.a. *Los “filtros”*

Esta herramienta permite identificar las consultas, personas, intervenciones, gestiones, actividades institucionales, etc. según distintos criterios.

Por ejemplo, se podrán seleccionar las consultas según su tema, las personas por nacionalidad o género o las actividades institucionales según su tipo.

Asimismo, podrá utilizarse para buscar a una persona, una consulta o actividad institucional en particular.

Para acceder a esta herramienta, debe pulsarse el botón  de la parte superior izquierda de la pantalla. Veamos, como ejemplo, el filtro del Menú “Consultas de la Dependencia”:





Tras hacerlo, se desplegará un buscador que permitirá buscar los elementos en cuestión, pudiendo seleccionarse uno o varios filtros a la vez:

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

IV.b. La herramienta de descarga de información

Si se desean obtener estadísticas, confeccionar gráficos o utilizar la información para la planificación y mejora del Servicio del CAJ, podrá descargarse en un archivo de Access o Excel, según se prefiera, toda la información existente en el Sistema.

Para hacerlo, deben pulsarse los botones   ubicados en la parte superior izquierda de la pantalla. Siguiendo con nuestro ejemplo de “Consultas de la Dependencia”:

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)



Al hacerlo, automáticamente se descargará el archivo con la información del menú en que uno/a se encuentre y según los filtros que se hubiesen elegido.

Esto significa que puede utilizarse la herramienta de filtrado para elegir, por ejemplo, las consultas del tema violencia y luego descargar los resultados que hubiera arrojado, para trabajar con ellos y cruzar distintas variables.

V. LA CARGA DE PERSONAS Y CONSULTAS

El SICAJ refleja la forma de trabajo de los Centros de Acceso a Justicia, facilitando la labor de los/las agentes en la atención de las consultas, al permitir el acceso inmediato a la información de los/as consultantes y el estado de las intervenciones efectuadas desde el CAJ.

Así, el Sistema se organiza del siguiente modo:

Un/a consultante

↳ Puede poseer *infinitas* **consultas**, cada una relativa a un único tema.

↳ Cada consulta puede poseer *diferentes* **intervenciones**.

↳ Cada intervención puede tener *infinitas* **gestiones**, realizadas por uno/a o más agentes del CAJ.

Una **CONSULTA** es el problema, conflicto o necesidad que acerca el/la consultante al CAJ y activa la prestación de servicios de su parte. Una **CONSULTA** sólo podrá versar sobre un único **TEMA**. Obviamente, puede ser que de una misma entrevista con un/a consultante surjan varias problemáticas y, por ende, varias consultas.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

Para resolver esas consultas, el equipo del CAJ puede efectuar una o más **INTERVENCIONES**, las que pueden variar entre una simple orientación hasta otras más complejas como un patrocinio jurídico o una mediación comunitaria. Una misma consulta puede dar lugar, entonces, a varias clases de intervenciones. La creación de una consulta nueva da lugar necesariamente, al menos, a una intervención.

En el marco de cada intervención, diferentes Agentes del CAJ realizan tareas, en forma individual o conjunta, tales como entrevistas con consultantes, llamados telefónicos, confección de escritos o articulaciones institucionales, entre muchas otras. Estas tareas son registradas en el SICAJ como **GESTIONES**.

VEAMOS UN EJEMPLO.

Se presenta un consultante al CAJ porque una empresa de electrodomésticos se niega a reconocerle la garantía de un producto defectuoso.

Primero se abrirá **UNA** intervención de **ASESORAMIENTO**, que estará formada por las siguientes gestiones, TODAS las cuales deben registrarse en el SICAJ:

1. **ENTREVISTA.** Se entrevista con la administrativa del CAJ, quien le solicita la documentación de la compra del producto, la garantía y realiza las preguntas preliminares del caso. Le solicita al consultante que vuelva al día siguiente para que la abogada del CAJ, que se encuentra en una itinerancia, pueda estudiar el caso
2. **ANÁLISIS INDIVIDUAL DEL CASO.** Esa misma tarde, la abogada del CAJ estudia el caso.
3. **ENTREVISTA.** Al día siguiente vuelve el consultante y se entrevista con la abogada, quien le explica cuáles son sus derechos y las opciones que posee, ante lo cual el consultante decide enviar una carta documento a la empresa.

Entonces, se finaliza esa intervención de asesoramiento y se abre **UNA** intervención de **ASISTENCIA**, que tendrá las siguientes gestiones:

1. **CONFECCION DE ESCRITO.** Redacción de la Carta Documento por parte de la abogada.
2. **LLAMADO / CORREO.** El Administrativo del CAJ se comunica con el consultante para preguntarle si pudo diligenciar la Carta Documento y si ha tenido una respuesta. El consultante manifiesta que pudo diligenciar la Carta documento hace varios días pero que aún no tuvo respuesta. Se registra que debe volver a llamárselo dentro de una semana.
3. **LLAMADO / CORREO.** La abogada del CAJ, en esta oportunidad, realiza el seguimiento, llamando al consultante para preguntarle si ya ha tenido

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

una respuesta de la empresa. El consultante manifiesta que la empresa le respondió, pero que no entiende su contenido. Se cita al consultante al CAJ y se le pide que traiga la respuesta de la empresa.

4. **ENTREVISTA.** El consultante vuelve a entrevistarse con la abogada del CAJ, quien analiza la carta documento y le explica que debe comunicarse telefónicamente con la empresa para coordinar la reparación.
5. **LLAMADO / CORREO.** La abogada del CAJ asiste al consultante comunicándose telefónicamente con la empresa y coordinando la reunión. Se registra que debe llamarse al consultante una semana más tarde para ver si se ha reparado el producto.
6. **LLAMADO / CORREO.** El Administrativo del CAJ llama al consultante, quien le indica que no ha tenido problema y el producto ha sido reparado.

Como vemos, se trata de **1 (UNA) única consulta**, que posee **2 (DOS) intervenciones**, las cuales tiene **3 (TRES) y 6 (SEIS) gestiones**, respectivamente.

CONSULTA (Producto defectuoso)	INTERVENCIÓN 1 (Asesoramiento)	Gestión 1 (Entrevista)
		Gestión 2 (Análisis individual del caso)
		Gestión 3 (Entrevista)
	INTERVENCIÓN 2 (Asistencia)	Gestión 1 (Confección de escrito)
		Gestión 2 (Llamado telefónico)
		Gestión 3 (Llamado telefónico)
		Gestión 4 (Entrevista)
		Gestión 5 (Llamado telefónico)
		Gestión 6 (Llamado telefónico)

Las consultas poseen un “estado” y las intervenciones una “etapa” que permitirá identificar si se encuentran en trámite o ya fueron finalizadas. Ello en tanto el SICAJ es esencialmente un sistema de gestión y no una herramienta sólo para la obtención de estadísticas, permitiendo el seguimiento de los casos e incluso alertando cuando una consulta se encuentra “en trámite” pero sin movimientos durante un período considerable.

Una vez que se hayan efectuado todas las gestiones posibles se habrá finalizada la intervención y, de la misma manera, una vez que se hayan concluido todas las

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

intervenciones se tendrá por finalizada la consulta. La finalización de una intervención y consulta deberá ser efectuada en forma manual por el/la Agente que realice su última gestión.


V.a. El Menú de creación de consultas y personas

Al Menú de creación de consultas puede ingresarse mediante la opción de “Alta Consulta” en el menú principal o “Nueva Consulta” en el Módulo “Consultas”.

Al hacerlo se accederá a una pantalla que posee un campo en el que deberá ingresarse los datos a fin de corroborar si ya ha sido “dada de alta” en el SICAJ como consultante, por ese o por otro CAJ.

Los datos pueden ser apellido y nombre, DNI, Número ID o alias del consultante a quien se dará el servicio.






Si la persona ya había sido dada de alta, se desplegarán todas las consultas que ella hubiera efectuado en cualquier CAJ, con sus respectivos detalles (fecha, estado, CAJ que ha intervenido, etc.), además de dos botones que permiten crear una Nueva Consulta o una Nueva Consulta Rápida, según corresponda. Podrá ingresarse a la consulta para ver toda su información pulsando el botón .



El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

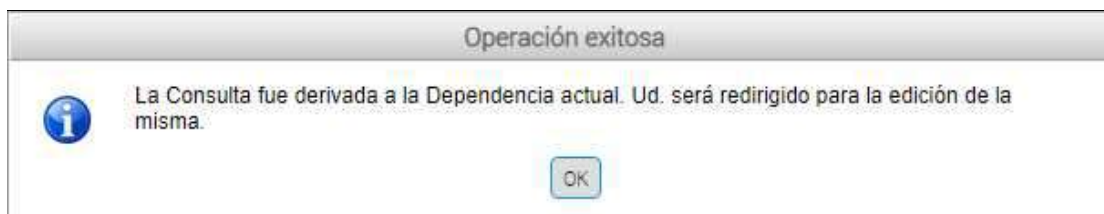


El/la Agente podrá optar entre editar una CONSULTA ya existente (pulsando el botón ) o crear una nueva, si el/la consultante viniese por un problema diferente a los que ya se habían registrado.

Si la consulta se encontrase como asignada a otro CAJ, aparecerá un botón “derivar”  en lugar del de “edición” (). Al seleccionar el botón “derivar” se desplegará la siguiente ventana:



Seleccionando “ok” la consulta automáticamente será derivada al CAJ y se permitirá su edición:



Estos movimientos entre los diferentes CAJ quedarán registrados en el historial de la consulta como “Consulta derivada por Dependencia de destino”.


El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

V.b. El alta de una nueva persona

En caso de que la persona no se encontrase registrada en el Sistema, automáticamente se desplegarán los botones “Nueva Consulta Rápida y Persona” y “Nueva Consulta y Persona”.



Es importante destacar que si el/la consultante ya había sido dado de alta, deberán revisarse sus datos para corroborar que ellos se hubieran cargado y se mantengan actualizados. En caso de que no fuese así, corresponderá actualizarlos.

Al seleccionar la creación de una nueva persona, se abrirá el menú de la consulta, debiéndose pulsar el botón **Personas** , tras lo cual se desplegará el siguiente menú, donde deberá seleccionarse “Crear Persona”:



Al generar una **“Nueva Persona”**, el SICAJ solicitará:

- Datos personales (Nombre, fecha de nacimiento, Nacionalidad)
- Documentación
 - Se incluyen las opciones “Indocumentado” (si nunca fue documentado/a) y “No sabe/No contesta” (cuando se niega a dar la información o no sabe si se encuentra documentado)
- Datos de contacto
- Domicilio
 - Se incluye la opción “situación de Calle
- Otros datos complementarios con fines estadísticos, que resultan de vital importancia para conocer la composición de los/as Consultantes
- Posibilidad de subir documentación (Imágenes, archivos de Word, etc)

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

BUENAS PRACTICAS PARA LA REGISTRACION DE PERSONAS

Evitar la duplicación de personas

La carga duplicada de personas se debe, en general, a dos razones:

- ❖ No se busca correctamente a la persona en el menú “Alta de Consulta” antes de darle su alta.
- ❖ Al dar de alta una persona se registran incorrectamente su nombre o su documento de identidad, por lo que luego no puede ser identificada.

Como realizar la carga correcta: Una forma sencilla de evitar la duplicación de personas es preguntarle a la persona, en la primera entrevista, si ya ha concurrido al CAJ en otra oportunidad. Ténganse en cuenta que al completar el campo “llegó aquí por” de la consulta, esa información deberá ser requerida, por lo que adelantar la pregunta no implica una carga extra. Por supuesto, a veces una respuesta negativa no implica necesariamente que la persona no hubiese asistido a ese u otro CAJ, pero reduce notablemente el margen de error.

Para asegurarse que la persona no haya sido dada de alta anteriormente, debe introducirse correctamente sus datos (nombre, apellido y documentos de identidad) en el buscador, buscándola por ambos campos en cada oportunidad.

Asimismo, al dar de alta una persona es fundamental que la carga de datos se realice correctamente y de forma consciente, evitando cualquier error de tipeo u omisión en la carga de su nombre, apellido y documento de identidad.

Por ejemplo, si al registrar a la persona no se consigna su segundo nombre o apellido (“María” en lugar de “María Laura”) o se tipea incorrectamente (por ejemplo, consignando “Jonatan” en lugar de “Jonathan”), esa persona luego no podrá ser “encontrada” por otro/a compañero/a.

Registrar los datos complementarios

Es importante que se registren los campos complementarios (otros datos) de persona, especialmente al dar de alta consultas complejas. Estos datos son: “Atención de la Salud”, “Nivel de Instrucción”, “Actividad Principal” y si “Posee Discapacidad”.

Recogiendo esta información se podrá analizar posteriormente la composición y perfil de las personas que asistes al CAJ y, con esa información, mejorar la planificación de la política pública.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

Registrar el teléfono de contacto

En todos los casos debe requerirse un teléfono de contacto, lo que resulta especialmente importante para contactar a los/as consultantes cuando se precisa realizar un seguimiento.

Por tal motivo, si la persona no contase con uno, puede solicitársele el teléfono de un familiar, vecino, etc. (aclarándolo así en el Sistema).

Asimismo, debe anteponerse siempre el código de área.


Georreferenciar del domicilio

Tras cargar el domicilio de la persona es importante pulsar el botón “georreferenciar”.

En el futuro, se incorporará una herramienta que permitirá visualizar en forma georreferenciada las personas y las consultas. Si la carga no se realiza correctamente, tal herramienta no podrá ser aprovechada por el CAJ con las personas ya registradas.



Téngase en cuenta que no es necesario cargar todos los datos del domicilio para poder realizar la georreferenciación. En la mayoría de los casos basta con indicar la calle, su numeración y la localidad para la correcta georreferenciación.

Si el sistema no georreferencia correctamente el domicilio, se puede mover manualmente el marcador de la ubicación () al lugar deseado.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

V.c. Registrando una nueva consulta

Al crear una nueva consulta deberán completarse los siguientes campos:

Detalle de la Consulta

Categoría: El Estado en su Género

Subtema: [dropdown menu]

Tema: [dropdown menu]

Fecha de recepción: [dropdown menu]

Legislación: [dropdown menu]

Estado: En trámite

Observaciones: [text area]

Archivos adjuntos: [dashed box with text: Arrastre todos los archivos a subir aquí]

- ❖ **Temas y subtemas:** Deberá seleccionarse una de las opciones del nomenclador preestablecido, correspondiente al tema y subtema en que encuadre la consulta. Si bien cada consulta solo podrá versar sobre un único Tema, podrá vincularse con varios subtemas simultáneamente.

Ejemplo. Si una persona que concurre al CAJ manifiesta un problema con relación a la tenencia de sus hijos/as y, por otro lado, sufrir acoso laboral por parte del empleador, deberán generarse dos consultas diferenciadas, una por cada tema.

Aclaración respecto de la categoría subtema “Otros”: Debe ser utilizada de carácter excepcional, luego de concluir que no existe tema ni subtema que la abarque. Antes de proceder a su carga, esta situación debe ser informada a su Coordinador/a a fin de dilucidar si es factible categorizar la consulta en una de las opciones vigentes o elevar la propuesta de sumar un nuevo tema a los fines metodológicos.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

- ❖ **Breve descripción del motivo de la consulta:** Para este campo, la claridad y la capacidad de resumen son fundamentales. Es necesario que en pocas líneas se registre en forma clara y concisa el conflicto o motivo por el cual el/la consultante se acercó al CAJ. Es importante destacar que lo que aquí se debe consignar no es una descripción de las gestiones que realiza el CAJ para solucionar el problema que motiva la consulta, sino el problema en sí mismo.
- ❖ **Llegó aquí por:** En este apartado deberá consignarse la manera por la que el equipo del CAJ toma conocimiento de la consulta y/o la persona tomó conocimiento del CAJ.

Las opciones que reconoce el SICAJ son:

- **Concurrió en otra oportunidad:** El consultante ya había asistido al CAJ por otra consulta.
- **Derivado de otro CAJ:** Si la persona llegó derivada de otro CAJ y, por error, esa consulta no se dio de alta en el SICAJ.
- **Derivado de otro organismo:** La persona fue recomendada por otro organismo u organización, debiéndose seleccionar de la lista desplegable cuál ha sido aquel.
- **Envío Carta al Ciudadano / Oficio Judicial:** Reservado, salvo en casos excepcionales, para el área de Atención al Ciudadano y para CENAVID, respectivamente.
- **Folletos / Por Carteles en la Vía Pública / Por Publicidad en Internet / Por Publicidad en la Radio:** La persona llega producto de una acción de difusión. La cartelería incluye a aquellos afiches que se colocan en oficinas públicas (ANSES, centros de salud, etc.) u organizaciones (comedores, ONG, etc.) y a la cartelería ubicada en el exterior de la oficina del CAJ.
- **Llamó al 0800-222-3425 / Línea 149 / Línea 145:** La persona fue derivada por la línea de Acceso a la Justicia o por otras líneas especializadas del MINJUS.
- **Operativo:** La consulta fue dada de alta en un operativo. En este caso, consignar en “Observaciones” a qué operativo correspondió.
- **Por recomendación:** La persona llega al CAJ recomendada por un tercero (familiar, vecino, amigo, etc.). Esta opción no incluye las recomendaciones de los/as agentes de otros organismos. En este caso, la opción correcta es “Derivado de otro organismo”.
- **Surgió de entrevista en el mismo CAJ:** La persona vino por una problemática diferente a la de la consulta, pero ella fue detectada por los/as agentes del CAJ durante la entrevista o relevamiento de documentación.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

- **No sabe, no recuerda:** La persona no puede precisarlo, se niega a responder o resulta imprudente su pregunta por la situación de especial vulnerabilidad.
- **Otro:** Cualquier otro supuesto.

IMPORTANTE. Cualquier otra opción que surgiera no deberá utilizarse, pues se encuentra reservada para uso exclusivo de otras dependencias (CENAVID, Línea 145, etc.).

- ❖ **Naturaleza de la consulta:** Pretende identificar a cuál “áreas” (legal, social, psicológica o administrativa) pertenece primordial y primogénitamente la consulta. Sólo posee fines estadísticos.
- ❖ **Estado:** Las consultas tienen tres posibles “estados”: En trámite, Finalizada o Derivada a otra dependencia.

Veamos cada uno de ellos:

- **En trámite:** Indica que la consulta se encuentra gestionándose, es decir que aún posee intervenciones abiertas en las que restando gestiones para resolver la consulta o realizar su seguimiento.
Estas consultas "En trámite" deberán ser relevadas periódicamente por los/as agentes de los CAJ para asegurarse de realizar las gestiones necesarias para su impulso.

A continuación, se describen **algunos ejemplos** en los que la consulta debe permanecer en trámite, en tanto resta:

- Comunicarse con un/a consultante para:
 - Conocer si ha podido realizar el trámite sobre el cual fue asesorado por el CAJ
 - Consultarlo sobre si fue atendido por el organismo al cual fue derivado por el CAJ.
 - Saber si han habido modificaciones en la relación con un familiar con quien tenía problemas
 - Recordarle la realización de una reunión de mediación pactada
 - Conocer si ha recibido una respuesta a la Carta Documento cuya confección fue realizada por el CAJ
- Revisar el estado de un expediente judicial
- Mantener una nueva reunión en el marco de una

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

intervención de acompañamiento o mediación comunitaria

- Llamar a una abogada designada por un Colegio de Abogados en el marco de la Red Federal de Patrocinio para conocer si ha iniciado el proceso judicial del caso derivado por el CAJ.

- **Finalizada:** Este estado implica que todas las intervenciones de esta consulta se han concluido, no quedando ninguna gestión por realizar.

Este estado no es definitivo, pues en algunas oportunidades puede suceder un hecho nuevo o la persona puede regresar al CAJ por ese mismo tema, por lo cual ella puede “reabrirse”.

NINGUNA consulta puede quedar “En trámite” si ya se han finalizado todas las intervenciones y no quedan más consultas por realizar.

Para asegurarse de no mantener “abiertas” consultas que deben permanecer en trámite, cada vez que un/a agente realiza una gestión debe evaluar si con ella se finaliza esa intervención. De ser así, debe evaluar si alguna otra intervención debe quedar abierta o si debe abrirse una nueva. Si todas las intervenciones han finalizado, y no debe abrirse una nueva, corresponderá finalizar la consulta.

Será obligación de cada agente al efectuar una gestión evaluar si corresponde finalizarla y, en tal caso, modificar el estado de la consulta.

- **Derivada a otra Dependencia:** La consulta permanece abierta, pero se le ha dado intervención a otro CAJ, debiendo seleccionarse el CAJ al que se deriva la Consulta.

Téngase presente que la derivación en el SICAJ debe ser acompañada por una comunicación al CAJ al cual se la deriva, pues de ello depende el éxito de la derivación.

IMPORTANTE. Todas aquellas consultas con estado “En Trámite” implican que el CAJ continuará llevando adelante gestiones o que se encuentra en seguimiento. De este modo, representará un incorrecto uso del SICAJ la permanencia de consultas “en trámite” cuyas intervenciones hubieran cesado, así como será una mala práctica de trabajo la permanencia de consultas “en trámite” con intervenciones abiertas que posean un plazo mayor a 15 días sin

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

ningún tipo de gestión (salvo que así lo demande la naturaleza de la intervención).

- ❖ **Encuesta de Calidad:** Al finalizarse una consulta se desplegará este campo, donde deberá consignarse si corresponderá realizarse la encuesta de satisfacción al consultante. Por defecto tendrá seleccionada la opción “si”, pudiéndose modificarse manualmente a “no”. Sólo deberá seleccionarse la opción negativa en caso de que el/la Agente del CAJ evaluase que un contacto posterior pudiese poner en peligro o herir la sensibilidad del consultante.

V.d. Las consultas Rápidas

Algunos Centros de Acceso a Justicia alojan a otros organismos en el espacio de sus oficinas (ANSES, RENAPER, SUBE, Defensoría del Pueblo Provincial, entre otros), en algunos casos diariamente y en otros sólo algunos días a la semana.

En la mayoría de estos CAJ los/as consultantes que se presentan para realizar un trámite ante dichos organismos o utilizar sus servicios son recepcionados por los/as agentes del CAJ, quienes cumplen la tarea de señalarles el lugar donde atienden aquellos, organizar el orden de su atención y/o indicarles dónde deben esperar hasta que los llamen.

En estos casos, no existen gestiones de los/as agentes del CAJ tendientes a resolver la consulta o problema de la persona, quien no utiliza el servicio de atención legal primaria del CAJ.

Para registrar esta tarea, el SICAJ posee una herramienta simplificada, a la cual podrá accederse a través del botón “Nueva Consulta Rápida” ubicado junto al botón de “Nueva Consulta”.



El tema se encontrará preseleccionado y será inmodificable, denominándose “Consulta a organismos alojado en el CAJ”. El/la agente sólo deberá elegir un subtema correspondiente al organismo para el cual asistió el/la consultante (ANSES, RENAPER, SUBE, Defensoría del Pueblo Provincial, etc.).

VI. BUENAS PRACTICAS PARA LA REGISTRACION DE CONSULTAS

VI.a. Evitar la duplicación de consultas

La duplicación de consultas consiste en dar de alta una consulta más de una vez.

Una causa habitual de esa incorrecta duplicación se produce cuando el/la agente realiza una gestión en una consulta existente, pero en lugar de registrarla de ese modo “registra” o “genera” una nueva consulta y carga en ella la nueva gestión.

Si las consultas se duplican, la historia de gestiones realizadas por el CAJ queda dividida y, por ende, inaccesible o incongruente, a la vez que distorsiona la realidad de las consultas y las necesidades legales de la persona.

¿Cómo registrar correctamente las consultas?

Una **CONSULTA** es el problema, conflicto o necesidad que acerca el/la consultante al CAJ y activa la prestación de servicios de su parte. Una Consulta sólo podrá versar sobre un único Tema, pero sí puede involucrar varios Subtemas, que son los aspectos del problema tratado.

Cada gestión que se realice para atender ese problema (o consulta) deberá agregarse en la consulta ya creada y **NO** crear una nueva consulta, incluyendo cada oportunidad en que la persona regrese al CAJ para una nueva entrevista por ese mismo problema o necesidad jurídica.

Para definir si corresponde trabajar sobre una consulta existente o crear una nueva, deberá verificarse si existe:

- ❖ **Identidad de tema:** Que el tema de la consulta sea similar.
- ❖ **Identidad de partes:** Que las personas involucradas sean las mismas.
- ❖ **Identidad de causa:** Que el hecho generador de la consulta sea el mismo.

Recuérdese que las **CONSULTAS son del CAJ y no de un/a agente en particular**, motivo por el cual resulta indistinto quien haya dado de alta una consulta o quien hubiera intervenido previamente: las nuevas gestiones y/o intervenciones para atender a ese problema **SIEMPRE** deben agregarse a la consulta ya existente.

Obviamente, un/a consultante pueden poseer diferentes problemáticas y, por ende, varias consultas, las que incluso pueden estar relacionadas entre sí. Por ejemplo, un consultante quiere divorciarse de su esposa, reclamar la fijación de la cuota alimentaria de

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

su hija y, por último, resolver un problema de salud que la obra social no quiere cubrir. En este caso, se abrirán tres consultas, una para cada problema, que se gestionarán en forma independiente.

Finalmente, cabe recordar que si la consulta se encontrase finalizada, pero la persona vuelve por ese mismo problema, debe “reabrirse” la consulta y agregar las nuevas gestiones que se realicen en ella, ya sea para finalizarla tras la nueva gestión o bien para mantenerla en trámite.

Una persona puede volver por una consulta finalizada, por ejemplo, si le quedó alguna duda del asesoramiento brindado, porque completó un trámite que se encontraba pendiente o recopiló la información necesaria para poder estudiar su caso desde el CAJ (y se hubiera decidido no hacer un seguimiento de esa consulta).

VI.b. Describir en forma completa del motivo de la consulta

En el campo “Breve descripción de la consulta” debe describirse en forma clara y suficiente el conflicto o motivo por el cual el/la consultante se acercó al CAJ.

Breve descripción del
motivo de la consulta



La descripción adecuada del problema permite que cualquier agente que reciba a la persona pueda conocer rápidamente los hechos principales del problema, evitando así tener que volver a entrevistar a la persona sobre ellos, lo que puede llegar a implicar una re victimización.

A la vez, una descripción específica y adecuada permite diferenciar una consulta de otras posteriores o simultáneas que pueda tener la persona.

Téngase presente que **NO se deben describir las gestiones que realizó el CAJ para solucionar el problema, sino sólo los hechos que motivan la consulta.**

Muchas veces un/a consultante se acerca al CAJ y la persona con la que se venía entrevistando no se encuentra presente, ya sea por estar en una itinerancia o de licencia. Entonces resulta fundamental que cualquier otro/a agente del CAJ pueda acceder a esa

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

descripción para poder continuar con la gestión, haciendo más rápida la atención de la persona. Al mismo tiempo, esto provoca que aquella se sienta mejor entendida y contenida al ver que los/as diferentes agentes del CAJ conocen su situación.

IMPORTANTE. La descripción detallada y completa es especialmente relevante para la gestión de consultas COMPLEJAS donde la persona podría acercarse varias veces al CAJ para avanzar en la solución de su problema.
Para las consultas SIMPLES, NO es necesario este grado de detalle.

VI.c. Consejos para la correcta descripción de la consulta

- ❖ Claridad y precisión en el relato
- ❖ Relatar todos los hechos y datos importantes
- ❖ Indicar hechos relevantes que sean ajenos a la consulta pero estrechamente vinculados a ella (por ejemplo, consignar que la persona es víctima de violencia de género en una consulta por responsabilidad parental)
- ❖ Consignar los datos de la/s contraparte/s
- ❖ Indicar la existencia y resultado de gestiones anteriores realizadas por la persona o de actuaciones administrativas o judiciales.

VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS de consultas correcta e incorrectamente descritas:

- **EN CASOS DE DESPIDO**

- ❌ Consulta por un despido laboral
- ❌ La consultante fue despedida de su trabajo. Quiere saber el monto de la liquidación final.
- ✅ El consultante trabajaba en la pizzería “Muzzarela” del Barrio Salto. Se encontraba en negro. Lo despidieron verbalmente el 16/10/2018, sin expresar causa. Trabajó durante 3 meses con el ex dueño y 4 meses con el actual dueño, Juan Gómez (DNI 9.999.999, teléfono 011-9999-9999). Quiere reclamar la liquidación final.
- ✅ La consultante manifiesta que su marido trabajó durante 20 años como peón rural en un campo ubicado en el Km 17 de la Ruta 99, perteneciente a Juan Pérez (DNI 9.999.999, teléfono 011-9999-9999). Hace una semana fue despedido verbalmente sin indemnización. El empleador dijo que había incumplimiento de horarios pero ellos vivían en el propio campo y cumplía regularmente las labores. No se encontraba registrado. Quiere evitar el

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

despido porque ahora no tienen donde vivir.

• **EN CASOS DE RECLAMOS CONTRA UNA OBRA SOCIAL**

- La consultante quiere hacer un reclamo a la obra social
- No quieren operarla y quiere saber si tiene alguna acción legal para realizar
- Le dieron de baja en su medicina prepaga y se enteró cuando fue a atenderse
- Tiene un hijo de 6 años, XXXXXX YYYYY, con diagnóstico de trastorno específico del lenguaje mixto. Tiene certificado de discapacidad y cobertura de la obra social XXXXXX. Va a escuela común primer grado, con maestra integradora. Se atiende en la Clínica "Salud", ubicada en ZZZZZZZZ. Por falta de pago a los prestadores le suspendieron el tratamiento. Interviene la Asesoría general tutelar de Ciudad, Lic. XXXXXX (cel. 0385 9999-9999), desde donde enviaron un pedido de informes a la obra social.
- La consultante tiene un hijo con autismo de 3 años. Debe hacerse un estudio genético y la obra social XXXXXX no se lo cubre, alegando que no es parte del PMO. Esto fue informado mediante correo electrónico (se adjunta).
- El consultante quiere afiliar a su nieta de 5 años, Yamila Pérez, a la obra social XXXXXX. No sabe cómo hacerlo.

• **EN CASO DE UN RECLAMO CIVIL**

- Asesoramiento sobre accidente de tránsito
- La consultante solicita asesoramiento debido a una notificación de un juicio ejecutivo.
- La consultante solicita asesoramiento legal siendo que su hijo tuvo un accidente en la vía pública
- La consultante cambió su camioneta de trabajo en una agencia de autos "Auto SRL", donde le manifestaron que se encargarían de la transferencia de papeles. Hoy se enteró que nunca se transfirió ni se realizó la denuncia de venta, pues recibió una multa sobre su antiguo auto (se adjunta).
- Su abogada, XXZY (cel. 0221 9999-9999) le notificó que perdió un juicio de daños y perjuicios por "caducidad de instancia". Quiere saber qué puede hacer. El expediente es "Pérez c/ López s/ Daños y perjuicios" (Expte. 99.999/99) en trámite ante el Juzgado Nacional Civil N° 1.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

- **CONSULTAS SIMPLES**

- ✓ Creación de clave de seguridad social
- ✓ Obtención de acta de nacimiento de HHHHH, DNI 9.999.999, nacido el 19/02/2009
- ✓ Turno ANSES
- ✓ Gestión SUBE

VII. BUENAS PRACTICAS PARA LA REGISTRACION DE INTERVENCIONES

Se denominan **INTERVENCIONES** a todo abordaje que el CAJ toma para tratar una consulta. Cada intervención se despliega a través de una o varias gestiones, que son las acciones concretas de la intervención con la cual se resuelve la consulta. Salvo excepciones, cada consulta puede tener una intervención de cada tipo: un asesoramiento, una derivación asistida, un acompañamiento, etc.

La elección del tipo de intervención que se realizará depende de cada consulta en particular. Su elección responde a la estrategia decidida tras el análisis previo de los/as agentes del CAJ y la elección de la persona.

VEAMOS UN EJEMPLO. Se presenta una consultante al CAJ porque sufre una situación de acoso por parte de su empleador. Se abrirá entonces una consulta de Violencia de Género que podría tener diferentes intervenciones:

1. **ASESORAMIENTO.** Incluye todas las gestiones realizadas para conocer la situación de la persona, relevar la documentación existente (correos, mensajes de whatsapp, etc), explicarle sus derechos y posibles acciones a seguir.
2. **ACOMPANIAMIENTO.** Como al consultante se muestra atemorizada de iniciar cualquier acción y naturalizan parte de la violencia a la que se la somete, se decide que la psicóloga inicie un proceso de acompañamiento destinado a empoderar a la persona. Se registrarán dentro de la misma intervención todas las gestiones que se realicen en el marco del acompañamiento (entrevistas, llamados, etc.).
3. **DERIVACION ASISTIDA A RED FEDERAL DE PATROCINIO JURIDICO.** Una vez avanzado el proceso de acompañamiento, la consultante decide

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

iniciar acciones legales. El abogado del CAJ, entonces, inicia el proceso de derivación al Colegio de Abogados. Todas las gestiones que realice para ello (confección de los informes del Anexo II y Anexo III, contacto con el Colegio de Abogados, etc.) se registrarán dentro de esta intervención.

CONSULTA
(Violencia
de Género)

INTERVENCIÓN 1 (Asesoramiento)

INTERVENCIÓN 2 (Acompañamiento)

INTERVENCIÓN 3 (Derivación a Red Federal de Patrocinio
Jurídico)

UN CONSEJO...

En algunos CAJ la primera entrevista la realiza el/la administrativo/a del CAJ. Si en ella detecta que el caso debe ser asignado a otro/a agente del CAJ (por ejemplo, abogado/a), debe “Abrir” una intervención de ASESORAMIENTO y registrar como gestión una “Entrevista”, consignando en el detalle de la gestión “*Entrevista inicial. Se asigna al/a la abogado/a*” (o cualquier forma similar).

Luego, el/la abogado/a agregará las diferentes gestiones que vaya realizando en ESA MISMA INTERVENCION de ASESORAMIENTO que ya fue abierta por el/la administrativo/a. Incluso, puede cambiar el “tipo” de intervención seleccionada por el administrativo (si considera que ella no fue la más ajustada) sin necesidad de abrir una nueva intervención.

VII.a. La selección del tipo de intervención

La correcta selección del tipo de intervención permite a otros/as agentes del CAJ conocer y evaluar rápidamente la labor desarrollada respecto a la consulta y determinar con mayor facilidad los pasos faltantes para la resolución de la problemática.

A continuación, se detallan los diferentes tipos de intervenciones:

- ❖ **Orientación:** La orientación consiste en proveer información general sobre derechos, prestaciones sociales, trámites administrativos o sobre el funcionamiento de otras dependencias estatales; incluyendo la confección de formularios y/o la realización de los trámites por internet necesarios para que el/la consultante acceda a aquellas.
Lo que define a la intervención de orientación es que el/la consultante se presenta al CAJ con la petición concreta de requerir información o solicitar el auxilio del CAJ para realizar un trámite en particular, cuando por cualquier motivo no puede acercarse a la agencia estatal correspondiente o encuentra obstáculos para hacer las gestiones necesarias para su impulso.
- ❖ **Asesoramiento:** El asesoramiento es la intervención principal del servicio de atención de los Centros de Acceso a Justicia. Consiste en analizar la situación particular de la persona que presenta problema, dificultad o necesidad en el ejercicio de un derecho y brindar la información y explicaciones necesarias para que comprenda su situación, su naturaleza, los derechos involucrados e implicancias y los posibles caminos a seguir para abordarlo o resolverlo.
- ❖ **Asistencia:** La intervención de asistencia consiste en la ejecución de gestiones con la finalidad de lograr la efectiva resolución del conflicto que atraviesa el/la consultante, realizadas en forma directa por los/as agentes del CAJ ante terceras personas (negociaciones, reclamos, confección de cartas documento, etc.) u organismos administrativos (reclamos administrativos, peticiones, confección de eximiciones de pago, etc.) o judiciales, en tanto no impliquen un patrocinio jurídico (apoyo para obtener una certificación judicial, acceso a vista de un expediente, etc.).
- ❖ **Derivación asistida:** La derivación asistida es una de las intervenciones o estrategias posibles ante el problema presentado por una persona, consiste en la delegación de la gestión de una consulta o un aspecto de ella a otra Institución mientras que el CAJ se ocupa de:
 - 1) Facilitar activamente el contacto y acceso del/la consultante a dicha Institución;
 - 2) Facilitar activamente e instar a la efectiva gestión de la consulta por parte de la Institución;

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

3) Mantener un seguimiento activo de la situación del/la consultante para promover su información y empoderamiento para gestionar efectivamente su relación con la Institución a la que se ha delegado la consulta.

Se diferencia de una derivación “simple”, en que en ésta el CAJ se limita a explicarle a la persona ante qué institución u organización debe canalizar su consulta, sin realizar ningún tipo de gestión ante ella. Esta derivación “simple” forma parte de la intervención de orientación o asesoramiento.

- ❖ **Derivación asistida a la Red Federal de Patrocinio Jurídico:** Se trata de una derivación asistida a un Colegio de Abogados, Universidad y ONG con los que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha celebrado un convenio, siguiendo el protocolo establecido por la DNPFAJ.
- ❖ **Acompañamiento:** El acompañamiento consiste en asistir a un/a consultante durante un lapso de tiempo a fin de que pueda resolver una situación o proceso personal que obstaculiza la resolución de un conflicto legal o social, o el ejercicio de un derecho, en orden a su auto-reconocimiento como sujeto de derecho. Se trata de una intervención que busca fortalecer la subjetividad de la persona, por lo que es una tarea central (aunque no exclusiva) del equipo psicosocial.
- ❖ **Mediación comunitaria:** La mediación comunitaria es un tipo de intervención que permite abordar, resolver y transformar los conflictos en forma pacífica, participativa y democrática para tratar las diferencias y los conflictos a través del diálogo de las personas o grupos involucrados y generar soluciones que sean de mutuo beneficio para las partes, sin delegar su poder de decisión en un tercero.
- ❖ **Patrocinio jurídico:** El Patrocinio Jurídico es la representación de un/una o más consultante/s en la defensa de sus derechos e intereses individuales ante órganos judiciales Federales, Nacionales o Provinciales; y también ante organismos administrativos que adjudican derechos y/o ejercen funciones jurisdiccionales o cuasi jurisdiccionales en procesos formalizados.

Involucra los actos preparatorios (confección de demanda, recopilación de documentación, etc.), la representación en instancias prejudiciales obligatorias, las gestiones que se realicen durante la sustanciación del proceso, sean judiciales o extrajudiciales y los que tengan por finalidad ejecutar sentencias firmes o cualquier otra efectuado en el marco de una causa judicial (pedidos de vistas, desarchivo, etc.).

¿Cómo diferenciar una ORIENTACIÓN de un ASESORAMIENTO?

En la orientación, la intervención se limita a brindar una explicación general sobre una prestación y, eventualmente, realizar un trámite web o completar un formulario.

La orientación es la forma de intervenir para dar respuesta a una consulta concreta en

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

relación al acceso a un servicio, beneficio o prestación social. Por su parte, el asesoramiento aparece como la intervención adecuada cuando la persona presenta un problema que no sabe cómo resolver y/o qué derechos le corresponden.

La orientación suele demandar unos pocos minutos para su resolución (sin contar las demoras de los trámites online), mientras que el asesoramiento suele ser más complejo y requiere de una entrevista más extensa o del relevamiento detallado de documentación, expedientes judiciales o administrativos, averiguaciones ante terceros, etc.

Si la explicación que debe dársele a la persona fuese más amplia que sólo entregarle información general sobre una prestación, dónde gestionarla, su procedimiento y requisitos para hacerlo, debiéndose indagar en profundidad en su historia y situación, para así poder brindarle explicaciones detalladas sobre sus derechos y qué caminos puede seguir, se tratará de un asesoramiento y no de una orientación.

Asimismo, nos encontramos ante un asesoramiento cuando la persona presente una situación de vulnerabilidad, para cuya superación los/as agentes del CAJ identifican la posibilidad de acceder a una prestación o beneficio social, lo cual sería una estrategia en el marco de otro tipo de intervención y consulta. Por el contrario, en una orientación el/la consultante ya posee el conocimiento sobre la existencia de la prestación y su petición se limita a obtener información más precisa sobre sus requisitos o funcionamiento y/o asistencia para realizar los trámites necesarios para su inicio o impulso.

VII.b. Las Etapas de las intervenciones de Derivación Asistida a la Red Federal de Patrocinio Jurídico Gratuito y en la Mediación Comunitaria

Cada Intervención efectuada por el CAJ tiene “etapas” (semejante a los “estados” de las Consultas). Una intervención particular puede encontrarse “en trámite” o concluida, según que existan o no gestiones pendientes de realización.

Cuando una intervención se considera “finalizada”, ello debe corresponder a la inexistencia de otras gestiones (tareas) a efectuar en el marco de esa intervención (aunque pueda haber otra intervención abierta relativa a la misma consulta).

En el caso de la Derivación Asistida a Red Federal de Patrocinio Jurídico, los diferentes tipos de “etapas” son:

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

- ❖ **En trámite:** Se continuarán realizando gestiones hasta que el caso judicial sea finalizado. La periodicidad del seguimiento se encuentra establecida en el Protocolo de Derivaciones a la Red Federal de Patrocinio.
- ❖ **Derivación satisfactoria:** Implica que el litigio ha finalizado correctamente, es decir que el proceso ha sido tomado por el Colegio de Abogados, Universidad u ONG y ha sido llevado correctamente desde el aspecto procesal (independiente de si el resultado es favorable o no para el/la consultante)
- ❖ **Derivación no satisfactoria:** Implica que el Colegio de Abogados, Universidad u ONG ha rechazado el caso, que la persona consultante lo ha abandonado o que se cometieron errores procesales graves que impidieron su conclusión (caducidad de instancia, abandono del patrocinio, etc.).

En el caso de la Mediación Comunitaria, los diferentes tipos de “etapas” son:

- ❖ **Concluida con acuerdo:** Implica que en la Mediación se llegó a un acuerdo, sea este temporal o definitivo, total o parcial. Incluye los acuerdos a los que lleguen las partes por afuera de la mediación, en forma privada, tras la recepción de la citación o de algunas de las reuniones realizadas.
- ❖ **Concluida sin acuerdo:** Implica que en la Mediación no se llegó a un acuerdo por decisión de la/s parte/s. Si posteriormente se decide reabrir la mediación, se podrá cambiar la consulta al estado “en trámite” y citarse a nueva reunión de mediación.
- ❖ **Concluida por incomparecencia de las partes:** Implica que la Mediación no pudo realizarse por incomparecencia de alguna de las partes. Si posteriormente se decide reabrir la mediación, se podrá cambiar la consulta al estado “en trámite” y citarse a las partes a una nueva reunión de mediación.

VIII. BUENAS PRACTICAS PARA LA REGISTRACION DE GESTIONES

Se consideran GESTIONES a todas las acciones que realizan los/as agentes, en el marco de una Intervención, para atender la consulta. Dentro de una misma intervención uno/a o más agentes del CAJ pueden realizar infinita cantidad de gestiones, las que se registran sucesivamente.

Las gestiones tienen la característica de empezar y terminar en un mismo acto, por lo que no perduran en el tiempo ni poseen estado o etapas. Son acciones o tareas concretas que lleva adelante el/la agente del CAJ a los efectos de impulsar la intervención con la que se pretende solucionar la problemática del/la consultante.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

Resulta de suma importancia que **se registren TODAS las gestiones** realizadas por el CAJ, **cada una como una nueva gestión**.

El registro de todas las gestiones realizadas permite comprender rápidamente la historia de la consulta, la labor desarrollada por otros/as agentes y determinar con mayor facilidad los siguientes pasos para la resolución de la problemática. Asimismo, la correcta registración exhibe el valor y complejidad de las acciones que el CAJ realiza para atender las consultas recibidas, especialmente de los casos complejos.

A continuación, se describen los diferentes tipos de gestiones reconocidos por el SICAJ:

- ❖ **Análisis individual del caso:** Consiste en dedicar un tiempo de estudio o evaluación de la consulta planteada por la persona, investigar sobre la temática, analizar las diferentes estrategias posibles, o realizar interconsultas con colegas ajenos/as al CAJ.
- ❖ **Análisis multidisciplinario del caso:** En el caso del análisis multidisciplinario del caso, el estudio de la problemática planteada por la persona consultante se realiza, en conjunto, con otros/as profesionales del mismo CAJ.
- ❖ **Articulación institucional:** La gestión de articulación institucional, en el marco de una consulta, se refiere a la comunicación con otro organismo o agencia pública o no gubernamental para realizar una consulta o resolver específicamente el problema de la persona. Este tipo de articulación difiere de la articulación como actividad institucional, la cual tiene por fin la construcción de un vínculo institucional que trasciende la atención de una consulta individual.
- ❖ **Audiencia.** Abarca tanto las reuniones mantenidas en el marco de una mediación comunitaria o prejudicial, como aquellas que se realicen durante procesos judiciales o administrativos.
- ❖ **Confeción de escrito.** Redacción de un texto o documento a efectos de asistir al consultante en una petición concreta ante otra persona u organismo. Incluye, entre otras, cartas documento, descargos o presentaciones administrativas, notas de derivación a otro organismos, escritos judiciales, denuncias penales y actas de mediación
- ❖ **Confeción de informe.** Incluye tanto informes sociales o legales, como aquellos que se realizan a fin de dar cumplimiento con el Protocolo de Derivación a la Red Federal de Patrocinio Jurídico.
- ❖ **Consulta de expediente.** La consulta de un expediente tiene lugar cuando en el marco de una intervención se requiere obtener información o conocer el

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

estado de una causa en trámite ante un organismo administrativo o judicial. Incluye el relevamiento vía internet.

- ❖ **Entrevista.** Se trata del encuentro presencial con el/la consultante, la cual puede acontecer en cualquier instancia de toda clase de intervención.
- ❖ **Eximición de pago.** Es un documento que extiende el/la trabajadora social dando cuenta de la situación socio económica de la persona para afrontar el pago de sellados o montos que se requieren para llevar a cabo un trámite administrativo.
- ❖ **Llamado / Correo.** Incluye la comunicación con consultantes o terceras personas.
- ❖ **Trámite por Internet.** Se trata de una gestión por internet, incluyendo los trámites administrativos y la obtención de información pública o privada.
- ❖ **Visita / Relevamiento.** Son actividades que se realizan fuera del CAJ con la finalidad de observar, detectar y valorar una determinada situación. Por ejemplo, puede realizarse una visita domiciliaria para valorar las condiciones habitacionales de una persona, o el sistema socio-familiar, entre otras circunstancias.

La correcta selección del tipo de gestión permite a otros/as agentes del CAJ conocer y evaluar rápidamente la labor desarrollada respecto a la consulta y determinar con mayor facilidad los pasos faltantes para la resolución de la problemática.

ALGUNOS CONSEJOS

- Los llamados telefónicos a otros organismos u organizaciones que tienen por finalidad efectuar una articulación institucional para resolver la consulta, se registran como “Articulación Institucional” y no como “Llamado/Correo”.
- La entrevista incluye todo lo que acontece en la interacción con el/la consultante, donde se indaga sobre su situación legal y personal, se le explican sus derechos o se le informa sobre qué puede hacer para abordar su problema.
Incluye acciones como:
 - La entrega de material o formularios (Se puede describir, por ejemplo, como: “*Se entrega formulario de AUH y se la orienta*”)
 - Información de los datos de contacto de otro organismo
 - Indicación de dónde puede continuar su trámite
 - Etc.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

- La gestión “Confección de escrito” incluye, entre otros:
 - Cartas documento
 - Descargos o presentaciones administrativas
 - Notas de derivación a otros organismos
 - Escritos judiciales
 - Denuncias penales
 - Actas de mediación

- Suele confundirse la gestión de ENTREVISTA con la de ANALISIS INDIVIDUAL DEL CASO.
El análisis individual del caso consiste en dedicar un tiempo a la evaluación de un caso, por fuera de la entrevista con la persona. Este análisis sucede en casos complejos o novedades, e incluye el estudio de normas, material bibliográfico y documentación, la comunicación con colegas ajenos/as al CAJ o el análisis de las posibilidades de abordaje o derivación, entre otras acciones.

- El análisis multidisciplinario del caso es similar al individual, pero en este supuesto se realiza en conjunto con otro/a agente del CAJ a fin de aprovechar las diferentes perspectivas disciplinarias.

- La gestión “Otro” está reservada exclusivamente a aquellos casos en los que la acción realizada no se encuadra dentro de ninguno de los tipos de gestiones existentes.
Un ejemplo podría ser la asistencia en la confección de un Curriculum Vitae.

VIII.a. El completo detalle de las gestiones

Es muy importante que en el campo **Detalle de la Gestión** se consigne **brevemente**, pero en forma **clara y precisa**, en qué consistió la gestión y cuál fue su resultado, de manera que la información que surja del SICAJ sea completa y autosuficiente para su análisis por parte de cualquier otro/a agente del CAJ.

Debe realizarse esta descripción pensando en que cualquier compañero/a de ese u otro CAJ pueda entender fácilmente qué ha sucedido durante esa gestión y evaluar las siguientes acciones a realizar.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

Téngase en cuenta que sólo debe consignarse la información relativa a la gestión y no a los hechos de la consulta, los cuales deben registrarse (o actualizarse) en el campo *“Breve descripción del motivo de la Consulta”*.

La carga incompleta o imprecisa de esta información provoca que sólo el/la agente que realizó la gestión conozca sus alcances, impidiendo que otros/as agentes puedan continuar gestionándola o provocar la re-victimización de la persona. Incluso, el/la mismo/a agente puede olvidar cuál fue, por ejemplo, el asesoramiento brindado anteriormente, perjudicando el tiempo y la calidad de la atención.

Por el contrario, la carga correcta mejora la calidad de la atención al permitir que cada agente acceda fácilmente a los antecedentes de la persona y a las gestiones realizadas por otros/as compañeros/as, favoreciendo una respuesta integral y efectiva. Especialmente relevante en el caso de las consultas complejas.

CONSEJOS A TENER EN CUENTA

- La descripción debe ser breve, pues no se pretende sobrecargar burocráticamente la labor del CAJ. No obstante, debe ser clara y suficiente para que quede registrada la “historia” de la persona y de cómo se han gestionado sus conflictos.
- En consultas simples, basta con hacer una referencia muy simple de la gestión realizada.
Algunos ejemplos:
 - En el caso de registración de una tarjeta SUBE, basta con consignar: *“Registración SUBE”* (Gestión “Trámite por internet”).
 - En el caso de un turno de ANSES, basta con consignar: *“Turno ANSES”* (Gestión “Trámite por internet”).
- No es necesario que se registre TODO lo que sucede en una gestión, sino que se relaten sólo los aspectos principales.
Algunos ejemplos:
 - Si en una entrevista se le explicaron los derechos de la persona y las acciones a su disposición, basta con describirlo del siguiente modo *“Se le explican sus derechos. Se le indica que puede requerir una mediación comunitaria, enviar una carta documento o acudir directamente a la justicia. Decide lo segundo”*.
 - Si se redacta una carta documento, no es necesario detallar su contenido, bastando con dar de alta una gestión de *“Confección de*

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

escrito”, adjuntar el archivo y describir “*Se redacta CD*”.

- No es preciso registrar las gestiones cuyo contenido no es relevante para la historia del caso. Por ejemplo:
 - Un intento de llamado telefónico que dio ocupado
 - Trámite web inconcluso porque el sitio no funciona
 - Relevamiento de expediente judicial que no se encontraba en letra y que se volverá a relevar el día siguiente
- Es muy importante indicar el siguiente paso o acción en aquellos casos de consultas complejas que se seguirán gestionando. Por ejemplo:
 - Se entrevista a una persona, quien no trajo todos los papeles necesarios para estudiar el caso, pidiéndosele que vuelva con ellos. Como se identifica una situación de especial vulnerabilidad, si la persona no regresa, se decide que deberá llamársela desde el caj. La descripción de la gestión debería verse de un modo similar al siguiente: “*Se le requiere a la persona que regrese con la documentación (contrato de alquiler y recibos). Si la persona no regresa, contactar en 5 días*”.
 - En una reunión de mediación no se llega a un acuerdo, por lo que se fija un nuevo encuentro. Puede describirse brevemente del siguiente modo: “*Primera reunión. No se llega a un acuerdo. Se fija nueva reunión para el día 01/01/2019 a las 15 hs*”.
 - En un llamado de articulación con ANSES (gestión de “Articulación institucional”), el/la agente del organismo se compromete a realizar las averiguaciones del caso y contactarse con el CAJ. Puede describirse sencillamente del siguiente modo: “*Se llama a la UDAI de Plaza de Mayo. Atiende Pablo Pérez. Se le explica la situación del consultante. Refiere que identificará el estado del trámite y se contactará con el CAJ. Si no lo hace, llamar en una semana*”.
- Cuando se contacte a otra persona, organismo, organización o empresa, consignar el nombre y datos de contacto, para facilitar contactos posteriores.
- Si se cita a la persona nuevamente al CAJ, indicar la fecha, horario y agente con el que deberá entrevistarse.
- Si participa más de una agente en una gestión, puede consignarse de dos maneras, según se prefiera:


El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)


- Puede darse de alta una sola gestión e indicar en la descripción que participó otro agente.
- Dar dos veces de alta la gestión, una con el usuario de cada agente, indicando en la segunda que se participó aquella gestión de entrevista. Cabe destacar que se espera poder mejorar esta herramienta para que esta operatoria no sea necesaria.
- Se recomienda que, como muchas gestiones se reiteran, puede tenerse un documento de apoyo, desde el cual “pegar y copiar” aquellas gestiones más recurrentes.


VEAMOS EJEMPLOS de gestiones correcta e incorrectamente descriptas:

- **EJEMPLOS DE GESTIONES EN LAS QUE NO SE DESCRIBE CON SUFICIENCIA EL CONTENIDO DE LA GESTION REALIZADA**


 *Gestión Realizada.*


 *Asesoramiento.*


 *Fue atendida junto a la trabajadora social.*

 *En función de los requerimientos del consultante, se analizará la derivación al organismo pertinente.*


- **EJEMPLOS DE GESTIONES EN LAS QUE SE DESCRIBEN LOS HECHOS DE LA CONSULTA Y NO DE LA GESTION**

 *Consulta si al renunciar a su empleo en el servicio doméstico le corresponde cobrar fondo de desempleo.*


 *Solicitó información sobre jubilación.*


 *Se encuentra jubilado como autónomo, pero es ex empleado de policía y sus aportes no fueron registrados entre el periodo 1984 a 1989.*

- **EJEMPLOS DE GESTIONES EN LAS QUE NO SE INDICA EL RESULTADO DE LA GESTION NI CUAL ES EL SIGUIENTE PASO A REALIZAR**


 *Se llama al Registro Civil, siendo atendido por la Lic. Ana Rodríguez, con el fin de gestionar la partida de nacimiento.*


El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)


 Fue atendida junto a la trabajadora social. Se le explican sus derechos y las posibilidades que tiene.


 Articulación institucional con Ministerio de Desarrollo Social.


• **GESTIONES CORRECTAMENTE DESCRIPTAS**

 Se redactó CD intimando al técnico a la devolución de la TV arreglada. (Gestión de “Confección de escrito”)

 Se lo asesoró sobre los requisitos para constituir una unión vecinal. Quedó en regresar cuando tenga los datos de los socios y miembros de la comisión directiva y junta fiscalizadora. No corresponde realizar seguimiento. (Gestión de “Entrevista”)

 Me comuniqué con ANSES. Hablé con Pablo Pérez. Informa que el consultante no realizó la baja al fondo de desempleo y, al estar registrado formalmente, se produce una percepción indebida porque saltan nuevos aportes previsionales del beneficiario. Debe pagar una multa y regularizar su situación. (Gestión de “Articulación Institucional”)

 Se la asesoró sobre el divorcio. Como tiene recursos para afrontar el pago de un/a abogado/a, se le indicó que puede acudir al Colegio de Abogados. (Gestión de “Entrevista”)

 Reunión de seguimiento del acompañamiento. Se fija una nueva reunión para el 7/02/19 a las 9hs. (Gestión de “Entrevista”)

VIII.b. Adjuntar los documentos redactados o la documentación correspondiente a la gestión.

Siempre debe adjuntarse los archivos relativos a la gestión realizada, cuando ella consista en la producción de un escrito o informe. Asimismo, en la medida de las posibilidades, es recomendable adjuntar la documentación aportada por la persona consultante o por terceras personas. Esto, a la vez, permite reducir la descripción de la gestión.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

Algunos ejemplos de los documentos que deben adjuntarse:

- ❖ Actas de audiencias de mediación
- ❖ Cartas documentos
- ❖ Informes sociales o legales
- ❖ Escritos judiciales
- ❖ Presentaciones administrativas
- ❖ Resoluciones judiciales relevantes
- ❖ Los anexos indicados en el Protocolo de Derivación a la Red Federal de Patrocinio

IMPORTANTE: SIEMPRE deben adjuntarse los **Anexos** señalados en el **Protocolo de Derivación a la Red Federal de Patrocinio**

Asimismo, en caso de que el consultante aporte documentación en casos complejos cuyo análisis no se resuelve en una gestión, es recomendable que ella se adjunte, de manera de respaldar la consulta y gestiones e intervenciones realizadas. A la vez, esto facilita la descripción de la consulta o gestión.

IX. BUENAS PRACTICAS PARA LA CARGA DE ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

IX.a. La descripción de las actividades institucionales

Debe detallarse **brevemente**, pero en forma **clara y precisa**, en qué consistió la actividad, las temáticas abordadas y cuáles fueron sus resultados, de manera que la información que surge del SICAJ sea completa y autosuficiente para su análisis por parte de cualquier otro/a agente del CAJ y/o de la DNPFAJ.

Si se pretende que luego de realizada la actividad, ella fuese difundida por la Coordinación de Comunicación, puede indicarse ello en la descripción y los contactos a los cuales quisiera darse a conocer mediante gacetillas, boletines de novedades, etc.

CONSEJOS A TENER EN CUENTA

- Las actividades preparatorias de una actividad institucional no deben registrarse, ello en tanto tales acciones se presumen necesarias.
Por ejemplo, los llamados telefónicos y la entrega de folletería que se realizan en forma previa para realizar un taller o una actividad de articulación, no deben

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

registrarse en forma individual, bastando con registrar únicamente la actividad realizada.

- La descripción debe ser breve, pero no sobrecargar burocráticamente la labor del CAJ. No obstante, debe ser clara y suficiente para que se comprenda en qué ha consistido la actividad.
- En el caso de actividades de empoderamiento legal comunitario (charlas informativas, talleres y capacitaciones a terceros), es importante señalar si aquella corresponde a una actividad independiente o si responde a un proceso o programa más amplio.
- Las reuniones de articulación institucional realizadas para atender consultas individuales se registran como una gestión dentro de las consultas correspondientes, por lo que no es necesario registrarlas como actividades institucionales.

IX.b. Adjuntar fotos y videos de las actividades

Es importante tomar y adjuntar fotografías y/o videos de las actividades realizadas, especialmente en el caso de talleres, charlas informativas, capacitaciones (de agentes del CAJ o a terceros) y operativos. Esto facilitará la difusión de la labor del CAJ en su zona de injerencia.

Las fotografías y/o videos deben tomarse siguiendo los lineamientos establecidos por el área de comunicación de la DNPFAJ.

X. RESPONSABILIDADES DE LA COORDINACION REGIONAL EN RELACION CON EL SICAJ

Los/as Coordinadores/as Regionales tienen a su cargo, en relación a los CAJ bajo su supervisión, las siguientes tareas:

- ❖ Mantener actualizados sus datos:
 - Domicilio
 - Coordinador/a
 - Datos de contacto
 - Horarios de atención

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

- ❖ Asignar y dar de baja a los/as agentes
- ❖ Dar de alta, baja y mantener actualizados los datos de las itinerancias y organismos alojados en el CAJ

IMPORTANTE: Deberán respetarse los criterios establecidos por la DNPFAJ en este manual, manteniéndose así formatos uniformes que faciliten su uso.

X.a. Datos del CAJ

Para ingresar a la pantalla de edición de los datos del CAJ, deben entrar al menú “CAJ/Administración/CAJs”. Allí podrán verse los datos de todos los CAJ, pero sólo editarse los CAJ a su cargo.





Deberá mantenerse actualizada su información, siguiendo estos criterios:

- ❖ **Domicilio del CAJ:** Esta información sólo puede ser modificada por la Dirección de Informática del MINJUS. Por ello, al producirse algún cambio, debe ser indicado al administrador del SICAJ de la DNPFAJ.
- ❖ **Coordinador/a:** En este campo se desplegará una lista con todos/as los/as agentes de la Dirección, pudiendo seleccionarse libremente al que tenga el cargo formal de coordinador/a.
En caso de que un CAJ no posea coordinador/a, se consignará “sin responsable”, que es la última opción de la lista desplegable
- ❖ **Email:** El SICAJ sólo permite incorporar en este campo un correo electrónico de dominio @jus.gob.ar.

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)


- ❖ **Teléfono:** En este campo deben registrarse los datos de contacto del CAJ: teléfono y correo electrónico, en caso de que se utilice uno que no posea el dominio @jus.gob.ar.
Se debe usar el siguiente esquema “Nro. De teléfono // correo electrónico”. Esto facilita su identificación para los agentes de los CAJ desde el menú “CAJ/Listado de Dependencias”, al cual tienen acceso.
- ❖ **Días, Horarios de Atención:** Deben consignarse los días y horarios de atención de la oficina del CAJ (no se cuentan las itinerancias). Tengan en cuenta que cuando se derive a alguien se lo derivará en el horario que se indique allí.
Debe respetarse el formato vigente (ejemplo: “Lunes a Viernes de 8:00 a 16 hs”)

X.b. Agentes

Para agregar o eliminar a un agente, debe ingresarse al menú “CAJ/Administración/Dependencias” y seleccionar el CAJ que se desea editar. En el menú del CAJ se identifican los agentes del CAJ, donde se podrá agregar a uno seleccionando el botón  y eligiéndolo de la lista de agentes desplegable o eliminar a un/a agente ya asignado pulsando el botón , ubicado a la derecha de cada agente de la lista.

Esta operatoria se puede hacer libremente, con excepción de la creación de nuevos/as usuarios/as. Esto sólo lo puede hacer la Dirección de Informática del MINJUS, por lo que al ingresar un/a nuevo/a agente al CAJ, deberá solicitarle al administrador del SICAJ de la DNPFAJ su alta en el sistema.



X.c. Itinerancias

En el menú “CAJ/Administración/Itinerancias” podrá accederse a todas las itinerancias existentes, pudiendo incluso filtrarse (botón “+”) por CAJ. Utilizando el botón  puede editarse cualquier itinerancia existente o crearse una nueva mediante el botón

 AGREGAR ITINERANCIA

Allí deberán completarse los siguientes campos, según los siguientes criterios:

El Sistema Informático de Gestión de los CAJ (SICAJ)

- ❖ **CAJ:** Seleccionar el CAJ al cual corresponde la itinerancia.
- ❖ **Nombre:** Seleccionar libremente la designación de la itinerancia mediante un nombre que sirva para que los/as agentes del CAJ la identifiquen fácilmente.
- ❖ **Domicilio:** Deben incorporarse la dirección exacta de la itinerancia y pulsar el botón de . Si la georeferenciación que arroja el sistema no fue exacta, puede reubicarse libremente la marca de ubicación () en cualquier lugar del mapa, sin necesidad de modificar los datos del domicilio.
- ❖ **Días y Horarios de atención:** Deben completarse y mantenerse actualizados, respetando el formato vigente (ejemplo: “Lunes 9:00 a 13hs”).

En caso de que la itinerancia NO se encontrase activa, debe indicarse como “INACTIVA” y seguidamente la causa de la inactividad, seleccionando uno de los siguientes campos:

- Agotamiento o cumplimiento de la meta
- Estacionalidad
- Problema de funcionamiento
- Problema de articulación institucional
- Otro (aclarando motivo)

Así, una itinerancia inactiva, debería ser completada del siguiente modo: “INACTIVA – Estacionalidad” o “INACTIVA – Agotamiento o cumplimiento de la meta”.

X.d. Organismos alojados en el CAJ

En el menú “CAJ/Administración/Dependencias” deberán también seleccionarse los organismos externos que funcionen o sean alojados en un CAJ (ANSES, SUBE, etc.), indicando sus días y horarios de atención.



Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

SEGUNDA SECCIÓN



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación



SEGUNDA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LA ENTREVISTA INICIAL



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La Entrevista Inicial

I. CONSIDERACIONES GENERALES

La entrevista es una gestión que consiste en mantener una conversación extendida con un/a consultante.

La **entrevista inicial de una consulta compleja** es una de las instancias más importantes que existen durante las intervenciones que se despliegan, de la cual depende en gran medida el éxito del servicio que realizan los CAJ.

En efecto, el buen desarrollo éxito de las intervenciones que realiza un CAJ está íntimamente relacionado con cómo se lleve a cabo esta entrevista inicial. Entre otros aspectos, la entrevista inicial es fundamental para:

- ❖ Presentar los servicios del CAJ
- ❖ Comprender de manera integral la problemática de la persona, determinar el motivo de la/s consulta/s y conocer su entorno
- ❖ Brindar herramientas para establecer junto a la persona la estrategia a seguir
- ❖ Desarrollar una relación de confianza que permita ahondar en la problemática planteada
- ❖ Empoderar a la persona
- ❖ Identificar necesidades legales no advertidas hasta ese momento

LA IMPORTANCIA DE LA ENTREVISTA INICIAL PARA EL/LA CONSULTANTE

La entrevista inicial constituye una experiencia de Acceso a la Justicia en sí misma. La identidad de los CAJ se expresa y define en esta instancia, en tanto el/la persona debe sentir y vivenciar que:

- **NO ESTA SOLA**, que verdaderamente ella importa y que es tomada en serio. La persona debe experimentar esta certeza al terminar la entrevista.
- **NO ESTA PERDIDA**. La experiencia de “conocer más y mejor” lo que pasa y lo que puede esperar. La persona debe experimentar ese nivel de empoderamiento y autonomía al terminar la entrevista.
- **SI ALGO PUEDE HACER EL CAJ, LO HARÁ**. La experiencia de ayuda honesta (aunque sea mínima). La persona debe sentir que no fue en vano al CAJ, aún cuando su problema no haya podido ser resuelto.
- **SIEMPRE PODRÁ VOLVER AL CAJ**. La experiencia del CAJ como un lugar siempre disponible, dispuesto, cercano, accesible y hospitalario; que estará ahí esperándola. La persona debe experimentar esa conexión establecida hacia el futuro.

La Entrevista Inicial

El *abordaje integral* de la problemática de la persona es fundamental para ofrecer un servicio de atención de calidad y efectivo, evitando situaciones de re-victimización y respetando su intimidad y privacidad.

Se entiende por abordaje integral la exploración de todos los aspectos de la problemática que la persona consultante trae a la entrevista y de aquellos que estén relacionados de alguna manera con ella. Este abordaje incluye aquellas situaciones que la persona reconoce de manera expresa en la consulta; así como otras, conectadas con la problemática principal y que la persona no manifiesta explícitamente, pero que emergen en su discurso en base al progreso de la conversación.

Es tarea de los CAJ desarrollar la capacidad de identificar nuevos problemas y necesidades jurídicas interrelacionados que requieran su abordaje y sean objeto de asistencia por separado, en una nueva consulta o intervención.

Por ello, todo el personal del CAJ debe estar capacitado para poder ahondar aún más en la temática que plantea la persona en una primera entrevista.

El **“Chequeo Integral de Salud Legal”** es una herramienta que puede ayudar al CAJ, especialmente al realizar la entrevista inicial, a lograr ese abordaje integral. Consiste en un cuestionario focalizado en los problemas legales más frecuentes de la vida cotidiana de las personas y permite identificar a tiempo problemas legales que puedan ser abordados por el equipo del CAJ. Su texto surge del Anexo I, pero puede descargarse también desde el SICAJ ingresando a “Documentos, Guías y Manuales/Documentos de Trabajo”.

Por ejemplo, puede suceder que un/a consultante solicite la asesoría de un/a abogado/a por un tema de "familia" porque se quiere divorciar de su pareja. En esa consulta se puede también explorar sobre la responsabilidad del cuidado personal de niños y niñas y las circunstancias que llevaron a esa situación, ya que podría existir una realidad subyacente que configure otras necesidades jurídicas que requieran asistencia.

REGISTRO EN EL SICAJ

La entrevista debe registrarse como la primera gestión de la intervención de asesoramiento. En caso de que durante la entrevista se detecte más de una consulta, se registrará como la primera gestión de todas ellas.

La Entrevista Inicial

II. LA ENTREVISTA INICIAL DE UNA CONSULTA

Existen algunas consideraciones generales que se deben tener en cuenta a la hora de realizar una entrevista:

- ❖ Uno de los aspectos fundamentales es la presentación e identificación de las personas que realizan la entrevista con su nombre, apellido y la función que desempeñan. En esta instancia también se presenta en términos generales el CAJ y las funciones que desarrolla en el servicio de atención legal primaria.

Es importante que quien esté relatando sus problemas sepa ante quién lo está haciendo y qué puede esperar de esa institución u organización. Ello hace a un contacto más personalizado y considerado, y más previsible los aportes que pudiera recibir.

- ❖ En el caso de la primera entrevista, registrar en el SICAJ los datos personales y de contacto de la persona consultante, siendo recomendable registrar más de un teléfono en caso de ser posible, con la finalidad de garantizar la posibilidad de comunicarse con la persona.

Debe tenerse presente que muchas veces los/as consultantes cambian sus teléfonos y se torna imposible contactarlos/as, siendo ello una de las principales causas de la deserción de las consultas.

- ❖ Aplicar las premisas de la escucha que se mencionan en próximo apartado, a fin de garantizar un trato digno y respetuoso.

- ❖ Es importante que las consultas iniciales sean recibidas, de ser posible, por dos agentes del CAJ, para tener diferentes visiones y abordajes sobre la problemática desde diferentes disciplinas. Para ello, es necesario que los/as integrantes del equipo conozcan en profundidad lo que cada uno/a de ellos/as puede aportar al trabajo en conjunto desde su disciplina específica para dar una respuesta integral a las consultas que se presentan.

- ❖ Es necesario identificar los hechos y motivos de la consulta de la manera más completa posible, indagando más allá de los problemas que la persona expresa o reconoce en su primera exposición.

- ❖ En casos que por su naturaleza sean delicados o íntimos, en la medida de lo posible, el lugar físico debe brindar privacidad y seguridad a la persona. Más allá de que se cuente o no con un lugar reservado, es recomendable que el espacio físico de atención sea acondicionado para brindar esa seguridad, ya sea ordenando

La Entrevista Inicial

adecuadamente los muebles, colocando plantas, afiches, cortinas u ofrecer un vaso de agua o una galletita, entre otros.

La disposición de los muebles y el monitor de la PC debe permitir el contacto visual franco entre el/la entrevistador/a y el/la entrevistado/a, lo cual revela la disponibilidad a escuchar y genera condiciones para crear confianza y brindar un servicio.

Es importante considerar la instalación de un rincón de juegos para niños/as que, en muchas ocasiones, acompañan a los/as consultantes e invitarlos/as a jugar con juguetes, leer un cuento, pintar, u otras actividades, mientras se realiza la entrevista. Esta circunstancia le trae mayor tranquilidad a quien consulta, se siente más libre para hablar y también la ayuda a concentrarse en la entrevista y focalizar su atención.

CONSIDERACIONES PARA LA ENTREVISTA INICIAL DE UNA CONSULTA COMPLEJA

- Presentación e identificación de las personas que realizan la entrevista
- Explicación de las funciones del CAJ
- Registro de datos personales y de contacto de la persona consultante
- Aplicar las premisas de la escucha
- Recepción de la entrevista por dos agentes del CAJ
- Identificación y desarrollo del motivo de consulta de la manera más completa posible
- Lugar físico donde se recibe la consulta que brinde privacidad y seguridad
- Disposición a explorar consultas adicionales o vinculadas a la que expone inicialmente la persona

La Entrevista Inicial

III. PREMISAS DE LA ESCUCHA

El personal del CAJ que realiza una entrevista debe estar disponible para escuchar a la persona de manera respetuosa, estar presente en el aquí y ahora de la conversación, tranquila, abierta y centrar toda su atención en la persona y lo que ella expresa, a fin de comenzar a construir una relación de confianza.

Esta disponibilidad se percibe en el lenguaje corporal, como por ejemplo la forma de sentarse; el contacto visual con la persona consultante; que no existan objetos de por medio que obstaculicen esta interrelación como la computadora o el teléfono; la demostración de preocupación o nerviosismo por parte de las personas que entrevistan; el ingreso de terceras personas que interrumpen la entrevista; entre otras circunstancias.

Tanto la actitud corporal, como la gestual y personal de quien establece contacto con la persona consultante es de suma importancia en pos de garantizarle un ambiente propicio para su relato.

Es fundamental tener en cuenta que los/as agentes del CAJ cumplen, además, **un rol permanente de facilitador/a**, es decir, que más allá de tener las capacidades profesionales y personales para la atención de la persona consultante, es imprescindible una actitud didáctica y adecuada a las circunstancias culturales de la persona, que le permita realizar una explicación sucinta, clara y en lenguaje sencillo sobre qué implica su consulta; comprender su problema y dimensiones, cuáles son las vías posibles de abordaje y las que se consideran más convenientes y cómo puede ayudarle el CAJ, entre otras situaciones. Estas premisas deben aplicarse también en la devolución de la escucha y de ser posible apoyada con material escrito.

Cada entrevista, incluso la primera, constituye una **acción de empoderamiento legal** que permite a la persona reconocerse como sujeto de derechos y ciudadanía, conocer sus derechos y las herramientas a su alcance para hacerlos respetar y ejercerlos plenamente, desarrollar la confianza en sus propias capacidades y acciones para lograr una transformación que le permita romper las barreras simbólicas y subjetivas y ser protagonista de su propia biografía y circunstancias.

En este sentido, identificar las pretensiones y necesidades que la persona consultante tiene al dirigirse al CAJ cobra relevancia para la persona que entrevista. En muchas ocasiones, la entrevista es la primera oportunidad que la persona tiene para hablar del tema con una tercera persona ajena a su entorno, por lo que debe sentirse contenida y escuchada.

La Entrevista Inicial

Por ello, es necesario que en la escucha se encuentren presentes las siguientes premisas que veremos a continuación.

IMPORTANTE

Si bien en el presente documento se aborda la gestión de entrevista inicial, los principios aquí contenidos deben aplicarse a todas las entrevistas que se mantengan con un/a consultante a lo largo de una consulta.

III.a. Empatía

La empatía es una disposición y una actitud que consiste en dejar de lado la propia escala de valores para poder conocer, preguntar y acercarse a la realidad y valores de la otra persona. Es ponerse en los zapatos del/de la otro/a para comprenderlo/a de manera profunda. A partir de esa actitud y disposición, quien entrevista debe interesarse en preguntar más para comprender mejor, demorar todo lo posible la formulación de conclusiones y juicios, cancelar las presuposiciones y certezas implícitas y pedir información y datos explícitos, evitar inducir respuestas, etc. El momento de los consejos, juicios, evaluaciones, etc. debe ser siempre el final de la entrevista, luego de que se haya realizado un recorrido profundo y empático por la experiencia de vida de la persona consultante.

Vale la pena destacar que comprender no es igual a estar de acuerdo. Puedo comprender a alguien aunque no comparta su punto de vista o sentir. Eso es lo que requiere la escucha atenta. El concepto de empatía puede ser de ayuda. Se refiere a la distancia óptima que permite entender la experiencia y realidad subjetiva del otro sin identificarse con él, comprender al otro como sujeto de la experiencia y no como objeto observado desde un marco de referencia exterior. Es importante no confundir con lo que uno/a mismo/a sentiría en esa situación.

Es sustancial explorar la forma de pensar y de vivir de la persona y de su entorno y conectar con los códigos que maneja, tomando sus parámetros de referencia y comprender qué quiere transmitir cuando habla; cuando usa determinadas palabras, frases, repeticiones, o clichés; o en su caso, preguntarle qué significa esa palabra para esa persona. Es escuchar también el tono de voz, la manera de expresarse, el vocabulario y el lenguaje del cuerpo.

Ejemplos que no demuestran empatía pueden ser frases como: "*Creo que debería decirle...*", "*Me parece que usted está muy enojado*", "*Lo que usted quiso decir es...*", "*no*

La Entrevista Inicial

se siente bien con esta situación, ¿verdad?", "es claro que esta situación le produce tristeza", "me parece que esta relación no está en buenos términos", "supongo que para su madre este problema debe ser terrible", "la forma en que resuelven los problemas en su familia es bastante complicada", etc.

Por último, es preciso tener presente que, a través del relato, es posible tener acceso a información que afecta la intimidad de la persona y por consiguiente, esto puede reproducir o generar en ella dolor o sentimientos diversos.

III.b. Escucha activa

¿Cómo se podría comprender al/a la otro/a sin escucharlo?

La afirmación anterior resulta obvia, y sin embargo la escucha no es una de las virtudes más corrientes en nuestros días. Escuchar en un marco profesional no requiere la misma destreza que escuchar a un/a amigo/a.

La escucha debe ser atenta, interesada, desprejuiciada, crédula, con el juicio suspendido, que consiste en dejar de lado todo pensamiento o preocupación que el/la agente del CAJ tenga a nivel individual y concentrar toda su atención en el relato de la persona consultante.

Esta escucha implica oír lo que dice y no dice la persona, o lo que dice a medias, cómo lo dice, su tono de voz y dónde pone el énfasis en su relato. Incluye también la lectura no verbal y la interpretación del lenguaje corporal y gestual. Todos estos elementos pueden otorgar información sobre el estado de la persona o sobre los hechos (ej. La persona demuestra estar cerrada, tener miedo, ansiedad, etc.) o soslayar problemáticas legales que la persona no ha expresado o todavía no pudo reconocer en su fuero personal.

Por ello es importante no interrumpir el relato y dejar que la persona se explaye sobre todo lo relativo a la problemática que plantea, aun cuando uno perciba que no comprende con claridad los hechos, e intervenir cuando la persona haya terminado de hablar o haya hecho silencio. Esa será la oportunidad para preguntas muy puntuales, concretas y también para ampliar el relato. En su caso, quienes entrevistan pueden ir tomando nota de las dudas, o preguntas adicionales que quieran realizar, para luego ir agregando estos detalles a la entrevista y no dar por supuestas circunstancias que no han quedado claras.

Escuchar adecuadamente sería abrir un espacio en el que el otro pueda desplegar su relato sin ser juzgado, relato que será atendido con interés genuino, para lograr la

La Entrevista Inicial

comprensión de la perspectiva en el asunto, la forma de pensar y de vivir de la persona y de su entorno y conectar con los códigos que maneja.

Sabemos que la escucha tiene cierto grado de selectividad. No escuchamos todo lo que nos dicen de la misma manera: ponemos énfasis en esto o aquello y minimizamos o descartamos una porción de la información que nos transmiten.

Ejemplos de que no existe una escucha activa pueden ser: estar pendiente del celular, distraerse atendiendo una llamada, hablar con otra persona mientras la persona está realizando su relato, permitir la interrupción de la entrevista por el llamado a la puerta, demostrar falta de interés, aburrimiento, interrumpir continuamente con preguntas para ordenar el relato a criterio del entrevistador o distracción con la actitud corporal.

III.c. Parafraseo

Parafrasear es una herramienta comunicacional muy útil para apoyar la empatía y la escucha activa y generar un buen vínculo con el interlocutor. Es poder devolverle a quien nos habla todo o alguna parte significativa de su relato, es una suerte de resumen. Suele ser la mejor manera de transmitir la sensación de haber escuchado atentamente.

Este es el efecto más ostensible, pero en realidad podemos recurrir al parafraseo con diversos objetivos:

- ❖ Asegurarnos la comprensión: nunca está de más confirmar que hemos comprendido bien, o que en nuestra escucha no hemos dejado de lado datos que consideramos menores y que sin embargo son esenciales para el sujeto escuchado.
- ❖ Que la otra persona se sienta comprendida: no sólo se trata de escuchar, sino de demostrar que escuchamos. En este sentido, el parafraseo suele producir un primer efecto de distensión como señal clara de que la comunicación por fin se está estableciendo.
- ❖ Atenuar o resaltar la carga emocional del relato: atenuarla con el parafraseo cuando creemos que ésta interfiere para el análisis del conflicto, neutralizando las expresiones más emocionales; o resaltar la carga afectiva, nombrando el sentimiento en juego que puede estar trabando la negociación, puede ayudarnos a concentrarnos en el conflicto que sí tiene posibilidad de ser resuelto.
- ❖ Que la otra persona se escuche a sí misma (espejo): deja al discurso “desnudo” para que nuestro/a interlocutor/a vuelva a “escucharse” y a evaluar su discurso.
- ❖ Ordenar el relato: en este caso, el parafraseo puede ser útil para ordenar un relato caótico, o para chequear con nuestro/a interlocutor/a los puntos principales del mismo.

La Entrevista Inicial

El parafraseo con el objeto de asegurarnos la comprensión y mostrar al/la otro/a nuestro interés en que así sea, será un buen recurso para completar ese primer acercamiento al conflicto. A partir de allí, podremos considerar qué es oportuno preguntar.

III.d. Imparcialidad

Un rol fundamental de quien escucha es mantenerse como un/a observador/a imparcial de la situación, sin tomar partido, sin dedicarse a expresar sus propias convicciones, opiniones o evaluaciones, observando y escuchando activamente los detalles y haciendo solo preguntas puntuales que considere necesarias para aclarar o ampliar la situación. Esto implica ver las cosas que la persona no puede ver, debido a que son externas a su situación.

Entre los vicios y errores más habituales de la escucha está el de auto-referenciar los relatos del/de la otro/a, es decir, escuchar autobiográficamente, la tendencia a dimensionar (ya sea minimizando o magnificando) aquello que nos relatan, cuestionar o aconsejar. Este tipo de escucha nos aleja de la comprensión del universo que se nos relata, la cual es esencial para generar una apertura de la persona para ayudarla a trabajar con sus conflictos. Asimismo, es frecuente que el impacto emocional que el relato nos provoca, se transforme en juicio y oriente nuestras conductas, sin que tengamos plena conciencia de ello.

Por ejemplo, si una persona consultante tiene problemas con un/a vecino/a, es vital que el/la entrevistador/a mantenga la imparcialidad ante la situación, sin inclinarse por ninguna de las partes, observando y escuchando activamente el relato y preguntando aquello que considere apropiado y oportuno.

III.e. Confidencialidad

Es importante construir una relación de confianza con la persona consultante y que la información que brinda sea tratada de manera confidencial y con discreción, en un espacio adecuado de privacidad, de ser posible. Sin confidencialidad no hay confianza.

La Entrevista Inicial

Un ejemplo claro de falta de confidencialidad es una expresión como la siguiente: "*el otro día atendimos a una persona con la misma situación que usted y no la pudo resolver, creo que la conoce, María, la vecina de enfrente de su casa*".

III.f. Re-victimización o victimización institucional secundaria

Es importante alertar sobre la posibilidad de re-victimizar a un/a consultante al momento de la entrevista.

Cuando nos referimos a la re-victimización (o victimización secundaria en términos institucionales) no nos referimos al hecho en sí mismo que es objeto de la consulta, ni de la relación de la persona con terceras personas involucradas en su situación, sino de la relación de la persona con las instituciones del estado, entre ellas, los CAJ.

Así, se entiende por re-victimización institucional cualquier tipo de maltrato por parte de las instituciones del Estado. Prácticas como las siguientes, entre otras, configuran una re-victimización:

- ❖ Durante las entrevistas se provoca innecesariamente un revivir del hecho en la persona consultante.
- ❖ Se agravan los efectos del daño recibido, producto de largas esperas en pasillos, múltiples citaciones, que con frecuencia llevan a la persona a abandonar la consulta, entrevistas denigrantes o en las que se debe reproducir los hechos una y otra vez, etc.
- ❖ Cuando se responsabiliza a la persona consultante y su familia o allegados por su estilo de vida, por la ropa que usan, por las costumbres, por su conducta sexual previa, etc.
- ❖ Se expone a la persona a hablar de situaciones privadas o íntimas en ambientes abiertos

Todas estas cuestiones se refieren a la importancia que adquiere la adopción de medidas tendientes a evitar la *re-victimización*, brindando una atención adecuada, información apropiada a su consulta, el debido respeto a su intimidad y privacidad, la adopción de medidas especiales de apoyo, asistencia y en su caso, de protección; así como mecanismos accesibles para permitir su efectiva participación activa en el proceso, teniendo en consideración especialmente sus preocupaciones y opiniones.

La Entrevista Inicial

IV. PREGUNTAS

La interrogación es la búsqueda de la información que esperamos obtener de nuestro/a interlocutor/a, pero también es una forma de transmitir un mensaje propio que va más allá del deseo de obtener una respuesta. En otras palabras: las formas de interrogar hablan también de quien interroga. Por eso vamos a prestar especial atención a los mensajes que enviamos cuando preguntamos y de qué manera condicionan la respuesta de la persona interrogada.

Para ello, vamos a emplear algunas clasificaciones que pueden ser de utilidad.

IV.a. Preguntas cerradas vs. abiertas

Llamamos preguntas cerradas a aquellas que se responden por sí o por no, y preguntas abiertas a aquellas que dan lugar a que la persona nos brinde información en relación al objeto de la pregunta. A través de las preguntas cerradas el camino para obtener información es más arduo y dificultoso que a través de las preguntas abiertas. Las cerradas nos obligan a imaginar o inventar posibles respuestas, muestran nuestras sospechas y permiten a la otra parte despistarnos, mientras que las preguntas abiertas son el camino más sencillo para averiguar lo que deseamos.

Las preguntas cerradas pueden ayudarnos a concretar una información ambigua, o a confirmar otra que creemos haber obtenido mediante indicios, pero de la que no estamos seguros. El uso continuo de estas preguntas crea un clima de interrogatorio. A pesar de su restringida utilidad, es la modalidad a la que se recurre con mayor espontaneidad cuando se trata de intervenir en un conflicto. Así escuchamos preguntas como:

- ❖ *¿Y no hubiese sido mejor dejar que lo resuelva como él proponía?* (habla de lo que para quién pregunta hubiese sido la actitud correcta)
- ❖ *¿No le parece que no hay motivos para semejante reacción?* (habla de lo desproporcionada que le parece a quien interroga)
- ❖ *¿Piensa que esto es bueno para los demás?* (quién interroga tiene clara posición al respecto)
- ❖ *¿No creés que esto es injusto?* (evidentemente sí lo es para quién pregunta).

La formulación de preguntas abiertas surge fácil cuando la actitud de imparcialidad o interés frente al conflicto es real. Revela una posición de curiosidad y el estar ubicado/a en un lugar de desconocimiento, no tener de antemano todas las respuestas. Además

La Entrevista Inicial

requiere de una ejercitación consciente de la herramienta, y a veces, de una reformulación interna antes de expresarnos en voz alta.

Las preguntas abiertas posibilitan un clima de diálogo e intercambio en la conversación y facilitan la obtención de información valiosa acerca del sistema en el que el conflicto tiene lugar. Hay preguntas que simplemente ayudarán a la persona a exponer de manera más comprensible para nosotros/as el relato que ha construido con relación al conflicto. Veamos algunos ejemplos:

- ❖ ¿**Qué** sucedió cuando usted leyó el informe?
- ❖ ¿**Cuál** fue su respuesta ante las críticas?
- ❖ ¿**Cómo** se sintió Ud.?
- ❖ ¿**Por qué** piensa que los demás reaccionan así?
- ❖ ¿**A qué** atribuye esas reacciones?
- ❖ ¿**Para qué** desea iniciar esa acción?

Todas ellas son preguntas útiles, que nos aportan información valiosa y nos ayudan a comprender la perspectiva del sujeto.

Así, se recomienda iniciar la entrevista con preguntas abiertas y pasar luego a otras más concretas o directas, permitiendo la adopción de la confianza entre quien entrevista y el/la entrevistado/a. Se sugiere siempre realizar preguntas que permitan un conocimiento general de la persona, quién es, qué hace, cómo es su entorno familiar y laboral, si tiene algún tipo de actividad relevante que tuviera que ver con el hecho que viene a plantear, etc. Preguntas tales como:

- ❖ ¿Qué le trae por acá?
- ❖ ¿En qué podemos ayudarlo?
- ❖ ¿Cómo se compone su núcleo familiar?
- ❖ ¿cómo es su casa?

La Entrevista Inicial

IV.b. Información sobre la problemática específica: identificar personas, tiempo, modo y lugar

En el relato de la problemática en particular es importante identificar todos los componentes necesarios para tener claridad sobre el asunto: Hechos, creencias o valoraciones generales y deseos, intenciones e intereses. Para ello se usarán primordialmente las preguntas abiertas, favoreciendo un diálogo con el/la consultante.

❖ HECHOS.

- **Circunstancias de las personas:** Es necesario identificar las personas que participan o están involucradas en la problemática que plantea la persona consultante, de ser posible con nombre, apellido y uno o varios datos de contacto.
- **Circunstancias que refieren al tiempo:** En cuanto a las circunstancias de tiempo indagar por fechas, horas del día, si las recuerda. Ante hechos traumáticos, muchas veces, las personas no recuerdan estos detalles por lo que se le puede pedir a la persona que intente identificar otros eventos que hayan estado cerca de la problemática que plantea para tener otras fechas de referencia; por ejemplo: antes o después de qué mes, de qué fiesta local o de qué otro hecho de su vida, entre otros.
- **Circunstancias que refieren al modo:** En cuanto a las circunstancias de modo, es necesario contar con información acerca de la problemática en sí misma, cómo sucedieron los hechos, si se trata de una sola problemática o hay varias que están relacionadas o se vislumbra que detrás de todas ellas existe un problema de fondo o núcleo del conflicto que todavía no ha salido a la luz.
- **Circunstancias que refieren al lugar:** Finalmente, en cuanto al lugar, ubicar geográficamente el sitio, nombre del municipio, barrio, etc.

❖ CREENCIAS O VALORACIONES GENERALES.

- Una política de acceso a la justicia centrada en la persona demanda indagar en las creencias, valores, temores y posicionamiento de la persona frente al problema por el que consulta, pues sólo así se podrán comprender mejor los hechos, las causas por las que ha ocurrido y la disposición de la persona resolverlos por una u otra vía.
Por ejemplo, la respuesta del CAJ no será la misma ante una consulta para iniciar un trámite migratorio si la persona considera que no tiene derecho o no le corresponde realizarlo y se encuentra atemorizada por las consecuencias que su solicitud puede acarrear, que si ella no presenta esta valoración respecto a su situación migratoria.

La Entrevista Inicial

❖ DESEOS, INTENCIONES E INTERESES.

- No sólo alcanzan los hechos de la consulta para establecer el curso de acción adecuado. Deben explorarse las motivaciones, expectativas y deseos de la persona en relación a la petición que acerca al CAJ, las cuales pueden no surgir expresamente de su discurso e incluso pueden no haber sido identificadas por el/la propio/a consultante.

Por ejemplo, puede presentarse una persona solicitando iniciar un juicio contra un/a vecino/a debido a un conflicto de medianería, pero esta petición encierra una causa “oculta” a primera vista. Ella consiste en que el/la vecino/a es su familiar y sólo se ha visto/a afectado por el hecho de medianería debido a que ese familiar nunca le ha pedido disculpas por un conflicto interpersonal que habían tenido en el pasado. Conocer estas circunstancias son las que permitirán que la intervención del CAJ sea la adecuada para la persona y para la satisfacción real de su interés.

V. EL ABORDAJE INTEGRAL DE LAS ENTREVISTAS EN ACCION

Como se mencionó anteriormente, el abordaje integral supone indagar sobre todos los aspectos de la problemática que la persona consultante trae a la entrevista y aquellos que estén relacionados con ella de alguna manera. Es posible que en una primera entrevista no surja el núcleo central del conflicto; pero, a medida que la persona vaya generando una relación de confianza con el CAJ, empoderándose y tomando las riendas de su situación, es posible que temas nuevos vayan incorporándose o develándose otras situaciones que requieren atención.

Imaginemos el caso de una persona ingresa al CAJ por un trámite administrativo, por ejemplo, para consultar sus requisitos o para efectuarlo con asistencia del CAJ. Aquí, pueden darse dos situaciones:

- ❖ Que la persona no tenga tiempo o no demuestre interés en conversar sobre otros tópicos, por lo que el/la agente deberá hacerle entrega de la folletería del CAJ para que, quizás, lo lea más tarde o la comparta con otra persona.
- ❖ Que la persona demuestre interés, en cuyo caso debe organizarse en un entorno de entrevista inicial que permita detectar necesidades legales que la persona no había expresado inicialmente.

La Entrevista Inicial

A modo de ejemplo, el **CAJ VILLA SOLDATI** recibió una consulta por parte de una pareja sobre los requisitos para el trámite del seguro de sepelio. Frente a esta consulta, en vez de limitarse a otorgar los requisitos, se les preguntó si era para un familiar y allí se avanzó en una entrevista que concluyó en una intervención del CAJ frente a un caso de posible violencia obstétrica y mala praxis.

El **CAJ RAWSON** recibió la consulta de una mujer que petitionó cambiar el apellido de su hijo por el suyo. En lugar de limitarse a dar una respuesta sobre esa consulta en particular, abrieron otras distintas, tales como el reclamo de cuota alimentaria al padre, la finalización del divorcio y el abordaje de un problema de salud del niño que no era atendido adecuadamente por el sistema de salud.

El **CAJ LA PLATA Villa Elvira** recibió una consultante que se acercó para lograr la renovación del DNI de ella y sus dos hijas. Durante las entrevistas, se identificó que tenía un tercer hijo de 8 años que no sabía si residía con sus abuelos, por lo que se la asistió para conseguir esa información y, eventualmente, lograr su restitución. Asimismo, se le informó la posibilidad de reclamar una cuota alimentaria al padre de las primeras dos. Finalmente, de la indagación se detectó que una de las hijas tenía una discapacidad, por lo que se llevaron adelante las gestiones necesarias para la obtención del certificado de discapacidad.

En todos estos casos, a raíz de una consulta que aparentaba ser “sencilla”, una correcta entrevista permitió abordar integralmente la problemática de la persona.

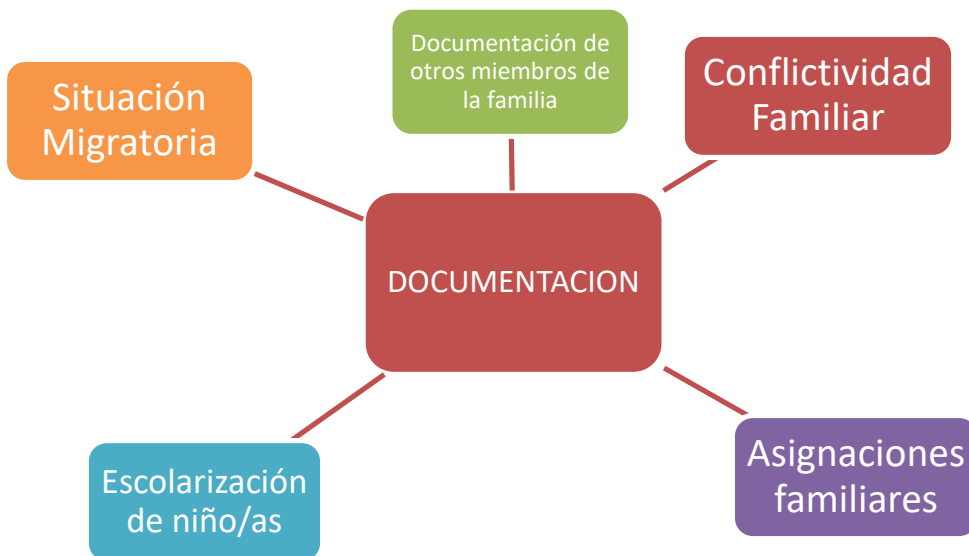
Por el contrario, cuando la persona llega al CAJ por una consulta compleja, especialmente aquellas que requieren de diferentes gestiones a lo largo del tiempo, se mantienen varias entrevistas, a lo largo de las cuales existirán múltiples instancias que permitirán realizar este abordaje integral.

Para orientar esta acción se presentan, en forma gráfica, algunos ejemplos. Se visualiza en el centro la problemática inicial que es expresada en la entrevista y alrededor aquellas otras que pueden estar relacionadas con el tema principal y sobre las que puede

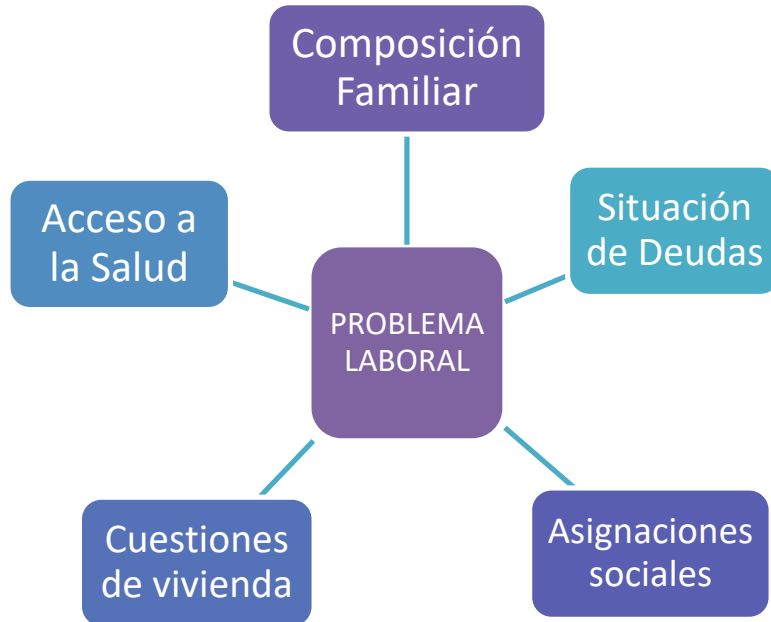
La Entrevista Inicial

preguntarse (utilizando preguntas abiertas), sin que sea excluyente de otras situaciones que se quieran indagar.

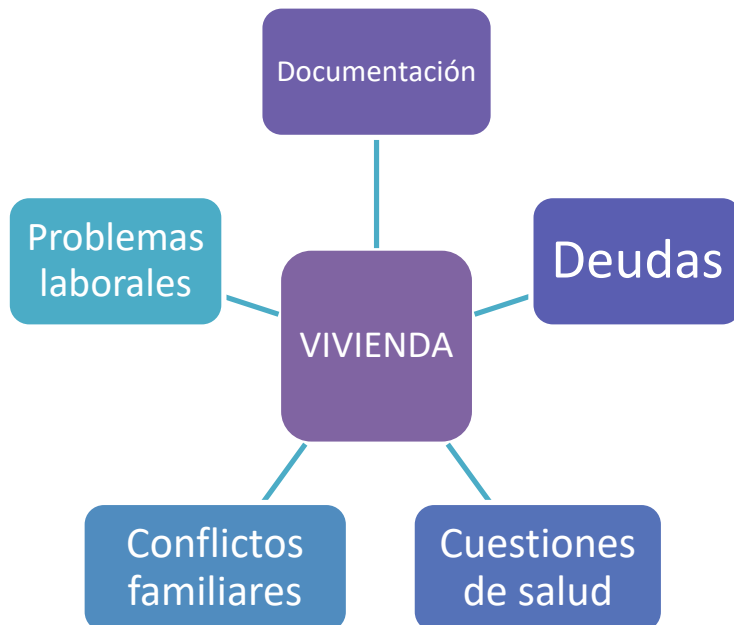
A la vez, el **Chequeo Legal Integral de Salud Legal** resulta de suma utilidad como guía para la identificación de preguntas o temas sobre los que puede preguntarse a todo/a consultante en el marco de una entrevista.



La Entrevista Inicial



La Entrevista Inicial



La Entrevista Inicial

ANEXO I: CHEQUEO DE SALUD LEGAL

Una puerta al ejercicio de tus derechos

CHEQUEO INTEGRAL DE SALUD LEGAL

El chequeo integral de salud legal es un diagnóstico de la situación general de las personas en relación con temas legales de la vida cotidiana. Se realiza a través de una entrevista profesional amigable, basada en una guía de preguntas especialmente diseñadas, para que las personas puedan resolver problemas legales a tiempo con la asistencia de un equipo profesional.

El contenido del presente cuestionario es estrictamente confidencial, se registra para fines estadísticos, y solo será utilizado para brindarle una mejor atención y resolver la mayor cantidad de problemas legales posibles.

DATOS PERSONALES

APELLIDO _____

NOMBRES _____

DOC. DE IDENTIDAD _____

DOMICILIO _____

TELEFONO _____

TELEFONO ADICIONAL _____



CORREO ELECTRONICO _____

1. IDENTIDAD PERSONAL - DOCUMENTACIÓN

a. **¿Posee usted alguna de la siguiente documentación?** (es posible indicar más de una opción)

- DNI argentino vigente
- DNI argentino vencido
- Documento de identidad de otro país
- Pasaporte de otro país
- Partida de nacimiento
- Ninguna de esta documentación

La Entrevista Inicial



Una puerta al ejercicio de tus derechos

b. En caso de tener menores a su cargo, ¿tienen ellos/as partida de nacimiento y DNI argentino?

- Todos los hijos/as tienen partida de nacimiento y DNI argentino
- Todos los hijos/as tienen únicamente partida de nacimiento
- Ninguno de los hijos/as tiene ni partida de nacimiento ni DNI argentino
- Solo algunos hijos/as tienen partida de nacimiento y DNI argentino
- Solo algunos hijos/as tienen únicamente partida de nacimiento
- Solo algunos hijos/as no tienen ni partida de nacimiento ni DNI argentino

c. ¿En alguna de las partidas de nacimiento de su familia hay algún error o algún dato desactualizado? Por ejemplo, número de documento anterior de madre o padre.

- Sí
- No

SOLO PARA PERSONAS EXTRANJERAS

a. ¿Tiene usted residencia en el país?

- Sí, permanente
- Sí, temporaria
- Sí, precaria
- No

b. ¿Tiene usted alguna de las siguientes situaciones migratorias? (es posible indicar más de una opción)

- Trámite de residencia iniciado, pero sin terminar
- Residencia vencida
- He recibido una notificación/expulsión
- Se le ha impuesto una multa por razones migratorias

2. VIVIENDA

a. Actualmente usted vive en:

- Una casa
- Un departamento
- Una pieza en una casa/departamento

La Entrevista Inicial

Una puerta al ejercicio de tus derechos

b. En caso de tener menores a su cargo, ¿tienen ellos/as partida de nacimiento y DNI argentino?

- Todos los hijos/as tienen partida de nacimiento y DNI argentino
- Todos los hijos/as tienen únicamente partida de nacimiento
- Ninguno de los hijos/as tiene ni partida de nacimiento ni DNI argentino
- Solo algunos hijos/as tienen partida de nacimiento y DNI argentino
- Solo algunos hijos/as tienen únicamente partida de nacimiento
- Solo algunos hijos/as no tienen ni partida de nacimiento ni DNI argentino

c. ¿En alguna de las partidas de nacimiento de su familia hay algún error o algún dato desactualizado? Por ejemplo, número de documento anterior de madre o padre.

- Sí
- No

SOLO PARA PERSONAS EXTRANJERAS

a. ¿Tiene usted residencia en el país?

- Sí, permanente
- Sí, temporaria
- Sí, precaria
- No

b. ¿Tiene usted alguna de las siguientes situaciones migratorias? (es posible indicar más de una opción)



- Trámite de residencia iniciado, pero sin terminar
- Residencia vencida
- He recibido una notificación/expulsión
- Se le ha impuesto una multa por razones migratorias

2. VIVIENDA

a. Actualmente usted vive en:

- Una casa
- Un departamento
- Una pieza en una casa/departamento

La Entrevista Inicial



Una puerta al ejercicio de tus derechos

Una pieza en hotel/pensión

Un local no construido para habitación

Otros. Especificar: _____

b. Por el uso de la vivienda donde vive actualmente, usted:

Es propietario/a de la vivienda

Paga un alquiler

Ocupa la vivienda con permiso del/de la propietario/a

Ocupa la vivienda sin permiso y paga impuestos

Ocupa la vivienda sin permiso y no paga impuestos

c. En caso de ser propietario/a de la vivienda marque la opción que corresponda:

Posee título de propiedad de la vivienda (escritura)

Posee alguna documentación de la vivienda

No posee documentación de la vivienda

d. En caso de alquilar marque la opción que corresponda (es posible indicar más de una opción):

Tiene contrato de alquiler

No tiene contrato firmado

Tiene inconvenientes con el propietario

Se encuentra atrasado con el pago de los alquileres

e. ¿Actualmente tiene usted algún problema para pagar regularmente los servicios de su vivienda? (por ejemplo: luz, gas, agua, cable, etc.)

Sí

No

f. ¿Actualmente tiene problemas con sus vecinos/as? (por ejemplo: ruidos molestos, olores, malos tratos, etc.)

Sí

No

g. ¿En el último año alguien ha querido ocupar su vivienda o sacarlo/a de su vivienda?

Sí

No

La Entrevista Inicial

Una puerta al ejercicio de tus derechos

3. SEGURIDAD SOCIAL - INGRESOS

a. **¿Necesita ayuda para obtener o mantener alguno de los siguientes beneficios? Si la respuesta es "sí" marcar cuáles (es posible indicar más de una opción):**

- Asignación Universal por Hijo
- Pensión Madre de 7 Hijos
- Pensión por Invalidez
- Subsidio Habitacional
- Ticket Social
- Seguro de Desempleo
- Pensión Adultos Mayores
- Beca Progresar
- Tarifa Social SUBE
- Tarifa Social Servicios
- No estoy seguro/a
- No requiero ayuda

b. **En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted deudas con otras personas, organizaciones, bancos, tarjetas de crédito, servicios, o cualquier otra entidad?**

- Sí
- No

c. **En los últimos 12 meses, ¿ha recibido usted cartas o reclamos de dinero de alguna persona, organización, banco, tarjetas de crédito, empresa de servicios o cualquier otra entidad?**

- Sí
- No

a. **En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted algún problema relacionado con algún banco, tarjeta de crédito, préstamo o cualquier otra empresa o servicio?**

- Sí. Especificar: _____
- No

b. **¿Aparece usted en el VERAZ actualmente?**

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

La Entrevista Inicial

Una puerta al ejercicio de tus derechos

4. TRABAJO

a. **¿Cuál es su situación laboral actual?** (indicar su situación laboral principal, y en caso de tener más de una opción posible, indique haciendo referencia a la actividad que mayor cantidad de horas le dedica en la semana)

- 1. Desocupado (buscando empleo)
- 2. Jubilado
- 3. Trabajo eventual (changas)
- 4. Empleado en relación de dependencia
- 5. Empleado informal
- 6. Cuentapropista (trabaja de forma independiente)
- 7. No estoy seguro
- 8. Otro. Especificar: _____

b. **¿Ha sido usted despedido de su trabajo en los últimos dos años?**

- Sí
- No

c. **¿Ha sufrido usted algún accidente laboral en los últimos dos años?**

- Sí
- No

d. **¿Ha recibido usted alguna clase de maltrato, acoso, discriminación en su trabajo en los últimos 2 años?**

- Sí
- No

e. **¿En caso de ser cuentapropista, se encuentra usted registrado en AFIP?**

- Sí
- No

f. **¿En caso de ser cuentapropista, tiene usted alguna deuda con AFIP?**

- Sí
- No

La Entrevista Inicial

Una puerta al ejercicio de tus derechos

5. EDUCACIÓN

a. ¿Cuál es el nivel de estudios alcanzado?

- Sin estudios
- Primario incompleto
- Secundario incompleto
- Secundario completo
- Terciario/universitario incompleto
- Terciario/universitario completo

b. ¿Tiene usted intenciones de continuar estudiando?

- Sí
- No

c. ¿Tiene usted personas menores de 18 años a su cargo? En caso afirmativo marcar las opciones que correspondan (es posible indicar más de una opción):

- Asisten a una escuela/jardín pública
- Asisten a una escuela/jardín privada
- No asisten a la escuela/jardín
- No tiene personas menores de 18 años a su cargo

d. ¿Ha tenido problemas para inscribir a sus hijos en el jardín/escuela?

- Sí
- No

e. En los últimos 2 años, ¿le han negado a usted o a alguna persona menor de edad a su cargo el acceso a una escuela?

- Sí
- No

g. En caso de tener menores de 18 años a su cargo, ¿han sufrido agresiones, acoso, discriminación en la escuela en los últimos 12 meses?

- Sí
- No

La Entrevista Inicial

Una puerta al ejercicio de tus derechos

6. SALUD

a. ¿Tiene usted actualmente alguna cobertura de salud? (obra social, mutual o prepaga)

- Sí
- No

b. ¿Necesita usted o alguien de su grupo familiar una prestación de salud a la que no tengan acceso?

- Sí
- No
- No necesito/necesitamos ninguna prestación de salud a la que no tenga/tengamos acceso

c. En los últimos 12 meses, ¿ha experimentado usted o algún familiar directo alguna de las siguientes situaciones? Marcar las que correspondan (es posible indicar más de una opción):

- Les han negado atención en un hospital público
- No han podido hacer un tratamiento que estaba indicado
- No han podido conseguir una medicación recetada
- Han sufrido maltrato de un/a médico/a, enfermero/a o profesional de la salud
- No han experimentado ninguna de estas situaciones

d. ¿Usted o algún familiar directo tiene alguna discapacidad?

- Sí
- No

e. En caso de tener usted o un familiar directo alguna discapacidad, ¿ha tenido algún problema con su cobertura de salud en los últimos 12 meses?

- Sí
- No
- No tengo cobertura de salud

La Entrevista Inicial

Una puerta al ejercicio de tus derechos

7. RELACIONES FAMILIARES

a. ¿Se encuentra usted actualmente atravesando una situación de separación o divorcio con su pareja?

- Sí
- No

b. En caso de tener hijos/as, ¿tiene usted problemas con el/la padre/madre respecto de alguno de los siguientes temas? (es posible indicar más de una opción):

- Visitas a sus hijos/as (cumplimiento de horarios, impedimento de visita, etc.)
- Pago de cuota alimentaria/manutención para sus hijos/as
- Problemas para salir del país con sus hijos/as
- No tiene hijos/as

c. ¿Tiene usted a su cargo algún menor de edad que no sea su hijo/hija?

- Sí
- No

d. En los últimos 12 meses, ¿ha experimentado alguna de las siguientes situaciones con su pareja, su expareja o algún familiar directo/a? (es posible indicar más de una opción):

- Gritos e insultos
- Control económico
- Amenazas
- Golpes, empujones o cualquier tipo de maltrato físico
- Comentarios hirientes
- Abuso sexual
- No ha experimentado ninguna de estas situaciones

e. ¿Alguna vez sus hijos/as o personas menores de 18 años a cargo (en caso de que tenga) han manifestado que reciben malos tratos por parte de algún familiar, conocido/a o de alguien en la escuela?

- Sí
- No
- No tiene hijos/as y/o menores a cargo

La Entrevista Inicial

Una puerta al ejercicio de tus derechos

8. TEMAS PENALES Y/O JUDICIALES

a. En el último año, ¿ha recibido usted alguna notificación o citación de algún juzgado?

- Sí
 No

b. En el último año, ¿ha sido víctima de algún delito? (por ejemplo: víctima de un robo)

- Sí
 No

c. ¿Se encuentra usted actualmente imputado/a o procesado/a por la comisión de algún delito?

- Sí
 No

d. En el último año, ¿ha tenido problemas con la policía (apremios, abusos, detenciones)?

- Sí
 No



SEGUNDA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LA INTERVENCIÓN DE ORIENTACIÓN



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La Intervención de Orientación

I. LA NECESIDAD DE FACILITAR EL ACCESO A PRESTACIONES Y SERVICIOS ESTATALES

Como parte del servicio de atención legal primaria, los CAJ facilitan el acceso de los/as consultantes a diferentes servicios, beneficios y prestaciones relativas a derechos sociales estatales (en adelante, mencionados en su conjunto como “prestaciones”), tales como DNI, pensiones contributivas y no contributivas, la Asignación Universal por Hijo, el beneficio de la Tarifa Social o Certificados de Antecedentes Penales, entre muchas otras.

Las personas que son o podrían ser titulares de aquellas prestaciones suelen encontrar diferentes barreras para acceder a ellas a través de las agencias del estado (nacional, provincial o municipal) que las otorgan y gestionan, tales como:

- ❖ Inexistencia de una sede de la agencia estatal en el territorio o dificultades geográficas o económicas para acceder físicamente a ellas.
- ❖ Falta de información sobre a qué lugar recurrir para gestionar una prestación determinada.
- ❖ Desconocimiento sobre los requisitos y medios para iniciar o impulsar un trámite administrativo.
- ❖ Imposibilidad de sortear los aspectos burocráticos que todo trámite implica, por falta de información o capital cultural.
- ❖ Falta de conectividad a internet (situación que se agrava debido al avance de los sistemas de gestión informática).

Cobran relevancia entonces los servicios de acceso a la justicia, como un auxilio para la realización de los trámites administrativos que permiten acceder a prestaciones sociales. La labor de los CAJ como herramienta para conocer y sortear estas dificultades burocráticas resulta relevante.

Es importante distinguir la disponibilidad de ciertas prestaciones estatales de la real accesibilidad en condiciones adecuadas para las personas a quienes están destinadas.

También es importante distinguir entre los obstáculos y restricciones de accesibilidad que se manifiestan de manera general y estructural en una comunidad vulnerable en particular y las situaciones individuales, particulares y específicas, que pueden afectar a una persona en particular.

Los CAJ deben identificar restricciones generales de accesibilidad y definir acciones y servicios para proveer herramientas de superación, relativas a su misión institucional.

La Intervención de Orientación

En particular, los CAJ deben proveer herramientas para superar barreras “subjetivas” (de conocimiento, información, destrezas prácticas de gestión). La superación de barreras objetivas (geográficas, tecnológicas, económicas) previsiblemente no estará a su alcance.

El servicio elemental para cumplir esta función se desempeña básicamente a través de una intervención típica: la orientación.

II. LA INTERVENCIÓN DE ORIENTACIÓN

La orientación es la intervención más simple que puede realizar un CAJ para facilitar el acceso a cualquier prestación mediante la superación de obstáculos subjetivos de información, conocimiento y habilidad práctica.

La orientación es una intervención que consiste en **proveer información general sobre derechos, prestaciones sociales, trámites administrativos o sobre el funcionamiento de otras dependencias estatales; incluyendo la confección de formularios y/o la realización de los trámites por internet necesarios para que el/la consultante acceda a aquellas.**

Lo que define a la intervención de orientación es que el/la consultante se presenta al CAJ con la petición concreta de requerir información o solicitar su auxilio para realizar un trámite en particular, cuando por cualquier motivo no puede acercarse a la agencia estatal correspondiente o encuentra obstáculos para hacer las gestiones necesarias para su impulso.

Además, podemos encontrarnos frente a otro supuesto excepcional que también será considerado una orientación. Se trata de los casos en los que una persona que no se encuentra en situación de vulnerabilidad realice una consulta legal compleja (problemas de titularidad de fincas o campos, reclamos económicos de alta cuantía, sucesiones, etc.). En estos casos, donde la persona puede afrontar el pago de un/a abogado/a particular, la intervención del CAJ puede limitarse a orientar a la persona sobre dónde puede encontrar ese asesoramiento.

Se trata de una intervención breve, que se resuelve en una única interacción con la persona y en la que no se realiza seguimiento alguno. La orientación, entonces, se encuentra limitada a una o más de las siguientes gestiones:

- ❖ **Entrevista.** Durante la interacción con el/la consultante se recoge su demanda y se le brinda información sobre el funcionamiento del organismo, los

La Intervención de Orientación

requisitos que deben cumplirse para acceder a la prestación, los pasos necesarios para su tramitación y un estimado de plazos hasta su conclusión.

- ❖ **Trámite por internet.** En caso de que el/la consultante lo requiriese, se pueden realizar las operaciones web que sean necesarias para iniciar o impulsar un trámite (completar formularios, solicitar turnos, crear usuarios o claves, etc.).
- ❖ **Confección de documento.** En algunos casos particulares, como parte de la intervención, puede suceder que el CAJ ayude a la persona a completar un formulario en papel.

LA ORIENTACION COMO UNA INSTANCIA DE EMPODERAMIENTO

Como parte esencial de su misión institucional, los CAJ deben velar por el empoderamiento de las personas, para que conozcan sus derechos y las herramientas a su alcance para hacerlos respetar y ejercerlos plenamente.

Si bien la intervención de orientación es breve y poco compleja, ello no quiere decir que esté exenta de convertirse en una instancia más dentro de ese proceso de empoderamiento.

Por ello, siempre que sea posible, ante cada orientación el equipo del CAJ debe:

- Evitar que las gestiones se limiten a la realización de un trámite sin explicar detalladamente a la persona en qué consiste aquel, los derechos subyacentes y las posibles acciones futuras.
- Informar a la persona sobre la posibilidad de acercarse a la sede la agencia estatal que gestiona la prestación en cuestión, para tramitarla directamente ante ella, brindándole su ubicación, horarios de atención y datos de contacto.
- Indagar sobre los motivos por los cuales el/la consultante no ha podido realizar el trámite por su cuenta. En caso de que no conociese los procedimientos existentes, el/la agente debe procurar explicárselos para que en el futuro la persona pueda efectuarlos ella misma.
- Una de las principales razones por las cuales los/as consultantes acuden al CAJ suele ser por el desconocimiento o inaccesibilidad a las herramientas web, producto de la denominada “brecha digital”.

La Intervención de Orientación

Ante esta circunstancia, evaluar la posibilidad de que sea la persona quien realice por ella misma tales trámites con la asistencia de los/as agentes del CAJ.

En este sentido, si las características edilicias del CAJ lo permiten, puede instalarse una computadora que opere como terminal de auto consulta, donde las personas puedan realizar los trámites que deseen sin necesidad de que intervengan los/as agentes del CAJ.

- Finalmente, cabe destacar que muchas veces los/as consultantes no tienen conocimiento de que se encuentran en un Centro de Acceso a Justicia, creyendo que se trata de la dependencia estatal que gestiona la prestación por la cual se han acercado (ANSES, SUBE, etc.).
Por este motivo, al realizar una orientación, debe aprovecharse la oportunidad para entregarle folletería del CAJ a la persona y ofrecerles otros servicios legales que puedan brindárseles.

VEAMOS ALGUNOS DE LAS CONSULTAS MAS COMUNUES QUE SE EVACUAN MEDIANTE UNA ORIENTACION...

- Conocer los requisitos de una prestación, tal como la Asignación Universal por Hijo/a, Reparación Histórica, Tarifa Social, etc.
- Solicitud de turnos online
- Obtención de certificados, partidas o claves (Seguridad Social, fiscal, etc.)
- Consultas en sitios web, como por ejemplo “Mi ANSES” para conocer fechas de cobro, solicitar préstamos, obtener certificados, etc.
- Gestionar los trámites de Radicación ante la Dirección Nacional de Migraciones
- Registrar y habilitar una tarjeta SUBE y gestionar la Tarifa Social

La Intervención de Orientación

II.a. ¿Cuál es la diferencia con el asesoramiento?

En la orientación, la intervención se limita a brindar una explicación general sobre una prestación y, eventualmente, realizar un trámite web o completar un formulario.

La orientación es la forma de intervenir para dar respuesta a una consulta concreta en relación al acceso a una prestación social. Por su parte, el asesoramiento aparece como la intervención adecuada cuando la persona presenta un problema que no sabe cómo resolver y/o qué derechos le corresponden.

La orientación suele demandar unos pocos minutos para su resolución (sin contar las demoras de los trámites online), mientras que el asesoramiento suele ser más complejo y requiere de una entrevista más extensa o del relevamiento detallado de documentación, expedientes judiciales o administrativos, averiguaciones ante terceros, etc.

Si la explicación que debe dársele a la persona fuese más amplia que sólo entregarle información general sobre una prestación, dónde gestionarla, su procedimiento y requisitos para hacerlo, debiéndose indagar en profundidad en su historia y situación, para así poder brindarle explicaciones detalladas sobre sus derechos y qué caminos puede seguir, se tratará de un asesoramiento y no de una orientación.

Asimismo, nos encontramos ante un asesoramiento cuando la persona presente una situación de vulnerabilidad, para cuya superación los/as agentes del CAJ identifican la posibilidad de acceder a una prestación social, lo cual sería parte de una estrategia en el marco de otro tipo de intervención y consulta. Por el contrario, en una orientación el/la consultante ya posee el conocimiento sobre la existencia de la prestación y su petición se limita a obtener información más precisa sobre sus requisitos o funcionamiento y/o asistencia para realizar los trámites necesarios para su inicio o impulso.

La Intervención de Orientación

III. LAS CONSULTAS SIMPLES Y LAS CONSULTAS COMPLEJAS

Pueden conceptualizarse dos tipos de consultas: las “simples” y las “complejas”. Se consideran consultas **COMPLEJAS** correspondientes al Servicio de Atención Legal Primaria a aquellas que requieren más que una intervención de “orientación” para su atención. Así, las consultas que posean como única intervención una “orientación” se considerarán consultas **SIMPLES**.

Que una consulta sea simple no quiere decir que no sea importante para la persona o una parte fundamental de la misión institucional de la política pública de acceso a la justicia, sino que refiere a la baja complejidad que implica para el equipo del CAJ su tratamiento.

La relevancia de esta diferenciación radica en que en las consultas simples no se aprovecha toda la potencia del equipo multidisciplinario con el que cuenta cada CAJ, motivo por el cual, si bien es una parte importante del servicio, los Centros deben asegurarse de promover y resolver consultas que requieran de esa capacidad diferencial que tienen por sobre otros servicios del estado.

Los CAJ deben asegurarse de aprovechar ese potencial único que poseen, para transformar la vida de las personas, enfocando su servicio en la atención de aquellas consultas complejas que casi ningún otro dispositivo estatal o institución tiene la capacidad de atender.

Cada Centro debe procurar, entonces, trabajar con una aproximación holística centrada en la persona, su subjetividad, sus capacidades, su historia y sus relaciones. La riqueza interdisciplinaria en el abordaje de los/as consultantes, el foco en la persona (y su situación de ciudadanía integral) más allá del caso o consulta puntual que activa su relación con el CAJ es la clave que maximizará las chances para que el servicio logre que los/as consultantes se encuentren plenamente con sus derechos.

LA ORIENTACION, UNA OPORTUNIDAD DE CONOCER A LA PERSONA

Cada interacción que se mantenga con una persona en el marco de una consulta simple de orientación debe ser vista como una oportunidad de conocerla en profundidad e identificar otras circunstancias o problemáticas ante las cuales el CAJ podría intervenir.

Así, será tarea de los CAJ, ante cada consulta simple (en la medida de lo posible), desarrollar la capacidad de identificar nuevos problemas interrelacionados que requieran el abordaje del CAJ y sean objeto de tratamiento por separado dando lugar a nuevas consultas complejas.

La Intervención de Orientación

III.a. Las consultas simples pueden ser un obstáculo para el cumplimiento de la misión institucional del CAJ

Algunos CAJ experimentan una demanda muy alta de consultas simples de orientación debido a las particularidades geográficas, históricas o sociales del territorio en que se encuentran, lo cual obstaculizaba el desarrollo y atención de consultas complejas y el desempeño adecuado como dispositivo de atención legal primaria integral y multidisciplinario.

Cuando un CAJ recibe un gran volumen de consultas simples, deberá plantear estrategias para garantizar un buen servicio de atención, que dé respuesta a estas solicitudes, pero le permita enfocarse y ampliar su capacidad de atención de consultas complejas, potenciando así sus recursos materiales y humanos y su capacidad de abordaje interdisciplinario.

Veamos algunos ejemplos de CAJ que atravesaron dificultades en este sentido y cuáles han sido sus estrategias para balancear la demanda entre consultas simples y complejas:

- ❖ El **CAJ MALVINAS ARGENTINAS** recibía una demanda muy grande de trámites relacionados a la tarjeta SUBE, ya que era el único organismo que realizaba esta tarea en la zona. Frente a esta circunstancia, el CAJ decidió designar una persona para que se dedique exclusivamente a su atención, mientras los/as demás agentes atendían consultas complejas. En esta tarea los/as agentes del CAJ se iban turnando. Posteriormente se abrió una oficina de SUBE en el municipio, pero por su historia la demanda de consultas simples en el CAJ no mermaba. Ante ello, se decidió dejar de realizar estos trámites y orientar a todas las personas a la nueva oficina. Esta estrategia dio sus resultados, permitiendo al CAJ reorientar su perfil de atención hacia consultas más complejas relativas a necesidades legales.
- ❖ El **CAJ FLORENCIO VARELA** atravesó una situación similar. Su decisión fue la de restringir el horario de atención para este tipo de consultas, salvo en casos de personas que concurrieran desde muy lejos o tuvieran

La Intervención de Orientación

una situación de especial vulnerabilidad. Para esta tarea, el CAJ asignó a agentes que tuvieran el rol de administrativos.

Asimismo, este Centro aloja en su oficina a agentes de la Dirección Nacional de Reincidencia. Debido a la alta demanda de este servicio, junto a la Coordinación Regional se decidió dejar de registrar las consultas para este organismo en el SICAJ debido a la cantidad de tiempo que ello requería.

- ❖ Al **CAJ SAN NICOLAS DE LOS ARROYOS** asistían muchas personas de la comunidad para tramitar la obtención de certificados de antecedentes penales, llegando al punto de existir una confusión sobre las funciones del CAJ. Por eso, se colocaron carteles para aclarar que el CAJ no era el Registro Nacional de Reincidencia, se elaboraron volantes para explicar cómo se realizaba el trámite de antecedentes penales y se orientaba a las personas en la realización del trámite vía web.

A partir de estas acciones, el CAJ logró que actualmente se atiendan consultas de este tipo sólo para las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

- ❖ El **CAJ RESISTENCIA Centro** dedicaba casi exclusivamente a la gestión de trámites de ANSES. Para modificar su perfil de atención, paulatinamente comenzó a limitar el horario para la realización de estos trámites e implementó un chequeo legal a todos/as los/as consultantes, a fin de identificar problemáticas complejas que pudieran ser atendidas por el equipo interdisciplinario.

Asimismo, y más allá de las posibilidades de reorganización del servicio, cobra importancia la adopción de acciones que optimicen y faciliten cada intervención de orientación. Entre ellas, pueden destacarse:

- ❖ Crear materiales informativos simples para facilitar el conocimiento e información de los/as consultantes, incluyendo la identificación de “preguntas frecuentes”. Estos materiales pueden distribuirse entre los/as consultantes y/o entre los/as aliados/as territoriales.

La Intervención de Orientación

Para su diseño y producción, puede requerirse asistencia para la creación de nuevas piezas a la Coordinación Regional. Cabe destacar, también, que la DNPFJA ha desarrollado guías especialmente orientadas a consultantes, las cuales pueden requerirse mediante S.O.S. o descargarse desde el SICAJ.

- ❖ Desarrollar guías procedimentales de los trámites más habituales para facilitar la autogestión por parte de los/as consultantes; lo cual puede verse potenciado con la colocación de terminales de autoconsulta.
- ❖ Identificar problemáticas comunes y consultas más frecuente, desarrollando cartelería o actividades institucionales que favorezcan la difusión de información y el empoderamiento de los/as consultantes.
- ❖ Generar articulaciones institucionales con los organismos a cargo de las prestaciones que los/as consultantes realizan en el CAJ, a fin de derribar obstáculos identificados y/o mejorar su resolución (por ejemplo, solicitando la presencia de un/a agente en la oficina del CAJ); incluyendo su asistencia al CAJ algún día de la semana, para atender directamente las consultas.



SEGUNDA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LA INTERVENCIÓN DE ASESORAMIENTO



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La intervención de Asesoramiento

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA

El **ASESORAMIENTO** es la intervención principal del servicio de atención de los Centros de Acceso a Justicia. Consiste en analizar la situación particular de la persona que presenta un problema, dificultad o necesidad en el ejercicio de un derecho y brindar la información y explicaciones necesarias para que comprenda su situación, su naturaleza, los derechos involucrados e implicancias y los posibles caminos a seguir para abordarlo o resolverlo. Todo ello, como parte esencial del proceso de empoderamiento de la persona.

LA IMPORTANCIA DEL ASESORAMIENTO

TODAS las **CONSULTAS COMPLEJAS** se inician mediante una **INTERVENCION de ASESORAMIENTO**, el cual puede agotarse en una única entrevista o bien demandar varias gestiones a fin de comprender cabalmente los hechos que motivan la consulta, el derecho y las posibles acciones que pueden seguirse para resolverlo.

Como etapa final del **ASESORAMIENTO**, el equipo del CAJ y el/la consultante decidirán la posibilidad y conveniencia de iniciar otras intervenciones tendientes a resolver la problemática de la persona.

Es importante tener clara la diferencia entre el ASESORAMIENTO (que es una forma de intervención) y la entrevista (que es una gestión específica a través de la cual se puede canalizar total o parcialmente un ASESORAMIENTO y otras intervenciones).

La intervención de **ASESORAMIENTO** comprende tres etapas conceptuales claramente definidas y diferenciables:

- ❖ **DIAGNOSTICO:** Comprender en forma acabada los hechos de la consulta y analizar los derechos involucrados.
- ❖ **ANALISIS Y DISEÑO DE ESTRATEGIAS:** Evaluar las diferentes acciones que podrá desarrollar la persona, con o sin intervención del CAJ, para resolver su consulta.
- ❖ **DEVOLUCION Y CONSEJO A LA PERSONA:** Explicar detalladamente el problema, de forma tal que la persona comprenda cuál es su real situación, exponer cuáles son las estrategias posibles para buscar una solución al

La intervención de Asesoramiento

problema y ayudar a la persona a que, en forma autónoma, decida cuáles serán los pasos que seguirá.

En esta instancia se plantea también un hito muy importante para la atención, que es la decisión de la persona respecto a si quiere que el CAJ la asista y acompañe durante el desarrollo de esas acciones.

Como vemos, el **ASESORAMIENTO** es la intervención base de todas las consultas complejas, pues sólo a partir de un correcto **ASESORAMIENTO** el CAJ podrá eventualmente desplegar otras intervenciones, como asistencias, derivaciones asistidas, acompañamientos, mediaciones comunitarias o patrocinios jurídicos.

Esta intervención puede agotarse en una sola gestión de entrevista o desplegarse en múltiples gestiones extendidas en el tiempo. Así, nos encontraremos frente a un **ASESORAMIENTO** sin importar el tiempo que demande o la cantidad de gestiones que resulten necesarias para realizar el diagnóstico y evaluación del problema y realizar su devolución a la persona.

El **ASESORAMIENTO** finaliza cuando se realiza la devolución a la persona consultante. A partir de ese momento, es que el CAJ podrá desplegar otras intervenciones tendientes a abordar su problemática.

II. LA ETAPA DE DIAGNOSTICO: Comprender los hechos de la consulta y analizar la situación de derecho de la persona

Esta etapa consiste en que el CAJ obtenga la información completa, cierta y precisa sobre los hechos de la consulta, para poder analizar qué derechos asisten a la persona en relación con su problemática.

La entrevista inicial es la primera interacción que se tiene con el/la consultante y por la que se inicia toda intervención de **ASESORAMIENTO**. En ella se recoge la información esencial sobre los hechos planteados, las personas involucradas, las circunstancias de tiempo y de lugar y las expectativas y temores de la persona.

Sin embargo, un correcto **ASESORAMIENTO** no puede limitarse sólo a la información entregada por la persona, pues ella puede resultar insuficiente, incompleta, confusa, desactualizada o errónea. De esta forma, la obtención de información de otras fuentes que complemente o aclare los dichos de la persona es obligatoria.

La intervención de Asesoramiento

También resulta imprescindible contar con fuentes de corroboración de los hechos narrados por el/la consultante (documentos, registros, expedientes administrativos, testigos, informes de agentes públicos). Esta actividad de chequeo podrá alertar sobre errores, confusiones, sesgos, tergiversaciones o mala fe.

Un ejemplo habitual es que se presente una persona debido a que pretenden desalojarla de un inmueble del cual refiere ser propietaria y “tener todos los papeles”. Sin embargo, al revisarse la documentación surge que la persona no es la titular dominial de la vivienda, sino que la documentación que le entregaron al comprar el terreno no posee el valor legal que ella supone.

Los **CAJ SAN SALVADOR DE JUJUY Centro** y **SAN SALVADOR DE JUJUY Alto Comedero** ejemplifican ello con un caso de una señora que se presentó porque su madre, que tenía la guarda de sus hijos, no le dejaba verlos, por lo que quería asistencia legal para solicitar un régimen de visitas. Incluso refirió que existía un juicio en trámite y que ella estaba yendo al psicólogo a fin de cumplir con todo lo que el Juez le había requerido.

En el curso del **ASESORAMIENTO** inicial previo a definir otras intervenciones posteriores, el personal del CAJ le solicitó el número de expediente y pudieron verificar que la información brindada por ella no era veraz, pues de aquel surgía no estaba yendo al psicólogo, que se había establecido la existencia de una situación de consumo problemático e, incluso, los niños no querían vincularse con su madre.

El CAJ evaluó internamente que no resultaba procedente pedir el cuidado personal ni el régimen de visita por el peligro que corrían los niños, cuyo interés debía anteponerse, ya que la madre no estaba siguiendo un tratamiento. Se la citó nuevamente para informarle que analizaron el expediente judicial y concluyeron que era necesario que ella lo retomara antes de hacer cualquier solicitud.

De esta forma, la consulta continuó con una derivación asistida a un centro médico, para que pudiera resolver las precondiciones necesarias para una eventual revinculación.

A partir de esta experiencia, desde los CAJ adoptaron la decisión de consultar sobre la existencia de expedientes en trámite en todos los casos.

La intervención de Asesoramiento

De esta forma, la comprensión de los hechos puede requerir que luego de entrevistar a la persona se realicen otras gestiones como parte de esta primera etapa del **ASESORAMIENTO**, incluyendo:

- ❖ Requerir a la persona la documentación del caso y analizarla detalladamente. Esta tarea es obligatoria en cualquier supuesto donde ese análisis sea un componente fundamental del problema legal de la persona.
- ❖ Realizar las articulaciones institucionales necesarias para conocer los antecedentes de la persona ante otras instituciones (médicas, educativas, etc.) u organizaciones (comedores, fundaciones, etc.), intercambiando perceptivas o diagnósticos con sus agentes.
Esta circunstancia se torna especialmente relevante cuando se identifican situaciones de carácter personal, familiar o social que deben ser reconstruidas para comprender la problemática de una persona.
- ❖ De igual manera, puede ser importante: dialogar con otras personas relacionadas con la problemática o que estén directamente involucradas, tales como testigos, familiares o vecinos/as.
- ❖ Efectuar averiguaciones ante otros organismos sobre el estado de un trámite ya iniciado (ANSES, Migraciones o Desarrollo Social, entre otros).
- ❖ Relevar expedientes judiciales o administrativos, lo que debe realizarse en cada situación en que éstos existan e, incluso, debe corroborarse su existencia aun si la persona refiera no tener conocimiento de ello.
- ❖ Relevar el lugar “in situ”, en supuestos donde ese espacio sea el objeto del problema (por ejemplo, conflictos de medianería o reclamos ambientales).

En muchos casos, especialmente en aquellos casos complejos donde existan evidencias de múltiples vulneraciones a los derechos de una persona, el trabajo interdisciplinario será fundamental para realizar un correcto diagnóstico de su situación consulta, pues ellos aportarán distintas miradas y perspectivas. Por ello, y en tanto la perspectiva desde una sola profesión suele ser insuficiente para comprender la complejidad de las problemáticas, se recomienda que, siempre que sea posible, estas gestiones (al igual que las entrevistas) sean realizadas por más de un/a agente con roles diferentes.

Puede verse a este trabajo interdisciplinario como un anteojo integrado por muchas lentes, las cuales aisladamente permiten ver un objeto, pero combinadas dan como resultado una visión superadora y de mayor profundidad sobre éste.

La intervención de Asesoramiento

Una vez establecidos y aclarados los hechos, de identificarse la existencia de un problema con dimensiones legales relacionada con los derechos de la/el consultante, debe procederse a realizar una lectura jurídica del caso, a fin de establecer cuál es la normativa aplicable y vigente en el caso, y los derechos que asisten a la persona consultante. Para esta labor, se realizan las siguientes recomendaciones:

- ❖ No apresurarse a hacer un encuadre jurídico, tomándose el tiempo necesario para realizar un análisis, individual o interdisciplinario, del caso.
- ❖ Esta circunstancia puede demandar que deba solicitarse a la persona que vuelva otro día, debido a que análisis puede demandar mucho tiempo. Se alienta realizar esta práctica.
- ❖ Efectuar interconsultas con otros/as profesionales, sean o no de otros Centros de Acceso a Justicia.
- ❖ Requerir apoyo a la Coordinación Regional.

III. LA ETAPA DE ANALISIS Y DISEÑO DE ESTRATEGIAS: La presentación de las estrategias para abordar la problemática y la elección autónoma de la persona consultante

Una vez comprendida su situación de hecho y derecho, el equipo del CAJ debe analizar las diferentes opciones o caminos a seguir para resolver su problema, evaluando en cada supuesto las posibilidades de éxito, los riesgos implicados y los diferentes resultados a los que puede conducirla.

Este análisis debe contemplar:

- ❖ Las consecuencias legales de cada acción
- ❖ El tiempo y costos que puede demandar
- ❖ Las posibilidades de éxito de cada alternativa
- ❖ Los riesgos o beneficios interpersonales que cada acción puede implicar

A fin de asegurar que la evaluación de las posibles estrategias sea completa e integral, será de vital importancia que se realice en forma interdisciplinaria que abarque todos los aspectos, vínculos, causas, efectos y deseos de la persona, especialmente cuando se presente un entramado social o interpersonal complejo. Ninguna estrategia será más adecuada que aquella diseñada por un equipo interdisciplinario que posee múltiples saberes y experiencias.

La intervención de Asesoramiento

A continuación, analizaremos cómo evaluar las posibilidades de éxito y riesgos existentes ante cada camino o alternativa posible.

III.a. ¿Cómo evaluar las probabilidades de éxito?

El servicio brindado por los CAJ no es de resultados, sino de medios, donde la misión consiste en ayudar a la persona a efectuar la elección que considere correcta, incluso si las posibilidades de éxito fuesen bajas. El compromiso del CAJ debe orientarse a garantizar y proveer una actividad diligente que, razonablemente, tienda al logro del resultado esperado, pero éste no es, ni debe ser, asegurado ni prometido.

El **ASESORAMIENTO** consiste en desplegar (e informar acerca de) diferentes vías para alcanzar una solución y ofrecer todos los medios y estrategias al alcance de la persona para que pueda asumir la gestión de sus derechos.

Frente a cada alternativa presentada a la persona corresponde señalar cuáles son las posibilidades de que ellas sean exitosas, es decir, que se cumpla el objetivo pretendido con ellas. Esta evaluación de riesgos debe indicarse como:

- ❖ **Alta:** Es muy probable que se alcance el objetivo si las gestiones se realizan diligentemente.
- ❖ **Media:** Si bien el derecho asiste (o puede asistir) a la persona, el éxito depende de factores externos que no pueden ser controlados, aún mediante una correcta gestión.
Por ejemplo, en un juicio de alimentos puede suceder que el obligado a su pago no tenga recursos para afrontarlos, aun frente a una sentencia judicial favorable.
- ❖ **Baja:** Resulta improbable tener éxito, ya sea por el derecho involucrado o por las condiciones subjetivas, sociales o económicas de las partes.

Si bien esta evaluación dependerá de cada caso en concreto, pueden identificarse algunos factores que necesariamente deberán ser considerados:

- ❖ Si el derecho asiste a la persona
- ❖ Los antecedentes jurisprudenciales
- ❖ Las experiencias pasadas del CAJ en casos similares
- ❖ La relación institucional que posea el CAJ con otra Institución, cuando su intervención sea necesaria
- ❖ Las condiciones sociales y económicas de las partes, en especial cuando el reclamo tenga por objeto una prestación económica

La intervención de Asesoramiento

- ❖ La existencia de situaciones políticas o sociales que puedan aumentar o disminuir las posibilidades de recepción o atención a su reclamo

III.b. ¿Cómo evaluar los riesgos existentes?

Para que la persona tome una decisión informada es importante que conozca los riesgos potenciales que cada una de las posibilidades puede representar. En este sentido, se entiende por riesgo la identificación de las posibles amenazas frente a una situación planteada que puede producir un potencial perjuicio o daño, directo o indirecto, y la probabilidad de que ellas se concreten.

Así, deben exponerse en forma clara las diferentes amenazas que se identifican para posible acción y el riesgo de que cada una de ellas se efectivice. Este riesgo puede medirse de la siguiente forma:

- ❖ **Alto:** Las probabilidades de concretarse la amenaza son altas, pues los factores que inciden para ella son fácilmente predecibles.
- ❖ **Medio:** Será medio cuando la probabilidad depende de factores difíciles de predecir.
- ❖ **Bajo:** Cuando la concreción de esa amenaza probablemente no suceda.

Para efectuar esta evaluación es muy importante que se involucre activamente al/a la consultante, especialmente cuando las amenazas identificadas se relacionan con factores interpersonales, tales como la posibilidad de escalar el conflicto y que se desencadenen hechos de violencia.

III.c. La matriz de evaluación de posibilidades, éxito y riesgos

A la luz de todo lo expuesto, podemos sintetizar este proceso de evaluación a través de una matriz que examine los posibles caminos, sus posibilidades de éxito y los riesgos existentes, para asegurarse que las decisiones de los/as consultantes sean informadas.

Por supuesto, no es más que una herramienta conceptual que permite graficar y sintetizar todo lo hasta aquí referido, pues sólo las particularidades de cada caso, de sus partes y de su contexto permitirá su evaluación, lo cual deberá ser analizado oportunamente por cada CAJ.

Veamos algunos ejemplos:

La intervención de Asesoramiento

ACCIONES POSIBLES PARA RESOLVER EL CONFLICTO	RIESGOS		COSTOS	PROBABILIDAD DE ÉXITO
	Riesgos	Probabilidad de que se concreten		
Conflicto entre dos vecinos/as por la humedad en una pared medianera, que a pesar de las conversaciones mantenidas no se pudieron poner de acuerdo en cómo resolverlo. El consultante no identifica posibles situaciones de violencia.				
Carta documento (asistencia)	Que escale el conflicto entre las partes	Medio	Bajo (valor de la CD)	Bajo
Mediación comunitaria	Que escale el conflicto entre las partes	Bajo	Nulo	Alto
Acción judicial (derivación asistida a Red Federal de Patrocinio Jurídico)	Que escale el conflicto entre las partes	Medio	Medios (peritos, tasas, etc.)	Alto
	Tiempos procesales extensos	Alto		
Reclamo de consumo contra una empresa que entregó una heladera que falló y se desconoce la garantía.				
Derivación asistida a Defensa del Consumidor	No se identifican riesgos	...	Nulo	Medio
Comunicación del CAJ con la empresa (asistencia)	No se identifican riesgos	...	Nulo. No implica demoras temporales	Bajo
Carta documento (asistencia)	No se identifican riesgos	...	Bajo (valor de la CD)	Medio
Acción judicial (derivación asistida a Colegio de Abogados)	Tiempos procesales extensos	Medio ¹	Altos (honorarios, peritos, tasas, etc.)	Alto

¹ Es probable que ante la interposición de la demanda la empresa quiera negociar y evitar una sentencia negativa.

La intervención de Asesoramiento

Un consultante pretende que su empleadora proceda a registrarla debidamente, pues cobra todo su sueldo en “negro”. Expone que a pesar de que trabaja hace tres años en el establecimiento, no tiene posibilidad de dialogarlo informalmente con su empleadora.

Carta documento (asistencia)	Que la empleadora desconozca la relación laboral y despida al empleado	Alto	Nulo	Bajo
Acción judicial (derivación asistida a Colegio de Abogados)	Riesgo de despido	Alto	Medio (honorarios profesionales)	Medio
	Tiempos procesales extensos	Medio		

Claro está, en muchos casos, especialmente en supuestos donde la demanda de la persona se relaciona al acceso a una prestación social, cuestiones migratorias o de documentación (y no se trate de una orientación), no es necesario realizar este análisis de posibilidades, pues el **ASESORAMIENTO** se limita a explicarle a la persona sus derechos y el trámite que deberá realizar.

IV. LA ETAPA DE DEVOLUCIÓN Y CONSEJO: Explicar a la persona sus derechos y clarificar los hechos de la situación planteada

Con base en los elementos recabados sobre la situación planteada y luego de un análisis integral por parte de los/as agentes del CAJ sobre las diferentes acciones o cursos que pueden seguirse frente a su problema, el siguiente paso consistirá en transmitir ese análisis y valoración a la persona de manera sencilla y clara, con la finalidad de que conozca y comprenda todas las implicancias de su problemática.

Esta es una de las instancias fundamentales en el proceso de empoderamiento de la persona, para que pueda conocer sus derechos y las herramientas a su alcance para hacerlos respetar y ejercerlos plenamente, desarrollando la confianza en sus propias capacidades y acciones para lograr una transformación que le permita romper las barreras simbólicas y subjetivas y ser protagonista de su propia historia.

La intervención de Asesoramiento

Es fundamental mantener una absoluta honestidad hacia el/la consultante, a fin de no crearle falsas expectativas, ni magnificar las dificultades. Incluso, si se identifica que la persona tiene dudas, puede sugerírsele que se tome el tiempo que necesite para considerar las posibilidades o incluso realizar consultas con otros profesionales, sin que ello signifique una falta de confianza en la labor del CAJ.

El deber de absoluta honestidad requiere también que el/la agente del CAJ evite manifestar sus propias ideas, convicciones y reacciones personales acerca de las cuestiones involucradas (si cierta política pública disponible para encauzar el conflicto le parece personalmente adecuada o no, si considera cierta conducta a seguir como demasiado arriesgada o demasiado poco arriesgada, etc.).

La devolución o consejo no consiste en explicar cómo considera personalmente el/la agente la situación (no consiste en decir “qué haría yo si fuera usted”), sino en brindar un análisis sobre lo que está en juego para esa persona y sus alternativas.

Para que esta instancia sea efectiva, debe asegurarse que la persona comprenda realmente su situación, por lo que debe utilizarse un lenguaje claro, sencillo, inclusivo y culturalmente adecuado, evitando explicaciones excesivamente técnicas y apelando a ejemplos o trazando paralelismos con situaciones que puedan ser cercanas o habituales para la persona. Expresiones como “fiscal”, “sentencia”, “defensoría”, “alegato” o “apelación”, entre muchas otras, que son cotidianas para los/as agentes pueden resultar muy ajenas al conocimiento de los/as consultantes, quienes quizá no comprendan realmente su significado.

Con esta información, será la persona quien decida autónomamente el camino que seguirá (lo cual debe ser expresamente señalado por el CAJ), informándole que desde el CAJ se la acompañará en su elección si así lo desea y se cuentan con posibilidades para ello.

A partir de esta decisión, libre y autónoma, el CAJ podrá promover otras intervenciones. El **ASESORAMIENTO** finalizará cuando se presente todo el mapa de posibles acciones a seguir, con la valoración de los riesgos y sus consecuencias, y con base en ello, la persona tome una decisión informada.

En este sentido, el **ASESORAMIENTO** puede concluir que la derivación “simple” a otra institución es la mejor alternativa, como por ejemplo si la persona se quiere divorciar y

La intervención de Asesoramiento

cuenta con recursos para pagar un/a abogado/a, finalizándose la intervención al indicarle que puede concurrir al Colegio de Abogados.

CARGA EN EL SICAJ. Es importante registrar esta elección de la persona en la descripción de la gestión correspondiente, pues así se podrán conocer las alternativas propuestas por el CAJ y la decisión del/de la consultante.

En caso de que se haya elaborado cualquier tipo de documento explicativo o se haya contado con cualquier otro tipo de documentación, ella debe adjuntarse también.

Sólo al finalizarse la intervención de **ASESORAMIENTO**, podrán abrirse otras intervenciones, pues ellas dependerán de la elección que hubiese hecho la persona consultante.

Finalmente, cabe destacar que puede suceder que ante el “fracaso” de una intervención deba abrirse otra. En este supuesto, puede ser que la intervención de **ASESORAMIENTO** ya registrada deba “reabrirse” para registrar una nueva gestión de entrevista en la que a la persona se le expongan nuevas alternativas para intentar abordar su problemática.

V. ALGUNAS CUESTIONES PARTICULARES

V.a. ¿Qué sucede si las dos partes de un conflicto requieren el asesoramiento del Centro de Acceso a Justicia?

En primer lugar, se debe tener presente que la tarea de asesoramiento (como la de las restantes intervenciones) no se realiza desde el punto de vista o la perspectiva de “tercero imparcial y desinteresado”. El ASESORAMIENTO debe efectuarse asumiendo el cuidado del interés de la persona consultante ante su problemática y se debe intervenir de la mejor manera posible para defender y promover tales intereses.

Esto representa un desafío si las dos partes del conflicto, ya sea individual o conjuntamente, se acercan al CAJ, simultánea o sucesivamente, buscando asesoramiento. ¿Qué debe hacerse frente a esta circunstancia?

La intervención de Asesoramiento

Como **PRINCIPIO GENERAL**, el CAJ debe abstenerse de asesorar a las dos partes, debiendo derivar asistidamente a quien se hubiera presentado en segundo término a otro organismo o institución que pueda brindarle el **ASESORAMIENTO** requerido, incluyendo la derivación a otro Centro de Acceso a Justicia que exista en la localidad.

No obstante, pueden darse DOS supuestos de **EXCEPCION** en los que el CAJ podrá decidir que se encuentra en condiciones de asesorar a las dos partes del conflicto:

- ❖ Cuando el CAJ pueda organizar institucionalmente la atención por contar con una pluralidad de profesionales para asegurar la independencia de la atención a cada una de las personas consultantes.

En efecto, si el CAJ posee más de un profesional en el área de intervención, puede asumirse la representación de cada parte, a través de distintos/as agentes, quienes deberán mantener independencia a la hora de brindar el **ASESORAMIENTO**. Para ello, es fundamental la evaluación previa y coordinación del equipo del CAJ para asegurar la independencia en cada intervención.

Por ejemplo, si durante una mediación comunitaria la parte requerida solicita un asesoramiento legal para evaluar su situación, un CAJ que posee dos abogados/as podrá asignar uno/a para brindar ese **ASESORAMIENTO**, siempre y cuando no haya intervenido en el **ASESORAMIENTO** de la persona que requirió la mediación comunitaria.

En estos casos, es importante aclarar a cada parte la diferenciación de roles que tendrá cada agente.

- ❖ Excepcionalmente, y siempre que exista una voluntad expresa de las partes, debidamente informadas, un/a mismo/a profesional podrá brindar el **ASESORAMIENTO** a ambas.

Ello siempre que se trate de una consulta sencilla, las posiciones de las partes no se encuentran muy distantes y exista una capacidad de diálogo y relación entre las partes.

Cabe aclarar que la posibilidad de asesorarlas no implica que deban ofrecerse también otros tipos de intervenciones a las dos, pudiendo limitarse la intervención a una de ellas únicamente al **ASESORAMIENTO**.

Para evitar esta circunstancia, se recomienda que al dar de alta una consulta en el SICAJ no sólo se ingresen los datos de la persona consultante, sino también los de las restantes partes del conflicto, a fin de analizar si han sido atendidas anteriormente por ese o por otro Centro de Acceso a Justicia.

La intervención de Asesoramiento

V.b. ¿La tarea de los/as agentes de los CAJ está alcanzada por el secreto profesional?

Podemos entender al secreto profesional como la obligación que tienen quienes ejercen ciertas profesiones, de no divulgar la información que han conocido en el ejercicio de la profesión, aun después de concluida la relación.

Si bien cada profesión se encuentra regulada por un código de ética particular, esta obligación se extiende a todos/as los/as agentes del CAJ, independientemente del rol que posean. Ello en tanto un servicio de atención legal exige que exista este deber, a fin de velar en forma real por el interés del/de la consultante. Esto se debe a la preservación del ámbito de privacidad de las personas y a evitar la intrusión estatal en su esfera de privacidad, de conformidad con el principio establecido en el art. 19 de la Constitución Nacional.

La existencia de esta obligación, a la vez, permite crear una relación de confianza entre el/ consultante y los agentes del CAJ, la cual resulta fundamental para que cada Centro pueda cumplir con la misión institucional de inserción territorial y comunitaria.

No existirá violación de este deber, cuando se transmita la información entre personas que se encontrarán obligadas a guardarlo, tal como sucede con interconsultas, articulaciones institucionales o derivaciones asistidas. Sin embargo, los informes escritos o verbales sobre personas, instituciones o grupos deberán excluir aquellos antecedentes provistos confidencialmente, los que se proporcionarán sólo en los casos en que, según estricto criterio del/de la profesional interviniente, constituyan elementos ineludibles para configurar el informe.

Como consecuencia de esta obligación, los/as agentes de los CAJ no deben denunciar los delitos que surjan del relato de una persona consultante durante el ejercicio de su tarea. Esta exención de responsabilidad surge de una adecuada ponderación del art. 10 del Código Civil y Comercial de la Nación, en tanto dispone que el ejercicio regular de un derecho propio (el derecho a la defensa, por ejemplo) o el cumplimiento de una obligación legal no puede constituir un acto ilícito y, por otra parte, del art. 34 inciso 4º del Código Penal en cuanto establece que no es punible quien obrare en cumplimiento de un deber o en el ejercicio de su derecho, autoridad o cargo.

La intervención de Asesoramiento

El límite del secreto profesional está dado por la existencia de una justa causa. Existe justa causa cuando la persona que consulte a raíz de su estado pueda presumiblemente causarse un daño a sí mismo o a terceros, cuando el profesional actúe en legítima defensa de un derecho propio, si existe consentimiento del/de la interesado/a, o cuando se trate de evitar la comisión de un delito o los daños derivados del mismo. Sin embargo, la revelación del secreto profesional por justa causa deberá serlo con discreción, exclusivamente ante quién tenga que hacerlo y en sus justos y restringidos límites.

Por supuesto, este principio encuentra sus límites en la normativa específica de orden público, entre las que cabe destacar:

- ❖ La Ley 26.061 en su artículo 30 establece que *“los miembros de los establecimientos educativos y de salud, públicos o privados y **todo agente o funcionario público que tuviere conocimiento de la vulneración de derechos de las niñas, niños o adolescentes, deberá comunicar dicha circunstancia ante la autoridad administrativa de protección de derechos en el ámbito local**, bajo apercibimiento de incurrir en responsabilidad por dicha omisión”*.
- ❖ El decreto 1162/2000 en cuanto que deberán poner en conocimiento de la Oficina Anticorrupción de los *“hechos y/o pruebas que fundamenten la presunción de la comisión de un delito perseguible de oficio cometido en el ámbito de la Administración Pública Nacional centralizada y descentralizada, empresas y sociedades y todo ente público o privado con participación del Estado o que tenga como principal fuente de recursos el aporte estatal”*.

V.c. ¿Qué sucede si las condiciones subjetivas de la persona no permiten continuar el ASESORAMIENTO?

En algunos casos puede suceder que las condiciones subjetivas o sociales de la persona impidan finalizar el **ASESORAMIENTO**, debido a que ella no posea las condiciones necesarias para decidir qué acciones adoptar para enfrentar el problema.

En estos casos, se recomienda la suspensión del **ASESORAMIENTO** y dar inicio a una **intervención de acompañamiento**, mediante el cual se logren las condiciones adecuadas para el posterior abordaje legal de la consulta.

La intervención de Asesoramiento

VEAMOS UN EJEMPLO

Una mujer se presenta al CAJ planteando una situación de violencia de género con su pareja, expresa su voluntad de reclamar el divorcio y la cuota alimentaria para sus hijos; pero manifiesta también temor por la actitud que pueda asumir su pareja. En este caso, podría ser importante iniciar un acompañamiento para que la mujer pueda empoderarse en sus derechos, conocer las posibilidades de contención y apoyo en su núcleo más cercano o en un grupo de apoyo; elaborando sus temores y reforzar su autoestima.

Ello, en forma paralela o previa, según el caso, a brindar el asesoramiento legal sobre sus derechos y las posibilidades legales existentes.

Finalizado esta etapa, y siempre que la persona lo comprenda y decida, se iniciarán las intervenciones adecuadas para resolver la problemática, que en el caso podría ser una derivación asistida a la Oficina de Violencia Doméstica y/o una Derivación Asistida a la Red Federal de Patrocinio Jurídico.



SEGUNDA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LA INTERVENCIÓN DE ASISTENCIA



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La intervención de Asistencia

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA ASISTENCIA

La intervención de **ASISTENCIA** consiste en la ejecución de gestiones con la finalidad de lograr la efectiva resolución del conflicto que atraviesa el/la consultante, realizadas en forma directa por los/as agentes del CAJ ante terceras personas (negociaciones, reclamos, confección de cartas documento, etc.) u organismos administrativos (reclamos administrativos, peticiones, confección de eximiciones de pago, etc.) o judiciales, en tanto no impliquen un patrocinio jurídico (apoyo para obtener una certificación judicial, acceso a vista de un expediente, etc.).

La **ASISTENCIA** pone al CAJ en función de “equipo solucionador de problemas” y como soporte para “navegar la burocracia”. Es el tipo de intervención donde el equipo decide “hacer algo para que algo pase” y pone en acción su valor único e irremplazable, brindando apoyo activo a la persona en la gestión de sus necesidades jurídicas.

Durante la etapa de “análisis y diseño de estrategias” que se realiza en el marco de un **Asesoramiento**, puede identificarse la oportunidad y pertinencia de intentar una resolución del problema de la consulta mediante la intervención directa de los/as agentes del CAJ, cuando es poco probable que la persona pueda hacerlo por sí misma, y sin necesidad de derivar a la persona a otra institución para que lo haga, judicializar su conflicto o promover una mediación comunitaria. De ejecutarse esa estrategia, nos encontraremos ante una intervención de **ASISTENCIA**, donde el CAJ “provee apoyo activo” a la persona para el ejercicio de derecho o la resolución de un conflicto legal.

Los CAJ trabajan con una perspectiva de **abordaje centrado en la persona y desburocratizado**, con la disposición para definir y ejecutar intervenciones y gestiones que logren la satisfacción de la necesidad legal objeto de la consulta, con el menor costo posible para ella (económico, emocional y social). En este contexto, la capacidad de los CAJ para asistir a los/as consultantes, interviniendo directamente para la resolución de sus conflictos, sin intermediaciones y en forma directa, resulta de especial relevancia para alcanzar su objetivo.

La estrategia de intervención más adecuada para cada caso dependerá del tipo de conflicto, del contexto y de la situación particular de la persona. Aun cuando puede considerarse como **ASISTENCIA** a una multiplicidad de estrategias desplegadas, podemos identificar a las siguientes como las gestiones más habituales y típicas dentro de esta clase particular de intervención:

La intervención de Asistencia

- ❖ Negociar de manera directa, ya sea de forma presencial o telefónica, frente a terceras personas (vecinos/as, empleadores/as, empresas, familiares, etc.), representado el interés del/la consultante.
- ❖ Confeccionar cartas documento, telegramas o notas.
- ❖ Facilitar el diálogo entre partes (sin que constituya una mediación comunitaria).
- ❖ Efectuar pedidos y reclamos (formales o informales) o interponer recursos administrativos ante organismos estatales (nacionales, provinciales o municipales).
- ❖ Confeccionar eximiciones de pago o informes sociales (si bien no comparte las mismas características que los casos anteriores, se considerarán como asistencia, por las razones que serán explicitadas más abajo).

En el paso de una intervención de **Asesoramiento** a una de **ASISTENCIA**, el CAJ asume un compromiso mayor de gestión del interés de la persona. El interés de la persona es el foco de la atención desde ese momento. La **ASISTENCIA** implica la asunción de un deber particular hacia la persona consultante, de comprometer los mejores esfuerzos para realizar su interés.

Si bien existen excepciones, cuando el CAJ despliega una **ASISTENCIA** no lo realiza desde una perspectiva de tercero imparcial y desinteresado, sino que se efectúa asumiendo el cuidado del interés de la persona consultante ante su problemática y se debe intervenir de la mejor manera posible para defender y promover tales intereses. El principal interés de una persona es la de satisfacer su necesidad jurídica o social en la forma más efectiva posible.

En este sentido, la **ASISTENCIA** busca una solución al conflicto de la persona, pero no cualquier solución, y la solución que al equipo del CAJ le parece autónomamente la más justa o correcta, sino la solución que mejor realice el interés, derechos y situación de la persona consultante (incluso si ello no fuera a los ojos del equipo o el/la agente del CAJ lo mejor para los derechos de otras personas, o desde un punto de vista imparcial, etc.).

Promover una ASISTENCIA será obligatorio siempre que la consulta pueda ser resuelta mediante esta intervención, la persona necesite el apoyo activo, y el CAJ posea capacidad para realizarlo; evitando la judicialización del conflicto y/o la derivación de la persona, aun cuando existiese otra institución u organización que pudiera hacerlo.

Ello, en tanto la actividad del CAJ debe estar orientada a resolver las problemáticas en la forma más efectiva y simple posible. Véase que, si la **ASISTENCIA** es exitosa, la consulta se encontrará finalizada debido a la que el/la consultante habría satisfecho su necesidad o resuelto su problema, de forma extrajudicial, económica y, en general, breve.

La intervención de Asistencia

1.a. Diferencias entre la ASISTENCIA y otras intervenciones

Como una de las posibles estrategias que puede desplegar un CAJ para satisfacer la necesidad legal del/la consultante, resulta conveniente analizar las diferencias que existen entre una **ASISTENCIA** y...

- ❖ **...un ASESORAMIENTO.** El asesoramiento se agota en proveer a la persona conocimiento y herramientas para gestionar su necesidad legal o social, mientras que la asistencia implica poner al CAJ a gestionar con la persona, en su interés, la solución a dicha necesidad, **de manera particular a través de interacciones del equipo y la persona con otras partes (instituciones, personas, empresas, etc.)** que son parte del conflicto y/o de la solución.

En el marco de un asesoramiento es previsible la interacción con otras partes, pero ello se realiza a fin de conocer y comprender la situación y las opciones de la persona, pero ello no se realiza (conceptualmente, o analíticamente) para solucionar el problema. Las gestiones de la **ASISTENCIA** están orientadas a un fin de resolver la situación que enfrenta la persona consultante. El éxito de un **asesoramiento** consiste en que la persona comprenda y decida sobre su situación, el éxito de una **ASISTENCIA** consiste en que el conflicto sea resuelto de la mejor manera para el interés de la persona.

Puede ocurrir que, en el marco de una entrevista realizada durante el **asesoramiento**, el CAJ identifique que una gestión simple (un llamado a una empresa) podría directamente desactivar el conflicto, y de manera intuitiva y directa el CAJ pase a la acción. Esa situación debe conceptualizarse (y registrarse en el SICAJ) como la sucesión de dos intervenciones (asesoramiento + asistencia) que transcurren de manera integrada y sin solución de continuidad.

- ❖ **...una DERIVACIÓN ASISTIDA.** Pueden suscitarse una confusión cuando la **ASISTENCIA** tenga por finalidad representar los intereses de la persona ante una institución u organismo público.

La diferencia radica en que mientras la **derivación asistida** consiste en delegar la gestión de una consulta, o un aspecto de ella, a otra Institución (que es la que posee la competencia o capacidad de brindar el servicio o prestación que requiere la persona) en la **ASISTENCIA** no existe delegación alguna, sino que las gestiones del CAJ tendrán por finalidad lograr quebrar la resistencia o negativa de aquélla.

Como vemos, en ambas intervenciones existe una gestión activa del equipo del CAJ ante otra institución. Sin embargo, en la **derivación asistida** dicha gestión está dirigida a facilitar el contacto entre una persona y una institución u organización (o a lograr la efectiva gestión de su petición); pero en la **ASISTENCIA** el CAJ vela por el

La intervención de Asistencia

interés de la persona ante esa institución, a fin de que ella acceda a lo solicitado por el/la consultante, pues ha existido una negativa, omisión o vulneración de un derecho.

- ❖ **...una MEDIACIÓN COMUNITARIA.** Corresponde diferenciar a la mediación de la **ASISTENCIA**, cuando ésta logra acercar o facilitar el diálogo entre las partes de un conflicto.

El CAJ puede asistir a una persona para que resuelva el problema o disputa que posee con un tercero, fomentando el diálogo entre dos o más personas, pero sin que ello constituya una mediación. Ello sucederá cuando no se sigan las pautas y criterios específicas que demanda la **mediación comunitaria**, tales como adoptar un posicionamiento como tercero imparcial, requerir la firma de una solicitud de mediación o fijar y citar formalmente reuniones de mediación, entre otros. En estos casos, nos hallaremos ante una **ASISTENCIA** y no una **mediación comunitaria**.

La **mediación comunitaria** es un tipo de intervención que tiene por finalidad generar un espacio donde abordar, resolver y transformar los conflictos en forma pacífica, participativa y democrática, para tratar las diferencias y desacuerdos a través del diálogo de las personas o grupos involucrados y generar soluciones de mutuo beneficio y acuerdo para las partes. Esta tarea es desarrollada por un/a mediador/a, especialmente capacitado/a para hacerlo, que se posiciona como un tercero imparcial y actúa siguiendo ciertas pautas y formalidades que le dan un marco particular a esa instancia.

Tampoco debe confundirse a la **ASISTENCIA** con los acuerdos que alcanzan dos o más personas durante los trabajos de premediación, pues ella es una de las consecuencias deseadas de la intervención de **mediación comunitaria**, y una de las razones para las pautas que demanda su ejecución¹.

¹ Para su análisis, remitimos al documento sobre “La intervención de Mediación Comunitaria”

La intervención de Asistencia

II. CRITERIOS PARA DECIDIR CUANDO OFRECER ASISTENCIA A UNA PERSONA

En la etapa de “análisis y diseño de estrategias” de un **Asesoramiento**, el equipo del CAJ puede identificar la necesidad o pertinencia de brindar apoyo activo directa a la persona para intentar resolver su problema en forma directa, ejecutando las gestiones más conducentes para ello. Esta decisión de ofrecer **ASISTENCIA** a una persona debe ser tomada luego de considerar, al menos, los siguientes elementos:

II.a. Analizar la conveniencia y la capacidad del CAJ para llevarla adelante

La disposición para definir y ejecutar gestiones que logren la satisfacción de la necesidad legal objeto de la consulta, con el menor costo posible (económico, emocional y social), representa uno de los valores más importante que los CAJ pueden ofrecer a sus consultantes. Por ello, siempre que la **ASISTENCIA** sea identificada como la manera más rápida y eficiente para resolver un problema, deberá ofrecerse como alternativa para la satisfacción de su necesidad (y si la persona requiere ese apoyo).

La predisposición a brindar esta clase de apoyo activo, directo y desburocratizado a la persona en la gestión de sus necesidades jurídicas es lo que distingue a los equipos de los CJA como “solucionadores de problemas”, interviniéndose para lograr que “las cosas pasen” en relación con los conflictos y problemas de los/as consultantes. De allí la trascendencia de que durante el **Asesoramiento** se contemplen y analicen todas las posibles maneras de resolver el conflicto o satisfacer la necesidad jurídica mediante una intervención de **ASISTENCIA**, en forma previa a ofrecer la promoción de otras intervenciones más complejas o que implican la derivación de la persona.

No obstante, deberá tenerse especial cuidado de no ofrecer o promover una **ASISTENCIA** cuando por razones técnicas o fácticas el CAJ no tenga la posibilidad de concretar o de sostener las gestiones que aquella demande (por ejemplo, iniciar un intercambio de cartas documento, que luego no pueda ser continuado en tiempo y forma), para no frustrar el interés y confianza del/la consultante.

II.b. Fomentar el empoderamiento de la persona

En cada instancia de interacción con un/a consultante, los CAJ deben desarrollar una tarea de empoderamiento que genere confianza en sus propias capacidades y fortalezca sus condiciones para el ejercicio de sus derechos, logrando una transformación que rompa las

La intervención de Asistencia

barreras simbólicas y subjetivas existentes y convierta a la persona en protagonista de su propia historia.

La intervención de **ASISTENCIA** no es una excepción, por lo que el CAJ debe evitar el paternalismo o las prácticas asistenciales cuando ellas no son requeridas. Así, sólo deberá ofrecerse esta intervención cuando se identifique que resultará poco probable que la persona pueda hacerlo por sí misma, debido a la complejidad técnica del problema, a las circunstancias del caso o a las condiciones subjetivas de la persona.

La complejidad técnica se refiere a la necesidad de contar con un conocimiento específico para llevar adelante las gestiones que demanda una **ASISTENCIA**, como por ejemplo el conocimiento de derecho necesario para redactar un recurso administrativo o una carta documento. Por otro lado, puede suceder que las gestiones necesarias sean sencillas pero que las circunstancias impidan que sea la persona quien las pueda ejecutar por sí, por ejemplo, cuando un conflicto vecinal ha escalado y resulta riesgoso o imposible que las partes dialoguen entre sí, circunstancia ante la cual resultará recomendable que la negociación sea encabezada por el equipo del CAJ. Finalmente, la necesidad de apoyo activo del CAJ puede provenir de la existencia de obstáculos culturales, económicos, subjetivos o sociales que colocan al/la consultante en una situación de vulnerabilidad que obliga a intervenir al CAJ para enfrentar su necesidad jurídica.

II.c. Respetar el interés y autonomía del/la consultante

Tal como ha sido dicho, cuando el CAJ despliega una **ASISTENCIA** no lo hace desde una perspectiva de tercero imparcial y desinteresado, sino asumiendo el cuidado del interés de la persona ante su problemática. Esto significa que debe intervenir de la mejor manera posible para defender y representar tales intereses, para alcanzar aquello que desea el/la consultante y en la forma que él/ella lo desea. No se trata entonces de alcanzar la solución más justa para todas las partes de un conflicto, ni lograr que ellas alcancen un acuerdo, sino que el CAJ debe asumir el propósito de realizar el interés (socio-legal) concreto que expresa su consultante.

En este sentido, la estrategia que elegirá el CAJ debe ser adecuada para llegar a la solución del conflicto de la persona, pero no a la solución que el equipo del CAJ crea más sabia, justa o correcta, sino la que mejor realice el interés, derechos y situación de la persona consultante.

Este interés deberá ser respetado, incluso si ello no fuera, a los ojos del equipo o el/la agente del CAJ, lo mejor para los derechos de otras personas, o contrario a sus propias

La intervención de Asistencia

convicciones, opiniones o evaluaciones; o aún desde un punto de vista técnico o “imparcial”.

II.d. Límites a la representación de su interés

Si bien el CAJ asume el deber particular de comprometer los mejores esfuerzos para proteger el interés del/la consultante, la defensa de este interés no es ilimitada.

Obviamente, el primer límite está dado por los principios éticos, profesionales e institucionales que conforman el deber de abstenerse de participar o colaborar en la preparación o ejecución de actos ilegales o antijurídicos en sentido amplio. Si bien cada profesión se encuentra regulada por un código de ética particular, esta obligación se extiende a todos/as los/as agentes del CAJ, independientemente del rol que posean. Así, y a modo de ejemplo, desde el CAJ no se puede apoyar una persona para evadir obligaciones tributarias, de registración laboral o para la comisión de ilegalidades.

A la vez, siempre deberá velarse por el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, los derechos humanos y el estado de derecho. De este modo, si el interés o pretensión de un/a consultante resulta contrario a aquellos estándares, el CAJ deberá abstenerse de asistir a la persona en esos términos, explicándole los fundamentos de tal declinación. Por ejemplo, esta situación podría darse si, frente a sus hijos/as, un/a consultante quisiera evitar el pago de los alimentos, evitar que asistan a la escuela, enviarlos a trabajar o impedir que tengan contacto con uno de sus progenitores/as (cuando no existe justa causa para ello).

III. LA SELECCIÓN DEL TIPO DE ASISTENCIA MÁS ADECUADA

Existe una amplia gama de acciones que un/a agente del CAJ puede realizar para resolver el conflicto del/de la consultante. Al no haber formalidades ni procedimientos estandarizados para implementar dicha intervención, como sí los hay respecto de un patrocinio jurídico o en una mediación comunitaria, se puede optar por la estrategia más directa y eficaz que sea identificada.

Cada agente evaluará, teniendo en cuenta el contexto, la necesidad del/la consultante y las condiciones de la consulta, qué acciones concretas son las más efectivas para el caso, pudiéndose realizar varias gestiones, paralelas o encadenadas, que formarán parte de una misma intervención de **ASISTENCIA**.

La intervención de Asistencia

Si bien la forma concreta de **ASISTENCIA** será inicialmente definida al momento de la etapa de devolución y consejo de un asesoramiento, la libertad de formas que admite esta intervención puede llevar a desplegar otras formas de apoyo activo inicialmente no planificadas. La versatilidad de esta modalidad de intervención deberá ser aprovechada por el equipo del CAJ.

VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS...

- Una consultante tiene un problema con una empresa de venta de electrodomésticos, porque adquirió un producto defectuoso y aquella no se quiere responsabilizar.
En este supuesto, el CAJ podría recomendar el siguiente curso de acción: intentar una negociación con la empresa, mediante la intervención de los/as agentes del CAJ. Si no diese sus frutos, se podrá enviar una carta documento, intimándola a reponer o reparar el producto defectuoso. **Estas dos acciones forman parte de una misma intervención de ASISTENCIA** que tiene por finalidad resolver el conflicto de la forma más sencilla posible.
Luego, si ellas fracasan, se iniciarían otras intervenciones, tales como una mediación comunitaria, una derivación asistida a defensa del consumidor o la red federal de patrocinio jurídico.
- Una empresa de luz corta el suministro de una vivienda en forma equivocada y arbitraria. El consultante se presenta al CAJ debido a que los reclamos telefónicos no dieron ningún resultado. Desde el CAJ se podrá proponer que los/as agentes del CAJ se presenten en la sede de la empresa para efectuar un reclamo informal. Si ello no funcionara, en el mismo momento podrían presentar un reclamo administrativo y, paralelamente, formular un reclamo ante el ministerio o ente estatal que tenga a su cargo el control de la empresa que presta el servicio público. Como vemos, se tratan de **múltiples acciones, que todas componen una única intervención de ASISTENCIA.**
Posteriormente, y si ellas fracasaren, se podría intentar una intervención de derivación asistida a la Red Federal de Patrocinio para judicializar el caso.

La intervención de Asistencia

A continuación, se describen las principales estrategias que pueden desarrollar los CAJ para asistir a los/as consultantes a fin de resolver su problema o realizar su derecho.

III.a. Negociación frente a terceros

Ante algunos conflictos entre particulares, el equipo del CAJ puede evaluar que la solución más conveniente, rápida y satisfactoria para el/la consultante, sea la de intentar negociar con la otra parte, asumiendo la representación de la persona y su interés. Frente a los ojos de la/s otra/s persona/s, el CAJ será el defensor del/la consultante, situación que deberá tenerse en cuenta en todo momento y así deberá ser expuesta en forma expresa a todas las partes del conflicto.

Si bien se intentará satisfacer la pretensión del/la consultante, pues se negocia en nombre el/ella y no como tercero imparcial, ello no implica que no pueda dialogarse con el/la consultante la conveniencia de aceptar un acuerdo que no satisfaga todos sus deseos, siempre y cuando toda la información del caso sea brindada adecuadamente y respetando que la decisión siempre corresponderá al/la consultante del CAJ. Es decir, puede negociarse también con el/la propio/a consultante.

Al momento de evaluar la pertinencia de encauzar una **ASISTENCIA** a través de esta estrategia, el CAJ deberá ponderar sus ventajas y desventajas comparativas con respecto a otras alternativas comparables, como la mediación comunitaria. En general, y entre otras posibilidades, la negociación aparece como recomendable cuando exista desequilibrio de poder entre las partes que perjudique al/la consultante del CAJ; cuando el objeto de la disputa esté relacionado a cuestiones patrimoniales, discriminación, vivienda, relaciones de consumo o laborales; cuando se evalúe que el conflicto puede ser resuelto fácilmente por esta vía; no existan otras alternativas viables (judicialización, convocatoria a mediación comunitaria², por ejemplo); cuando el/la consultante esté siendo objeto de un desalojo inminente.

En algunas oportunidades, el/la agente del CAJ que lleva adelante la **ASISTENCIA** en una negociación directa puede percibir que se encuentran dadas las condiciones para facilitar el diálogo entre las partes, sin que sea necesario que el CAJ asuma la representación de la persona en esa negociación. Como parte de la labor de empoderamiento, se recomienda llevar adelante esta facilitación y abandonar la posición de negociador; mientras ese diálogo fluya y siempre que el/la consultante esté de acuerdo con ello.

² Para su análisis, remitimos al documento sobre “La intervención de Mediación Comunitaria”.

La intervención de Asistencia

III.b. Confección de cartas documento y telegramas

Este tipo de misivas constituye un tipo de comunicación formal, con efectos jurídicos específicos, que se emplea, generalmente, para efectuar notificaciones entre privados que poseen un conflicto legal, y que en muchas oportunidades se torna especialmente importante en el armado de una estrategia judicial.

Por ejemplo, en el ámbito laboral este intercambio telegráfico es de absoluta importancia, ya que sienta las bases para una futura demanda y los argumentos que las partes manifiestan en el intercambio telegráfico no podrán ser modificados ni ampliados posteriormente.

Los/as CAJ están habilitados para asistir a consultantes en la confección de cartas documentos o telegramas, cuyo envío correrá por cuenta y cargo de estos.

La confección errónea o apresurada de estos documentos, por bien intencionada que sea, puede afectar los derechos del/la consultante. Por ello, se formulan las siguientes recomendaciones:

- ❖ En la medida de lo posible, evitar el envío de telegramas laborales cuando no exista un conocimiento adecuado y completo de la historia de la persona consultante y su conflicto, y una relación de asistencia ya establecida y de alguna duración.

Es recomendable que este tipo de interacciones sean realizadas por profesionales que luego asumirían la eventual representación judicial de un/a consultante, por lo que el CAJ debería analizar la probabilidad de que el conflicto sea judicializado, y en caso que resulte alta, evaluar la pertinencia de activar una derivación asistida, una intervención de patrocinio, o recomendar a la persona la búsqueda de un/a profesional privado/a, como consejo del asesoramiento.

- ❖ Si el/la abogado/a del equipo del CAJ no tiene experiencia en la materia de que se trate, se recomienda solicitar asistencia a la Coordinación Regional o a otro/a colega de otro CAJ, que sí cuente con aquella.

La intervención de Asistencia

III.c. Pedidos, reclamos y recursos administrativos

Los dos supuestos analizados anteriormente en general serán los medios de asistencia más habituales para el abordaje de problemas entre personas privadas. Sin embargo, muchas veces el CAJ deberá asistir a sus consultantes en trámites o reclamos contra la administración centralizada o descentralizada de distintos niveles, empresas prestatarias de un servicio público, etc. Esta tarea del CAJ se torna especialmente relevante para apoyar a las personas a navegar en la burocracia y resolver los obstáculos que aparezcan en la gestión de sus trámites.

La asistencia que realiza el CAJ puede ser informal, a través de llamados telefónicos o visitas presenciales a la oficina correspondiente, o formales, mediante la confección de notas o recursos administrativos.

La confección de una nota, por más simple que fuera, puede ser una situación conflictiva para un/a consultante, y ante la que resulta necesario que el/la agente deba encargarse de su elaboración para que el/la consultante la entregue en el lugar correspondiente. En otras oportunidades, incluso la presentación deberá ser realizada por los/as agentes del CAJ.

Los recursos administrativos son presentaciones escritas realizadas para impugnar o cuestionar los actos o hechos que realiza la administración pública, los que deben presentarse según las formalidades y en los plazos que la normativa exige. La confección de un recurso es recomendable que sea realizada por un/a abogado/a del CAJ.

Cualquiera fuera el supuesto, estas presentaciones serán confeccionadas por el CAJ, pero en nombre y con firma de un/a consultante.

VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS DE ASISTENCIAS INFORMALES

- Un llamado telefónico para lograr el otorgamiento de un turno en un hospital público, de medicamentos de Incluir Salud (ex PROFE) o de un subsidio habitacional.
- Acompañar a un consultante a un Juzgado para tomar vista de un expediente o a una oficina pública para conocer el estado de un expediente administrativo.

La intervención de Asistencia

VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS DE CASOS DONDE PUEDE ASISTIRSE A LA PERSONA MEDIANTE LA CONFECCION DE NOTAS O RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- Una consultante se acerca al CAJ manifestando que le adjudicaron una vivienda social en un nuevo Barrio construido por el estado provincial y tomó posesión de ella. Sin embargo, un acto administrativo emitido por los directivos del Instituto de la Vivienda la desafecto del mismo. Ante esta situación el CAJ podría confeccionar un recurso administrativo para que se revoque este último acto, se suspenda cualquier acto de desalojo y se mantenga la vigencia de aquella adjudicación.
- Mediante un recurso administrativo, en líneas generales, se puede recurrir cualquier acto de la administración que deniegue o restrinja un derecho. Los actos que comúnmente se recurren son los que deniegan asignaciones familiares, pensiones o jubilaciones, actos que deniegan pedidos de medicamentos o elementos necesarios para la salud, actos que revocan o deniegan la residencia de una persona migrante, actos que establecen tasas o impuestos, entre otros.
- Una consultante necesita asistencia para confeccionar y presentar una nota para denunciar en su colegio secundario una situación de acoso que está atravesando.

III.d. Las eximiciones de pago y los informes sociales

Aquellos/as consultantes que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad pueden encontrar obstáculos económicos para realizar algunos trámites esenciales, tales como obtención del documento nacional de identidad, radicaciones, antecedentes penales (argentinos o en otros países) o certificación de ingresos y egresos en el país, entre otros.

A raíz de normas convenios específicos, los/as trabajadores/as de los CAJ están habilitados a dar fe de la situación social de la persona y confeccionar un informe que lo exima de la tasa o costos que aquellos trámites requieren.

La intervención de Asistencia

Para su realización, se verificará su situación de ingresos, patrimonio, empleo, vivienda, cargas de familia, salud u otros factores que puedan impactar en la vulnerabilidad económica; información que será obtenida del/la consultante en el contexto de una entrevista donde se genera un clima de confidencialidad y comodidad para la persona que solicita la eximición. Es decir que no se trata de un trámite “automático”, sino que para cada eximición particular debe existir una evaluación por parte del/la profesional interviniente.

Cabe resaltar que la realización de esta entrevista debe ser aprovechada para realizar un diagnóstico en profundidad de la situación de persona e identificar otros problemas que pudieran ser abordados por el CAJ³.

Como vemos, esta forma de asistencia no comparte las mismas características que las anteriores, en tanto los/as agentes del CAJ no representan el interés de la persona, sino que se alzan como un recurso necesario para poder llevar adelante un trámite. En efecto, el otorgamiento o no una de eximición no dependerá del interés de la persona, sino de factores objetivos que deberá evaluar el/la profesional interviniente. Sin embargo, debido a la trascendencia que ella posee para una persona y por tratarse de una herramienta que posee el CAJ como “solucionador de problemas” y/o de apoyo para “navegar la burocracia”, es que se considera una forma de brindar **ASISTENCIA**.

IV. PRINCIPIOS A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE UNA ASISTENCIA

Una vez adoptada la decisión de realizar una intervención de **ASISTENCIA** a un/a consultante, el CAJ comenzará a desarrollar las gestiones que aquélla presupone, conforme a los lineamientos que aquí se mencionan, a fin de garantizar los derechos de los/as consultantes y de terceros y la legitimidad institucional y comunitaria del CAJ:

IV.a. Deber de información y participación del/la consultante

Como parte de un **asesoramiento** en el que se ofrezca la **ASISTENCIA** del CAJ, debe brindarse una explicación detallada a la persona de la estrategia, las gestiones que implicará y sus posibles resultados. No bastará con informar el resultado final esperado de la intervención, sino que deberá mantenerse actualizada sobre cada uno de los avances (o retrocesos) que se vayan logrando, en sus posibles consecuencias y en las siguientes acciones a desarrollar.

³ Para su análisis, remitimos al documento sobre “La Entrevista Inicial”

La intervención de Asistencia

Ello no sólo para respetar sus derechos como usuaria del servicio del CAJ, sino como una instancia más de aprendizaje que favorezca la posibilidad de que pueda realizarlo en forma autónoma en el futuro. Es decir que este deber de mantener informada a la persona durante la gestión de la **ASISTENCIA**, resulta fundamental, también, como parte de su proceso de empoderamiento.

A la vez, si durante el desarrollo de esta intervención las condiciones iniciales se modificasen o se produjeran nuevos que obligasen a tomar una decisión sobre el siguiente paso a seguir, es obligatoria la intervención del/la consultante, pues en tanto es su interés el que se protege, será ella quien deberá tomar la decisión (informada) al respecto.

IV.b. Evitar privilegios o abuso de poder

Los/as agentes de los CAJ representan al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación en su territorio, por lo que es posible que otras agencias estatales, empresas o incluso personas particulares asuman una posición diferente al interactuar con ellos/as que la que adoptarían de hacerlo con el/la consultante.

Si bien esta circunstancia puede colaborar para obtener un tratamiento efectivo y rápido al problema del/de la consultante, que debe y puede ser aprovechada por el CAJ, especialmente en su rol de asistente en la superación de obstáculos burocráticos, los/as agentes deben asegurarse de que ello no se constituya en un trato de privilegio en desmedro de otros/as ciudadanos/as. **El CAJ asiste a la persona para que se garanticen sus derechos, no para obtener mejores derechos (privilegios) que los que conceden las leyes o los reglamentos administrativos.**

A la vez, cuando se lleven adelante negociaciones con otras personas, debe evitarse que en esa interacción la otra parte experimente una amenaza o abuso de poder por parte de los/as agentes del CAJ, que pueda llevarla a aceptar condiciones que perjudiquen sus derechos o intereses. Cabe aclarar que nos referimos a amenazas que excedan las consecuencias normales que el sistema legal recepta. Por ejemplo, está bien indicar a una persona que, si no cesa en determinada actividad, el CAJ brindará patrocinio jurídico a su consultante para demandarla. Sin embargo, sería incorrecto generar condiciones o aprovechar la confusión de la otra persona para que ella crea que un juez va a fallar en su contra porque el Ministerio de Justicia está interviniendo.

La intervención de Asistencia

IV.c. Obrar con probidad y buena fe

Si bien el CAJ asume la representación del interés del/la consultante, esto no implica que en la gestión de una **ASISTENCIA** no deban conducirse con buena fe y en forma respetuosa de los derechos de terceros (incluyendo al estado y personas jurídicas). Es decir, se exige una conducta honesta y de rectitud frente a las restantes partes del conflicto que atraviesa la persona que es representada.

La obligación de actuar con en forma leal y respetuosa, evitando cualquier conducta fraudulenta o abusiva, no sólo emana de los principios éticos que rigen la actividad de los/as profesionales de los CAJ, sino que se revaloriza debido a su calidad de agentes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y el respeto debido a los Derechos Humanos y el estado de derecho. A la vez, una conducta honrada genera confianza en la comunidad y en otras instituciones y promoverá la legitimidad social del trabajo del CAJ.

Es relevante destacar que, si se identificara que la persona con la cual el/la consultante del CAJ tuviera el conflicto también se encuentra en situación de vulnerabilidad, el CAJ debe evaluar la pertinencia de suspender la intervención de **ASISTENCIA** y recomendarle a aquélla que obtenga el asesoramiento necesario antes de avanzar. Si las condiciones lo permitiesen, podría ser el mismo CAJ quien le brinde tal servicio⁴.

V. EL SEGUIMIENTO Y FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

La intervención de **ASISTENCIA** finaliza exitosamente cuando el problema se resuelve en favor del interés de la persona consultante, mediante acuerdo con la persona con la cual mantiene un conflicto y/o cuando la otra parte hace lugar a su pretensión.

Sin embargo, su seguimiento es necesario hasta que se verifique fehacientemente el resultado alcanzado, a fin de conocer si el/la consultante ha visto realizado su derecho y, por ende, la **ASISTENCIA** ha dado el resultado deseado. Por ejemplo, un CAJ no puede asistir a una persona en la presentación de un reclamo administrativo, obtener una resolución formal favorable y finalizar la consulta sin conocer si esa resolución fue cumplida por el organismo y, en consecuencia, el problema del/el consultante resuelto.

El seguimiento será realizado mediante comunicaciones con el/la consultante, con excepción de aquellos casos en los que la **ASISTENCIA** fuese realizada ante un organismo

⁴ Para su análisis, remitimos al documento sobre “La intervención de Asesoramiento”

La intervención de Asistencia

público, en cuyo caso podrá verificarse el cumplimiento de sus obligaciones directamente ante aquel.

Será criterio de los/as agentes del CAJ identificar cuándo puede darse por satisfactoria la **ASISTENCIA** y cuál será la extensión necesaria del seguimiento. Para esta evaluación, podrán considerarse los siguientes elementos:

- ❖ Las condiciones subjetivas de la persona y su capacidad para “reaccionar” o informar al CAJ si los términos del acuerdo alcanzado son incumplidos o la conducta indeseada vuelve a verificarse.
- ❖ El riesgo o daño que implica para la persona el incumplimiento de las obligaciones o acciones a cargo de la contraparte en el conflicto.
- ❖ La complejidad de las obligaciones asumidas por las partes del conflicto y la probabilidad que ellas sean ejecutadas sin obstáculos.
- ❖ En el caso de las eximiciones de pago, la necesidad de realizar un seguimiento dependerá exclusivamente de la situación de vulnerabilidad de la persona, no siendo preciso efectuarlo en todos los casos.

El éxito o satisfacción de una **ASISTENCIA** no es algo meramente estadístico, sino que constituye la finalidad misma de esta intervención, para lo cual, como vimos, el CAJ deberá realizar todas aquellas gestiones necesarias para garantizarlo.

Por ello, al finalizar las gestiones propias de la intervención deberá mantenerse su seguimiento para conocer su resultado verdadero, es decir si la persona resolvió su problema o vio garantizado su derecho. En caso de que el resultado fuese negativo deberán adoptarse nuevas gestiones para revertir dicha circunstancia y/o adoptar otra intervención en la consulta.

Concluido el seguimiento, el equipo del CAJ debe evaluar si la **ASISTENCIA** se ha concretado satisfactoriamente o si, por el contrario, ella ha fracasado y en tal caso los motivos para ello; a fin de evitar cometer los mismos errores en el futuro.

A la vez, si una **ASISTENCIA** no ha dados los resultados esperados, el equipo del CAJ, junto con la persona, deberá evaluar qué otras intervenciones resultan viables para resolver su necesidad legal o social.



SEGUNDA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LA INTERVENCIÓN DE ACOMPañAMIENTO



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La intervención de Acompañamiento

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA

El **ACOMPANIAMIENTO** consiste en asistir a un/a consultante durante un lapso de tiempo a fin de que pueda resolver una situación o proceso personal que obstaculiza la resolución de un conflicto legal o social, o el ejercicio de un derecho, en orden a su auto-reconocimiento como sujeto de derecho. Se trata de una intervención que busca fortalecer la subjetividad de la persona, por lo que es una tarea central (aunque no exclusiva) del equipo psicossocial.

Una política de acceso a la justicia cuyo centro sean las personas y que realiza un abordaje integral de la problemática de cada consultante de manera holística y sistémica, debe tener la capacidad de intervenir desde una escucha singular que reconozca la individualidad de cada persona. A la vez, como dispositivos de empoderamiento jurídico, los CAJ deben ser capaces de construir capacidades y autonomía en los/as consultantes para que reconozcan y se encaminen a la resolución de sus conflictos, colocándose como protagonistas de sus propias historias, como sujetos con dignidad y ciudadanía efectiva.

Para lograrlo, es preciso que el equipo del CAJ posea la disposición para identificar las situaciones personales que obstaculizan el reconocimiento y resolución de las problemáticas legales o sociales que atraviesa una persona; máxime cuando muchos de los/as consultantes no sólo se encuentran en situación de vulnerabilidad económica o social, sino también atravesadas/os por una vulnerabilidad subjetiva o emocional.

La existencia de obstáculos subjetivos torna **inefectivo** el abordaje de la problemática de una persona mediante otras intervenciones, tales como asesoramiento, derivaciones asistidas, o una asistencia; obligando al CAJ a centrar sus esfuerzos en trabajar junto a ella para que desarrolle la capacidad de identificar y superar esos condicionamientos personales.

La intervención de **ACOMPANIAMIENTO** es, entonces, la respuesta del CAJ ante una situación en la cual una persona no está en condiciones de comprender o afrontar su problema legal o social, o de sostener las acciones necesarias para resolverlo con autonomía. Al iniciarse esta intervención, todas las gestiones tendrán como única finalidad fortalecer la subjetividad de la persona para que, cuando esté en condiciones, se puedan llevarse adelante aquellas otras intervenciones.

En algunas oportunidades, podrá evaluarse conveniente que la intervención de **ACOMPANIAMIENTO** sea llevada adelante en forma paralela a otras intervenciones.

La intervención de Acompañamiento

El **ACOMPANIAMIENTO** permite comprender el padecer, temores y sufrimientos de los/as consultantes, y lograr que, con la asistencia de los/as profesionales del CAJ, alcancen las condiciones subjetivas necesarias para afrontar y sostener las acciones necesarias para el ejercer sus derechos.

Como parte de este abordaje integral, el **ACOMPANIAMIENTO** pretende la desnaturalización del aislamiento de las personas con sus vínculos familiares y afectivos; ya que la falta de redes de contención es un factor de riesgo que obstaculiza significativamente la resolución de problemas legales. La revinculación familiar (o la elaboración o entendimiento de las dinámicas familiares o relacionales) de los/as consultantes puede actuar como facilitadora de la resolución de las problemáticas, logrando una contención singular e irremplazable, y es uno de los aspectos a abordar durante esta intervención.

Por lo tanto, el **ACOMPANIAMIENTO** permite forjar una mirada integral sobre la persona, atravesar sus distintas problemáticas y relaciones y lograr su empoderamiento; fomentando la inserción de la persona en su contexto y su interacción con este entorno de manera dinámica y saludable, posicionándola como sujeto de derecho y decisión, favoreciendo la construcción de vínculos saludables con los distintos miembros de su familia y de su comunidad.

Es habitual observar que los/as consultantes llegan al CAJ tras un derrotero de expulsiones desde otros espacios institucionales donde no fueron escuchadas/os, por lo que suelen apropiarse del espacio de acompañamiento brindado en el Centro, pudiendo expresar en él todo aquello que por algún motivo fue postergado. Y en muchas oportunidades, la simple existencia de este espacio de escucha es el catalizador de las transformaciones necesarias para que la persona se realice en sus derechos.

De esta manera, la intervención de **ACOMPANIAMIENTO** se torna especialmente relevante, entre otras, ante casos de violencia familiar o en situaciones de vulnerabilidad estructural.

La intervención de Acompañamiento

II. CRITERIOS PARA ESTABLECER CUÁNDO DEBE REALIZARSE UN ACOMPAÑAMIENTO

Existen tantas situaciones particulares diferentes como consultantes de los CAJ, por lo que no puede realizarse una enunciación taxativa de las condiciones subjetivas que ameritan la promoción de esta intervención.

La decisión de iniciar una intervención de **ACOMPAÑAMIENTO** puede tener lugar durante cualquier etapa de la atención de la consulta, siempre y cuando se verifiquen dos requisitos indispensables:

❖ **La existencia de un conflicto vinculado a una cuestión sustantiva de acceso a la justicia que amerite a intervención del CAJ**

El **ACOMPAÑAMIENTO** sólo es procedente si existe la vulneración de un derecho o una necesidad jurídica insatisfecha ante la cual el Centro de Acceso a Justicia pueda intervenir.

Si, por el contrario, el/la consultante no posee un problema de acceso a la justicia, pero necesita contención o tratamiento psicológico debido a un proceso personal que atraviesa, el CAJ se limitará a brindar una orientación o asesoramiento con la finalidad de derivarla (eventualmente, con asistencia) a una institución con profesionales adecuados; garantizando así el acceso a la salud (mental) de la persona.

IMPORTANTE

La decisión de iniciar un **ACOMPAÑAMIENTO** responde a que el CAJ ha identificado una situación personal que obstaculiza el acceso a la justicia del/la consultante y la gestión concreta de sus derechos y responsabilidades.

Por este motivo, **ninguna CONSULTA puede tener como única intervención un ACOMPAÑAMIENTO**. Incluso si una consulta se inicia mediante esta intervención (lo que solo puede suceder cuando su pertinencia se identifica durante la entrevista inicial), y éste resulta satisfactorio, necesariamente se dará lugar a otra/s intervención/es (posterior/es o conjunta/s) mediante la/s cual/es se procurará resolver la necesidad legal de la persona. Será una excepción a esta regla, si el **ACOMPAÑAMIENTO** no resultase satisfactorio.

La intervención de Acompañamiento

No existen temas o subtemas de consulta en los que la intervención de **ACOMPANIAMIENTO** sea a priori pertinente o no pertinente. En cualquier necesidad jurídica puede el/la consultante afrontar el tipo de circunstancia personal que hace procedente esta intervención.

No obstante, los equipos deben estar especialmente alertas a detectar estas circunstancias cuando los hechos e historia de la consulta refiere a problemas relacionales personales (familiares, de vecindad) o institucionales (instituciones de gestión de la salud, instituciones de seguridad pública, etc.) de larga duración, o vinculados a condiciones sociales de vulnerabilidad extrema.

❖ **La existencia de obstáculos subjetivos que impidan a la persona enfrentar adecuadamente la situación (necesidad) legal o social relativa a la sustancia de la consulta.**

Mediante un **ACOMPANIAMIENTO** se busca identificar padecimientos, temores y sufrimientos de los/as consultantes y trabajar junto a ellos/as para alcanzar las condiciones subjetivas que les permitan comprender su problemática y adoptar las acciones necesarias para gestionar y resolver sus problemas de acceso a la justicia.

Aun cuando la persona atraviese situaciones personales que le generen angustia, ansiedad o temor, si ellas no son un obstáculo para comprender o adoptar las acciones necesarias para resolver las cuestiones sustantivas de la consulta, la intervención de **ACOMPANIAMIENTO** no resulta pertinente.

Estos obstáculos subjetivos puede manifestarse, entre muchas otras circunstancias, en:

- Desorganización del discurso y/o falta de identificación precisa del problema o de sus causas.
- Naturalización de situaciones donde sus derechos se encuentren vulnerados (violencia de género o intrafamiliar, condiciones laborales abusivas, etc.).
- Temor o ansiedad al enfrentar trámites, procesos o presentaciones ante instituciones del Estado.
- Al cansancio que se posee tras los sacrificios realizados en instancias anteriores.
- Miedo al fracaso (por ejemplo que en un caso de violencia de género se le tema a los resultados del juicio) o escepticismo de poder llegar al develamiento de la verdad, la sanción a los responsable, o a lograr que se garanticen sus derechos.

La intervención de Acompañamiento

- A sentimientos de culpa, es decir, pensamientos y emociones auto incriminatorias que tienen que ver con el hecho de sentirse responsable de su situación.
- Dinámicas vinculares donde el/la consulta asume una posición que agrava el conflicto, motivada por razones subjetivas.
- Imposibilidad de sostener un vínculo con otra persona o institución.
- Falta de seguridad o confianza en sus capacidades.
- Temor a las consecuencias legales de su accionar o ante un acontecimiento importante (audiencias judiciales, procesos de solución amistosa, etc.).

Es importante señalar que la intervención de **ACOMPAÑAMIENTO** no está vinculada, ni debe estarlo, a una situación de problema de salud mental o afección psicológica. No debe considerarse desde una perspectiva clínica o terapéutica, sino de apoyo para el fortalecimiento de capacidades y autonomía de la persona para administrar sus circunstancias personales o relacionales vinculadas a la situación de la consulta.

VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS EN LOS QUE LA PROMOCION DE UNA INTERVENCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO RESULTARÍA PERTINENTE

- Una consultante se presenta al CAJ planteando una situación de violencia de género de parte de su pareja, expresa su voluntad de reclamar el divorcio y la cuota alimentaria para sus hijos; pero manifiesta también temor por la actitud que pueda asumir su pareja. En este caso, podría ser importante iniciar un **ACOMPAÑAMIENTO** para que la mujer pueda empoderarse de sus derechos, conocer las posibilidades de contención y apoyo en su familia o núcleo más cercano; elaborando sus temores y reforzando su autoestima.

Ello, en forma paralela o previa, según el caso, a brindar el asesoramiento legal sobre sus derechos y las posibilidades legales existentes.

Finalizado esta etapa, y siempre que la persona lo comprenda y decida, se iniciarán las intervenciones adecuadas para resolver la problemática, que en el caso podría ser una derivación asistida a la Oficina de Violencia Doméstica y/o una Derivación Asistida a la Red Federal de

La intervención de Acompañamiento

Patrocinio Jurídico.

- Un consultante se presenta al CAJ porque quiere que lo ayuden a obtener una eximición de pago para tramitar su DNI porque lo perdió. Al buscar en el SICAJ el equipo identifica que es la tercera vez que realiza la misma consulta en el mes y que en ninguna de las anteriores concluyó el trámite. Se decide entonces, indagar sobre las condiciones que llevan a la persona a no poder finalizarlo.

- Una consultante manifiesta que dejó de llevar a sus hijos al colegio por que le provoca mucha vergüenza no contar con recursos económicos para la compra de útiles escolares. Al mismo tiempo, señala que no reclama alimentos a su ex pareja porque, como ella lo dejó, cree que no es moralmente correcto que le reclame una cuota alimentaria. Finalmente, expone sus problemas habitacionales a raíz de que debió abandonar la vivienda de su hermano, debido a diferencias sobre el cuidado de su madre (con quien convivían).

Se abre entonces una intervención de **ACOMPAÑAMIENTO** a fin de que se garantice el derecho a la educación.

En este caso, la apertura de este proceso permitiría superar esos sentimientos de vergüenza, inseguridad y culpa; lo que permitirá garantizar los derechos de sus hijos. A la vez, se trabajará en pos de lograr la revinculación familiar y así resolver su problemática habitacional.

- Un consultante manifiesta poseer conflictos de medianería con su vecino, expresando que ya han existido hechos de agresión verbal y que está decidido a agredirlo si no cambia su conducta. Desde el CAJ se cree que la mejor intervención sería una mediación comunitaria. Sin embargo, para ello, sería preciso iniciar un **ACOMPAÑAMIENTO** que facilite su disposición al diálogo con su vecino.

La intervención de Acompañamiento

III. LAS ETAPAS DEL ACOMPAÑAMIENTO

III.a. Admisión y definición del objetivo específico a alcanzar

Como vimos, para promover un **ACOMPAÑAMIENTO** debe existir un conflicto de acceso a la justicia y una condición subjetiva del/la consultante que impida su correcto abordaje.

Cualquier agente del CAJ puede identificar la necesidad de iniciar un **ACOMPAÑAMIENTO** en cualquier instancia de la atención de una consulta, o, al menos, analizar su procedencia junto a otro/as agentes del CAJ.

Así, puede decidirse el inicio de esta intervención durante la entrevista inicial (por ejemplo, por el desorden en el discurso que presenta la persona), ante manifiestas dificultades de la persona para decidirse a realizar las acciones necesarias para enfrentar su problema (por temor a la contraparte, falta de confianza en sí mismo/a, en el resultado, en las instituciones intervinientes, etc.) o para garantizar la adhesión a un proceso.

Puede conceptualizarse que la decisión del CAJ de iniciar un **ACOMPAÑAMIENTO** responde a una de las siguientes finalidades generales:

- ❖ Lograr que la persona (y/o el equipo del CAJ) comprenda la problemática que atraviesa y/o cuáles son sus causas.
- ❖ Asistir a la persona para que pueda tomar de manera competente las decisiones relativas a las acciones necesarias para gestionar su conflicto legal.
- ❖ Conseguir la adhesión o el sostenimiento de un proceso.

Al identificarse esta necesidad, deberá darse intervención al equipo psicosocial del CAJ para que evalúe su efectiva procedencia, mediante una o más entrevistas con la persona.

Para que la intervención sea efectiva debe establecerse un nivel de precisión aún mayor, es decir, cuál será el objetivo específico que se perseguirá con el **ACOMPAÑAMIENTO**; la finalidad concreta que se buscará alcanzar y que, al hacerlo, marcará la finalización de la intervención.

La intervención de Acompañamiento

El objetivo específico dependerá tanto de la situación que atraviese la persona como de su problema legal, de modo tal de garantizar que el **ACOMPAÑAMIENTO** será adecuado para lograr el empoderamiento de la persona y posterior despliegue de las restantes intervenciones necesarias para superar el conflicto.

Entre las múltiples posibilidades, podemos señalar los siguientes:

- ❖ Organizar el discurso de la persona, que muchas veces refleja el desborde de la situación que está atravesando e impide que el CAJ, o ella misma, comprenda el problema y/o sus causas.
- ❖ Brindar un marco de seguridad y confianza durante una etapa de un proceso judicial.
- ❖ Lograr la desnaturalización de dinámicas vinculares.
- ❖ Lograr su autonomía para emprender las acciones necesarias que garanticen el ejercicio de un derecho.
- ❖ Acompañar a la persona en sus emociones y vivencias frente a la proximidad de algún acontecimiento importante (audiencias judiciales, procesos de solución amistosa, etc.).
- ❖ Fortalecer sus capacidades de vinculación familiar o comunitaria, para que pueda resolver una situación específica que la perjudica o que podría resultarle de apoyo ante su problemática.

III.b. El inicio de las entrevistas

Decidida la intervención a través del trabajo interdisciplinario, resulta fundamental asignarle un encuadre al espacio de **ACOMPAÑAMIENTO** desde el inicio de la primera entrevista.

Para ello, se recomienda seguir las siguientes prácticas:

- ❖ Informar la función de los/as profesionales que intervendrán y el objetivo pretendido, aclarando que no se trata de un tratamiento psicológico, función específica de las instituciones dedicadas a servicios de salud mental; a fin de no crear expectativas que, al no ser cubiertas, generen mayor frustración.
Cabe recordar que debe ser un ámbito propicio para el despliegue de problemáticas sociales y vinculares que producen malestar subjetivo, intentando favorecer intervenciones psicosociales que resguarden la salud mental de la persona.

La intervención de Acompañamiento

En esta, o en cualquier otra instancia, si se determina que la persona requiere un tratamiento terapéutico, se realizará una derivación (asistida o no asistida, según corresponda) a una institución capacitada para hacerlo, teniendo en cuenta el tipo de problemática que atraviese.

- ❖ Expresar claramente que todo lo que sea conversado se mantendrá en la más estricta confidencialidad.
- ❖ Establecer la importancia de determinar y respetar los días y horarios en que las entrevistas se llevarán a cabo.

III.c. Posibles gestiones de un acompañamiento

- ❖ **Entrevista.** Las entrevistas son las gestiones principales de esta intervención, pues constituyen el espacio que se le brinda a persona para que pueda ser escuchada. Es el lugar donde se pone en juego su construcción subjetiva, lo dicho y no dicho, donde se tiene en cuenta su decir y sus narraciones. Para llevarlas a cabo se respetará el encuadre anteriormente mencionado.

De una entrevista puede participar el/la consultante como así también otras personas, especialmente cuando se trata de problemáticas vinculares.

En cuanto a su faceta organizativa, se recomienda efectuar las citaciones por la tarde, horario en el que la menor afluencia de personas facilita al transferencia entre el/la profesional y el/la consultante. Asimismo, deben mantenerse, dentro de las posibilidades, en un espacio físico que brinde privacidad y seguridad.

- ❖ **Análisis individual o multidisciplinario del caso.** Cuanto más compleja sea la situación de la persona, mayor será la necesidad de evaluación de las diferentes estrategias de abordaje y de efectuar inter consultas con profesionales ajenos/as al CAJ. Si bien esta tarea se puede realizar en forma individual, se recomienda aprovechar la capacidad interdisciplinaria del equipo del CAJ para realizar este análisis.
- ❖ **Articulación institucional** con instituciones u organizaciones que hubieran interactuado con la persona, a fin de obtener mayor información sobre la historia de la persona, los diagnósticos y/o evaluaciones de otros actores, todo lo cual podría mejorar las perspectivas de éxito de la intervención del equipo del CAJ.

La intervención de Acompañamiento

A la vez, estas articulaciones pueden ser hábiles para promover y mejorar las redes formales e informales de apoyo comunitario, social o vincular de la persona.

- ❖ **Visitas o llamadas telefónicas.** Cuando se trata de conflictos vinculares es probable que resulte preciso dialogar con otras personas del círculo familiar o comunitario del/la consultante, lo que puede hacerse en forma presencial o telefónica.

La cantidad de entrevistas o gestiones que puede demandar esta intervención dependerá de cada caso, pero es recomendable evaluar periódicamente si el plazo que está demandando la intervención es adecuado y si se están verificando los progresos esperados.

Para ello, resulta aconsejable dar intervención a otros/as agentes del CAJ que brinden una mirada externa del caso, o bien supeditar el caso a una instancia de supervisión.

III.d. La finalización

Desde una perspectiva teórica, la forma “normal” de finalizar un **ACOMPAÑAMIENTO** es alcanzando el objetivo específico fijado al momento de su inicio, en tanto la persona ha superado la situación personal que le impedía gestionar su necesidad legal o social y/o han finalizado las intervenciones del CAJ tendientes a garantizar su acceso a la justicia.

No obstante, en la mayoría de los casos esta situación de “cierre” no es clara o precisa, máxime cuando se abordan conflictos sociales estructurales o se trabajan varias situaciones que atraviesa el/la consultante en forma simultánea. En estos supuestos, la decisión de finalizar la intervención se tomará en conjunto con el/la consultante, sin establecer un corte arbitrario por parte del/la profesional, dependiendo de varios factores: subjetivos, vinculares y contextuales.

Su finalización podrá establecerse cuando se comience a identificar una atenuación en el sufrimiento emocional de la persona y al mismo tiempo un fortalecimiento que le permita no sólo reconstruir su proyecto de vida, sino también participar en los procesos necesarios para la reivindicación de sus derechos.

La intervención de Acompañamiento

De identificarse que no se han logrado los avances necesarios o que no existe un compromiso de la persona para con el espacio del CAJ, resulta aconsejable evaluar la pertinencia de finalizar el **ACOMPAÑAMIENTO** y derivarla a una institución que pueda brindarle un tratamiento psicológico adecuado.

En cualquier oportunidad, la finalización vinculada al cumplimiento del objetivo establecido, no implica que no deba sugerirse a la persona la realización de un tratamiento de salud mental para continuar elaborando sus circunstancias, si ello fuera pertinente.

CRITERIOS PARA SU REGISTRO EN EL SICAJ

Se tendrá en cuenta el compromiso de confidencialidad con el/ la consultante y el secreto profesional a la hora de plasmar el contenido de esta intervención y sus gestiones en el sistema. Por lo tanto la descripción de las situaciones relativas a la subjetividad del/la consultante será realizada en términos generales, sin puntualizar con detalle aspectos más sensibles que refieran a su intimidad más allá de lo imprescindible para la gestión adecuada de la intervención por parte del CAJ.

IV. ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE EL ACOMPAÑAMIENTO Y UNA TERAPIA O TRATAMIENTO PSICOLÓGICO?

Los CAJ no brindan un servicio de atención de salud mental y, por ende, sus psicólogos/as no realiza tratamientos psicológicos (cualquiera fuese su tipo).

El **ACOMPAÑAMIENTO**, que como se ha dicho, no tiene un fin ni abordaje clínico/terapéutico, sino un propósito de fortalecimiento vivencial de la autonomía de la persona, tiene un límite de tiempo acotado y no persigue tratar o curar a la persona de alguna afección de salud mental como sí sucede con una terapia psicológica, sino que constituye una intervención puntual a enfrentar un conflicto particular, sin encuadres ni estructuras fijas, con una relación más simétrica entre acompañante y acompañado que la que se produce entre terapeuta y paciente.

La intervención de Acompañamiento

Podemos identificar las siguientes diferencias entre el acompañamiento y la terapia psicológica:

ACOMPAÑAMIENTO	TERAPIA PSICOLÓGICA
Su objetivo es generar las condiciones personales necesarias para comprender y abordar satisfactoriamente un problema de acceso a la justicia.	La meta de una terapia es el tratamiento de una enfermedad mental o mejorar el bienestar de la persona.
El ACOMPAÑAMIENTO potenciará los recursos personales de la persona para que esta pueda afrontar la situación que debe atravesar.	La psicoterapia busca propiciar la recuperación y el desarrollo de los recursos personales del/de la afectado/a en su vida.
El vínculo entre el acompañante y acompañado es de reciprocidad, lo que implica mayor simetría en la relación.	El vínculo entre psicoterapeuta y paciente es asimétrico, donde ambos tienen roles específicos muy diferenciados.
El ACOMPAÑAMIENTO puede darse casi en cualquier lugar que ofrezca privacidad. No requiere que sea siempre en el mismo lugar o características. Cada reunión puede ser diferente en duración, grados de comunicación, calidad y resultados. Todo el trabajo de ACOMPAÑAMIENTO puede reducirse a una o dos sesiones, ya que se busca un objetivo puntual.	Si bien varían según el tipo de terapia, en general las condiciones para su desarrollo tienen una gran importancia. Entre ellas están: un lugar fijo, un horario definido y un tiempo de trabajo que se explicitan en un contrato inicial. Lo que marca la pauta de un proceso terapéutico es precisamente la firmeza y rigidez del cumplimiento de este contrato.
Ningún ACOMPAÑAMIENTO debería superar los tres meses y este plazo tan extendido debería ser sólo en casos excepcionales.	Según la clase de terapia, puede extenderse durante muchos años.
Alcanzado el objetivo deseado, es decir, lograr las condiciones subjetivas para afrontar el problema legal de la persona, el asesoramiento finaliza necesariamente.	En la terapia no existe un objetivo tan preciso, por lo cual su finalización no se asocia, en general, a haber alcanzado ese resultado.



SEGUNDA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LA INTERVENCIÓN DE DERIVACIÓN ASISTIDA



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La intervención de Derivación Asistida

I. CONCEPTO DE DERIVACIÓN ASISTIDA

La **DERIVACIÓN ASISTIDA** es una de las intervenciones o estrategias posibles ante el problema presentado por una persona. Consiste en la delegación de la gestión de una consulta o un aspecto de ella a otra Institución, mientras que el CAJ se ocupa de:

- ❖ Facilitar activamente el contacto y acceso del/la consultante a dicha Institución.
- ❖ Facilitar activamente e instar la efectiva gestión de la consulta por parte de la Institución.
- ❖ Mantener un seguimiento activo de la situación del/la consultante para promover su información y empoderamiento para gestionar efectivamente su relación con la Institución a la que se ha delegado la consulta.

La **DERIVACIÓN ASISTIDA** es procedente cuando el equipo del CAJ no cuenta con las herramientas o la capacidad de brindar un determinado servicio en forma directa (por ejemplo, un patrocinio jurídico gratuito o una mediación comunitaria) o cuando la persona requiere acceder a un recurso o prestación que no es parte de la función específica del CAJ (comedores comunitarios, prestaciones de ANSES, servicio de salud, etc.) y las condiciones del caso, la Institución o la persona hacen incierto el efectivo acceso al recurso presentación sin una asistencia activa y fortalecedora de parte del CAJ.

En la **DERIVACIÓN ASISTIDA** el CAJ deberá realizar las gestiones necesarias para garantizar que:

- ❖ La persona pueda contactar efectivamente a la institución.
- ❖ Reciba allí un trato correcto y un abordaje adecuado de su problemática.
- ❖ Obtenga una respuesta efectiva en relación con los recursos o prestaciones objeto de la derivación.
- ❖ Todo ello suceda en las condiciones y tiempo necesarios para garantizar sus derechos.
- ❖ La persona se mantenga informada y autónoma en la gestión de su necesidad jurídica/social.

La intervención de **DERIVACIÓN ASISTIDA** se realiza porque existe una incertidumbre sobre el resultado de la derivación si ella no fuese efectuada con el apoyo y/o auxilio del CAJ.

Por eso, resulta un componente esencial de toda **DERIVACIÓN ASISTIDA** la existencia de un seguimiento hasta conocer que el resultado que motiva el inicio de esta intervención ha sido alcanzado.

La intervención de Derivación Asistida

VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS...

- Una mujer víctima de violencia de género recibe asesoramiento y se inicia una intervención de acompañamiento por parte del equipo del CAJ. Una vez que las condiciones subjetivas son las adecuadas, se la deriva a una institución especializada que podrá brindarle el patrocinio jurídico necesario para realizar las denuncias penales y civiles que correspondan. Esta derivación es realizada yendo hasta la institución junto con la persona y participando de la entrevista de admisión, en pos de evitar su revictimización y garantizar su efectividad.
- Una persona se presenta ante el CAJ requiriendo patrocinio para el beneficio de la Reparación Histórica. En tanto el CAJ tiene un acuerdo para la derivación para el patrocinio jurídico gratuito con la Defensa Pública, se articula con ella a fin de que la reciban y le brinden tal servicio. Una semana más tarde, el CAJ se comunica con la persona a fin de conocer si ha recibido el patrocinio y si aquel ha sido satisfactorio.
- Una vecina denuncia la posible existencia de víctimas de trata en una vivienda próxima a la suya. Tras la entrevista, el CAJ se contacta con la Oficina de Rescate y Acompañamiento de Víctimas Damnificadas por el Delito de Trata del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, enviándoles un informe del caso y contactándolos mediante correo electrónico con la denunciante a fin de que puedan obtener las precisiones que fuesen necesarias. El CAJ mantiene contacto con ambas partes a fin de garantizar la seguridad de la denunciante y el accionar de la Oficina interviniente.
- Un consultante acude al CAJ para solicitar ayuda respecto a la situación de consumo problemático de su hijo de 22 años, manifestando que no ha encontrado

La intervención de Derivación Asistida

ninguna solución en el Hospital. El psicólogo del CAJ decide operar como un nexo con el dispositivo de salud más próximo al domicilio de la persona, acordando el día y horario en que lo recibirán para la entrevista de admisión.

- Se presenta el padre de seis niños/as angustiados por una situación de inminente desalojo. Una vez concluido el asesoramiento, se promueven dos intervenciones de **DERIVACIÓN ASISTIDA**.

Una de ellas se realiza a la Defensa Pública para que pueda brindarle patrocinio jurídico gratuito y otra a la oficina de Desarrollo Social para que, en tanto el desalojo no pueda ser evitado, se comience el trámite de un eventual subsidio habitacional.

Cabe aclarar que, si bien la derivación a la Red Federal de Patrocinio Jurídico Gratuito constituye una **DERIVACIÓN ASISTIDA** típica, por razones de gestión administrativa se ha decidido efectuar su análisis en el documento sobre Patrocinio Jurídico.

1.a. Diferencias entre la Intervención de Derivación Asistida y otras gestiones e intervenciones

La ejecución de una intervención de **DERIVACIÓN ASISTIDA** debe diferenciarse de:

- ❖ **Una decisión de “derivación simple” adoptada en el marco de un asesoramiento u orientación. Se trata de una forma de resolver o concluir una intervención de ese tipo, generalmente realizada durante una gestión de entrevista, y consiste en indicarle a la persona a dónde debe dirigirse para resolver su conflicto. En sí mismo, lo que llamamos “derivación simple” no es ni una intervención del CAJ, ni una gestión independiente en una consulta, sino una de las soluciones o consejos que se brinda a una persona como resultado del análisis del caso.**
 - En ambos casos de “derivaciones”, el CAJ adopta la estrategia de delegar el caso en un tercero (directamente o recomendando tal curso de acción a la persona).
 - Sin embargo, en lo que llamaríamos “derivación simple” el CAJ finaliza la intervención luego de indicarle a la persona el lugar al cual debería acudir. Por el contrario, cuando se define una **DERIVACIÓN**

La intervención de Derivación Asistida

ASISTIDA, se abre una Intervención que requiere -como veremos- activas y diversas gestiones y que se extiende en el tiempo.

- En la llamada “derivación simple” el CAJ no realiza gestiones ante la Institución (salvo algunos casos en que sólo se realiza un aviso de que se ha referido a la persona a dicha institución). En la **Derivación Asistida**, el CAJ sí realiza gestiones ante aquella y mantiene un seguimiento del efectivo acceso y su efectiva respuesta; pudiendo prestar incluso colaboración con la otra Institución.
- Al concluir un asesoramiento en una “derivación simple” el CAJ se desentiende de la conducta tomada por la persona. En la **Derivación Asistida** se mantiene proactivamente un contacto con ella para proveerle apoyo e información para la gestión de su caso ante la otra Institución.
- Finalmente, al formular una “derivación simple” la suerte que corre la persona es desconocida por el CAJ. Por el contrario, la gestión de una intervención de **Derivación Asistida** exige que del CAJ trabaje por la efectividad del servicio de la Institución o explore con la persona otras vías alternativas para la gestión de su problema si aquella derivación no resultó exitosa.

❖ **Una gestión de “articulación institucional” con otra institución en el marco de otra intervención, como por ejemplo una asistencia, asesoramiento o acompañamiento (o incluso una DERIVACIÓN ASISTIDA en curso).**

- En todos estos casos el CAJ interactúa con terceras instituciones para obtener información y brindarle la mejor respuesta a la persona, pero a diferencia de la derivación asistida, en las restantes intervenciones la persona no es derivada a esas Instituciones; es decir que no interactúa directamente con ellas.
- En la **DERIVACIÓN ASISTIDA, entendida como intervención**, el CAJ se enfoca en lograr el éxito de la derivación y será la otra institución en quien se deposite la solución del caso, mientras que en los restantes supuestos el CAJ es quien mantiene la responsabilidad de la solución de la consulta, acorde a la estrategia planteada en las intervenciones adoptadas.

La intervención de Derivación Asistida

II. CRITERIOS PARA ESTABLECER CUÁNDO DEBE REALIZARSE UNA DERIVACIÓN ASISTIDA

Como vimos, la **DERIVACIÓN ASISTIDA** de una persona a otra institución se realiza cuando la respuesta ante la vulneración de un derecho o la necesidad de la persona debe ser canalizada a través de aquella debido a que el CAJ no posee la capacidad o la función específica para hacerlo (lo mismo ocurre con la decisión de concluir un asesoramiento mediante lo que hemos llamado “derivación simple”).

Ahora bien, la decisión de iniciar una intervención de **DERIVACIÓN ASISTIDA** tiene lugar durante la última etapa del asesoramiento. Ello ocurre cuando el equipo del CAJ identifica características subjetivas de la persona, condiciones de funcionamiento de la Institución o un nivel de complejidad del problema que hacen procedente la asistencia del equipo para que la solución al problema ocurra ante la institución pertinente identificada, y resulta insuficiente sólo con indicarle a la persona a dónde debe dirigirse.

De este modo, la decisión del CAJ de realizar una Derivación Asistida debe tener uno de los siguientes objetivos:

FINALIDADES DE LA INTERVENCIÓN DE DERIVACIÓN ASISTIDA		
Garantizar el contacto y acceso efectivo del/la consultante a la Institución	Lograr la efectiva gestión de la consulta por parte de la Institución	Mantener un seguimiento activo de la situación del/la consultante para promover su información y empoderamiento, a fin de gestionar efectivamente su relación con la Institución a la que se ha delegado la consulta

Como veremos, existen múltiples situaciones que deben evaluarse para establecer el riesgo de fracaso de una decisión de “derivación simple”, incluyendo la probabilidad y gravedad de un eventual daño, las condiciones subjetivas de la persona o el beneficio de la

La intervención de Derivación Asistida

asistencia del CAJ en relación con el volumen de trabajo que implica, entre otras. Por supuesto, estas categorías no son “puras” y suelen relacionarse, por lo que corresponderá realizar un análisis interdisciplinario que incluya la experiencia recolectada en casos similares y la relación existente con la institución interviniente.

REGISTRO EN EL SICAJ DE LA FINALIDAD DE LA DERIVACIÓN ASISTIDA

Al describir la gestión de entrevista correspondiente a la intervención de asesoramiento (instancia en la que se decide realizar una **DERIVACIÓN ASISTIDA**), debe consignarse por cuál de estas finalidades se decide realizar una **DERIVACIÓN ASISTIDA**, y las situaciones particulares del caso que permitieron identificar esa necesidad.

Para identificar la procedencia de activar una intervención de derivación asistida, en función de estas finalidades, el equipo del CAJ deberá evaluar si se verifican uno o más de los elementos que describiremos a continuación.

❖ **Si la derivación tiene por finalidad la obtención de patrocinio jurídico gratuito o accesible.**

Ello, a fin de evitar la re-victimización de la persona, generar un ambiente de confianza, garantizar la comprensión de la situación del/la consultante por parte del letrado que tome el caso, etc.

❖ **Si se identificara la existencia de un obstáculo entre la persona y el organismo o institución que debe dar la respuesta, debido a razones geográficas, económicas, personales o culturales.**

El trabajo interdisciplinario permitirá realizar un diagnóstico correcto de la situación de la persona a fin de identificar la probabilidad de que la derivación se vea frustrada por la existencia de estos obstáculos, especialmente cuando ellos se relacionen con las condiciones personales o de vulnerabilidad.

Por ejemplo, si se identifica que aún cuando se le explique dónde debe hacer la denuncia o reclamo la persona no lo hará por vergüenza (relativa al tema de reclamo), timidez (nunca visitó ese tipo de oficinas públicas), por malas experiencias en esa u otras oficinas o por falta de recursos económicos o simbólicos para llegar hasta la oficina donde debe canalizar su reclamo, entre otros muchos supuestos.

La intervención de Derivación Asistida

- ❖ **Si se identifica una dinámica de atención y/o una respuesta poco efectiva del organismo u organización de derivación en casos anteriores, que permitan prever un resultado no satisfactorio de la derivación si ella fuese “simple”.**

En este supuesto, el obstáculo surge del propio funcionamiento de la institución a la que se debe derivar a la persona, el que puede identificarse a través de su relato o de la experiencia previa del CAJ en casos similares.

Para el primer supuesto, es importante que durante la entrevista con la persona y antes de su derivación, se le pregunte si conoce la institución u organismo, si ha intentado realizar el trámite o gestión ante ella y, de corresponder, por qué se habría visto frustrado. De esta forma, puede conocerse el problema previo que ha tenido y determinar en qué forma deberá asistirle el CAJ.

Para el segundo caso, es crucial que los equipos del CAJ posean conocimiento y registro de cómo trabajan las instituciones a las que usualmente se derivan consultantes¹. Esto permitirá diagnosticar de manera oportuna la necesidad de realizar una **DERIVACIÓN ASISTIDA** cuando se trate de una institución sobre la que ya se han identificados problemas.

Ejemplos de ello pueden ser la verificación de un trato expulsivo, excesiva y compleja burocracia, despersonalización, limitado horario de atención al público, etc. La estrategia que debe adoptar el CAJ debe estar enfocada en el problema que se identifique y la solución pretendida, trazando un puente desde el ciudadano hasta la solución. Si el CAJ no ha identificado correctamente el problema para el cual se requiere la asistencia, entonces es muy probable que la derivación fracase.

- ❖ **Que la falta de asistencia del CAJ en la derivación del CAJ incremente el riesgo de sufrir un daño grave a un derecho, ya sea porque se trata de un derecho fundamental o porque el daño que pueda sufrir la persona sea severo.**

Como vemos, no se trata de analizar el éxito posible de la derivación, sino de la gravedad de la situación de la persona, donde la razón para asistirle radica en la existencia de una violación de un derecho fundamental y al riesgo de que sufra un daño severo si aquella no fuese exitosa y/o rápida.

Este análisis deberá ser independiente de la existencia de otros posibles obstáculos. En efecto, en algunos casos puede identificarse que la persona no encontrará ningún obstáculo y que la institución de derivación funciona correctamente, pero aun así resulte necesaria una **DERIVACIÓN ASISTIDA** debido a la seriedad del riesgo que afronta la persona.

¹ Para su análisis, remitimos al documento sobre “Las Articulaciones Institucionales”.

La intervención de Derivación Asistida

Para esto debe realizarse un examen integral y preciso de su situación y las características del problema, pues si no se comprenden las consecuencias de una gestión inoficiosa ante la institución de derivación, puede no advertirse la necesidad de la asistencia.

- ❖ **Sin importar la gravedad del problema, o las condiciones de la institución ni de la persona, cuando el volumen de trabajo que implica activar la intervención de DERIVACIÓN ASISTIDA sea bajo en comparación al beneficio de realizarla o podría dar lugar a beneficios colaterales en términos de relaciones institucionales para el trabajo futuro del CAJ.**

En estos casos la **DERIVACIÓN ASISTIDA** se identifica como una forma de optimizar o maximizar el acceso adecuado a la institución pertinente. Aquí, el CAJ puede hacer algo para que la persona tenga una mejor respuesta (por ejemplo, más rápida o más simple) al articular con la otra institución.

Entre otros, podemos identificar la redacción de notas de derivación para evitar la revictimización de la persona y la agilización del trámite, los llamados de articulación con la institución de derivación para informar que la persona será derivada y lo que se espera con ella, o acompañar físicamente a la persona hasta la oficina donde será derivada en casos en que ella se encuentre cerca del CAJ.

Mientras en los restantes supuestos se decide realizar una **DERIVACIÓN ASISTIDA** debido a la existencia de un obstáculo o para evitar que la persona sufra un daño grave en sus derechos, en este supuesto se trata de facilitar o simplificar las gestiones ante la institución de derivación; es decir que mediante una acción de bajo costo para el CAJ se puede incrementar la satisfacción de la consulta.

Aquí usualmente se presentan dos riesgos que hay que tener presentes: no caer en el asistencialismo paternalista, pues la misión del CAJ es de empoderamiento y asegurarse de que no se le dé un trato de privilegio a las personas, que acudieron al CAJ, en desmedro de otros/as ciudadanos/as.

La intervención de Derivación Asistida

III. SUPUESTOS DONDE LA DERIVACIÓN ASISTIDA ES OBLIGATORIA

A la luz de lo hasta aquí analizado, podemos identificar algunos casos en los que, si se requiere realizar una derivación como modo de encauzar el problema, ésta deberá ser realizada **obligatoriamente** a partir de una intervención de **DERIVACIÓN ASISTIDA**:

- ❖ Derivaciones que tengan por finalidad la obtención de patrocinio jurídico gratuito o accesible, con excepción de casos en que la persona no se encuentre en situación de vulnerabilidad.
- ❖ Protección de derechos de niños, niñas o adolescentes.
- ❖ Violencia de género.
- ❖ Existencia de una amenaza a la libertad o la vida de la persona.
- ❖ Identificación de obstáculo en el acceso a la salud que ponga en riesgo la vida de la persona.
- ❖ Desalojos inminentes.

IV. LOS MOMENTOS DE UNA DERIVACIÓN ASISTIDA

Al llevar adelante una **DERIVACIÓN ASISTIDA** podemos encontrar tres momentos o etapas que forman parte de esta intervención:

- I. Las gestiones necesarias para lograr la **DERIVACIÓN ASISTIDA**
- II. El seguimiento de la persona y de las gestiones realizadas por la Institución
- III. La evaluación del resultado de la derivación y su finalización.

IV.a. Las gestiones de asistencia para una correcta derivación

Como toda intervención, las gestiones que ella puede demandar dependerán de la consulta en concreto, pero debido a la finalidad específica de la **DERIVACIÓN ASISTIDA** siempre se deberá tener presente a la institución u organización receptora de la gestión, para adaptar las gestiones a ella. Para la efectividad de esta intervención, habrá instituciones con las que bastará un llamado telefónico o una nota o informe de derivación, pero otras demandarán la presencia física del equipo o, incluso, la reunión con sus responsables.

Sólo cuando se ha identificado concretamente el problema o situación que amerita la asistencia en la derivación, podrá establecerse la estrategia concreta a seguir. Si bien no es

La intervención de Derivación Asistida

posible correlacionar a *priori* problemas con técnicas de solución, sí se pueden identificar las gestiones más comunes que puede implicar este tipo de intervención:

- ❖ **Confección de una nota o informe de derivación** firmada por agentes del CAJ, la cual debe contener:
 - Datos de la persona y especialmente sus datos de contacto
 - Descripción detallada y clara de los hechos principales que componen su situación o problema
 - Los motivos por los cuales se la deriva a esa institución u organización, es decir, qué se espera que ella realice.
 - Datos de contacto del CAJ
 - Firma de agentes intervinientes

Si bien del SICAJ puede descargarse una nota de derivación modelo (ingresando al menú “Documentos, Guías y Manuales/Documentos de trabajo), a continuación, se brinda como ejemplo una nota confeccionada por el **CAJ SAN MIGUEL DE TUCUMAN Zona Sur**:

**Sra. Coordinadora general del
Centro de Referencia (CDR) de Tucumán**
S / D

JORGE ALONSO, en mi carácter de Licenciado en Trabajo Social del Centro de Acceso a Justicia (CAJ) “SAN MIGUEL DE TUCUMAN Zona Sur”, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, sito en calle 25 de Mayo 1095, San Miguel de Tucumán, me dirijo a Ud. a fin de derivar, para vuestra intervención, el caso que a continuación expongo:

Llega a nuestra oficina la Sra. Rita Ejemplo, de 32 años de edad, DNI 3.333.333, con domicilio en Sarmiento 325 de esta Ciudad, Teléfono de contacto (0381) 1111-1111, solicitando se la **incluya en el Programa de Ayuda Urgente**, para dar solución a su problemática habitacional debido a que se encuentra atravesando una situación de extrema vulnerabilidad.

Actualmente la Sra. Rita vive junto con sus hijos: Magdalena de 11 años, Bruno de 10, Alejo de 7 años y Facundo de 6

La intervención de Derivación Asistida

años edad, en un terreno que es propiedad del padre de Rita. Poseen una vivienda conformada por un módulo habitacional (habitación y baño) y una ampliación de dos habitaciones más de material. Tanto el baño como las dos habitaciones están inutilizables debido a que las sistemáticas inundaciones que sufre y la falta de mobiliario adecuado, por lo que la familia de 5 integrantes vive en situación de hacinamiento.

La Sra. Gracia percibe la Asignación Universal por Hijo por sus cuatro hijos/as, siendo éste el único ingreso del grupo familiar, lo cual resultan insuficientes para cubrir de forma adecuada sus necesidades básicas.

La Sra. Gracia manifiesta que, en el mismo terreno convive junto a su padre y hermano, quienes también se encuentran en situación de vulnerabilidad y precariedad habitacional, en una casilla de madera conformada por dos habitaciones y en grave estado de deterioro.

En relación a lo expuesto, y teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad y precariedad habitacional que presenta la familia, es que derivamos el presente caso, a fin de su inclusión en el Programa de Ayuda Urgente y/o en cualquier otro que estime pertinente.

Quedamos a vuestra disposición para todo aquello que considere necesario.

- ❖ **Llamado telefónico o envío de un correo electrónico**, lo cual en general resulta efectivo cuando ya se posee relación con la institución y el CAJ ha desarrollado vínculos de confianza con sus agentes.
- ❖ **Mantener una entrevista presencial con la institución** en forma previa a realizar la derivación, a fin de coordinar la estrategia en conjunto y/o asegurarse que esa institución u organización pueda brindar la respuesta esperada.
- ❖ **Ir junto a la persona hasta la institución** para asegurarse de que sea atendida, su problema comprendido y la resolución que requiera brindada.

La intervención de Derivación Asistida

RECORDAR: todas las acciones que se realicen para concretar la **DERIVACIÓN ASISTIDA** deben registrarse en el SICAJ como gestiones que forman parte de esa misma intervención.

La elección de las gestiones dependerá del trabajo previo de identificación del problema y de cómo lo atraviesa la persona. Por ejemplo, si ella no concurre a una institución porque cree que no quieren tomarle el trámite, el CAJ puede llamar a la institución delante de la persona y acordar con ella un horario, la persona que la recibirá o los requisitos y las gestiones que implicará el trámite. Puede suceder que ello no sea suficiente y que se requiera acompañar físicamente a la persona para que se sienta respaldada y se anime a realizar el trámite.

Es importante destacar que las derivaciones asistidas suelen presentarse como un “juego repetido” y no como instancia única, por lo que, ante el mismo problema y/o la misma institución, la estrategia se puede ir modificando en base a las experiencias anteriores y/o a la cooperación existente. Por ello, es importante generar una *dinámica de colaboración interinstitucional*, donde la formas, vías y métodos de derivación sean consensuados y respetados por las partes, es decir, planificando las derivaciones en término generales. Esto facilitará el trabajo del CAJ, aumentará la eficacia de las derivaciones, mejorará la comunicación interinstitucional y dará celeridad y confiabilidad el proceso.

Por ejemplo, una nota de derivación firmada por agentes del CAJ para que la persona la presente ante una institución con la cual el CAJ no ha tenido relación previa seguramente sea un fracaso y no podrá considerarse como una **DERIVACIÓN ASISTIDA**. Por el contrario, si luego de varias reuniones de articulación interinstitucional se establece como procedimiento acordado la remisión de esa nota, entonces sí nos encontraremos ante una **DERIVACIÓN ASISTIDA** con chances de ser efectiva.

Las herramientas de derivación podrán cambiar a lo largo de la relación con cada institución a fin de garantizar su eficacia, pudiéndose incluso firmar acuerdos entre el CAJ y aquellas para formalizar la metodología de cooperación².

Sin embargo, quizás no sea posible que los CAJ lleguen a este tipo de interacción con todas las instituciones a las que se derivan consultantes, por lo que es importante darle prioridad a las siguientes:

² Para su análisis, remitimos al documento sobre “Las Articulaciones Institucionales”.

La intervención de Derivación Asistida

- ❖ Las instituciones y organizaciones que brinden patrocinio jurídico.
- ❖ Las que mayor demanda identifica el CAJ (ANSES, Registro Civil, Migraciones, etc.).
- ❖ Las que abordan temáticas que afectan a personas en especial situación de vulnerabilidad o riesgo (comisaría de la mujer, refugios, servicios locales de protección, etc.).
- ❖ Las instituciones en las que se hayan detectado problemas de derivación, a fin de procurar disminuir el impacto de su disfuncionalidad.

Por último, corresponde destacar que en cada caso es preciso evaluar que la persona se encuentre suficientemente empoderada y con capacidad de continuar las gestiones ante otros organismos. Para garantizar la “adherencia” de la persona al trámite para el cual se la deriva, es fundamental que se evalúe si la persona se encuentra en condiciones subjetivas de sostenerlo. En caso de existir dudas, deberá abrirse una intervención de acompañamiento que vaya más allá de la asistencia propia en la derivación y el seguimiento.

IV.b. El seguimiento durante la derivación asistida

La intervención de **DERIVACIÓN ASISTIDA** demanda la existencia de un seguimiento hasta verificar fehacientemente el resultado de la derivación que se ha realizado. Si no existe este seguimiento, la derivación no podrá considerarse como asistida.

En cuanto al objetivo de la intervención, pueden diferenciarse tres situaciones que dependerán de la finalidad de la derivación y de los factores analizados en el punto II del presente documento:

- ❖ **La asistencia en la derivación se limita a lograr la recepción de la persona o el inicio de un trámite.**

En estos casos, la intervención del CAJ tiene por finalidad superar el obstáculo que tiene la persona para acceder a la Institución, pero una vez logrado ello, se considera que las gestiones ante ella continuarán por los carriles usuales y sin problemas, ya sea porque es un trámite o gestión breve, de poco riesgo para la persona o porque se conoce el correcto funcionamiento de la institución.

En estos casos, entonces, el seguimiento puede finalizar al verificarse que la persona fue recibida en la institución, momento en el cual se considerará que la **DERIVACIÓN ASISTIDA** fue satisfactoria.

La intervención de Derivación Asistida

❖ **La asistencia en la derivación se mantiene a lo largo del proceso ante la institución de derivación, pero en forma pasiva.**

A diferencia del supuesto anterior, el CAJ identifica la probabilidad de que existan trabas o dilaciones en las gestiones que deban realizarse ante la institución de derivación, pero que ello no representará un daño grave para la persona. En estos casos, ante el inicio de la **DERIVACIÓN ASISTIDA** se le informará a la persona de los posibles problemas futuros y que en su caso vuelva o se comunique con el CAJ.

Desde entonces, se deberá mantener un seguimiento pasivo, comunicándose periódicamente con ella hasta que las gestiones ante la institución finalicen, momento en el cual finalizará la intervención.

❖ **La asistencia en la derivación se mantiene activamente a lo largo del proceso.**

En estos casos se identifica un alto riesgo de que las gestiones ante la institución de derivación no sean exitosas, ya sea por su funcionamiento, las condiciones subjetivas de la persona o porque existe una situación de urgencia o gravedad que pueda afectarla en sus derechos fundamentales.

Así, se realizará un seguimiento activo hasta que se verifique que han finalizado correctamente las gestiones ante la institución de derivación, realizando las acciones necesarias ante la institución y manteniéndose una asidua comunicación con la persona.

En cada **DERIVACIÓN ASISTIDA** el CAJ debe realizar todas las gestiones necesarias para que esa derivación sea satisfactoria, pues sólo ello garantiza un efectivo acceso a la justicia.

Por ello, luego de realizarse cada derivación asistida debe mantenerse su seguimiento, y en caso de que el resultado fuese negativo deberán adoptarse nuevas gestiones para revertir dicha circunstancia y/o adoptar otra intervención en la consulta.

IV.c. La evaluación y finalización de una derivación asistida

El éxito o satisfacción de una **DERIVACIÓN ASISTIDA** no es algo meramente estadístico, sino que constituye la finalidad misma de esta intervención, para lo cual, como vimos, el CAJ deberá realizar todas aquellas gestiones necesarias para garantizarlo.

Como última fase de esta intervención, el equipo del CAJ debe evaluar si la derivación se ha concretado satisfactoriamente o si, por el contrario, ella ha fracasado. Esto no sólo será relevante para la historia del/la consultante, sino también para la decisión de realizar nuevas derivaciones en casos futuros.

La intervención de Derivación Asistida

Ninguna intervención de **DERIVACIÓN ASISTIDA** podrá finalizarse hasta no conocer su resultado, debiendo realizar todas las gestiones de seguimiento que fuesen necesarias para su verificación.

Resulta de especial relevancia destacar que, si una derivación no ha sido exitosa, el equipo del CAJ, junto con la persona consultante, deberá evaluar qué otras acciones resultan viables para resolver su necesidad legal o social.

REGISTRO DE LA EVALUACION DE LA DERIVACION ASISTIDA EN EL SICAJ

Debido a la importancia de esta evaluación, además de la correcta selección del resultado de la **DERIVACIÓN ASISTIDA** (“satisfactoria” o “no satisfactoria”), en la última gestión correspondiente a la intervención deberá describirse brevemente cuál ha sido el resultado alcanzado y, en caso de que fuese no satisfactoria, se deberá identificar los motivos por los cuales el resultado deseado no ha podido ser alcanzado.

¿Qué entendemos por una **DERIVACIÓN ASISTIDA** satisfactoria o exitosa?

De la misma forma que el equipo debe identificar cuál es problema que amerita la **DERIVACIÓN ASISTIDA** y a partir de ello planear la estrategia, el CAJ debe tener absoluta claridad sobre lo que pretende que realice la institución para que la persona vea subsanado su problema o realizado su derecho.

Una **DERIVACIÓN ASISTIDA** será exitosa o satisfactoria cuando la institución realice el acto o gestión para lo cual se derivó a la persona.

Para ello, es preciso diferenciar el objetivo de la consulta del objetivo de la intervención de derivación asistida (aunque, por supuesto, el objeto de la **DERIVACIÓN ASISTIDA** puede coincidir con el de la consulta).

Por ejemplo, un ciudadano concurre al CAJ porque no accede a un derecho “X”, entre otras situaciones, porque no posee el documento “D” que le debió dar la institución “I”, a la cual, entonces, se la deriva asistidamente.

El objeto de la consulta es la realización del derecho “X” y el objeto de la **DERIVACIÓN ASISTIDA** será obtener ante “I” el documento “D”. Entonces, el seguimiento de la intervención de derivación se realizará para garantizar la obtención de “D”, porque hasta tanto esto un suceda la consulta no podrá avanzar.



Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La intervención de Derivación Asistida

El seguimiento de la intervención se mantendrá hasta que “I” entregue “D”, realizando todas las gestiones necesarias para que ello se efectivice.



SEGUNDA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LA INTERVENCIÓN DE MEDIACIÓN COMUNITARIA



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La intervención de Mediación Comunitaria

I. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

El presente documento está destinado a todos/as los/as integrantes de los equipos de los CAJ y no sólo a los/as mediadores/as comunitarios/as y tiene por objeto compartir información y criterios sobre este tipo de intervención, sus características, su relación con el acceso a justicia e importancia para la resolución de conflictos, las diferencias con la mediación prejudicial obligatoria, los criterios para identificar en qué casos resulta procedente, las etapas que deben cumplirse y las buenas prácticas en su ejecución, entre otros aspectos.

CONOCER EL VALOR DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA por parte de todos los miembros del CAJ permite dar más y mejores respuestas a los/as consultantes.

Si bien las mediaciones comunitarias son realizadas por mediadores/as comunitarios/as capacitados/as especialmente, es importante que todo el equipo conozca sus posibilidades y alcances, para evaluar su conveniencia de su empleo en los conflictos que atraviesan los/as consultantes.

En el **PUNTO VI** encontrarán algunos ejemplos de conflictos reales atendidos por los CAJ donde la **MEDIACIÓN COMUNITARIA** ha resultado una herramienta especialmente útil para su resolución, incluso en casos en los que a primera vista no resultaba tan obvia la elección de esta intervención no era obvia.

La **MEDIACIÓN COMUNITARIA** es un tipo específico de intervención en el marco de una consulta. Ella permite abordar, resolver y transformar los conflictos en forma pacífica, participativa y democrática. No se define por el tipo de conflicto sobre el que se interviene, sino por la potencialidad de recrear los lazos familiares, comunitarios y el tejido social a través de la gestión participativa de los conflictos.

Se trata de un abordaje temprano del conflicto, con bajo nivel de litigiosidad y que consiste en un procedimiento para tratar las diferencias y desacuerdos a través del diálogo de las personas o grupos involucrados y generar soluciones de mutuo beneficio y acuerdo para las partes, sin delegar su poder de decisión en un tercero.

La intervención de Mediación Comunitaria

El/la **mediador/a comunitario/a** es un tercero imparcial, sin interés personal en el conflicto, que no juzga ni valora, y acompaña este proceso de diálogo entre las partes para llegar a soluciones consensuadas a través de un acuerdo, que tiene el valor de lograr un compromiso privado y libre entre las partes en conflicto.

Los/as mediadores/as comunitarios/as de los CAJ son integrantes de los equipos o miembros de instituciones con las que el CAJ colabora interesados/as en la resolución de conflictos, motivados para ejercer el rol de mediador/a, especialmente capacitados/as y autorizados/as para ello por la DNPFAJ, sin exigencia de ser profesional ni de una profesión específica. La integración de los/as mediadores/as de los CAJ es interdisciplinaria, proviniendo de distintas profesiones y trayectorias laborales.

1.a. Las características de la mediación comunitaria

- ❖ **Confidencial:** Todo lo conversado entre las partes y el/la mediador/a es confidencial y los/as participantes se comprometen a no divulgarlo.
- ❖ **Voluntaria:** La asistencia y la participación son voluntarias.
- ❖ **Colaborativa:** La búsqueda de soluciones conjuntas requiere el respeto de las partes y la consideración de los intereses de todos/as los/as involucrados/as.
- ❖ **Dinámica:** En una o pocas reuniones se puede resolver un conflicto junto a la otra parte.
- ❖ **Gratuita:** Para todos/as los/as participantes.
- ❖ **No requiere la presencia de abogados/as de las partes:** Los/as mediadores/as informan a las partes sobre sus derechos en el conflicto y los diferentes métodos disponibles para resolverlos. A la vez, el CAJ brinda asesoramiento e información jurídica suficiente para tomar decisiones informadas, servicio que puede ser previo o simultáneo al proceso de mediación.

La intervención de Mediación Comunitaria

1.b. Mediación comunitaria y acceso a la justicia

La **MEDIACIÓN COMUNITARIA** que brindan los CAJ se enmarca en una política integral de acceso a la justicia, orientada al goce pleno de los derechos de las personas y el acceso a diversos mecanismos para la resolución pacífica de los conflictos.

Para evitar que los conflictos se perpetúen, escalen y agraven, cuando sea posible, deben promoverse resoluciones acordadas entre las personas en conflicto en el marco de sus derechos y poniendo el foco en sus intereses. Los acuerdos y compromisos a los que se arribe deben ser considerados justos por los interesados y de posible cumplimiento, ya que la noción de justicia implicada en la mediación no refiere a un valor abstracto y rígido sino a la resolución y concreción efectiva de una pauta que se ha considerado justa por las partes.

Por otro lado, los métodos alternativos de resolución de conflictos también brindan tratamiento a reclamos que, por la existencia de barreras materiales o simbólicas, no obtienen ninguna respuesta de la justicia, dando acceso (a veces el único posible) a reclamos de grupos sociales desfavorecidos¹.

1.c. Diferencias entre la mediación comunitaria y la mediación prejudicial

La mediación prejudicial es una instancia obligatoria previa al inicio de un juicio. La ley 26.589 y las leyes provinciales² que han tomado como modelo al sistema nacional de mediación prejudicial obligatoria, han instituido a la mediación como la primera etapa inicial del proceso judicial.

¹. Estudio sobre la mediación prejudicial obligatoria: un aporte para el debate y la efectividad de los medios alternativos de la solución de conflictos en Argentina PNUD 2012.

². A la fecha del presente documento, las provincias de Catamarca, Chaco, Chubut, Corrientes, Jujuy, La Rioja, Santa Cruz, Santiago del Estero, Mendoza, Misiones y Neuquén, no tienen mediación prejudicial obligatoria.

La intervención de Mediación Comunitaria

Este tipo de mediación, además de ser arancelada, requiere la asistencia de las partes en forma obligatoria y la asistencia de abogados/as para cada una de ellas.

Puede pensarse la diferencia entre ambas formas de mediación en una relación de incremento de formalidad, adversarialidad y costos, manteniendo cada participante las posibilidades de acudir a los tribunales y reclamar judicialmente. Por ello, incluso puede proponerse la **MEDIACIÓN COMUNITARIA** en forma previa a la instancia de mediación prejudicial obligatoria.

Por último, otra diferencia importante entre ambos tipos de mediación es que mientras que en la prejudicial el/la mediador/a sólo puede ser abogado/a, en la **MEDIACIÓN COMUNITARIA**, como vimos, cualquier agente puede cumplir ese rol, siempre y cuando reciba la capacitación especial al respecto.

II. CRITERIOS PARA PROPONER O ACEPTAR UNA MEDIACIÓN COMUNITARIA

Los casos que pueden abordarse a través de la **MEDIACIÓN COMUNITARIA** son múltiples y dependen tanto de los temas a tratar como de los/as participantes. Por ello, es necesario considerar criterios de distinta índole para evaluar una consulta y ofrecer la intervención de la **MEDIACIÓN COMUNITARIA**, sea en conflictos interpersonales o que involucren a grupos de personas, entre los que pueden mencionarse:

- ❖ *La **voluntariedad y el deseo de conversar*** con quien se mantiene un conflicto es la primera y más ineludible condición para iniciar una mediación.
- ❖ *La **posibilidad y la decisión de asistir y participar por sí mismo/a***, y no a través de un/a representante, cuando de personas físicas se trate.
- ❖ *En cuanto a la **materia***, puede intervenir mediante una mediación en toda cuestión de carácter patrimonial o extra patrimonial que integre el área de la libertad jurídica de las personas.

La intervención de Mediación Comunitaria

- ❖ **La etapa del conflicto.** Es difícil establecer a priori el momento más apto de un conflicto para ser abordado por la mediación. Como criterio general, el abordaje temprano, previo a la escalada del conflicto, es recomendable.

Se considera especialmente conveniente la mediación para problemas entre personas que mantienen una relación duradera en el tiempo, porque es un procedimiento colaborativo que promueve soluciones integrativas atendiendo a las necesidades e intereses de los/as partes, y por ende preserva los vínculos interpersonales. Por ejemplo: vecinas y vecinos, ex parejas, familiares, relaciones comerciales, entre otras.

La existencia de la judicialización del conflicto no debería ser un elemento que descarte de forma rotunda o a priori la mediación en un caso, de igual modo que el incumplimiento de un acuerdo previo. Si el proceso judicial tuviera vigencia, habría que conversar con los/as abogados/as, si los/as hubiera, y hacerlos/as partícipes. Si el proceso judicial ha concluido, podría considerárselo como un antecedente más del conflicto actual. Si ha habido un incumplimiento total o parcial de un acuerdo, habría que evaluar la conveniencia de una nueva mediación o la recomendación de una medida judicial.

II.a. No se recomienda la mediación comunitaria en los siguientes supuestos...

- ❖ Existe **desequilibrio de poder entre las partes**, dado que es un deber ético de los/as mediadores/as preservar el equilibrio entre ellas y asegurarse de que los/as participantes arriben a acuerdos con libertad e información suficiente en toda clase de conflictos.

Una situación de especial importancia es el de los casos de violencias de género.

En particular, toda vez que de la entrevista se desprendan indicios de la posible existencia de una situación de violencia de género (todas las violencias), no se considerará mediable el conflicto. Sin embargo, si se identificase que la situación de violencia ocurrió en el pasado y ha cesado en la actualidad, se llevará adelante una entrevista interdisciplinaria a fin de evaluar el posicionamiento subjetivo de la víctima y la posibilidad de realizar la mediación. En tal caso, se evaluará el tipo de reuniones que se llevarán a cabo.

La intervención de Mediación Comunitaria

Por otra parte, en los casos en los que un varón acuda al CAJ para solicitar una **MEDIACIÓN COMUNITARIA** por alimentos, comunicación o cuidados personales, se torna especialmente relevante el trabajo de premediación a fin de identificar situaciones de violencias; debiendo en forma previa a realizar la citación a mediación, comunicarse con la contraparte a tal efecto.

- ❖ El **posicionamiento subjetivo de los/as participantes respecto de la resolución de su conflicto** impedirá posiblemente arribar a un acuerdo libre. Por ejemplo, cuando una de las partes desea probar hechos ante un juez, ser declarado inocente, sentar un precedente legal, aspira a que el/la otro/a sea condenado/a judicialmente o tiene deseos punitivos respecto de la otra persona.
- ❖ **La materia del conflicto:** cuando están involucrados derechos de terceros/as que no participan en la mediación, hay cuestiones de orden público en juego, se violan de manera flagrante los derechos humanos o la ley, o se trata de hechos de notoria gravedad (violación, homicidio, delitos federales, abuso sexual, entre otros).
- ❖ Debilidad por el **consentimiento**, cuando en una de las partes existan dificultades en la comprensión que afecta arribar a una decisión consciente y libre.
- ❖ En función del **vínculo entre los/as participantes**, en casos en los cuales la hostilidad, el enfrentamiento, la rivalidad y/o vínculos con pautas violentas de interacción entre los/as participantes son tan intensos que impiden el trabajo de negociación que propone la mediación.

II.b. Se recomienda la mediación comunitaria en los siguientes casos ...

- ❖ **Conflictos familiares:** separaciones, asignación de vivienda, responsabilidad parental y cuidado personal, manutención de los/as hijos/as, régimen de convivencia y de comunicación de hijos/as menores de edad, asistencia alimentaria a padres/madres, cuidado de familiares enfermos/as, procedimiento

La intervención de Mediación Comunitaria

para determinar la filiación, bienes muebles de las uniones convivenciales, entre otros (siempre que no exista violencia intrafamiliar).

- ❖ **Conflictos vecinales:** derivados de la convivencia, del uso de los espacios comunitarios e infraestructura del barrio, animales domésticos, basura, higiene, ruidos molestos, medianerías, humedades, filtraciones, obras, cuestiones edilicias, conflictos derivados de la propiedad horizontal, espacios comunes, locales, administración de consorcios, entre otros.
- ❖ **Conflictos en general:** depósitos, desalojos, incumplimiento de contratos, morosidad, deudas, veraz, comodatos, problemas derivados de la compra y venta de viviendas y lotes del circuito informal, arrendamientos, reclamos por temas de consumo y compras, servicios, garantías y entrega de mercaderías; pago de expensas, indemnizaciones, entre otros.

PREGUNTAS ORIENTATIVAS que pueden ayudar a decidir la conveniencia de recomendar a un/a consultante la instancia de mediación voluntaria:

- ¿El conflicto requiere de la intervención de un Organismo Estatal para ser resuelto? Tener presente que estos no suelen asistir.
- ¿Se trata de un conflicto sobre cuyo tema sustancial las personas tienen libertad de decisión?
- ¿Se trata de un tema en el que los/as protagonistas podrían acordar un procedimiento o pasos a realizar, sin decidir sobre la cuestión de fondo? (por ejemplo, acordar lugar, fechas, gestiones y/o pagos para hacer estudios genéticos para determinar la filiación de un niño/a, mientras que la inscripción de la filiación de un niño/a requerirá del emplazamiento de Estado, inscripción en Registro Nacional de las Personas)
- ¿El tema en disputa es una cuestión de orden público?
- ¿La relación entre las partes permanecerá en el tiempo? ¿La relación entre las partes del conflicto es importante o valiosa para el/la consultante?
- ¿Ha habido o hay violencia en la relación de quienes tienen el conflicto?

La intervención de Mediación Comunitaria

- ¿Existe una pauta vincular vigente de violencia familiar?
- ¿Percibe Ud. la existencia de un gran desequilibrio de poder entre las partes?
- Según su evaluación, ¿El/la consultante está en condiciones de comprender y tomar decisiones por sí mismo/a?
- Más allá del enojo o molestia que manifieste el/la consultante hacia la/s persona/s con quienes tiene el conflicto, ¿Está dispuesto/a a conversar con otro/s participante/s del conflicto?
- ¿El/la consultante considera conveniente o adecuado intentar solucionar el problema hablando con la otra parte?

Si el/la consultante no resolviera el conflicto conversando con la otra parte, ¿tiene otras posibilidades (judiciales o extrajudiciales) de satisfacer sus intereses?

II.c. El especial caso de las Comunidades Indígenas

Cabe diferenciar a la **MEDIACIÓN COMUNITARIA** de la gestión de la conflictividad que se realiza al interior de las comunidades indígenas. Muchas veces las autoridades indígenas resuelven sus conflictos de modo parecido y con características similares a las que presenta la **MEDIACIÓN COMUNITARIA**, pero este ejercicio de autoridad responde a la propia institucionalidad indígena, respetando los derechos a la autonomía y a la libre determinación.

Así, no se recomienda la promoción de formal **MEDIACIÓN COMUNITARIA** cuando las partes sean integrantes de comunidades indígenas y exista un mecanismo de resolución interno de conflictos cuando haya intervenido la autoridad o institución representativa indígena en la gestión de la conflictividad y se encuentren en proceso de solución, o cuando se haya tomado una decisión de acuerdo a su derecho propio o legislación interna.

Si por alguna razón, alguno/a de sus miembros buscara una intervención ajena a la comunidad sería necesario articular entre los/as consultantes, las autoridades indígenas y el CAJ.

La intervención de Mediación Comunitaria

III. EL DESARROLLO DE LA MEDIACION COMUNITARIA

III.a. Admisión de la mediación comunitaria

Para iniciar una **MEDIACIÓN COMUNITARIA** se requiere la evaluación integral por parte de los/as agentes del CAJ (y no exclusiva del mediador/a comunitario/a) de que ésta sea una intervención adecuada para el conflicto de la persona, según los criterios mencionados anteriormente y los propios de la evaluación interdisciplinaria. Esta evaluación se considera necesaria aun cuando una persona o grupo soliciten espontáneamente una **MEDIACIÓN COMUNITARIA**.

Cualquier persona o grupo puede solicitar una **MEDIACIÓN COMUNITARIA**, y también el/los/las integrantes del CAJ pueden ofrecer este servicio cuando hayan identificado que un/a consultante expone un conflicto que podría ser abordado en **MEDIACIÓN COMUNITARIA**, según los criterios mencionados anteriormente.

En todos los casos, antes de iniciar una intervención de **MEDIACIÓN COMUNITARIA**, el CAJ debe asegurarse de **ASESORAR** a la persona para que comprenda su situación acabadamente y conozca sus derechos, de modo tal que sea ésta quien, conociendo las diferentes posibilidades que puede seguir, opte voluntariamente por la **MEDIACIÓN COMUNITARIA**.

Es relevante que el/la consultante sea informado/a extensamente sobre las características, ventajas, consecuencias y dinámica de la mediación, en forma adaptada a las circunstancias de vulnerabilidad de la persona, si la tuviera, y teniendo en consideración las 100 Reglas de Brasilia³ sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

Una vez recibida la aceptación de la propuesta, el/la consultante completará **la solicitud de mediación**, que debe contener la mayor cantidad de datos posibles de la/s persona/s a convocar y tiene por objeto **el compromiso del/la solicitante con el**

³ <http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037>.

La intervención de Mediación Comunitaria

procedimiento, disponer de un turno de mediación y habilitar al CAJ para las tareas de invitación y citación de las personas convocadas.

III.b. Convocatoria a la mediación

La convocatoria a mediación es parte del proceso de mediación y puede llevarse a cabo a través de una citación por carta, visita personal o llamada telefónica. Las distintas formas de comunicación son medios para lograr dos objetivos: informar sobre las características y ventajas de la mediación como método para resolver conflictos e invitar a la mediación solicitada indicando tema, día y hora.

En caso de decidir que la citación se efectuará por carta, debe utilizarse el modelo de Carta de Citación a Mediación diseñado por la DNPFAJ, que contiene en su reverso una explicación sencilla sobre en qué consiste la **MEDIACIÓN COMUNITARIA** dirigida a la persona convocada.

La última versión de la Solicitud de Mediación y de la Carta de citación a Mediación, al igual que los restantes documentos de trabajo diseñados por la DNPFAJ, puede descargarse desde el SICAJ, ingresando al menú "*Documentos, Guías y Manuales*", submenú "*Documentos de Trabajo*".

Puede ocurrir que el/la solicitante no pueda proveer los datos completos del/de la convocado/a (por ejemplo, el apellido del/la vecino/a con quien tiene un problema o la dirección exacta). Ello no sería un obstáculo para confeccionar la citación, bastando con incorporar los datos con los que sí se cuenta.

En términos generales, el CAJ confeccionará la citación a **MEDIACIÓN COMUNITARIA** y el envío quedará a cargo del/de la solicitante, aunque no de manera excluyente. Para una eficaz entrega de la citación, es necesario evaluar junto con el/la solicitante la mejor manera de gestionarla, en función a la situación del conflicto y las posibilidades de los/las consultantes.

Es importante evaluar si la entrega en persona de la carta podría agravar la relación entre las partes o, por el contrario, ser una oportunidad de acercamiento. En el primero

La intervención de Mediación Comunitaria

de los casos, se puede sugerir al/a la solicitante que envíe la carta por correo, que la tramite a través de una tercera persona, que la deje en el buzón del domicilio del/la convocado/a o cualquier otro medio que se estime conveniente.

III.c. Los trabajos de premediación

Esta etapa, llamada de premediación, es fundamental para el éxito de una mediación. Quien solicita una mediación propone determinados temas para ser conversados y *la persona convocada también puede plantear sus inquietudes y sumar temas a la agenda de la mediación*. Luego, el/la mediador/a trabajará para acordar entre todos los/as participantes los temas a tratar durante la mediación.

Es deseable que del CAJ se contacte a la/s persona/s convocadas telefónicamente con posterioridad a la fecha estimada de recepción de la carta de invitación, para iniciar un contacto personal y reforzar el mensaje de la carta de citación a mediación: informar sobre la mediación, informar sobre la posibilidad de incorporar nuevos temas a los planteados por el/la solicitante, ofrecer asesoramiento previo a la reunión y confirmar la asistencia.

También es conveniente contactar al/a la solicitante para recordarle y confirmar su asistencia a la reunión y reforzar su compromiso.

En caso de que algún/a participante manifieste interés en asistir y solicite cambiar la fecha de la reunión, se evaluará la conveniencia de hacerlo, atendiendo a las posibilidades del CAJ y al impacto de dicha solicitud en el/la otro/a participante. En tal caso, es conveniente combinar días y horarios diferentes al originalmente fijado con todas las personas involucradas.

Es importante la eficacia en la convocatoria para lograr reunir a los/las participantes de un conflicto, ya que de esta forma se mejora la administración del tiempo de los/as profesionales y bajan los porcentajes de inasistencia.

La intervención de Mediación Comunitaria

En caso de que algún/a participante informe que no asistirá por falta de interés, se evaluará la conveniencia de avisar al/a la otro/a participante de la situación antes de la cita o avisarle el día de la mediación.

Finalmente, cabe destacar que el/la mediador/a deberá valorar que dicha solicitud no sea una forma de demora o dilación, y tenga relación con dificultades reales o justificadas. Un criterio posible para evitar dilaciones es no dar más de una fecha de mediación luego de una reunión a la que no se asistió, sin aviso previo.

Efectos de las convocatorias telefónicas.

A partir de la experiencia de diferentes CAJ, se ha podido identificar que el trabajo de premediación permite:

- Ofrecer y recibir a las personas convocadas antes de la mediación para conocer la institución y asesorarse.
- Generar confianza con el CAJ, y que los/as convocados y los/as solicitantes lleguen más tranquilos/as a las reuniones de mediación.
- Identificar la falta de condiciones necesarias para mediar en la conversación con los/as convocados/as (ej: hombres que convocan a sus parejas mujeres y éstas cuentan en la conversación telefónica que son víctima de violencia, que hay denuncias y prohibiciones de acercamiento vigentes).
- Anticipar la no concurrencia de los/as participantes de una mediación. Ello permite al CAJ organizar mejor el tiempo de sus profesionales, disponer del turno u horario para otra mediación, etc.

Cabe resaltar que, si una invitación a mediación no es aceptada, ello no constituye necesariamente un fracaso. Muy por el contrario, el hecho de exponer un problema implica un paso adelante hacia la solución, y el ponerlo en conocimiento de otro/a, que no siempre lo valora como un conflicto o incluso lo desconoce (y por eso mismo, no se moviliza para resolverlo), muchas veces, ayuda a generar alternativas.

La intervención de Mediación Comunitaria

III.d. La reunión de mediación

Dado que la mediación es una práctica que se despliega en el campo relacional, de las interacciones interpersonales, configurando una conversación entre sujetos con objetivos y roles específicos, es relevante compartir con quienes no son mediadores/as algunas líneas rectoras de dicho rol:

- ❖ Ubicarse en un lugar de no saber, de desconocimiento
- ❖ Tener genuino interés y empatía hacia los sujetos con quienes se trabaja
- ❖ Desarrollar una escucha atenta, interesada, desprejuiciada y con juicio suspendido
- ❖ Confiar en la capacidad de los/as participantes para asumir y resolver el conflicto
- ❖ Alojar el padecer que acarrea el conflicto, sin acallarlo
- ❖ Dar idéntico valor a los relatos de cada participante
- ❖ Generar un trato amable y cordial con los/as participantes, que inspire confianza

Tanto el vínculo con los/las participantes como la indagación sobre las necesidades e intereses en juego, le permitirán al/a la mediador/a reformular el conflicto en términos de intereses y desarmar la confrontación imaginaria que todo disputa presenta en su planteo posicional. Todo conflicto supone la percepción de metas incompatibles y diferencias excluyentes. La buena labor del/de la mediador/a consiste en un replanteo del conflicto que identifique intereses comunes, diferentes y opuestos, abriendo posibilidades para la satisfacción plena de los dos primeros (intereses comunes y diferentes), para las concesiones mutuas en los intereses opuestos.

Conducir una mediación basada en intereses expande las posibilidades de soluciones y las oportunidades que el conflicto brinda, preserva o fortalece las relaciones interpersonales, genera condiciones para que quienes participan puedan encontrar y/o crear las opciones de solución que consideren más apropiadas y ajustadas.

El empleo de dispositivos de abordaje cooperativos de los conflictos tiende a desarmar los comportamientos competitivos y la dinámica de ataque y defensa que los métodos adversariales estimulan. El cuidado de los lazos sociales, las relaciones de vecindad, de familia y barriales es un objetivo importante de la implementación de la **MEDIACIÓN COMUNITARIA**.

La intervención de Mediación Comunitaria

¿Qué sucede si los/as participantes no arriban a un acuerdo en la primera reunión de mediación?

Para fijar una segunda (o nueva) reunión de mediación, el/la mediador/a debe evaluar que el curso del conflicto amerita que los/as participantes tomen un tiempo para pensar, generar opciones de mutuo beneficio, hacer averiguaciones, pruebas, consultas o lo que se considere necesario para alcanzar una decisión informada sobre el conflicto. La evaluación del/de la mediador/a estará sujeta a la voluntad de las personas de continuar la mediación.

En caso de que al cabo de la reunión de mediación sea necesario y se elija continuar, se combinará una nueva reunión, se confeccionará el acta de mediación, donde se dejará constancia de la misma. Se firmarán tantas copias como participantes y una para el CAJ.

¿Qué sucede si alguna parte no concurre a la primera reunión de mediación?

En caso de que no asista el/la convocado/a, el/la mediador/a con el/la solicitante evaluarán la conveniencia de citar a una nueva reunión o dar por concluida la **MEDIACIÓN COMUNITARIA**. Se hará un acta para el/la solicitante y una copia para el CAJ.

En caso de que no asista el/la solicitante, el/la mediador/a evaluará con el/la convocado/a su interés de citar a una nueva reunión o de dar por concluida la **MEDIACIÓN COMUNITARIA**. Se hará un acta para el/la solicitante y una copia para el CAJ.

Si ninguna de los/as participantes las partes asiste, no se hará acta y la información debe ser consignada en el sistema informático como gestión.

¿Cómo proceder si el/la convocado/a no conoce sus derechos, lo que genera un desequilibrio de poder entre las partes?

Es importante que las personas involucradas en un proceso de **MEDIACIÓN COMUNITARIA** conozcan sus derechos y otras formas de solucionar su problema. Los/as mediadores/as tienen que asegurarse de que todas las personas tengan y entiendan la información jurídica necesaria para tomar decisiones informadas.

La intervención de Mediación Comunitaria

En caso de que alguno/a de los/as participantes no cuente con ella, será necesario arbitrar los medios para zanjar esta dificultad cuidando el rol del/de la mediador/a, cuyo buen desarrollo requiere no asesorar legalmente a una de las partes. Entonces, el/la mediador/a pueden derivar al consultante que lo necesite a un/a abogado/a del equipo del CAJ. Puede ocurrir que el/la solicitante haya sido asesorado por un/a abogado/a del CAJ, y sin embargo, se perciba la necesidad de una nueva conversación.

En condiciones ideales, cada CAJ poseería un/a abogado/a distinto/a para asesorar a cada participante de la mediación, pero sólo en ocasiones esto es posible. Cuando no lo fuera, el CAJ debe recomendar otras agencias públicas que pueden dar curso a esta necesidad.

En el hipotético caso de que el/la único/a agente con rol de abogado/a del CAJ desempeñe también el rol de mediador/a, es importante que al recibir a un/a consultante y escuchar su relato, pueda brindar solamente una información legal general, hasta evaluar cuál es la mejor estrategia para abordar el conflicto.

Si considera que es conveniente intervenir a través de la mediación, debe evitar avanzar en el armado de una estrategia judicial para el/la consultante. En caso contrario el/la agente perdería la imparcialidad necesaria para la mediación, en tanto se habría generado un vínculo de “representante” del interés del/de la consultante. No asumir esta posición hasta que la **MEDIACIÓN COMUNITARIA** sea finalizada, resulta un beneficio para el desarrollo del rol del mediador. Lo contrario, podría obstaculizarlo.

En caso de evaluar la inconveniencia de la mediación, el/la abogado/a puede profundizar en el asesoramiento y trazar una estrategia judicial y/o de solución unilateral para el/la consultante

La intervención de Mediación Comunitaria

III.e. La firma del Acta de Reunión de Mediación

Al finalizar cada reunión realizada en el marco de la **MEDIACIÓN COMUNITARIA**, incluso si no asiste alguna de las partes, no es obligatorio confeccionar y firmar el acta, pero se aconseja hacerlo en aquellos casos en que esta formalidad pueda contribuir a la tranquilidad y empoderamiento de los/as participantes. En tales casos debe seguirse el modelo del Acta de Reunión de Mediación, cuyo modelo puede también descargarse del SICAJ, ingresando al menú “*Documentos, Guías y Manuales*”, submenú “*Documentos de Trabajo*”.

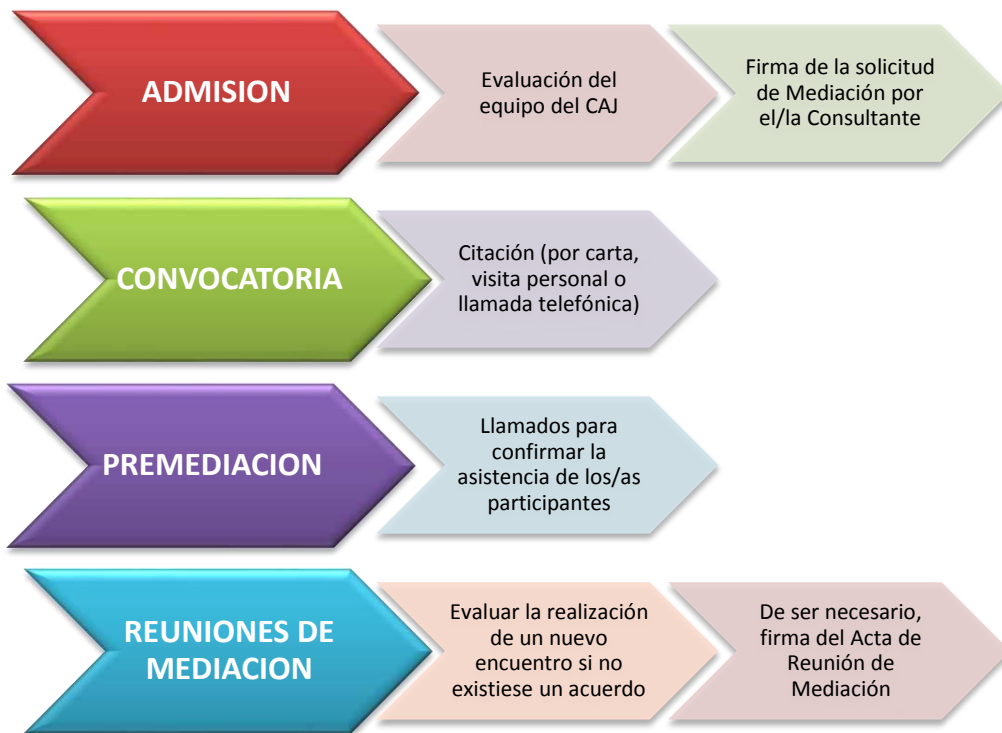
Si el/la mediador/a identifica que no resulta conveniente, o si algún/a participante no desea firmar el acta, se registrará la asistencia a la reunión de esa persona en observaciones y su decisión de no firmar el acta.

Si algún/a participante requiere una constancia de asistencia para el trabajo, esta será firmada por el/la mediador/a, utilizando el modelo que podrá descargarse desde el SICAJ.

La intervención de Mediación Comunitaria

III.f. Síntesis gráfica del proceso de mediación

A continuación, se sintetizan en forma gráfica las etapas del proceso de **MEDIACIÓN COMUNITARIA**:



La intervención de Mediación Comunitaria

IV. EL ACUERDO EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

IV.a. La formalidad de los acuerdos ¿Siempre deben ser por escrito?

NO. El acuerdo al que arriban los/as participantes puede ser escrito o verbal, según ellos/as mismos/as lo decidan. Si optan por escribirlo, tendrá el valor de ser un/a compromiso privado entre las partes.

Ambos o cualquiera de las partes puede decidir presentarlo judicialmente para que un juez lo apruebe oficialmente (homologación), en cuyo caso la decisión judicial tendrá el mismo valor que una sentencia. En ambos supuestos, si el acuerdo no se cumple, cualquiera de las partes puede recurrir a la justicia para que ordene su cumplimiento.

En caso de que las partes arriben a un acuerdo escrito, lo firmarán los/as participantes y el/la mediador/a, y se harán tantas copias como participantes y otra para el CAJ. En este caso, no es necesario confeccionar un acta de reunión.

Los originales firmados de la Solicitud de Mediación, de las Actas de Reunión de Mediación y de los Acuerdos Escritos, deben conservarse en el CAJ.

Asimismo, siempre deben adjuntarse a las correspondientes gestiones registradas en el SICAJ y, de ser posible, escaneando dichos originales. En caso contrario, se fotografiarán y adjuntará el archivo fotográfico.

Para los casos en que las partes arriben a acuerdos verbales o no arriben a ningún acuerdo, se puede confeccionar, según se considere la necesidad, un acta para cada participante que haya asistido, y una copia para el CAJ, indicando el resultado de la reunión. No se consignarán los términos del acuerdo verbal, ni tampoco de propuestas formuladas durante la mediación. Todas las copias deben ser firmadas por todos/as los/as asistentes y el/la mediador/a.

La intervención de Mediación Comunitaria

IV.b. Los requisitos de los acuerdos escritos

El acuerdo alcanzado por los/as participantes en forma libre y en sus propios términos requiere de la asistencia del/de la mediador/a para su correcta redacción. En las ocasiones en que éste/a no sea abogado/a, debe darle participación al/a la abogado/a del CAJ, para realizar la redacción en conjunto.

Los acuerdos escritos deberán observar las siguientes características:

- ❖ El acuerdo no debe culpar a ninguna de las partes por acciones pasadas, ni reflejar las posiciones o reclamos de los/as participantes, sino que debe expresar afirmativamente lo que ellas harán en el futuro, es decir, reflejar compromisos.
- ❖ Debe ser eficaz, en cuanto a ayudar a las partes a evitar conflictos en el futuro, y equilibrado, en el sentido de priorizar los compromisos de ambas partes, aunque no tengan la misma magnitud/importancia o aunque no sean similares/parejos/simétricos.
- ❖ El acuerdo debe ser realista y cumplible. Las partes deben contar con la capacidad de cumplir con lo acordado y no comprometer a un tercero que no haya sido parte en la mediación.
- ❖ Se recomienda que sea específico, en cuanto a quién, cuándo, qué, cómo, dónde dará cumplimiento a los compromisos contraídos.
- ❖ Para la redacción de las cláusulas se usará un lenguaje claro y accesible con términos y estructuras gramaticales comprensibles y simples, que respondan a las necesidades particulares de las personas en condición de vulnerabilidad. Se evitarán expresiones o elementos intimidatorios, sin perjuicio de las ocasiones en que resulte necesario el uso de expresiones conminatorias, de conformidad con las Reglas de Brasilia.

Todo acuerdo escrito debe confeccionarse utilizando el modelo diseñado por la DNPFAJ, el cual puede descargarse del SICAJ, ingresando al menú “*Documentos, Guías y Manuales*”, submenú “*Documentos de Trabajo*”

La intervención de Mediación Comunitaria

A continuación, veremos algunos ejemplos que cristalizan cómo redactar las cláusulas:

ACUERDO ALCANZADO EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

N° de referencia CAJ: 1111111

El día 31 de mayo de 2018, en el Centro de Acceso a Justicia (CAJ) HURLINGHAM de la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, en el marco de una mediación comunitaria, voluntaria y gratuita, los/las participantes Josefina Pérez, DNI 9.999.999, domiciliada en Sarmiento 365, William Morris, Provincia de Buenos Aires, y Juan López, DNI 1.111.111, domiciliado en Sarmiento 653, William Morris, Provincia de Buenos Aires, con la asistencia de la mediadora comunitaria Liliana Alonso, arriban al siguiente acuerdo, respecto de su hija Laura Pérez, de 4 años de edad:

Primero: Cuidado personal. Los/las participantes acuerdan que el cuidado personal de la hija de ambos queda a cargo de la madre, con quien la niña convive actualmente, y mantiene un amplio y fluido régimen de comunicación con su padre.

Segundo: Acuerdan en mantener una comunicación fluida entre ambos con relación a todos los temas que conciernen a Laura. Asimismo, ambos desean estar en contacto con su hija en el tiempo que la niña comparte con el/la otro/a progenitor/a. Por lo cual ambos/as se comprometen a tener disponibles sus teléfonos celulares mientras está con su hija, para que el/la otro/a progenitor/a pueda comunicarse y saber cómo está la niña.

Tercero: Régimen de comunicación. El Sr. López retirará los días lunes, miércoles y viernes del domicilio materno a Laura a las 17.30 hs. La niña pernoctará con él, de manera que las mañanas en que ella amanezca en su casa, los días martes y jueves, el papá se compromete a llevarla al jardín de infantes. Los días sábados Juan llevará a la niña al domicilio materno a las 14.00 hs, y ella se quedará con su mamá hasta las 18.15 hs, horario en que ésta debe ir trabajar. Para el cuidado de la niña en ese horario, Juan se compromete a regresar a la casa de la madre, donde permanecerá, para cuidar a

La intervención de Mediación Comunitaria

Laura hasta que ésta regrese de su trabajo, alrededor de las 2.00 hs. de la madrugada. En el caso de ser necesario cambiar algún día, los participantes lo hablarán previamente.

Cuarto: Cuota alimentaria. El Sr. López aportará la suma de cinco mil pesos (\$5000) mensuales en concepto de alimentos. De dicha suma, entregará en mano tres mil ochocientos pesos (\$3800) a Josefina, quien firmará un recibo, y los mil doscientos pesos (\$1200) restantes, los abonará a través del pago de servicios de la casa de Josefina, mediante tarjeta de crédito.

Quinto: Los participantes acuerdan que Laura compartirá la Nochebuena y navidad de este año con la madre y la fiesta de año nuevo (31 de diciembre y 1 de enero de 2019) con el padre. Conviene también alternar las fiestas en que cada uno compartirá con su hija el año próximo.

Sexto. Los/as participantes se autorizan entre sí a que cualquiera solicite la homologación judicial del presente acuerdo.

Se firman 3 ejemplares iguales, uno para cada participante de la mediación y otro para el Centro de Acceso a Justicia.

ACUERDO ALCANZADO EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

N° de referencia CAJ: 1111111

El día 31 de mayo de 2018, en el Centro de Acceso a Justicia (CAJ) MONTSERRAT de la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, en el marco de una mediación comunitaria, voluntaria y gratuita, los participantes Diego Pérez, DNI 9.999.999, domiciliada en Sarmiento 365, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y Juan López, DNI 1.111.111, en representación del firma “Capacitación en PC SRL”, con domicilio en Sarmiento 653, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con la asistencia de la mediadora comunitaria Liliana Alonso, arriban al siguiente acuerdo:

La intervención de Mediación Comunitaria

Primero: Los participantes acuerdan que el Sr. López completará 8 clases del curso de computación que oportunamente contratará a la firma Capacitación en PC SRL. Asimismo, recibirá el material didáctico de 6 cursos: WINDOWS, WORD, POWER POINT, CORREO, TANGO Y LEX DOCTOR correspondiente.

Segundo: Los participantes convienen que el comienzo de dichas clases será en el día de la fecha, todos los miércoles de noviembre (07,14, 21 y 28), y los días viernes de noviembre (02, 09 y 16) de 2018, en el horario de 14.30 a 15.50 Hs.

Tercero: Una vez completadas dichas clases y entregado el material, los participantes no tendrán nada más que reclamarse.

Se firman 3 ejemplares iguales, uno para cada participante de la mediación y otro para el Centro de Acceso a Justicia.

V. CRITERIOS PARA LA CARGA DEL SICAJ

A continuación, detallaremos algunos criterios para la correcta carga en el SICAJ las gestiones de este tipo de intervención.

- ❖ La solicitud de mediación se debe registrar como gestión “otro” y adjuntar el documento, de ser posible escaneando el original firmado.
- ❖ La confección de la carta de convocatoria se consignará como gestión “llamado/correo”, adjuntando el documento o bien detallando el nombre de la persona citada, los datos que se posean de ella y la fecha y hora de la reunión.
 - La finalidad es registrar los datos para la etapa de confirmación de asistencia.
- ❖ Las reuniones de Mediación deben registrarse como una gestión de “Audiencia”. Cada reunión que se realice en el marco de una misma consulta se registrará como una nueva gestión dentro de una única intervención de **MEDIACIÓN COMUNITARIA**; evitando abrir una intervención de **MEDIACIÓN COMUNITARIA**

La intervención de Mediación Comunitaria

por cada audiencia que se realice en el mismo caso (lo que implicaría una registración incorrecta).

Así, cada **MEDIACIÓN COMUNITARIA** puede tener múltiples gestiones (audiencias, llamadas telefónicas, etc.). Asimismo, debe adjuntarse el acta de mediación, escaneando o fotografiando el original firmado por los/as asistentes.

- ❖ Incomparencia. En caso de que alguna de las partes no se presente, debe indicarse en el “detalle de la gestión” cuál no se ha presentado y, de conocerse, los motivos.
- ❖ Acuerdo de mediación verbal. Si la mediación finaliza con un acuerdo verbal, sus términos deben consignarse en el “detalle de la gestión”.
- ❖ Acuerdo de mediación escrito. Si la mediación finaliza con acuerdo escrito, **siempre** debe escanearse (o fotografiarse) el original firmado por las partes y adjuntarlo a la gestión de “Audiencia”.

V.a. Las “etapas” de la intervención de Mediación Comunitaria.

Como cada tipo de Intervención, la **MEDIACIÓN COMUNITARIA** tiene “etapas”.

Se encontrará “en trámite” mientras existan gestiones pendientes de realización, es decir que la **MEDIACIÓN COMUNITARIA** se finalizará cuando las partes lleguen a un acuerdo (siempre y cuando no se continúe haciendo un seguimiento de su cumplimiento) o cuando se cierre por decisión de las partes, del/de la mediador/a o por incomparencia de alguna de aquellas.

En el caso de la **MEDIACIÓN COMUNITARIA**, la intervención puede finalizarse de tres maneras:

- ❖ **Concluida con acuerdo**: Implica que en la Mediación se llegó a un acuerdo, sea éste verbal o escrito, total o parcial.
Incluye los acuerdos a los que lleguen las partes por afuera de la mediación, en forma privada, tras la recepción de la citación o de algunas de las reuniones realizadas. En tales casos, debe detallarse en “observaciones” de la intervención

La intervención de Mediación Comunitaria

que se arribó a un "Acuerdo posterior a convocatoria a mediación"

- ❖ **Concluida sin acuerdo:** Implica que en la Mediación no se llegó a un acuerdo por decisión de la/s parte/s. Si posteriormente se decide reabrir la mediación, se podrá cambiar la consulta al estado "en trámite" y citarse a nueva reunión de mediación.
- ❖ **Concluida por incomparecencia de las partes:** Implica que la Mediación no pudo realizarse por incomparecencia de alguna de las partes. Si posteriormente se decide reabrir la mediación, se podrá cambiar la consulta al estado "en trámite" y citarse a las partes a una nueva reunión de mediación.

VI. EJEMPLOS DE CASOS REALES ATENDIDOS POR LOS CAJ.

A continuación, describiremos algunos ejemplos de conflictos reales atendidos por los CAJ, en los que se podrán encontrar buenas prácticas en su ejecución y que permiten expandir el conocimiento sobre el alcance de este importante tipo de intervención.

Nuevos conflictos que surgen durante la convocatoria

Un señor asiste al CAJ y cuenta que tiene un problema con su ex pareja. Durante su convivencia, le prestó una vivienda ubicada delante de la suya a un hijo mayor de edad de aquella, sin cobrarle alquiler. Cuando la pareja se disolvió, la señora se fue a la casa donde estaba viviendo su hijo, pero él quiere recuperar la vivienda y concluir la relación. Es decir, que actualmente, la señora vive con su hijo en una casa delante de la suya.

En el CAJ se le ofrece hacer una **MEDIACIÓN COMUNITARIA**. El acepta.

Así, el equipo del CAJ envía una carta de convocatoria a la señora y luego la llaman por teléfono. Ella se muestra indignada y manifiesta que de ninguna manera va a ir a hablar con él, que ella le paga un alquiler, que él está confundido. Además, ya tiene casi todo arreglado para mudarse a otro lado, por lo que el problema estaría resuelto y no lo quiere ni ver. Al final de la charla comenta que le preocupa estar incluida en una sociedad de él, porque le firmó unos papeles durante la relación, y ahora no sabe cómo desvincularse.

La intervención de Mediación Comunitaria

Esta situación nos ofrece un ejemplo de que los motivos por los que la parte requerida puede asistir a mediación no son los mismos que impulsaron al solicitante a iniciarla.

Nuevos temas del convocado son para nosotros una oportunidad para proponer la mediación a partir de sus propios intereses y para mostrar que la mediación es un servicio que tenderá al beneficio de todos/as los/as participantes.

El banco y la artesana

Una joven artesana adquiere un sistema de cobro electrónico (posnet) para las ventas que haría en una feria de emprendedores, auspiciada por Tecnópolis. La relación con el banco y con el sistema de cobro se da en el marco de un programa del Ministerio de Desarrollo Social.

Durante la feria, la artesana hace varias ventas. Sin embargo, no le ingresan en la cuenta bancaria los montos de las realizadas un día determinado, por fallas del sistema. Sus clientes tenían fondos suficientes para que se concretara el pago.

Se le ofreció hacer una mediación con el banco.

A la reunión concurre una abogada del banco, quien comprendió el perjuicio de la artesana, y entendió que era necesario contactar a la empresa prestadora del sistema de posnet, por considerarla responsable de la operación de sistema de pago y cobro. Se hizo cargo de gestionar ese contacto. Antes de la segunda reunión, la artesana y el banco, con la empresa de posnet, acordaron el pago pendiente de aquellas ventas. Cabe destacar, que las denuncias en redes sociales por parte de la artesana habrían mejorado su posición relativa en la negociación, que se inició en la mediación y concluyó de forma directa entre los interesados.

Vecinos: un jardín de problemas.

Llegan al CAJ una pareja de más 60 años, vecinos de Raúl desde hace más de 30 años, requiriendo una la realización de una mediación.

Relatan que con esfuerzo compraron una propiedad en un barrio de casa bajas, al lado de la casa de los padres de Raúl. Por muchos años trabajaron para mejorar el barrio,

La intervención de Mediación Comunitaria

integrando la comisión vecinal. A Raúl lo vieron crecer, siempre teniendo buena relación con sus padres. Su mamá era fanática de las plantas y los árboles frutales, a los que se dedicaba con intensidad, cultivando un jardín muy grande.

Cuando fallecen su padre y madre, Raúl abandona el cuidado del jardín, por lo que las plantas crecen e invaden su medianera y las raíces de algunas plantas y árboles comienzan a levantar las cerámicas del patio de la pareja, poniéndolos en riesgo a ellos al caminar por el patio, agravado por los problemas de salud que padece la mujer.

Asimismo, como Raúl hace mucho tiempo que no cosecha las frutas hay muchos pájaros, insectos de todo tipo y aguas servidas y estancadas en la pileta del quincho.

Así, deciden recurrir al CAJ porque no logran que Raúl podo y remueva plantas y árboles, a pesar de que lo hablaron varias veces con él, dándosele inicio a la intervención de mediación.

Raúl acude a la convocatoria de sus vecinos, a quienes conoce de toda la vida, pero enojado por entender que es perturbado incansablemente por ellos, quienes interrumpen sus largas jornadas laborales. Considera las quejas desmesuradas y caprichosas. Admite que como ahora vive solo, trabaja todo el día y los fines de semanas últimamente habían llovido, no pudo avanzar en la poda como él hubiera querido.

Como resultado del proceso de mediación, él se comprometió a sacar dos árboles que invaden el terreno y levantan los pisos del patio del matrimonio, a podar la ligustrina que divide que funciona de límite entre las casas, y el matrimonio accedió a colocar en ese mismo límite una tela media sombra (de 20 metros aproximadamente) para generar el aislamiento deseado. Asimismo, Raúl manifestó, a modo de aporte a la buena convivencia, su deseo de poder cosechar las frutas lo antes posible, aunque sin dejar asentado mayores precisiones, en el esfuerzo de encontrar un equilibrio entre apaciguar las demandas del matrimonio y su necesidad de no sentirse avasallado.

Nuera y suegra: El difícil cuidado de la familia

Una joven veinteañera, Claudia, se acerca al CAJ a pedir ayuda para que el padre de sus hijas mellizas aporte económicamente a la manutención de las niñas, de 8 años.

El joven no responde a la convocatoria y optan por convocar a la madre de éste, abuela de las nenas. Matilde llega con buena voluntad y cuenta que ella las quiere mucho a las nenas y las tuvo consigo varios años, a su cargo, criándolas, hasta que se quedó embarazada de su última hija, que ahora tiene 5 años. Dice que de no haber sido así, se

La intervención de Mediación Comunitaria

las hubiera quedado. Además, su marido ha tenido problemas laborales por lo que ella tuvo que emplearse, lo cual reduce los horarios disponibles para ocuparse y estar con las nietas.

Claudia cuenta que una de las mellizas, Elisa, tiene un problema de salud muy grave, progresiva y discapacitante, por lo cual actualmente requiere numerosas visitas al hospital, muchos cuidados permanentes y el manejo de una sonda permanente.

Ambas comprenden la situación de la otra, pero Claudia le pide ayuda con el cuidado, traslados y atención de las niñas, quienes se desviven por su abuela. Ella está viviendo con las niñas en una pieza que le paga la madre, junto a un nuevo hijo de 2 años.

Matilde quiere verlas, pero tiene miedo por los celos de su nueva hija y por las atenciones que en la actualidad necesita Elisa, mucho más que cuando ella la cuidaba. Teme no poder con las 2 niñas más su hija, así que propone llevarse de a una nieta por vez.

María por su parte se ha propuesto no hacer diferencias entre las hermanas, en especial cuida que no quede aislada la niña que está enferma. *“Si Elisa ve que su hermana se va con la abuela y ella no, se va a quedar llorando, ¿cómo voy a hacer eso?”*.

La reunión de mediación les permitió reabrir el diálogo que habían interrumpido, así como los encuentros entre las niñas y su abuela.

Tía y sobrina: préstamo a sola firma

Rosita, la tía de unos 75 años, con enfermedad de Parkinson avanzada y es la solicitante de la mediación, por un problema que tiene con su sobrina.

Desde hace semanas los cobradores del crédito de la televisión que le sacó a su sobrina la acosan, la llaman a toda hora y la amenazan con embargos. Está muy asustada.

Ella firmó y se hizo responsable a pedido de su sobrina Mariana, cuando armaba su casa para vivir con su novio. La pareja, que ya había tenido varias idas y vueltas, duró poco. Ella se endeudó para preparar la casa y él a los 6 meses se mandó a mudar. Ella se quedó sola y con las deudas. No pudo pagar las cuotas de la tele que le había sacado la tía, pero quiere hacerse cargo y aliviar la carga que hoy pesa sobre su tía.

En la mediación, Mariana se comprometió ante su tía a hacerse cargo del problema, y advirtió la magnitud que el reclamo de la deuda estaba tomando para ella. En el CAJ la ayudarían a evaluar el estado de situación con la financiera y a evaluar la mejor estrategia a seguir.

La intervención de Mediación Comunitaria

Amigos de la infancia. Problemas como adultos mayores.

Carlos y Elvia se conocen desde hace casi 60 años. Son amigos desde la adolescencia en el barrio. Producto de esa amistad, Carlos le prestó a Elvia la casa que fuera de su padre, cuando ésta, luego de separarse, perdió su vivienda a causa de las deudas de juego de su hijo.

El compromiso que requirió en su momento, fue que se la cuidara y que lo dejara entrar, cuando él así lo pidiera. Esto se cumplió, pero con el correr de los años, la relación entre ellos se fue desgastando.

Elvira, que vive allí con su pareja, se sintió controlada y eso no le gustó. Carlos advirtió que ella incrementaba la cantidad de perros, que están destrozando la casa. Cuando llegan a la mediación hacía dos años que él le pedía que dejara la casa, y ella le decía querer hacerlo, pero no tener las condiciones para ello (mala situación económica, necesidad de quedarse en el barrio porque tiene allí sus clientes, ya que a pesar de sus 75 años sale a la calle a trabajar en jardinería).

No llegaron a ningún acuerdo. Las dos reuniones de mediación le permitieron a Carlos dejar de esperar una solución consensuada en el marco de la amistad, y comprender que Elvira no se iría de la casa por propia voluntad. Ello le abrió la puerta a un reclamo judicial, más allá el afecto que a ella lo unía.

Contrato incumplido

Llega al CAJ Miguel, quien hace un año contrató a un gasista para poder conectar el servicio de gas. Dado que el gasista contratado no tenía matrícula, sólo hizo el pozo para poner el medidor y contactó a un colega matriculado para que completara el trabajo y lo certificara. Miguel abonó todo el trabajo. No obstante, no pudo reconectar el servicio. Los gasistas insistían en que el problema era de la empresa proveedora de gas, y esta culpaba a los técnicos.

En el CAJ, se le ofreció convocar a los gasistas a una **MEDIACIÓN COMUNITARIA** y sumar a la empresa privada de gas.

La intervención de Mediación Comunitaria

Todos asistieron y pudieron identificar la información faltante para la cumplir con las exigencias de la prestadora del servicio, y a la vez comprometer a ésta a la conexión necesaria y urgente.

De convocada a consultante

En un barrio muy vulnerable, la directora de un jardín de infantes se acerca al equipo del CAJ durante una itinerancia, dado que citó en reiteradas oportunidades a la madre de una alumna de 3 años, Julia, preocupada por el estado de salud y de aseo con el que concurre la niña.

Como no obtuvo respuesta y ante la eventual necesidad de hacer una denuncia al sistema de protección de derechos de niñas/os y adolescentes, la directora pide ayuda al CAJ. El equipo del CAJ invita a la mamá a una mediación y ésta asiste junto a su propia madre, que también convive con la niña.

Conversan sobre la situación de la familia de Julia, donde relatan un incendio reciente en la vivienda, falta de servicios, desempleo y dificultades en el cobro de la UAH. Madre y abuela comprenden la preocupación de la directora y toman compromisos sobre el cuidado de la niña.

Esta instancia resultó disparadora para que la persona convocada al CAJ se transformara en consultante del CAJ, desde donde se intervino en muchas de esas dificultades, lo que es un buen ejemplo de la interacción entre distintas intervenciones:

- ❖ Por la contratación de un servicio de emergencias médicas, le debitaban el costo de la AUH, y al querer dar de baja el servicio, le exigen hacerlo a través de una carta documento. El abogado del CAJ se ocupa de ello.
- ❖ La situación económica y alimentaria de la familia es muy precaria, y la trabajadora social gestionó una prestación provincial de que la mamá no era beneficiaria.
- ❖ Dado que faltaban controles médicos de la niña y otros hermanos, el equipo del CAJ realizó una derivación asistida al centro de salud con que tiene relación.
- ❖ En el centro de salud, se detectó que la niña tiene una afección cardíaca, que requiere de una atención médica de mayor complejidad. El CAJ asistió a la consultante a realizar los trámites necesarios para obtener un turno y recibir el tratamiento en el Hospital.



SEGUNDA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LA INTERVENCIÓN DE PATROCINIO JURÍDICO



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La intervención de Patrocinio Jurídico

I. CONCEPTO E IMPORTANCIA DEL PATROCINIO JURÍDICO

EL PATROCINIO JURÍDICO es la representación de un/una o más consultante/s en la defensa de sus derechos e intereses individuales ante órganos judiciales Federales, Nacionales o Provinciales; y también ante organismos administrativos que adjudican derechos y/o ejercen funciones jurisdiccionales o cuasi jurisdiccionales en procesos formalizados.

Su objetivo es garantizar el acceso efectivo a los servicios del sistema judicial de las personas en condición de vulnerabilidad que por razones de edad, discapacidad, pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, victimización, migración, condición socio económica, circunstancias sociales, género, privación de libertad, y/o cualquier otra circunstancia, encuentran obstáculos para acceder a las agencias públicas (defensorías oficiales, programas especiales del poder judicial, etc.) o a los/as agentes privados/as (profesionales que ejercen en forma liberal la abogacía, oficinas pro bono de colegiaturas de abogados o universidades, organizaciones civiles, etc.) que brindan este servicio.

La intervención de **PATROCINIO JURÍDICO** incluye los siguientes casos:

- ❖ Gestiones judiciales simples, tales como tomar vista de un expediente, solicitar extracción de fotocopias, requerir inscripciones, etc.; siempre que la gestión requiera una presentación formal con patrocinio letrado/a..
- ❖ Promoción de nuevos litigios donde el/la consultante revista la calidad de actor/a.
- ❖ Continuación de litigios ya iniciados, en los que hubiera renunciado el letrado anterior y/o se hubieran verificado fehacientemente incumplimientos graves en la representación de la persona que ameritasen la designación de un/a nuevo/a letrado/a patrocinante. En estos casos deberá notificarse formalmente al anterior profesional sobre el cambio de representación.
- ❖ Representación de la/el consultante en juicios donde revista la calidad de demandada/o.

Involucra los actos preparatorios (confección de demanda, recopilación de documentación, etc.), la representación en instancias prejudiciales obligatorias, las gestiones que se realicen durante la sustanciación del proceso, sean judiciales o extrajudiciales y los que tengan por finalidad ejecutar sentencias firmes o cualquier otra efectuado en el marco de una causa judicial (pedidos de vistas, desarchivo, etc.).

La intervención de Patrocinio Jurídico

Según el resultado de la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas realizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación en el año 2016¹, las principales razones por las cuales una personas no encuentra asistencia profesional ante un problema legal son la imposibilidad de afrontar su pago (22,7%), la negativa a brindarle asistencia (16,2%), la falta de comprensión de las explicaciones brindadas (8%) o a la imposibilidad de encontrar asesoramiento (14,4%).

Si bien la mayoría de las consultas que llegan a los CAJ se resuelven sin necesidad de acudir a la vía judicial, e incluso es parte de la misión de los CAJ promover el uso de métodos no adversariales de resolución de conflictos, uno de los servicios fundamentales de una política pública de acceso a la justicia es el de garantizar el acceso a un patrocinio jurídico cuando éste es requerido para resolver la situación que atraviesa la persona.

La importancia de este servicio es señalada por la Regla 29 de las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condiciones de Vulnerabilidad², en tanto establece que *“se destaca la conveniencia de promover la política pública destinada a garantizar la asistencia técnico-jurídica de la persona vulnerable para la defensa de sus derechos en todos los órdenes jurisdiccionales: ya sea a través de la ampliación de funciones de la Defensoría Pública, no solamente en el orden penal sino también en otros órdenes jurisdiccionales; ya sea a través de la creación de mecanismos de asistencia letrada: consultorías jurídicas con la participación de las universidades, casas de justicia, intervención de colegios o barras de abogados”*.

Los Centros de Acceso a Justicia poseen dos recursos propios por los cuales pueden brindar **PATROCINIO JURÍDICO**:

- ❖ En forma directa por sus agentes, quienes asumen la representación legal de la persona, siempre que posean la capacidad de hacerlo.
- ❖ Delegando el patrocinio en una organización que forme parte de la **Red Federal de Patrocinio Jurídico**.

¹ <http://www.jus.gob.ar/media/3234696/diagnosticoinformefinaldic2016.pdf>

² <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>.

La intervención de Patrocinio Jurídico

ACLARACIÓN IMPORTANTE

Si bien el patrocinio jurídico que se brinda a los/as consultantes a través de la Red Federal no constituye una intervención de **PATROCINIO JURÍDICO** sino que se trata de una **Derivación Asistida**, lo analizaremos en el presente documento.

Ello, en tanto es el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación quien asegura la prestación de este servicio a los/as consultantes del CAJ a través de la celebración de convenios de colaboración con universidades, colegios de abogados/as y/o asociaciones civiles.

Asimismo, la procedencia de ambas intervenciones como forma de garantizar el patrocinio jurídico a quien lo necesita, posee aspectos comunes que ameritan analizarse en conjunto, sin perjuicio de que luego examinaremos las particularidades de cada modalidad de prestación.

Finalmente, cabe aclarar que los CAJ también pueden derivar a instituciones u organizaciones que brinden un servicio de patrocinio jurídico, pero que no formen parte de la **Red Federal de Patrocinio Jurídico** (Defensorías, Procuradurías, etc.). Como en estos casos el servicio de patrocinio no es realizado por los CAJ ni por una institución con la que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos hubiera firmado un convenio, se tratarán de intervenciones de **Derivación Asistida**, las que deberán realizarse siguiendo los lineamientos establecidos en el documento que analiza ese tipo de intervención.

II. ¿CUÁNDO DEBE OFRECERSE UN PATROCINIO JURÍDICO?

El primer paso para el inicio de una intervención de **PATROCINIO JURÍDICO** es la identificación de si el caso requiere representación letrada en un proceso judicial, y si aquel el curso más idóneo para la resolución del problema legal que atraviesa la persona..

En cada consulta, el equipo del CAJ tendrá a su cargo la tarea de determinar la inexistencia de otras vías o recursos disponibles para su solución, siendo la promoción de un litigio la última instancia que deberá considerarse. Esto resulta de vital importancia para los/as consultantes, ya que la resolución de conflictos por vía no judiciales suele ser posible, más económica, breve y satisfactoria.

Identificada la viabilidad y posible conveniencia de promover un proceso judicial, deberá indicarse esta posibilidad a la persona (explicando detalladamente las

La intervención de Patrocinio Jurídico

posibilidades de éxito, costos, riesgos, etc.³), para que sea ella, en forma autónoma, quien decida si desea iniciar o no el proceso.

Es importante que el equipo del CAJ impulse formas alternativas de resolución de conflictos, tales como los procesos de mediación comunitaria, para intentar evitar la judicialización de un caso, tanto antes del inicio del litigio como durante su tramitación y en caso de considerarse pertinente según las circunstancias particulares del caso y de las personas involucradas.

Verificada la promoción de un proceso judicial como la intervención más adecuada para atender la consulta y habiendo la persona tomado la decisión de seguir tal curso, deberán analizarse tres aspectos para determinar si este servicio debe ser prestado a través del CAJ:

- ❖ La condición de vulnerabilidad de la persona
- ❖ La existencia de un servicio de patrocinio jurídico gratuito y/o accesible para la persona
- ❖ El objeto del juicio

II.a. La condición de vulnerabilidad de la persona

Una vez que se ha determinado que la promoción de un proceso judicial es la vía más idónea y efectiva para superar la necesidad jurídica identificada, el equipo del CAJ deberá analizar si quien consulta necesita efectivamente de un servicio de patrocinio jurídico gratuito o accesible, en función de su situación particular.

Para realizar esta evaluación, deben tomarse los criterios y directrices plasmadas en las reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición Vulnerabilidad del año 2008, donde se establece quiénes son los sujetos titulares de este tipo de políticas públicas, utilizando transversalmente la categoría de “personas en situación de vulnerabilidad”⁴.

³ Para más información, ver documento sobre “Asesoramiento”.

⁴ <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>

La intervención de Patrocinio Jurídico

Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por otras circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la afectación a la salud, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, la identidad de género y la privación de libertad.

La determinación general de que un grupo de personas se encuentra estructuralmente en condición de vulnerabilidad en cada región depende de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico. Asimismo, la situación específica de afectación del acceso a la justicia de una persona que pertenece a un colectivo estructuralmente en situación de vulnerabilidad, depende del análisis específico de sus condiciones subjetivas, la situación objetiva relativa a los servicios de justicia, el tipo de necesidades jurídicas que atraviesa, las alternativas institucionales relacionadas con el caso que la afecta, etc.

A los fines de la selección de casos para patrocinar o para derivar a la **Red Federal de Patrocinio Jurídico**, los equipos deberán analizar detenidamente si quien consulta está comprendido/a en algunas de estas categorías, o en más de una.

II.b. La inexistencia de un servicio de patrocinio jurídico gratuito y/o accesible para la persona

Una vez verificada su condición de vulnerabilidad, deberán evaluar si en el caso concreto, en virtud de las circunstancias personales de quien consulta y de las condiciones objetivas e institucionales en el lugar, existe un obstáculo grave e insalvable para el acceso a servicios de justicia a través de mecanismos institucionales existentes o mediante abogados/as que ejerzan la profesión en forma liberal.

Toda persona que no encuentre un obstáculo para su acceso, teniendo la posibilidad de afrontar el pago de un/a abogado/a particular que represente adecuadamente sus intereses, deberá ser derivada a la colegiatura de abogados/as que corresponda a su jurisdicción.

La intervención de Patrocinio Jurídico

Resulta importante aclarar que se encuentra prohibida la derivación a un/a profesional particular, conducta que será plausible de sanción por parte de la DNPFAJ.

Asimismo, no deberá llevarse adelante un patrocinio desde el CAJ en aquellos casos donde exista una institución estatal u organización de la sociedad civil que pueda prestar tal servicio en forma adecuada. Ello en virtud de que la Dirección Nacional tiene, entre sus misiones, la de fomentar y fortalecer los servicios gratuitos y/o accesibles de Patrocinio Jurídico existentes, específicamente el prestado por instituciones que tienen por tal labor su objetivo primordial (Defensorías, Procuradurías, etc.).

II.c. El objeto del juicio. Casos excluidos del patrocinio jurídico.

Independientemente de las situaciones hasta aquí analizadas, existen algunos supuestos en los que por el objeto del litigio el patrocinio no podrá ser brindado por un CAJ, ya sea en forma directa o por intermedio de las organizaciones que formen parte de la **Red Federal de Patrocinio Jurídico**.

Así, no podrá brindarse **PATROCINIO JURÍDICO** cuando el objeto de la acción responda a uno de los siguientes:

- ❖ Acciones colectivas (con excepción de proyectos específicos con Facultades de Derecho, ONG o Colegios de Abogados que incluyen el trabajo en esa clase de casos).
- ❖ Acciones que versen sobre cobro de pesos, cuyo monto ascendiese a más del equivalente a TRES (3) salarios mínimos, vitales y móviles.
Este límite se debe a que se entiende que existirán profesionales liberales con capacidad e interesados en patrocinar a la persona. Por supuesto, la intervención del CAJ en estos casos será la de derivar asistidamente a la persona a la Colegiatura de Abogados/as de su jurisdicción para que encuentre un profesional que brinde este servicio “a resultado” si ella no tuviese dinero para afrontar un pago inicial.

La intervención de Patrocinio Jurídico

Veamos algunas situaciones particulares identificadas por los CAJ que merecen un análisis particular.

- El inicio de un proceso sucesorio cuando se requiere la declaratoria de herederos para avanzar en algún trámite administrativo relativo a otro derecho, y donde la situación de vulnerabilidad le impide afrontar el pago de un/a abogado/a particular. En estos casos, puede suceder que el acervo hereditario incluya bienes fundamentales para la persona (vivienda única, automóvil del que depende su trabajo, etc.)

Si bien el objeto posee un monto que excede el señalado, puede brindarse **PATROCINIO JURÍDICO** hasta la obtención de la declaratoria de herederos.

- En materia de alimentos, mientras que la fijación o aumento de una cuota alimentaria resulta patrocinable en todo supuesto, puede acontecer que el reclamo por las cuotas adeudadas exceda el límite dinerario establecido.

No obstante, debido al carácter alimentario de las sumas reclamadas, y siempre que se verifique una situación de vulnerabilidad de la persona que lo amerite, el caso podrá ser patrocinado.

En caso de existir una negativa por parte de la institución que forme parte de la **Red Federal de Patrocinio Jurídico**, deberá requerirse que la gratuidad del servicio se verse limitada a la fijación o aumento de la cuota y que los honorarios por la ejecución de la deuda sean acordados entre el/la abogado/a y el/la consultante.

- ❖ Cuando el patrocinio sea realizado directamente por un/a abogado/a de un CAJ existe otra limitación, que consiste en la imposibilidad de brindar **PATROCINIO JURÍDICO** en aquellos casos en que la acción se dirija contra órganos estatales pertenecientes a los Poderes Legislativo, Judicial o Ejecutivo, ya sean

La intervención de Patrocinio Jurídico

Nacionales, Provinciales o Municipales y sea producto de sus hechos, actos u omisiones; como así tampoco en que su citación como terceros fuese necesaria.

Todo esto, sin perjuicio de asegurar a los/as consultantes la obtención de un patrocinio jurídico por otros medios, incluyendo la derivación asistida a la **Red Federal de Patrocinio Jurídico**.

Producto de las particularidades del servicio de atención legal primaria y la existencia de acuerdo específicos celebrados entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación con otras agencias del Estado Nacional, podemos encontrar las siguientes excepciones:

- Patrocinio en casos de Reparación Histórica
- Casos de personas indocumentadas (N.N.)
- Litigios relativos a la capacidad de las personas
- Cuando el patrocinio jurídico se limite a la realización de gestiones judiciales simples

III. PATROCINIO JURÍDICO REALIZADO DIRECTAMENTE POR LOS/AS AGENTES DEL CAJ

La intervención del patrocinio sólo podrá ser realizada directamente por los/as abogados/as del CAJ cuando, además de verificarse los requisitos establecidos en el punto II:

- ❖ El/la consultante desee promover una acción legal tras finalizar el asesoramiento, donde se le haya señalado la vía judicial como una de las alternativas posibles para resolver su problema.
- ❖ No sea posible derivarla asistidamente a una institución que forme parte de la **Red Federal de Patrocinio Jurídico** u a otra institución u organización que no forme parte de ella pero que preste tal servicio (Defensorías, Procuradurías, ONG, etc.).
- ❖ El CAJ tenga la capacidad de asumir adecuadamente el patrocinio del caso y ello no afecte la atención de otras consultas.

Si los/as abogados/as del CAJ no tuvieran capacidad de brindar **PATROCINIO JURÍDICO** en forma adecuada, por cualquier circunstancia, NO será su obligación brindar este servicio y así deberá ser indicado a la persona.

La intervención de Patrocinio Jurídico

- ❖ Haya sido autorizado previamente por la Coordinación Regional. En forma previa a iniciar una intervención de **PATROCINIO JURÍDICO**, deberá enviarse mediante correo electrónico al/la Coordinador/a Regional la autorización para realizarlo, quien analizará la procedencia y pertinencia y lo informará por el mismo medio. La prestación efectiva del servicio se encuentra supeditada a su autorización fehaciente.

Los/as abogados/as del CAJ **NO** están obligados a brindar **PATROCINIO JURÍDICO**, pues ello no forma parte de un servicio de atención legal **primaria**, por lo que dependerá, esencialmente, de la capacidad del equipo para asumirlo en el caso concreto.

Una vez autorizado el patrocinio de un caso, ello deberá ser informado al/a la consultante, quien deberá firmar la Carta de Información, documento por el cual se plasma toda la información relativa al servicio de patrocinio, incluyendo sus derechos y obligaciones. Este documento se podrá descargar desde el SICAJ ingresando a “Documentos, Guías y Manuales/Documentos de Trabajo). Un original será entregado a la persona y otro será guardado en el CAJ (además de adjuntarse en el SICAJ, en la gestión correspondiente).

Si bien las gestiones relativas al proceso judicial son desarrolladas por los/as abogados/as, pueden participar otros/as agentes del CAJ (por ejemplo, para relevar un expediente o presentar un escrito), siempre bajo la dirección del/de la abogado/a que esté a cargo del caso

Asimismo, en todos los casos deberá evaluarse la necesidad de llevar adelante, en forma paralela, un acompañamiento por parte del/de la trabajador/a social y/o psicólogo/a, a fin de que la persona consultante pueda afrontar las preocupaciones y temores ligados al proceso judicial, garantizando así su adhesión al proceso.

Los/las abogados/as deben llevar adelante todas las acciones necesarias para que el proceso judicial demore el menor tiempo posible, evitando actos procesales innecesarios y períodos de inactividad procesal.

La intervención de patrocinio finalizará una vez que se haya verificado la ejecución de la sentencia o medidas decididas judicialmente. En el caso de estas últimas, especialmente cuando se trata de medidas de protección, deberá realizarse un seguimiento periódico (mensual, como máximo) hasta que las condiciones que dieron lugar a ellas hubieran finalizado.

La intervención de Patrocinio Jurídico

En caso de que el/la abogado/a interviniente considere que se debe desistir de un proceso judicial ya iniciado y/o que se debe renunciar al patrocinio que está siendo brindado, previo a hacerse efectivo, debe notificar tal circunstancia al/a la Coordinador/a Regional mediante correo electrónico con tiempo suficiente para que éste/a pueda formular sus observaciones.

De conformidad con los “Compromisos con el buen servicio público” que rigen la labor de los CAJ, los/as agentes de la DNPFAJ no pueden percibir honorarios, ya sea provenientes de la persona consultante o de la contraparte condenada en costas, aún si mediare regulación judicial⁵.

De verificarse la existencia de esta conducta, ella será sancionada por la DNPFAJ tanto administrativa como judicialmente.

La correcta registración en el SICAJ

Todas las gestiones que se realicen en el marco del proceso judicial deben ser registradas en el SICAJ como parte de una intervención de **PATROCINIO JURÍDICO**, incluyendo los actos preparatorios y/o extrajudiciales previos al inicio del litigio.

Asimismo, deberán adjuntarse escaneados todos los escritos relevantes que se hubieran presentado a lo largo de un proceso judicial.

⁵ Con excepción del patrocinio realizado en casos de reparación histórica, en el marco del convenio suscripto en el Ministerio de Derechos Humanos y la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES).

La intervención de Patrocinio Jurídico

IV. DERIVACIONES ASISTIDAS A LA RED FEDERAL DE PATROCINIO JURÍDICO

Las Red Federal de Patrocinio Jurídico es una iniciativa de cooperación interinstitucional, de alcance federal, en la que participan Colegios de Abogados, Facultades de Derecho y ONG, mediante la cual se proveen servicios de acceso a justicia a las comunidades en situación de vulnerabilidad que son atendidas en sus necesidades jurídicas insatisfechas por los CAJ.

Esta iniciativa permite que los Centros de Acceso a Justicia (CAJ) deleguen casos que requieren de un abogado/a para acceder a los distintos tribunales del país, a la vez que fomenta y amplía el desarrollo de servicios pro bono (gratuitos), dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad que no pudiesen acceder a este servicio de otra manera.

Los mecanismos de cooperación de la Red Federal de Patrocinio Jurídico comprenden convenios de cooperación celebrados con Colegios de Abogados, Universidades u ONG; donde puede existir, o no, una contraprestación por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

La selección, asignación y seguimiento de casos por cualquiera de estas vías debe realizarse siguiendo los lineamientos establecidos en el “Protocolo para Casos Asignados a Patrocinio en la Red Federal de Patrocinio Jurídico”, que se detalla en el siguiente apartado.

Es **obligación** de cada CAJ que en todo supuesto en que se verifiquen las condiciones exigidas por el protocolo de asignación se ofrezca el servicio de patrocinio jurídico a la persona a través de la **Red Federal de Patrocinio Jurídico**.

La registración en el SICAJ

Como hemos visto, a pesar de dársele tratamiento en este documento, las derivaciones a la Red Federal de Patrocinio Jurídico se tratan formalmente como una clase de “derivaciones asistidas”, y no como intervenciones de “Patrocinio Jurídico”.

Por este motivo, deberán registrarse en el SICAJ como intervención de “**ERIVACIÓN ASISTIDA A RED FEDERAL DE PATROCINIO JURÍDICO**”, seleccionando la entidad participante (colegios, Facultad de Derecho, ONG) y siguiendo las pautas establecidas en el Protocolo para la asignación de casos que se encuentra en el Anexo del presente documento.

La intervención de Patrocinio Jurídico

IV.a. Protocolo para la asignación de casos a la red federal de patrocinio jurídico

A continuación, se establecen los principios, estándares y procedimientos para la selección, asignación y seguimiento de casos para patrocinio judicial, en el marco de la **Red Federal de Patrocinio Jurídico**.

Casos Seleccionables

Podrán asignarse a los servicios de la **Red Federal de Patrocinio Jurídico** (en cualquiera de sus componentes) los casos en los que se verifiquen los siguientes requisitos:

- a. Que la persona se encuentre en una o más de las categorías contempladas en las 100 Reglas de Brasilia y experimente una situación concreta de vulnerabilidad relativa a tales condiciones, que obstaculicen de manera significativa sus capacidades y posibilidades para acceder a servicios de patrocinio jurídico privado por sus propios medios en relación con su necesidad legal.
- b. Que el CAJ haya identificado en el caso concreto que las instituciones u organismos estatales no cuentan con capacidad para proveer el servicio de patrocinio jurídico adecuado y accesible para la persona. Se entenderá que el/los organismo/s estatales no cuentan en el caso concreto con un servicio adecuado y accesible cuando debido a sus requisitos formales, prácticas informales o alguna otra condición objetiva verificable, no pueden dar respuesta efectiva y oportuna a la necesidad jurídica del consultante en tiempo y forma. Ante casos que generen dudas, el CAJ deberá realizar consultas con la coordinación regional para definir la situación.
- c. Que para procesar el conflicto no resulten efectivos, en general -o no lo hayan resultado en particular- los medios alternativos de resolución de conflictos en forma previa al inicio de un proceso judicial (por el tipo de caso, las condiciones subjetivas de las partes, la inexistencia de oferta de mediación u otro medio, o porque no ha resultado exitosa en el caso)
- d. No son seleccionables para este programa las siguientes categorías de casos:
 - i. Acciones colectivas (con excepción de proyectos específicos con Facultades de Derecho, ONG o Colegios de Abogados que incluyen el trabajo en esa clase de casos).

La intervención de Patrocinio Jurídico

- ii. Acciones que verse sobre cobro de pesos, cuyo monto ascendiese a más del equivalente a TRES (3) salarios mínimos, vitales y móviles.

Procedimiento de selección

La identificación de “casos seleccionables” sólo puede ocurrir en el marco de una intervención de “acompañamiento, “asesoramiento” o “asistencia” abierta en el CAJ, y debe ser precedida por una sustancial actividad del CAJ en el marco de tales intervenciones.

Cuando un CAJ selecciona un caso para el servicio de la Red Federal de Patrocinio, el CAJ deberá:

- a. Elaborar un informe claro, preciso y circunstanciado, siguiendo el modelo Anexo (Anexo II – “Formulario de Derivación”⁶). El informe debe ser firmado por al menos 2 agentes del CAJ, incluyendo abogado/a y Trabajador/a Social, si fuera posible. Quien ejerza funciones de coordinación deberá suscribir siempre el informe. El informe deberá adjuntarse en el historial de la consulta en el SICAJ.
- b. La Coordinación Regional analizará el informe y sus conclusiones, solicitando ampliaciones o explicaciones más detalladas al equipo interviniente, definirá la selección y lo comunicará al equipo del CAJ.
- c. Cuando el caso quede seleccionado para patrocinio, se iniciará en la consulta de que se trate una Intervención registrada en el SICAJ como “Derivación Asistida a Red de Patrocinio”, seleccionando la entidad participante a que se le derivará el caso (colegiaturas de abogados/as, Facultades de Derecho, ONGs). En esta intervención, se registrarán todas las gestiones relativas al seguimiento del caso.
- d. El CAJ enviará al representante de la entidad participante el Formulario de Derivación del caso (Anexo II), con las modificaciones indicadas por la Coordinación Regional, en caso de que hubiera habido alguna. Esta gestión se registrará en el SICAJ como “Correo” y el formulario debe ser adjuntado nuevamente si hubiera sufrido alguna modificación.
- e. En todos los casos, la entidad participante deberá responder expresamente (por correo electrónico o nota escrita) la aceptación del caso, y la

⁶ Como todos los documentos de trabajo, estos anexos podrán descargarse del SICAJ ingresando a “Documentos/Guías y Manuales/Documentos de Trabajo”

La intervención de Patrocinio Jurídico

designación de profesional a cargo. Ese documento (Formulario de Derivación del anexo II, con el punto V completo) debe ser adjuntado al SICAJ como gestión de “informe”. Corresponde al CAJ, de acuerdo a las circunstancias del caso, urgir a la entidad participante para la temporánea aceptación del caso y la correspondiente asignación de profesional, a fin de no obstaculizar el acceso a la justicia de la consultante. Un plazo razonable para urgir a la entidad la asignación del caso es el transcurso de 10 días corridos.

- f. En el caso de las selecciones y asignaciones de casos a Colegios Públicos de Abogados en el marco de los convenios para patrocinio con subsidio del Ministerio, el Colegio tiene la obligación de seleccionar a profesional interviniente a través de un procedimiento público y transparente; y una vez realizada esa selección, deberá devolver al CAJ el Formulario de Derivación con los datos del punto V completos.
- g. Una vez que la entidad participante remita el formulario de derivación con los datos de quien vaya a realizar el patrocinio, el CAJ deberá definir el canal mediante el cual poner en contacto a quien necesita el patrocinio con quien lo va a brindar. Este canal no estará predeterminado sino que deberá ser elegido por el CAJ de acuerdo a las circunstancias particulares de quien consulta y del caso por el cual requiere patrocinio, siempre teniendo como objetivo que el contacto efectivamente se realice y que en el corto plazo se inicie el proceso judicial.
- h. **La conexión y derivación de la persona consultante a quien resulte el/la profesional responsable debe ser intensamente asistida y acompañada por el equipo del CAJ. Ello implica en particular que el CAJ deberá contactarse con el/la profesional responsable, con independencia de cuál sea la forma de contacto que se elija entre el/la consultante y dicho/a abogado/a. Entre las estrategias de asistencia en la derivación, debe considerarse acompañar al/a la consultante al estudio profesional para tener allí la primera reunión, etc. Todas las gestiones relativas esta instancia de conexión y derivación deben ser registradas en el SICAJ.**
- i. Con el objeto de minimizar al extremo la posibilidad de que se generen gastos para los/as consultantes, en caso de que fuese pertinente, el CAJ deberá verificar la promoción de un beneficio de litigar sin gastos por parte de quien resulte profesional interviniente.
- j. Asimismo, el CAJ deberá entregar una Carta de Información para el/la consultante siguiendo el modelo del Anexo III. El/la consultante deberá

La intervención de Patrocinio Jurídico

- firmar de conformidad la recepción de dicha carta. El documento firmado deberá ser guardado en el CAJ, y una copia digital debe adjuntarse al SICAJ.
- k. Resulta fundamental que el equipo del CAJ esté a disposición tanto del/de la consultante como de quien vaya a patrocinar el caso en toda la etapa pre-judicial, a fin de facilitar la obtención de toda la documentación necesaria para iniciar la demanda, y asegurar la debida información y la decisión autónoma del/de la consultante en relación con el proceso judicial. Esa actividad del CAJ debe contribuir a que la pretensión avance rápidamente y se eviten dilaciones innecesarias producto de una deficiente comunicación entre profesional/consultante. Además los CAJ cuentan en muchos casos con la posibilidad de acceder en forma gratuita a la documentación, lo que evitaría que esos gastos sean afrontados por el/la consultante.

Seguimiento desde el CAJ, posterior a la asignación del caso

- a. Una vez asignado el caso y establecida la relación consultante/profesional, el CAJ no debe finalizar la consulta, sino que debe realizar un seguimiento activo. Ello requiere una comunicación fluida y regular con el/la consultante y su profesional interviniente, de acuerdo a las circunstancias del caso.
- b. El seguimiento por parte del CAJ debe tener una frecuencia quincenal hasta que el juicio sea iniciado. Debe consignarse en el SICAJ la “gestión” pertinente, sea un llamado telefónico, entrevista, correo, etc. y describirse el estado de avance del servicio de patrocinio, la situación del/de la consultante y toda otra información relevante, así como cualquier conducta que decida tomar el equipo del CAJ en relación con tema (organizar una reunión con profesional interviniente, solicitar alguna documentación, etc.).
- c. Una vez iniciado el proceso, el CAJ debe realizar un seguimiento semestral (o con mayor frecuencia si lo estima pertinente de acuerdo a las circunstancias del caso), contactando al/la consultante y asegurando su adecuada información, y control con respecto al caso, más allá de cualquier otra intervención o consulta que requiera para sus necesidades legales.
- d. Quien sea responsable de brindar el patrocinio deberá enviar al CAJ un reporte trimestral del estado del proceso iniciado (Anexo IV). Dicho

La intervención de Patrocinio Jurídico

- informe será registrado en el SICAJ, así como toda gestión relacionada con él (reuniones de seguimiento, consultas con profesional interviniente, etc.).
- e. En caso de que el/la consultante manifieste alguna queja respecto de quien presta el patrocinio, deberá seguirse el siguiente procedimiento:
- i. Efectuar averiguaciones sobre el estado del caso. Para ello, debe contactarse a quien sea el/la profesional interviniente y/o relevar el estado procesal del expediente en forma presencial o digital.
 - ii. En caso de que con ello no se resolviese la situación, deberá comunicarse en forma detallada y circunstanciada la situación a la Coordinación Regional.
 - iii. Si se verificase una falta grave, el CAJ deberá auxiliar a la consultante en las gestiones pertinentes para hacer efectivas las responsabilidades que correspondan (ej, acciones disciplinarias ante Colegio de Abogados, Facultad de Derecho, etc.) independientemente de activar la obligación de la entidad participante de garantizar el patrocinio mediante otro/a profesional.

V. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL/DE LA CONSULTANTE EN EL MARCO DE UN PATROCINIO

V.a. Derecho a la información

Todo/a agente de la DNPFJA que asuma un Patrocinio Jurídico o realice una derivación a la Red Federal tiene la obligación primordial de informar a la persona consultante sobre sus derechos, su situación procesal y las perspectivas del proceso. Toda comunicación debe ser realizada en términos respetuosos, brindando información clara, suficiente, accesible y adecuada a las condiciones de la persona consultante, utilizando términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles.

Como hemos visto, la evaluación sobre las perspectivas de éxito, costos y riesgos forma parte de la intervención de asesoramiento, por lo que al inicio de la intervención de patrocinio el/la consultante ya conoce dichas circunstancias; siendo ellas las que lo/la han motivado a iniciar un proceso judicial y a la promoción de la intervención que ahora analizamos.

La intervención de Patrocinio Jurídico

No obstante, cabe reiterar que el servicio brindado por los CAJ no es de resultados, sino de medios, donde la misión consiste en ayudar a la persona a efectuar la elección que considere correcta, por lo que resulta una falta ética garantizar un resultado, siendo el compromiso del CAJ realizar una actividad diligente que, razonablemente, tienda al logro del resultado esperado, pero éste no es asegurado ni prometido.

El derecho a la información que asiste a todo/a consultante, incluye:

- ❖ Recibir información sobre el estado del juicio en forma periódica.
- ❖ Requerir explicaciones a su abogado/a en cualquier momento, las que deben ser entregadas en forma detallada y precisa. Incluso, esta información puede ser requerida por escrito.
- ❖ Obtener fotocopias de las actuaciones, cuando así lo peticione (el costo se encontrará a cargo de la persona).
- ❖ Acceder en forma directa al expediente, debiendo ser acompañado/a por agentes del CAJ o por el/la abogado/a que se le hubiere asignado.

V.b. Gratuidad del Servicio. Alcances.

Toda intervención de patrocinio es **gratuita** para la persona, lo que significa que no pagará ninguna suma de dinero en concepto de honorarios profesionales⁷ y aportes previsionales del profesional o gastos menores de oficina, tales como fotocopias, impresiones, llamadas telefónicas o envíos de correo.

En los casos derivados a la Red Federal de Patrocinio Jurídico, esta gratuidad incluye también a los bonos o contribuciones al Colegio de Abogados.

Sin embargo, el/la consultante sí deberá abonar los eventuales gastos necesarios para que avance el juicio, tales como certificaciones, contratación de un escribano público, pedidos a oficinas públicas o privadas (que requieran un pago), viajes, gestión de documentos, traducciones, algún tributo aplicable, etc; sin perjuicio de que el CAJ realice todas las gestiones que fuesen necesarias para lograr su gratuidad. Esto incluye la obligación de iniciar un incidente de beneficios de litigar sin gastos cuando la persona debiera afrontar costos a los que se encuentra imposibilitado/a.

⁷ Con excepción del patrocinio realizado en casos de reparación histórica, en el marco del convenio suscripto en el Ministerio de Derechos Humanos y la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES).

La intervención de Patrocinio Jurídico

Cabe resaltar que antes de realizar cualquier gasto, el/la abogado/a deberá informárselo a la persona en forma previa, para que el/la consultante lo autorice, y luego deberá entregársele el comprobante del gasto realizado.

V.c. Obligaciones.



Por su parte, el/la consultante, posee las siguientes obligaciones:

- ❖ Mantener contacto y colaborar con su abogado o abogada, dándole la información o documentación que le pida
- ❖ Acercarse a firmar los escritos judiciales, en el plazo que se le indique
- ❖ Informar cualquier cambio de teléfono, correo electrónico o domicilio
- ❖ Pagar los gastos necesarios para que avance el juicio
- ❖ Informar oportunamente de cualquier novedad importante de su asunto o cambio de circunstancias
- ❖ Contactar regularmente al CAJ para conocer el estado de su asunto

En caso de incumplir con estos compromisos, el/la abogado/a podrá renunciar al patrocinio jurídico, informándose fehacientemente y con antelación suficiente. Es importante registrar correctamente en el SICAJ dicha circunstancia, pues ello conllevará la pérdida del derecho de la persona a acceder a este servicio gratuito por un CAJ en otra oportunidad.

La intervención de Patrocinio Jurídico

**ANEXOS DEL PROTOCOLO DE DERIVACIÓN A LA RED FEDERAL DE
PATROCINIO JURÍDICO GRATUITO**

<p>Protocolo de Derivación a Red Federal de Patrocinio Jurídico Anexo II – Informe de Derivación</p> <p>PP-01-DOC-08; Versión: 1; Fecha: 27-Feb-19</p>	 	<p>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación</p>
<p>I</p> <p><u>INFORME DE DERIVACION DE CASO A LA RED FEDERAL DE PATROCINIO JURÍDICO</u></p> <p>Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.</p>		
<p><u>I. DATOS DEL/DE LA CONSULTANTE</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Nombre:✓ Tipo y número de documento:✓ Fecha de nacimiento:✓ Estado Civil:✓ Hijos/as:✓ Domicilio:✓ Teléfono particular:✓ Teléfono celular:✓ Correo electrónico:✓ Condiciones especiales de la persona a tener en cuenta (de corresponder):		
<p><u>II. DETALLES DEL CASO A SER PATROCINADO</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hechos del caso / Contexto:• Derechos afectados:• Objeto de la Pretensión:• Demandados/as:• Indicar si el caso requiere de un abordaje urgente:• Indicar sobre la existencia y resultados de instancias de mediación comunitaria o negociaciones extrajudiciales:• Indicar sobre la existencia y resultados de reclamos promovidos en sede administrativa:		

La intervención de Patrocinio Jurídico

Protocolo de Derivación a
Red Federal de Patrocinio Jurídico
Anexo II – Informe de Derivación

PP-01-DOC-08; Versión: 1; Fecha: 27-Feb-19



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

III. EVALUACION DE LA ACCESIBILIDAD A LA JUSTICIA

Situación **General** del/de la Consultante que la coloca en una categoría estructural de dificultad en el acceso a la justicia

- Situación **Personal** del/la Consultante que constituye una condición de vulnerabilidad para ejercer autónomamente sus derechos y requiere la asistencia de la Red Federal

- Motivos por el cual el/la consultante no ha podido acceder a una institución u organismo estatal que pueda prestarle un servicio de patrocinio jurídico gratuito adecuado, o a servicios de la abogacía privada

La intervención de Patrocinio Jurídico

Protocolo de Derivación a
Red Federal de Patrocinio Jurídico
Anexo II – Informe de Derivación



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

PP-01-DOC-08; Versión: 1; Fecha: 27-Feb-19

IV. ABOGADAS/OS DEL CAJ INTERVINIENTES

- Nombre/s:
- Teléfono/s de contacto:
- Correo/s electrónico:

V. DOCUMENTACION ACOMPANADA

VI. DATOS ABOGADO/A ASIGNADO/A

- ❖ Abogada/o que patrocinará el caso:
- ❖ Teléfono de contacto:
- ❖ Dirección del estudio o lugar de atención:
- ❖ Correo electrónico:

La intervención de Patrocinio Jurídico

PP-01-DOC-10; Versión: 0; Fecha: 26-03-18

CARTA DE INFORMACION PARA EL/LA CONSULTANTE

Estimado/a Haga clic aquí para escribir texto:

Se le informa que se ha asignado un/a abogado/a para que lo/la patrocine judicialmente en relación con su problema Haga clic aquí para escribir texto.

Los datos del/de la abogado/a son:

- Nombre:
- Domicilio:
- Datos de contacto:

Este servicio es **GRATUITO**, lo que significa que Ud. no deberá pagar ninguna suma de dinero en concepto de honorarios profesionales, aportes previsionales del profesional y bonos o contribuciones al Colegio de Abogados. Tampoco se le cobrará los gastos de oficina, tales como fotocopias, impresiones, llamadas telefónicas o envíos de correo.

Sin embargo, Ud. quizá **SI** deba **ABONAR** algunos **GASTOS**, necesarios para que avance el juicio. Por ejemplo: certificaciones, contratación de un escribano público, pedidos a oficinas públicas o privadas (que requieran un pago), viajes, gestión de documentos, traducciones, etc. Antes de realizar cualquier gasto, el abogado o abogada deberá informárselo en forma previa, para que Ud. lo autorice.

Si el abogado o abogada le quisiera cobrar por sus servicios o tuviese alguna duda sobre los gastos que se le indiquen, podrá acercarse a este Centro Acceso a Justicia (o "CAJ"), donde se le indicará si es correcto o no.

Recuerde que tiene derecho a recibir **INFORMACION del JUICIO** y a **PEDIR** las **EXPLICACIONES** que quiera al abogado o abogada, en cualquier momento. Asimismo, puede pedir copias del expediente judicial. En caso de ser muchas copias, Ud. quizá deba pagar por ellas.

Tenga en cuenta, que puede llamar o acercarse a este **CAJ** para **PREGUNTAR** lo que desee o evacuar cualquier duda, sin importar lo simple que parezca. Esa es nuestra función.

Por su parte, Ud. se **COMPROMETE** a:

- ✓ Mantener contacto y colaborar con el abogado o abogada, dándole la información o documentación que le pida
- ✓ Acercarse a firmar los escritos judiciales, en el plazo que se le indique
- ✓ Informar cualquier cambio de teléfono, correo electrónico o domicilio
- ✓ Pagar los gastos necesarios para que avance el juicio
- ✓ Informar oportunamente de cualquier novedad importante de su asunto o cambio de circunstancias
- ✓ Contactar regularmente al CAJ para conocer el estado de su asunto

La intervención de Patrocinio Jurídico

PP-01-DOC-10; Versión: 0; Fecha: 26-03-18

En caso de incumplir con estos compromisos, el abogado o abogada podrá renunciar al patrocinio jurídico y usted perderá el derecho a acceder a este servicio gratuito en otra oportunidad.

Finalmente, se le hace saber que el abogado o abogada designado no depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, sino que ha sido asignado producto de un acuerdo entre este Ministerio y [Haga clic aquí para escribir texto.](#) [para que sea gratuito para Ud., pero manteniendo independencia.](#)

Por ello, en caso de que el abogado o abogada incumpliera con sus obligaciones, deberá informarlo a este CAJ para que se haga el reclamo correspondiente y se le asista a Ud. en la realización de las denuncias que correspondan.

Por medio del presente, Ud. manifiesta que acepta las condiciones del patrocinio jurídico que se señalan en el presente documento y se obliga a cumplir con los compromisos indicados. En caso de no hacerlo perderá la oportunidad de acceder a este servicio

[Haga clic aquí para escribir texto.](#), [Haga clic aquí para escribir una fecha.](#)

.....
(Firma Coordinador/a o responsable a cargo del asunto del CAJ)

Aclaración:

CAJ [Haga clic aquí para escribir texto.](#)

Domicilio: [Haga clic aquí para escribir texto.](#)


Horario de atención: [Haga clic aquí para escribir texto.](#)

Teléfono: [Haga clic aquí para escribir texto.](#)

.....
(Firma de la persona)


Aclaración:

La intervención de Patrocinio Jurídico



CENTRO DE
ACCESO
A JUSTICIA

Dirección Nacional de Promoción y
Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Protocolo de Derivación a Red Federal de Patrocinio Jurídico
Anexo - Informe Semestral del Estado del Expediente
PP-01-DOC-11; Versión: 1; Fecha: 26-02-19

INFORME SEMESTRAL DEL ESTADO DEL EXPEDIENTE

Fecha: Haga clic aquí para seleccionar una fecha.

I. DATOS DE LA PERSONA

- ✓ Nombre:
- ✓ Tipo y número de documento:

II. DATOS DEL EXPEDIENTE JUDICIAL

- Carátula:
- Organismo (Juzgado/Sala/etc.) interviniente:
- Fecha de presentación de inicio de la demanda (o contestación en caso de ser parte demandada):
- Estado:
- Movimiento relevantes de los último seis meses:
- Tramita beneficio de litigar sin gastos: Si
- No
- Estado:
- Problemáticas extrajudiciales identificadas y/o requerimiento especiales para el CAJ:

III. DECISIONES JUDICIALES TRASCEDENTES

- ❖ Transcribir las resoluciones judiciales relevantes que se hayan dictado en el semestre:



Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

TERCERA SECCIÓN



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación



TERCERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

PERFILES DE LOS/AS AGENTES DE LOS CAJ



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Perfiles de los/as agentes de los CAJ

I. INTRODUCCIÓN

La base de la organización del CAJ es el trabajo en equipo, para lo cual cada Centro debe contar con un grupo interdisciplinario de abogados/as, psicólogos/as, mediadores/as comunitarios/as, trabajadores/as sociales y personal administrativo/a, que trabaja con un propósito común y con actividades y funciones complementarias de acuerdo a sus saberes y destrezas.

El servicio adecuado dirigido a cada consultante consiste en brindar atención integral, con habilidades y fortalezas específicas de diferentes disciplinas que aportan distintas perspectivas, para actuar en forma conjunta o coordinada. El trabajo interdisciplinario y colaborativo constituye la identidad del CAJ.

En el presente documento se establecen los perfiles profesionales de cada integrante del equipo del CAJ y se brinda información básica de cada rol para su efectivo desempeño, a fin de orientar en sus funciones y requisitos, servir de fundamento para desarrollar procesos y procedimientos administrativos (tales como selección de personal, inducción a la entidad y al puesto de trabajo, capacitación y calificación de desempeño laboral, entre otros) y facilitar el establecimiento de indicadores de gestión y criterios de control interno.

El trabajo colaborativo e interdisciplinario

Los/as agentes del CAJ NO desarrollan su trabajo diario como “compartimentos estancos”, por el contrario, integran sus conocimientos y experiencias a fin de realizar un abordaje integral de la persona y brindar la mejor respuesta posible a sus necesidades. Para lograrlo, las responsabilidades de cada agente deben adaptarse a las necesidades del contexto y la intervención.

Así, por ejemplo, cada agente debiera poder brindar un asesoramiento básico en cuestiones legales poco complejas (siempre y cuando conozca la materia), o quien no sea psicólogo/a o trabajador/a social debe ser capaz de participar en un proceso de acompañamiento, cuando la situación lo requiera.

De esta forma, si bien en el presente documento se establecen los roles específicos de cada perfil, las necesidades del CAJ y las capacidades individuales de los/as agentes, previa validación de la Coordinación Regional, pueden dar lugar a la afinación del espectro de tareas y responsabilidades de cada agente.

Perfiles de los/as agentes de los CAJ

II. CONDICIONES INDISPENSABLES PARA LA LABOR EN UN CAJ

En atención a la situación de vulnerabilidad de la población a la cual está dirigida la labor de los CAJ y las características del servicio de atención legal primaria, todo/a agente de un CAJ debe expresar, como condición excluyente, las siguientes aptitudes:

- ❖ **Iniciativa.** Predisposición para emprender distintas acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo/a empuje, inspirados/as en la autorresponsabilidad y la autodirección.
- ❖ **Perspectiva de derechos humanos.**
- ❖ **Perspectiva de género.**
- ❖ **Enfoque diferencial para comprender y gestionar las condiciones de vulnerabilidad y sus interseccionalidades.**
- ❖ **Proactividad.** Habilidad para tomar rápidamente la iniciativa ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad.
- ❖ **Sensibilidad interpersonal y sensibilidad social.** Capacidad de transmitir a la persona consultante mensajes de acercamiento y entendimiento para dar una respuesta adecuada a su consulta
- ❖ **Capacidad de escucha y escucha activa.**
- ❖ **Empatía, buen trato y capacidad de contención.**
- ❖ **Análisis de problemas.** Capacidad para realizar un análisis profundo, completo y estructurado de una situación o problema hasta llegar a determinar las posibles causas y alternativas de solución de esa situación o dificultad.
- ❖ **Visión integral** de las diversas problemáticas planteadas por la persona o que surjan en relación a una consulta.
- ❖ **Decisión.** Ser capaz de tomar decisiones en forma activa, lo que implica optar entre varias alternativas de acción, eligiendo una y rechazando otras.
- ❖ **Trabajo en Equipo.** Capacidad de trabajar cooperativa y mancomunadamente, lo cual implica priorizar la misión institucional del CAJ frente a las visiones y opiniones individuales.
- ❖ **Dicción y habilidad la comunicación.** Que sepa adaptar el lenguaje al contexto de los/as consultantes.
- ❖ **Compromiso ético-institucional**

Asimismo, cabe destacar los conocimientos generales que son funcionales para cualquiera de estos puestos:

Perfiles de los/as agentes de los CAJ

❖ **Conocimientos Deseables**

- Relación con redes sociales locales y organizaciones de la sociedad civil en el lugar donde funciona el CAJ
- Formación en derechos humanos, violencia de género, consumo problemático y problemáticas sociales típicas de los territorios vulnerables
- Técnicas de organización y gestión comunitaria
- Conocimiento de Normas ISO
- Conocimiento de primeros auxilios
- Conocimientos sobre promoción de Derechos Humanos, de la organización estatal y gestión pública.
- Manejo de herramientas informáticas y digitales.

III. RESPONSABILIDADES GENERALES

Todos/as los/as agentes que formen parte de un Centro de Acceso a Justicia tienen las siguientes responsabilidades:

- ❖ Cumplir con los protocolos, procedimientos y directivas establecidas por la DNPFAJ.
- ❖ Cumplir con el “Compromiso con el Buen Servicio Público” vigente en la DNPFAJ.
- ❖ Cumplir la jornada de trabajo establecida.
- ❖ Cumplir los procedimientos y directivas relativas a la gestión de cuestiones de personal (licencias, certificaciones, etc.).
- ❖ Llevar adelante la gestión edilicia, logística y administrativa para el normal funcionamiento de la oficina del CAJ en sus sedes e itinerancias, de acuerdo a las directivas y procedimientos establecidos por la DNPFAJ.
- ❖ Conocer y aplicar la Política de Calidad establecida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- ❖ Participar en la instancia de planificación estratégica del CAJ¹.
- ❖ Adecuar sus tareas al Plan de Acción establecido por el CAJ y ejecutar las acciones necesarias para su cumplimiento.

¹ Para más información, ver documento sobre “Planificación Estratégica de los CAJ”

Perfiles de los/as agentes de los CAJ

- ❖ Participar en la elaboración y ejecución de itinerancias, articulaciones institucionales, actividades de empoderamiento legal comunitario y en las acciones de difusión del CAJ.
- ❖ Registrar las gestiones que realice en el marco de una Consulta en el Sistema Informático de los CAJ (SICAJ), conforme las pautas establecidas por la DNPFAJ².
- ❖ Participar de las capacitaciones, reuniones y encuentros pautados por la Coordinación regional o la DNPFAJ.
- ❖ Realizar los informes que sean requeridos por la Coordinación regional o la DNPFAJ.
- ❖ Promover el uso de métodos no adversariales de resolución de conflictos, conforme las alternativas presentes en el contexto local, tales como la mediación comunitaria.
- ❖ Contextualizar, reconocer y recorrer el territorio sobre el cual el CAJ tiene incidencia, especialmente aquellas zonas en situación de vulnerabilidad.
- ❖ Identificar demandas y necesidades sociales vinculadas al acceso a la justicia en la población de consultantes.

IV. LA LABOR DE LOS/AS ABOGADOS/AS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

Las responsabilidades específicas de un/a abogado/a son:

- ❖ Brindar información, orientación y asesoramiento en el marco del servicio de atención legal primaria integral prestado por el CAJ.
- ❖ Asistir a los/as consultantes en la promoción de procesos, reclamos o gestiones administrativas, facilitando su seguimiento y la confección de las presentaciones, notas, requerimientos, pedidos y formularios.
- ❖ Asistir a los/as consultantes en derivaciones a instituciones públicas o privadas y/o tribunales para garantizar su acceso y conocimiento de los procesos administrativos o judiciales en que estuviesen involucrados/as.
- ❖ Asistir a los/as consultantes en la resolución de sus problemas legales y/o para la obtención de un patrocinio jurídico gratuito o accesible.
- ❖ Brindar patrocinio jurídico gratuito conforme el alcance y procedimiento establecido por la DNPFAJ.

² Para más información, ver documento sobre el uso del SICAJ

Perfiles de los/as agentes de los CAJ

- ❖ Acompañar a los/as consultantes, en orden a su empoderamiento y auto reconocimiento como sujetos de derechos.
- ❖ Elaborar y participar en actividades de empoderamiento legal comunitario.

Se consideran pertinentes los siguientes requisitos y conocimientos para el puesto:

- ❖ **Básicos**
 - Título de Abogado/a
3 (tres) años de experiencia en la profesión.
- ❖ **Deseables**
 - Estudios de posgrado y formación vinculadas a Derechos Humanos, Familia, Niñez, Género, Discapacidad, Discriminación, Derecho Administrativo o Derecho Constitucional, Derecho de los Pueblos Indígenas, discapacidad, seguridad social, Derecho del consumidor o familia o problemáticas típicas de los territorios vulnerables.
 - 2 (dos) años de experiencia en trabajos comunitarios con poblaciones vulnerables.
 - Matrícula habilitante.

V. LA LABOR DE LOS/AS TRABAJADORES/AS SOCIALES EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

Las responsabilidades específicas de un/a trabajador/a Social son:

- ❖ Brindar información, orientación y asesoramiento en el marco del servicio de atención legal primaria integral prestado por el CAJ.
- ❖ Asistir a los/as consultantes en trámites administrativos relativos a prestaciones sociales, facilitando su seguimiento y la confección de las presentaciones, notas, requerimientos, pedidos y formularios.
- ❖ Asistir los/as consultantes en derivaciones a instituciones públicas o privadas para garantizar su acceso y conocimiento de los procesos administrativos en que estuviesen involucrados/as.
- ❖ Acompañar a los/as consultantes, en orden a su empoderamiento y auto reconocimiento como sujetos de derechos.
- ❖ Identificar demandas familiares y comunitarias, vinculadas al acceso a la justicia.
- ❖ Elaborar y participar de actividades de empoderamiento legal comunitario.

Perfiles de los/as agentes de los CAJ

Se consideran pertinentes los siguientes requisitos y conocimientos para el puesto:

❖ Básicos

- Título de Licenciado/a en Trabajo Social.
- 3 (tres) años de experiencia en la profesión.

❖ Deseables

- ❖ Estudios de posgrado vinculados a la atención comunitaria y promoción de Derechos Humanos, violencia de género, niñez o adolescencia, consumo problemático o problemáticas de los territorios vulnerables.
- ❖ 2 (dos) años de experiencia en trabajos comunitarios con poblaciones vulnerables.
- ❖ Matrícula habilitante.

VI. LA LABOR DE LOS/AS PSICOLOGOS/AS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

Las responsabilidades específicas de un/a psicólogo/a son:

- ❖ Brindar información, orientación y asesoramiento en el marco del servicio de atención legal primaria integral prestado por el CAJ.
- ❖ Asistir los/as consultantes en derivaciones a instituciones públicas o privadas para garantizar su acceso y conocimiento de los procesos administrativos en que estuviesen involucrados/as.
- ❖ Acompañar a los/as consultantes, en orden a su empoderamiento y auto reconocimiento como sujetos de derechos.
- ❖ Diseñar e implementar dispositivos grupales para el abordaje específico de grupos prevalentes o sobre problemáticas prevalentes en el territorio.
- ❖ Elaborar y participar en actividades de empoderamiento legal comunitario.

Se consideran pertinentes los siguientes requisitos y conocimientos para el puesto:

❖ Básicos

- Título de Licenciado en Psicología o Psicología Social.
- 3 (tres) años de experiencia en la profesión.

Perfiles de los/as agentes de los CAJ

❖ Deseables

- 2 (dos) años de experiencia en trabajo comunitario con poblaciones vulnerables.
- Estudios de posgrado vinculados a la Psicología Social o Comunitaria
- Formación en psicología social, comunitaria, legal, formación en violencia de género o problemáticas típicas de los territorios vulnerables.
- Matrícula habilitante.

VII. LA LABOR DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

Las responsabilidades específicas de un/a administrativo/a son:

- ❖ Brindar información, orientación y asesoramiento en el marco del servicio de atención legal primaria integral prestado por el CAJ.
- ❖ Asistir los/as consultantes en derivaciones a instituciones públicas o privadas para garantizar su acceso y conocimiento de los procesos administrativos en que estuviesen involucrados/as.
- ❖ Realizar la recepción de consultantes y posterior asignación al/a la profesional correspondiente del CAJ, de acuerdo a la problemática planteada.
- ❖ Asistir a los/as Profesionales del CAJ en las tareas que requieran.
- ❖ Asistir al/a la Coordinador/a para el cumplimiento de las responsabilidades administrativas específicas que se encuentran a su cargo.
- ❖ Participar en las actividades de empoderamiento legal comunitario.

Se consideran pertinentes los siguientes requisitos y conocimientos para el puesto:

❖ Básicos

- Educación obligatoria completa.

❖ Deseables

- Estudio terciario u universitario que potencie las habilidades requeridas por el Servicio de atención legal primaria brindado por los CAJ, tales como Comunicación, Sociología, Antropología o Recursos Humanos, entre otros.
- 2 (dos) años de experiencia en trabajo comunitario.
- Manejo de herramientas informativas, de diseño y comunicación.

Perfiles de los/as agentes de los CAJ

- Formación en sistemas informáticos

VIII. LA LABOR DE LOS/AS MEDIADORES/AS COMUNITARIOS/AS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

Los/as mediadores/as comunitarios/as tienen la particularidad de cumplir un doble rol en el CAJ, por un lado el propio de su perfil o profesión, con todas las responsabilidades que conlleva, y por el otro aquellas correspondientes a esta especialidad. A continuación, se presentan las responsabilidades específicas del rol de mediador/a comunitario/s:

- ❖ Identificar las partes del conflicto, considerando sus relaciones e inserciones comunitarias. Realizar la convocatoria a las mediaciones.
- ❖ Llevar adelante el proceso de mediación, ejercer su conducción con cordialidad, empatía e imparcialidad respecto de las partes, asegurando su participación igualitaria.
- ❖ Realizar un seguimiento de las mediaciones: prosecución del conflicto, efectos en la relación entre partes, cumplimiento de acuerdos y recurrencia de disputas.
- ❖ Observar los estándares éticos de mediadores consensuados a nivel nacional e internacional.
- ❖ Identificar conflictos grupales o multipartes en la comunidad, que puedan abordarse mediante métodos de resolución cooperativa de conflictos para ser derivados u orientados.

Se consideran pertinentes los siguientes requisitos y conocimientos para el puesto:

- ❖ **Básicos**
 - Finalización del curso de capacitación básica de Mediación comunitaria (60 horas) homologado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación o por autoridad provincial competente.
- ❖ **Deseables**
 - Formación en servicio: participar de supervisiones, ateneos y espacios de reflexión sobre la práctica.



TERCERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LA COORDINACIÓN DE LOS CAJ



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La Coordinación de los CAJ

I. LA TRASCENDENCIA DE LA COORDINACION DEL CAJ

El desarrollo de la política pública de acceso a la justicia requiere que los CAJ fortalezcan constantemente sus capacidades institucionales, su inserción comunitaria y la calidad de la atención para hacer efectivos los derechos de los sectores más vulnerables la población.

Esta tarea es un proceso en permanente construcción que se plasma en el trabajo cotidiano, de conformidad con las características particulares de cada región del país y de cada grupo poblacional. Por ello, cada CAJ debe tener el grado de autonomía necesaria para establecer la forma más adecuada en que el servicio debe ser realizado a fin de cumplir efectivamente su misión institucional.

Los/as coordinares/as de cada Centro de Acceso a Justicia son los/as principales responsables de garantizar que este proceso de fortalecimiento y adaptación continua sea desarrollado, en estrecha colaboración con la Coordinación Regional y en base a los lineamientos y procedimientos establecidos por la DNPFAJ.

Así, la tarea de coordinación requiere una visión amplia y estratégica del territorio, de los servicios que ofrece el CAJ y su inserción en la comunidad y en el ambiente institucional local, de acuerdo a sus particularidades. El conocimiento específico del lugar resulta imprescindible para garantizar la atención legal primaria y debe permitir identificar problemáticas, organismos, actores de la sociedad civil, instituciones y cualquier otro dato relevante para delinear la forma de trabajo específica en ese lugar.

Esto sólo puede ser alcanzado mediante un fuerte anclaje y trabajo territorial, con el objeto de tomar conocimiento de las necesidades jurídicas insatisfechas propias de ese territorio, acompañado de un trabajo comunicacional definido específicamente para esa realidad.

En este sentido, la coordinación del CAJ debe orientar el trabajo de todos/as los/as agentes que conforman el equipo hacia estos objetivos. Debe tener una visión global de la función del CAJ, que le permita proyectar formas y mecánicas de adecuadas para realizar la misión institucional, más allá de la respuesta inmediata y cotidiana a la consulta.

La Coordinación de los CAJ

II. FUNCIONES ESPECIFICAS DE LA COORDINACION DEL CAJ

La tarea de coordinación no reemplaza a aquellas que se corresponden con el rol profesional que posea el/la coordinador/a del CAJ. Es decir, además de tener que llevar adelante las tareas propias de su rol, deberá cumplir con las específicas que demanda la coordinación del CAJ. La coordinación del CAJ implica más y no menos tareas que las del rol profesional.

Las funciones específicas de la Coordinación del CAJ son las siguientes:

- ❖ Conocer y asegurar el conocimiento de los/as restantes miembros del equipo de los manuales, procedimiento y documentos de trabajo confeccionados por la DNPFAJ.
- ❖ Asegurar la organización adecuada en la prestación del servicio de atención legal primaria de los CAJ y el funcionamiento del equipo de trabajo.
- ❖ Coordinar la ejecución de las políticas, procesos, planes, programas y proyectos establecidos por la Dirección Nacional de Acceso a la Justicia para el servicio de atención legal primaria y adelantar las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento en la zona de su competencia.
- ❖ Coordinar y supervisar las articulaciones institucionales con las entidades públicas o privadas y las organizaciones de la sociedad civil de la región de su competencia, que optimicen el desarrollo de los objetivos institucionales.
- ❖ Coordinar y supervisar los casos que requieran derivación a la Red Federal de Patrocinio Jurídico, asegurando su seguimiento y cooperación con los/as abogados/as intervinientes.
- ❖ Coordinar las instancias de planificación estratégica semestrales, garantizando el cumplimiento de las formas y plazos establecidos.
- ❖ Elaborar los informes y estadísticas del Centro de Acceso a Justicia solicitados por la Dirección Nacional y/o la Coordinación Regional.

La Coordinación de los CAJ

- ❖ Identificar conflictos entre los/as agentes del CAJ o deficiencias en la prestación del servicio, adoptando las medidas necesarias para su superación, en comunicación con la Coordinación Regional.
- ❖ Promover el trabajo interdisciplinario y en equipo del CAJ a su cargo, respetando las competencias particulares de cada integrante, a través de reuniones de trabajo y estrategias de atención de las diferentes problemáticas y casos particulares.
- ❖ Garantizar la realización de reuniones de equipo periódicas con el objeto de promover la planificación del trabajo del CAJ y generar instancias de abordaje interdisciplinario para abordar los casos más complejos.
- ❖ Velar por el cumplimiento de la Política de Calidad establecida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir los compromisos con el buen servicio público adoptado por la red de Centros de Acceso a Justicia.
- ❖ Controlar y fomentar el correcto registro de todas las consultas y actividades en el Sistema Informático de los CAJ (SICAJ).
- ❖ Efectuar el control de la asistencia y licencias de los/as agentes del CAJ.
- ❖ Seleccionar al personal para participar de las capacitaciones organizadas por la Dirección.
- ❖ Ejercer el control y cuidado del patrimonio correspondiente al CAJ.
- ❖ Gestionar la realización de obras de mantenimiento o mejoras edilicias necesarias y asegurar la provisión de equipamiento, servicios e insumos, siendo el responsable de la identificación de las necesidades de la oficina a fin de garantizar su preservación y garantizar la atención adecuada de consultantes. Esta tarea incluye la obtención de los presupuestos solicitados por la DNPFAJ, la prestación de servicios o la adquisición de insumos y bienes.
- ❖ Realizar el envío de documentación a la sede de la DNPFAJ, tales como recibos de sueldos, licencias, presupuestos, notas de pedido de reintegro, entre otras.

III. LIDERAZGO EN LA ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El liderazgo en la coordinación cumple un rol fundamental para impulsar el trabajo interdisciplinario como potenciador de la contribución de cada uno/a de sus integrantes a la misión institucional del CAJ y el desarrollo de los objetivos propuestos, de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y experiencias.

El liderazgo así concebido, consiste en la capacidad de generar consensos y de garantizar la participación activa de cada uno/a de los/as agentes del CAJ, logrando el compromiso conjunto hacia la misión y la visión institucional en un contexto de cambio permanente. Para lograr efectividad en el trabajo, este liderazgo requiere mantener una visión integral y asegurarse que lo importante no quede relegado por las urgencias de cada momento, manteniendo siempre las cosas en perspectiva de largo plazo.

El modelo de Coordinación de un CAJ excluye a la figura de liderazgo autoritario, que da órdenes y los/as otros/as las aceptan sin posibilidad de diálogo; y también se descarta la figura de líder ausente, que no interviene, ni da órdenes, ni propicia la participación, dejando hacer y pasando las cosas por alto.

En este plano, son igualmente deficientes los equipos en los cuales prima la voz de una sola de las personas, como aquellos en los cuales prima el desconcierto o desorden por no tener claridad acerca de la misión y los objetivos que se persiguen, así como de las reglas básicas de funcionamiento y trabajo. Es responsabilidad primaria de la Coordinación del CAJ evitar cualquiera de estas circunstancias. Por el contrario, debe desarrollar la habilidad de reconocer las fortalezas y las debilidades de cada una de las personas del equipo, dirigir la construcción colectiva de los procesos y decisiones y, fundamentalmente, no utilizar su posición para imponer sus preferencias sin que se basen en razones públicas.

En este proceso de construcción colectiva, la persona que esté a cargo de coordinar el grupo cumple un rol fundamental, entre otras cosas porque la dinámica propia de esta forma de trabajo reemplaza a las visiones jerárquicas tradicionales. Dado que el objetivo es generar espacios de discusión y elaboración colectiva de contenidos en un plano de igualdad entre los/as agentes de un CAJ, la persona a que lidere el grupo debe tener una flexibilidad que permita la inclusión de todas las miradas y la claridad suficiente para mantener el rumbo.

La Coordinación de los CAJ

Por ello, la coordinación del CAJ debe contar con mecanismos de retroalimentación mutua y permanente con el equipo de trabajo y con cada uno/a de sus integrantes en particular. La retroalimentación es clave para el buen funcionamiento del equipo y su motivación, mejora el desempeño y la satisfacción de sus integrantes reconociendo los avances realizados y entendiendo, también, que siempre hay cosas que se pueden aprender y mejorar.

En este sentido, la ausencia de información o la desinformación puede ser muy perjudicial para el equipo de trabajo, por lo que el rol de Coordinación demanda transmitir en forma correcta, clara y precisa todas las indicaciones, alertas o novedades que transmita la Coordinación Regional u otras áreas de la DNPFJA (conforme sus funciones específicas).

Para todo ello es necesario promover un proceso de comunicación constante, fluido, honesto y horizontal entre todo el equipo de trabajo y generar espacios participativos para el análisis y la reflexión colectiva. La diversidad de personalidades, actitudes y creencias es un reto dentro de las actividades del equipo de trabajo y un desafío para la coordinación del equipo, que puede ser la causa de muchos conflictos, o bien un potencial de cambios positivos y avances significativos.

En este sentido, será su responsabilidad organizar reuniones de equipo en forma periódica para, entre otras cuestiones, profundizar el trabajo conjunto, el análisis de consultas complejas que requieran la definición de una estrategia, promover el diálogo sobre el funcionamiento del equipo de trabajo y otras estrategias tendientes a mejorar el clima laboral.

ASPECTOS DE LIDERAZGO EN LA GESTION INTERNA DEL CAJ

- Cumplimiento del horario y presentismo
- Dinámica de respeto y buen trato entre los/as integrantes del equipo
- Equidad en el reparto de cargas administrativas y burocráticas, evitando los estereotipos.

ASEPECTOS DE LIDERAZGO EN LA ATENCION DE CONSULTANTES

- Buen trato a los/as consultantes y buena actitud de servicio
- Transparencia e integridad en el servicio, de acuerdo a los Compromisos con el Buen Servicio Público

La Coordinación de los CAJ

IV. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La coordinación del CAJ también implica una responsabilidad primaria en la gestión administrativa del Centro, ya que las tareas sustantivas y la actividad administrativa son procesos interdependientes que se complementan en forma constante.

El éxito del servicio, en definitiva, radica en el diálogo fluido y activo entre las actividades de contenido sustantivo y los procesos administrativos. En este sentido, la coordinación no puede desentenderse de la gestión administrativa, ya que posee la función primordial de control y gestión administrativa de la oficina. Ello, sin perjuicio de la obligación de todos/as los/as agentes de colaborar en esta tarea a requerimiento de la Coordinación del CAJ.

Es responsabilidad primaria de la Coordinación del CAJ asegurar que el centro mantenga las condiciones edilicias, de orden y limpieza necesarias para garantizar el mejor servicio de atención posible.

Para ello, deberá coordinar las acciones necesarias para resolver todos aquellos aspectos que se encuentran al alcance del equipo. Asimismo, deberá alertar de los problemas u oportunidades de mejora existentes y formular los requerimientos necesarios a la DNPFAJ, de conformidad con los procedimientos administrativos estipulados, los cuales deben ser conocidos y respetados por quien ejerza el rol de coordinación.

Esto se plasma esencialmente en las obras de mantenimiento o mejoras edilicias y en la provisión de equipamiento, servicios e insumos, debido a que al tratarse de una política federal y descentralizada aquella no puede ser realizada integralmente por la Coordinación Institucional de la DNPFAJ, resultando fundamental que cada CAJ realice en las gestiones necesarias en su localidad y, a la vez, identifique con antelación suficiente sus necesidades.

En este marco, también es importante que la coordinación garantice que la organización de la oficina asegure que el servicio de atención legal primaria sea efectivo y ordenado, teniendo en consideración la atención al público, la realización de itinerancias, operativos, actividades de empoderamiento legal comunitario y/o cualquier otra actividad prevista por el equipo.

La Coordinación de los CAJ

De la misma forma, resulta importante coordinar la solicitud de licencias entre los/as integrantes del equipo del CAJ, de manera tal que se pueda dar respuesta a las necesidades de cada persona y a la vez, se cubran las necesidades del servicio, teniendo en consideración las condiciones contractuales de cada integrante, el flujo de trabajo durante ese período y la cantidad de personal disponible, entre otras circunstancias.

Si bien este trabajo puede no ser visible para los/as consultantes y los actores territoriales que interactúan con el CAJ, el impacto que tiene en el servicio resulta tan trascendental como el sustantivo que realice cada agente. Por ello, se requiere de una gestión dinámica y expedita y donde cada proceso sea transparente.

V. RELACION CON LA COORDINACIÓN REGIONAL

Para el éxito en la Coordinación de un Centro de Acceso a Justicia es esencial que exista una buena comunicación e interacción con la Coordinación Regional, en tanto uno/a posee el conocimiento específico del territorio y sus necesidades particulares y el/la otro/a mantiene una visión más amplia sobre la política de acceso a la justicia en general por su interacción con diferentes CAJ, con otras regiones y con la DNPFJA.

Por ello, es obligación de todo/a coordinador/a de un CAJ:

- ❖ Mantener un diálogo fluido con la Coordinación Regional para intercambiar novedades, perspectivas o sugerencias.
- ❖ Informar ante cada evento o situación de conflicto entre los/as agentes del CAJ que pudiera afectar al servicio de acceso a la justicia. Esto incluye el incumplimiento de las obligaciones que aquellos/as tuvieran a su cargo.
- ❖ Involucrar activamente a la Coordinación Regional en cada instancia de planificación.
- ❖ Mantener constante actualización sobre la evolución de las relaciones institucionales del CAJ.
- ❖ Requerir auxilio para la atención de consultas que no sepan cómo ser evacuadas adecuadamente por los/as agentes del CAJ. Incluso, se sugiere que

La Coordinación de los CAJ

ante consultas complejas se requiera la mirada de la Coordinación Regional a fin de evaluar en forma conjunta las diferentes alternativas para su abordaje.

- ❖ Alertar sobre amenazas que pudieran afectar a la inserción comunitaria del CAJ.
- ❖ Informar sobre situaciones relevantes de infraestructura, servicios o seguridad.
- ❖ Elevar problemas que hubieran aparecido con algún área de la DNPFJ para asegurar que la intervención de la Coordinación Regional pueda aclararlas y colaborar a su superación.

VI. PERFIL PROFESIONAL Y HUMANO

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el ejercicio de la coordinación va más allá de la profesión de una persona, pues se requieren no sólo las cualidades mencionadas en el apartado anterior, sino también las habilidades adquiridas con la experiencia y los rasgos de personalidad específicos.

Por ello, si bien la esencia de un CAJ es la de brindar el servicio de atención legal primaria, no es una condición necesaria que la coordinación del CAJ sea ejercida por una persona de profesión abogado/a. Cualquier otro/a agente podría ser coordinador/a si reúne todas las cualidades y habilidades requeridas para ese rol.

Entre estas cualidades y habilidades se pueden mencionar las siguientes:

- ❖ **Confianza** en sí mismo.
- ❖ **Trabajo en equipo.** Trabajar en cooperación con otras personas y facilitar la comprensión y apreciación de perspectivas diferentes y opuestas sobre un mismo problema.
- ❖ **Adaptabilidad.** Habilidad para ajustarse y trabajar en diversas situaciones, con varias personas o en grupo.
- ❖ **Aprendizaje continuo.** Interés por asimilar y aplicar constantemente nuevos conocimientos para el crecimiento personal y organizacional.

La Coordinación de los CAJ

- ❖ Perspectiva de género.
- ❖ Enfoque diferencial para comprender y gestionar las condiciones de vulnerabilidad y sus interseccionalidades.
- ❖ **Compromiso hacia la política pública de acceso a la justicia.** Disposición y promoción de las necesidades, prioridades y metas organizacionales, dándoles prioridad sobre sus preferencias personales.
- ❖ **Visión Republicana.** Respeto a los principios republicanos de publicidad de los actos de gobierno, derecho a peticionar a las autoridades y responsabilidad institucional.
- ❖ **Comunicación.** Habilidad para relacionarse de manera adecuada con las demás personas, por medio del lenguaje verbal y no verbal, produciendo reacciones positivas frente a lo que se quiere transmitir. Requiere capacidad para escuchar las opiniones de los/as demás y actuar frente a ellas de manera apropiada.
- ❖ **Desarrollo de otras personas.** Capacidad y disposición para fomentar el aprendizaje y el desarrollo humano de otras personas, mediante un nivel apropiado de análisis de necesidades.
- ❖ **Innovación.** Capacidad de generar ideas novedosas, que permitan desarrollar nuevos procedimientos o servicios que hagan más efectiva la labor del CAJ.
- ❖ **Motivación de Logro.** Interés por trabajar bien y alcanzar la excelencia, que se manifieste en conductas observables, tales como el desempeño personal, la orientación a resultados, el desempeño de otros o metas que implican un desafío personal (innovación).
- ❖ **Negociación y manejo de conflictos.** Habilidad para manejar situaciones conflictivas y llegar a acuerdos.
- ❖ **Planificación.** Capacidad para planear integralmente y valorar las implicaciones de las decisiones a mediano y largo plazo.



Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

La Coordinación de los CAJ

- ❖ **Relaciones Públicas.** Habilidad para identificar y mantener contacto frecuente con personas e instituciones que contribuyan a la efectividad de los objetivos del CAJ.



TERCERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LAS COORDINACIONES REGIONALES



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Las Coordinaciones Regionales

I. EL ROL DE LA COORDINACIÓN REGIONAL

La tarea de Coordinación Regional consiste en orientar, facilitar y supervisar la implementación de la política pública de acceso a la justicia en los Centros de Acceso a Justicia de las diferentes regiones del país, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la DNPFAJ.

Esto conlleva la responsabilidad directa de lograr que cada CAJ a su cargo cumpla con tales lineamientos y con los objetivos de desarrollo institucional, logrando la prestación de un servicio de acceso a la justicia efectivo y de excelencia.

Asimismo, la Coordinación Regional ejerce la representación institucional de la DNPFAJ a su cargo, ante organismos estatales e instituciones vinculadas a temáticas relacionadas al acceso a la justicia en la región. Ello, sin perjuicio de la representación que en cada territorio particular ejercerá la coordinación del CAJ.

La definición de la cantidad de Coordinaciones Regionales, así como su distribución, corresponde a la DNPFAJ. En general, resulta pertinente una asignación de entre siete y diez CAJ a cada Coordinación Regional

Como política pública descentralizada y federal, en territorios que poseen diferentes particularidades geográficas, sociales y culturales, cada CAJ se encuentra obligado a adoptar estrategias y acciones específicas que garanticen su efectividad en la comunidad a la cual su servicio está dirigido. Pero a la vez, la DNPFAJ debe ser capaz de recoger y reconocer esas particulares, de modo tal que los lineamientos generales puedan materializarse en cada territorio y sean efectivos para producir en continuo progreso de la política pública que se centre verdaderamente en las personas.

Los Centros de Acceso a Justicia no funcionan en forma aislada, conforman una Red Nacional de Acceso a la Justicia con una identidad y desarrollo institucional uniforme y determinado, constituyéndose así en una herramienta efectiva para resolver las necesidades legales de la población destinataria, independientemente del lugar donde se emplacen. Al mismo tiempo, este principio de territorialidad supone la superación de obstáculos organizativos y de comunicación interna que permitan lograr esa identidad y funcionamiento común. Las coordinaciones regionales son los modos de conexión de esa red.

Las Coordinaciones Regionales

II. RESPONSABILIDADES PRIMARIAS DE LA COORDINACION REGIONAL

Para alcanzar los objetivos primarios que componen su tarea, la Coordinación Regional tiene tres dimensiones de responsabilidad: Ante los CAJ, para con su región en conjunto, y frente a la DNPFAJ.

II.a. Responsabilidades relativas a Cada Centro de Acceso a Justicia a su cargo

- ❖ Orientar y supervisar la implementación de la política pública de acceso a la justicia en los Centros de Acceso a Justicia de la región de su competencia, de acuerdo a los lineamientos de la DNPFAJ.
- ❖ Efectuar visitas periódicas a todos los CAJ a fin de realizar una supervisión directa de su labor y mantener reuniones individuales y grupales con sus agentes.
- ❖ Brindar asistencia para la resolución de consultas complejas cuando los/as agentes del CAJ identifiquen obstáculos para su abordaje.
- ❖ Colaborar y promover el desarrollo de articulaciones institucionales por parte de cada Centro de Acceso a Justicia, en forma complementaria con su Coordinación.
- ❖ Supervisar el cumplimiento de las responsabilidades profesionales y obligaciones laborales y administrativas de cada agente.
- ❖ Intervenir para lograr la superación de los conflictos laborales que existieran entre los/as agentes de un CAJ.
- ❖ Mantener un seguimiento del cumplimiento de los objetivos de desarrollo institucional, adoptando las medidas necesarias e interviniendo en cuanto fuese necesario para que los CAJ avancen hacia ellos.
- ❖ Participar activamente en la instancia semestral de Planificación Estratégica de cada CAJ, de acuerdo con la metodología establecida por la DNPFAJ, y dar seguimiento a la implementación de las acciones proyectadas y a la presentación de los informes bimensuales.
- ❖ Supervisar la correcta registración de información en el SICAJ.
- ❖ Funcionar como enlace entre los Centros de Acceso a Justicia y las diferentes áreas de la DNPFAJ a través de canales de comunicación efectivos para dar respuestas a las demandas técnicas y administrativas relacionadas con el servicio.

Las Coordinaciones Regionales

II.b. Responsabilidades relativas a su región

- ❖ Ejercer la representación a la Política Pública de Acceso a la Justicia en su Región ante organismos estatales (nacionales, provinciales o municipales), instituciones privadas y organizaciones de la sociedad civil.
- ❖ Promover la construcción y desarrollo de relaciones institucionales de articulación con entidades públicas o privadas en la región de su competencia, con la finalidad de optimizar el desarrollo de los objetivos y metas misionales e institucionales en la región.
- ❖ Promover políticas de acceso a la justicia en su territorio, consolidando a los CAJ como referentes en la materia.
- ❖ Identificar problemáticas comunes de los Centros de Acceso a Justicia de la región a su cargo con la finalidad de potenciar resultados, orientar la capacitación y formación de los/as agentes, así como establecer estrategias conjuntas de trabajo.
- ❖ Promover la coordinación y articulación de los Centros de Acceso a Justicia de la región a su cargo con la finalidad de compartir experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- ❖ Participar activamente en la decisión y ejecución de los procesos de apertura, mudanza o refacción de los CAJ; de conformidad con las solicitudes y especificaciones indicadas por la DNPFAJ.

II.c. Responsabilidades ante la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia

- ❖ Conocer y asegurar el cumplimiento de los procedimientos, manuales y protocolos establecidos por la DNPFAJ.
- ❖ Elevar a la DNPFAJ los hallazgos, necesidades y evaluaciones realizadas en la región a su cargo; participando en la producción de documentos, informes de gestión o cualquier otra herramienta que permita consolidar y ampliar la Política Pública de Acceso a la Justicia.
- ❖ Rendir cuentas a la DNPFAJ respecto del desempeño de los CAJ de su región, efectuando los diagnósticos y análisis necesarios que permitan adoptar decisiones basadas en evidencia.
- ❖ Participar y/o coordinar actividades o visitas institucionales de autoridades del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos o de otras agencias u organizaciones de la sociedad civil, cuando así se lo requiera.
- ❖ Participar de las reuniones de Coordinaciones Regionales de todo el país.

Las Coordinaciones Regionales

- ❖ Elaborar los informes y estadísticas que fuesen solicitados por la DNPFAJ.
- ❖ Entrevistar y evaluar a los/as candidatos a incorporarse a un Centro de Acceso a Justicia.

EXCLUSIVIDAD EN LA FUNCION DE COORDINACION REGIONAL

Debido a la trascendencia de su función y la demanda que ella puede generar, la Coordinación Regional tendrá dedicación exclusiva para esta tarea, por lo que NO tendrá obligación alguna relativa a la atención de consultantes ni a cualquier otra labor cotidiana y habitual relacionada al servicio de atención de los Centros de Acceso a Justicia.

III. CONDICIONES INDISPENSABLES PARA LA LABOR DE COORDINACION REGIONAL

De acuerdo a lo expuesto, el tipo de liderazgo requerido y el rol institucional ejercido por cada Coordinador/a Regional a cargo demanda experiencia, conocimientos y habilidades específicas, para el ejercicio satisfactorio de su tarea.

III.a. Conocimientos y experiencia necesarios.

❖ Requisitos Excluyentes

- Título universitario en profesiones de las ciencias sociales (abogado/a, sociólogo/a, trabajador/a social, etc.) con cinco (5) años de experiencia en el ejercicio de la profesión.
- Experiencia laboral mínima de tres (3) años en temáticas vinculadas a la promoción de Derechos Humanos, acceso a la justicia y/o ministerios públicos.

❖ Antecedentes Deseables

- Formación de posgrado en temáticas de derechos humanos, acceso a la justicia o afines.
- Ejercicio de la docencia en nivel universitario.
- Conocimientos sobre organización estatal y gestión pública.
- Conocimiento de procedimientos de calidad y Normas ISO.
- Experiencia de trabajo comunitario, especialmente en temas de empoderamiento jurídico.

III.b. Habilidades y rasgos personales.

- ❖ **Perspectiva de Derechos Humanos.** Poseer un enfoque basado en los derechos, entendiendo la política pública como un sistema por el cual se crean oportunidades y fortalece la equidad y la integración social, y se promueve la autonomía de las personas como agentes principales de su propio desarrollo y la vigencia efectiva de los Derechos Humanos.
- ❖ **Perspectiva de género.**
- ❖ **Enfoque diferencial para comprender y gestionar las condiciones de vulnerabilidad y sus interseccionalidades.**
- ❖ **Trabajo en Equipo y compromiso ético-institucional.** Capacidad de trabajar de manera colaborativa, priorizando los objetivos, principios institucionales y lineamientos generales de la Política Pública de Acceso a la Justicia.
- ❖ **Aprendizaje continuo y predisposición al cambio.** Interés por asimilar y aplicar constantemente nuevos conocimientos para el crecimiento personal y organizacional. Debe tener la capacidad de revisar las prácticas propias, cuestionándolas y adquiriendo nuevas perspectivas y enfoques que sean capaces de transformarlas.
- ❖ **Capacidad analítica.** Capacidad para realizar análisis integrales y estructurados de las diversas problemáticas con el objeto de determinar sus posibles causas y las diferentes alternativas de solución.
- ❖ **Planificación.** Capacidad para planificar integralmente y valorar las implicaciones de las decisiones a mediano y largo plazo.
- ❖ **Iniciativa.** Debe tener la capacidad de promover distintas acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, inspirados en la autorresponsabilidad y la autodirección.
- ❖ **Innovación:** Capacidad de generar ideas novedosas, que permitan desarrollar nuevos procedimientos o servicios que hagan más efectiva la labor de los CAJ de la región a su cargo.
- ❖ **Motivación de Logro.** Interés por alcanzar la excelencia, que se manifieste en conductas observables, tales como el desempeño personal, la orientación a resultados, el desempeño de los CAJ a su cargo y la imposición de metas que impliquen nuevos desafíos.
- ❖ **Negociación y manejo de conflictos.** Habilidad para manejar situaciones conflictivas y llegar a acuerdos.
- ❖ **Articulación Institucional.** Habilidad para identificar y mantener contacto frecuente con personas e instituciones que contribuyan a la efectividad de los

Las Coordinaciones Regionales

objetivos de los CAJ de su región y a la institucionalización y desarrollo de la Política Pública de Acceso a la Justicia.

- ❖ **Empatía, escucha activa, buen trato y capacidad de contención.** Habilidad para relacionarse con las personas a través del lenguaje verbal y no verbal con el objeto de obtener respuestas positivas en un clima de respeto. Requiere la capacidad de escuchar otras opiniones en forma abierta y poseer predisposición a un verdadero intercambio de ideas.
- ❖ **Decisión.** Capacidad de tomar decisiones en forma activa, lo que implica optar entre varias alternativas de acción, eligiendo una y rechazando otras.
- ❖ **Adaptabilidad.** Habilidad para ajustarse y trabajar en diversas situaciones, con varias personas y grupos de trabajo.
- ❖ **Desarrollo de otras personas.** Capacidad y disposición para fomentar el aprendizaje y el desarrollo humano de los/as agentes de los CAJ, mediante un nivel apropiado de análisis de sus necesidades y capacidades.

IV. LA TAREA DE SUPERVISION DE LA LABOR DE LOS CAJ

La tarea de supervisión consiste en conocer el funcionamiento de cada CAJ, evalúa el servicio brindado de acuerdo a los lineamientos de la Dirección Nacional de Acceso a la Justicia, y adoptar las medidas y acciones necesarias para lograr que cada CAJ supere los desafíos u obstáculos que se identifiquen.

Esta labor requiere de un involucramiento activo y permanente de la Coordinación Regional, para constituirse en un catalizador de cambios y no en un mero “espectador” de la “historia” de los CAJ bajo su supervisión. El/la Coordinador/a Regional es el/la principal responsable del cumplimiento de los objetivos de desarrollo institucional y de los procedimientos de trabajo y lineamientos establecidos por la DNPFAJ, a fin de alcanzar que cada CAJ brinde un servicio de excelencia a la comunidad.

Para esta tarea, quien ejerza este rol deberá tener la capacidad de realizar diagnósticos basados en evidencia, que permitan evaluar la situación de cada Centro de Acceso a Justicia, las oportunidades de mejora y/o los obstáculos que puedan dificultar que alcancen los objetivos de desarrollo institucional. Con ello, elaborará estrategias de trabajo particulares para cada Centro, sobre cuyos resultados rendirá cuentas a la DNPFAJ.

Así, la Coordinación Regional puede tener ante algunos CAJ una función de apoyo para el perfeccionamiento técnico del equipo a fin de mejorar la calidad de atención o lograr un

Las Coordinaciones Regionales

mayor impacto territorial; y frente a otros la tarea de re-orientar y/o fortalecer su trabajo, para alcanzar los objetivos y metas establecidas.

Cabe destacar la importancia de realizar una labor especialmente intensa durante las etapas de apertura o inicio del trabajo de un nuevo Centro de Acceso a Justicia o durante períodos de constitución de nuevos equipos de trabajo en Centros ya existentes; durante las cuales se deberá transmitir el conocimiento sobre los principios y procedimientos de la DNPFJA y asistir al CAJ en la elaboración de un plan inicial de inserción comunitaria.

IV.a. Las instancias de comunicación con los equipos de los CAJ

El desarrollo de la tarea de supervisión supone un trabajo en estrecha colaboración con la Coordinación del CAJ, que es quien posee la responsabilidad directa y prioritaria sobre el trabajo del Centro y una relación cotidiana con los/as restantes miembros del equipo, por lo que debe desarrollarse con cada uno/a de ellos/as una relación de confianza, respeto y de habitual comunicación.

Sin embargo, involucrarse en la labor de un CAJ implica vincularse con todos/as sus agentes, conociendo sus capacidades, intereses, perspectivas, temores, etc. Por ello, el/la Coordinador/a Regional debe encontrar mecanismos que le permitan generar instancias de diálogo con todos/as los/as miembros de los equipos, abriendo con ellos/as un canal de comunicación directo para las circunstancias en que se requiriese una comunicación sin intermediaciones. Resulta de vital importancia la intervención temprana del/de la Coordinadora Regional en pos de evitar conflictos en el interior de los equipos que perjudiquen al desempeño del CAJ en su conjunto.

Cobra especial relevancia que todas las conversaciones sobre el desarrollo institucional del CAJ que se mantengan tengan relación con el seguimiento de las acciones establecidas durante el proceso de Planificación Estratégica, a fin de que ésta sea una guía real del trabajo de los Centros y no se convierta en una mera formalidad practicada cada seis meses. Es responsabilidad de cada Coordinador/a Regional asegurar que las planificaciones realizadas sean tomadas con seriedad por cada CAJ y que la planificación allí decidida sea cumplida mes a mes.

Finalmente, cabe destacar la relevancia de promover un contacto activo entre los diferentes CAJ de la región y facilitar enlaces con Centros de otras regiones. Ello brinda la posibilidad de socializar conocimientos, unificar criterios de trabajo, compartir

Las Coordinaciones Regionales

experiencias o lecciones aprendidas, resolver consultas complejas, garantizar la capacitación o actualización del personal y resolver dificultades técnicas o administrativas similares, entre muchas otras circunstancias.

Para esta tarea, se recomienda la realización periódica de reuniones entre los/as Coordinadores/as de los diferentes CAJ y, en caso de que fuese posible, entre agentes del mismo rol para el establecimiento de criterios similares en la atención de consultas.

IV.b. Las modalidades de supervisión

Debido a la dispersión territorial de los CAJ, especialmente en las regiones del interior del país, la supervisión se realizará a través de dos modalidades: supervisión directa mediante visitas presenciales y una supervisión a distancia realizada desde la locación en la cual el/la Coordinador/a preste tareas.

Mientras los/as Coordinadores Regionales de la zona metropolitana de Buenos Aires pueden visitar un CAJ diferente cada día, acudir a los Centros ubicados en el interior del país se torna más dificultoso, impidiendo tener una relación de “cotidianidad” con sus equipos. Esto conlleva que la supervisión a distancia resulte el medio habitual de trabajo y que la visita a un Centro deba optimizarse para su mayor aprovechamiento.

A continuación, analizaremos los aspectos principales de cada una de estas modalidades.

La **supervisión a distancia** es realizada mediante el seguimiento de las consultas y actividades institucionales registradas en el SICAJ, la revisión de informes semestrales, bimensuales o especiales y la comunicación con las Coordinaciones de los CAJ y los equipos de trabajo mediante teléfono o correo electrónico.

Esta modalidad de supervisión deberá ser desplegada para realizar las siguientes actividades:

- ❖ Evaluar la efectividad y calidad de las intervenciones y gestiones realizadas por cada Centro para la atención de consultas, mediante el relevamiento del SICAJ, conversaciones con el equipo sobre los casos que hubieran atendido y otras herramientas (informes, capacitaciones, etc.).
- ❖ Recibir consultas y asistir a los equipos en la resolución de casos complejos.

Las Coordinaciones Regionales

- ❖ Analizar la información registrada en el SICAJ y realizar devoluciones a los equipos para mejorar el uso del Sistema.
- ❖ Comunicarse con las diferentes áreas de la DNPFAJ, para intercambiar criterios de trabajo, analizar situaciones particulares, resolver obstáculos administrativos o efectuar consultas sobre los lineamientos establecidos. Esta tarea incluye la Identificación de casos exitosos atendidos por los CAJ a fin de informarlos al Área de Comunicación.
- ❖ Trabajar junto al área de capacitaciones de la DNPFAJ a fin de establecer el calendario y las prioridades de capacitación para cada equipo.
- ❖ Participar activamente en las instancias de planificación estratégica, revisando los planes presentados por cada CAJ.
- ❖ Realizar un seguimiento de la ejecución de las acciones planificadas y analizar la evolución de los indicadores y de los objetivos de desarrollo institucional de cada CAJ.
- ❖ Analizar la procedencia de los casos identificados para la derivación asistida a la Red Federal de Patrocinio Jurídico.

A fin de lograr una comunicación efectiva con los equipos de cada CAJ, se recomiendan los siguientes canales de comunicación:

- ❖ **Comunicación telefónica.** Esta vía resulta útil para las conversaciones habituales sobre problemas o situaciones cotidianas, ya sean cuestiones edilicias, de suministros o servicios, la resolución de consultas específicas o aspectos organizacionales menores.
Existen situaciones de importancia institucional (conversaciones sobre planificaciones estratégicas, definiciones sobre el establecimiento de una nueva itinerancia, entre muchas otras) o complejas (conflictos en el seno del equipo, dificultades en una articulación institucional, etc.) que ameritarían la visita a un CAJ, pero que no siempre será posible. En estos casos, serán abordadas por este medio, ya sea conversando con la Coordinación del CAJ, con todo el equipo de trabajo u otros/as agentes o incluso terceras personas, como actores/as institucionales o pertenecientes a organizaciones de la sociedad civil.
- ❖ **Grupos de WhatsApp con las coordinaciones de CAJ.** Esta herramienta favorece la unificación de criterios de trabajo en la región, el intercambio de novedades y la evacuación de consultas administrativas o complejas.

Las Coordinaciones Regionales

Asimismo, la creación de grupos de los que participen todos/as los/as agentes del CAJ, o incluso diferentes profesionales con un mismo rol, permite mantener conversaciones sobre temáticas específicas que mejoren las prácticas generales y abre espacios para que los/as agentes efectúen consultas sobre casos particulares o formulen aclaraciones sobre novedades o indicaciones impartidas desde la Coordinación Regional o la DNPFJAJ.

- ❖ **El envío de correos electrónicos.** Esta herramienta se torna especialmente relevante cuando el mensaje que debe transmitirse es complejo y debe asegurarse una comunicación clara y eficaz. Entre ellas podemos destacar a los procesos de refacciones o mudanzas de oficinas, devoluciones sobre las planificaciones estratégicas o indicaciones relacionadas a campañas nacionales o acciones específicas a realizar en un territorio.

A la vez, permite mantener un registro institucional de las conversaciones mantenidas, lo que es importante cuando se tomen decisiones estratégicas que puedan afectar al servicio.

Por otro lado, cuando aparezcan dificultades de comunicación entre la Coordinación Regional y un CAJ, solicitar el envío de un correo electrónico puede solucionar dicha circunstancia, pues el simple proceso de redacción puede aclarar las circunstancias de la situación y las diferentes posibilidades de abordaje.

Las visitas de **supervisión directa** permiten comprender en profundidad el trabajo realizado cotidianamente por un Centro, generar vínculos de confianza, lograr un conocimiento mutuo con los/as integrantes de los equipos, retroalimentarse sobre las necesidades de desarrollo de la Política Pública y como instancia para la adopción de medidas o acciones que mejoren el servicio estructuralmente.

Por ello, deben realizarse visitas con la mayor periodicidad posible, idealmente en forma bimestral, y con especial dedicación a los CAJ con desempeño más bajo. En caso de visitas al interior del país, se recomienda que ellas se extiendan al menos en dos días de trabajo para cada Centro, de forma tal de aumentar el tiempo de interacción con el equipo y maximizar las posibilidades de conocimiento e intercambio sobre la calidad del servicio brindado.

Las Coordinaciones Regionales

Cada visita que se realice, debe responder al siguiente esquema:

- ❖ Contar con una debida planificación, lo cual implica:
 - Poseer un diagnóstico previo sobre la situación del CAJ y establecer los temas que se trabajarán en la visita, priorizando las cuestiones estructurales por sobre las coyunturales.
 - Establecer una estrategia clara y definida para el abordaje de las situaciones que pretenden abordarse, para lo cual puede requerirse asistencia a las diferentes áreas de la DNPFAJ.
 - Informar con debida antelación a la Coordinación del CAJ y armar una agenda de trabajo conjunta, la cual puede incluir visitas a instituciones y referentes u organizaciones de la sociedad civil.

- ❖ Durante las visitas, se recomiendan realizar las siguientes acciones:
 - Observar la forma de atender a los/as consultantes, a fin de identificar buenas prácticas o aquellas que puedan ser mejoradas o deban modificarse. Si bien la calidad de la atención puede intentar evaluarse a partir del SICAJ y conversaciones con el equipo, algunos aspectos de ella sólo pueden comprenderse mediante la observación directa.
 - Cada visita debe ser una oportunidad para evaluar las características edilicias y la organización de la oficina, adoptando en esa misma visita las decisiones necesarias para su mejoramiento.
 - Mantener una reunión extensa con la Coordinación del CAJ, relativa a todos los aspectos de funcionamiento del Centro y el desempeño de cada uno/a de los/as agentes.
 - Realizar reuniones individuales con todos/as los/as integrantes del equipo, a fin de conocer sus preocupaciones, intereses y propuestas para el mejoramiento del servicio.
 - Efectuar una o más reuniones con todos/as los/as integrantes para abordar aspectos estructurales del servicio y conversar sobre la evolución de las acciones decididas durante la instancia de planificación estratégica.

Estas reuniones resultan las mejores instancias para involucrarse activamente en los conflictos que pudieran surgir entre los/as agentes, logrando soluciones democráticas y sustentables para el correcto funcionamiento del Centro.

Las Coordinaciones Regionales

- Periódicamente (es decir, no en cada visita), deberá acompañarse al equipo a alguna de sus itinerancias y a reuniones de articulación institucional, a fin de colaborar para su fortalecimiento.
- ❖ Al finalizar cada visita deberá realizarse una evaluación de los resultados obtenidos y de los aprendizajes logrados. Estas conclusiones deberán ser socializadas con las diferentes áreas de la DNPFJA, con otros CAJ y con las restantes Coordinaciones Regionales, según corresponda.

V. LA TAREA DE ARTICULACION INSTITUCIONAL

Como vimos, la Coordinación Regional es un referente institucional de la Dirección en el territorio, que debe fortalecer las políticas de acceso a la justicia en la región y que puede coadyuvar a remover y superar obstáculos o dificultades de articulación que un CAJ posea en su territorio. De esta manera, aparecen dos dimensiones posibles, una que conforma una agenda propia relativa a la función de Coordinación Regional y otra como auxilio para las relaciones institucionales de los CAJ en su área de influencia.

En cuanto a la primera, su labor debe estar orientada a fortalecer y/o generar nuevas políticas de acceso a la justicia, especialmente con el Poder Judicial, Ministerios Públicos, Universidades, Colegiaturas de Abogados/as y organizaciones no gubernamentales que presten o puedan prestar servicios de asesoramiento legal o patrocinio jurídico gratuito o accesible. El objetivo de ello es lograr la ampliación de servicios de acceso a la justicia en las diferentes provincias del país, ya sea robusteciendo el servicio brindado por los CAJ (a través de convenio de patrocinio jurídico gratuito, prácticas profesionales, etc.) o fortaleciendo las capacidades de actores/as institucionales o de la sociedad civil (mediante capacitaciones, trabajo articulado con Centros de Acceso a Justicia, intercambio de información, etc.).

A la vez, abordará aspectos estructurales en su región que puedan servir para facilitar la resolución de las consultas recibidas por los CAJ, generando vinculaciones con organismos nacionales, provinciales o locales, tales como ANSES, Migraciones, poderes judiciales, defensorías públicas, etc., cuando ellas excedan a las capacidades o alcance de los Centros de Acceso a Justicia.

Por otra parte, todo CAJ puede y debe acudir a su Coordinación Regional para solicitar sus aportes a la estrategia de intervención territorial y facilitar su ejecución cuando, por

Las Coordinaciones Regionales

cualquier motivo, se encontrase un obstáculo en la implementación de los planes de trabajo, en las actividades o en el vínculo con alguna institución u organización provincial o municipal, entre otras circunstancias. A la vez, cada Coordinador/a Regional deberá ser proactivo en la evaluación de las relaciones institucionales logradas por cada CAJ, impulsando su desarrollo y consolidación, siendo una parte fundamental de las conversaciones mantenidas y de las decisiones adoptadas en forma conjunta con cada equipo de trabajo.

En el aspecto interno, puede suceder que un equipo sólo requiera orientaciones específicas y puntuales de la Coordinación Regional porque tiene una conocida trayectoria en el territorio y su equipo ya se encuentra consolidado; por lo que, en este caso, la Coordinación Regional puede aportar su perspectiva para profundizar el trabajo y plantear nuevos desafíos. En otras oportunidades, su intervención permitirá potenciar alianzas territoriales o fortalecer las existentes, logrando el acceso a espacios institucionales que no fueron viables para el CAJ por razones geográficas, técnicas o políticas. En este marco, la Coordinación Regional debe actuar como de intermediaria porque ella no está presente en el territorio en forma cotidiana, salvo que se encuentre en la misma ciudad del CAJ, y este plus le permite una mirada de las situaciones con mayor perspectiva, objetividad y neutralidad.

VI. LA VINCULACION CON LA DNPFJA Y ENTRE COORDINADORES/AS REGIONALES

El funcionamiento de una Red Nacional de Acceso a la Justicia, con una identidad y desarrollo institucional uniforme y determinado requiere la comunicación constante con la DNPFJA y otras Coordinaciones Regionales.

En efecto, la relación entre las propias Coordinaciones Regionales del país y los encuentros que se realizan con la Dirección Nacional permiten un espacio de reflexión interno conjunto con una mirada federal, que además de aportar un análisis sobre los avances en la implementación de la política pública de acceso a la justicia en el país, permite visualizar obstáculos en común o nuevos desafíos para las regiones, socializar los aprendizajes y experiencias en cada región de interés, compartir información novedades legales o administrativas, adoptar nuevas estrategias generales y establecer las prioridades de desarrollo institucional.

Las Coordinaciones Regionales

Por ello, los/as Coordinadores Regionales no sólo pueden, sino que deben, en forma habitual y periódica, comunicarse con las diferentes áreas de la DNPFAJ para compartir sus experiencias y diagnósticos y recibir los aportes, miradas y perspectivas de quienes tienen por labor implementar acciones generales y uniformes con perspectiva federal y mantienen un conocimiento estructural sobre el trabajo de los CAJ en todo el país.

Para asegurar este proceso, la DNPFAJ convocará en forma bimensual a todas los/as Coordinadores/as Regionales del país, para que en forma colectiva se socialicen estas experiencias y conocimientos y se unifiquen los criterios de desarrollo institucional. Esta tarea es fundamental para que la Dirección Nacional conozca la situación particular de cada región y establezca los lineamientos generales de trabajo que deberán ser seguidos por todos los CAJ del país.



TERCERA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

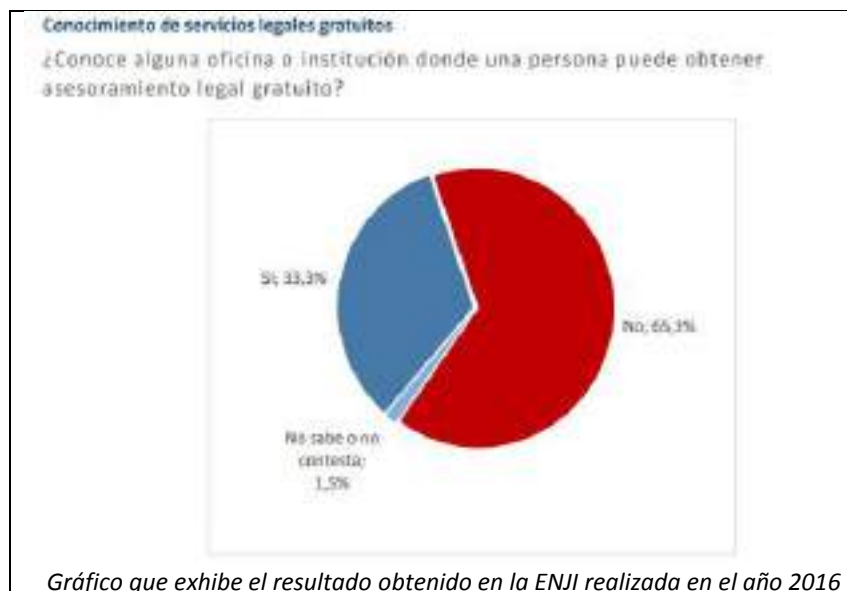
Comunicación y Difusión

I. LA COMUNICACIÓN Y EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ACCESO A LA JUSTICIA

Por comunicación o difusión entendemos al conjunto de actividades institucionales desarrolladas por los Centros de Acceso a Justicia para dar a conocer sus servicios a los/as potenciales usuarios/as del servicio y a la población en general, en su territorio de influencia.

La comunicación es una actividad fundamental para cualquier institución cuyo servicio está orientado a la comunidad, pero se torna especialmente relevante en una política de carácter federal y territorial como la de Acceso a la Justicia, en tanto los CAJ tienen la misión de llegar hasta las personas con necesidades jurídicas insatisfechas que poseen obstáculos sociales, económicos, culturales y/o geográficos para el ejercicio de sus derechos.

Según los resultados de la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas, (ENJI) realizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación en el año 2016¹, el 65,3% de las personas desconoce la existencia de instituciones donde puede recibir asesoramiento legal gratuito.



¹ <http://www.jus.gob.ar/media/3234696/diagnosticoinformefinaldic2016.pdf>

Comunicación y Difusión

Si bien la DNPFAJ realiza acciones de difusión en forma centralizada, ellas resultarán poco efectivas para alcanzar a la población para la cual están dirigidos los servicios del CAJ. Esto se debe a la existencia de diferentes particularidades en cada territorio, a la necesidad de generar confianza en la comunidad y a causa de que se busca lograr que el dispositivo se perciba próximo a quienes lo necesitan.

Por ello, cada CAJ debe desarrollar las actividades de comunicación necesarias para que las personas destinatarias de sus servicios en el territorio conozcan y acudan efectivamente al Centro. Sin una difusión descentralizada y dirigida a cada comunidad en particular, con estrategias comunicacionales específicas y adaptadas a su contexto, esa brecha de conocimiento nunca será superada. Las estrategias efectivas de difusión, realizadas de conformidad con las características sociales, geográficas y culturales de cada territorio, únicamente pueden ser planificadas y ejecutadas por aquellos/as que día a día trabajan en él y conocen a la comunidad.

Estas actividades, además de difundir los servicios del CAJ, son una excelente oportunidad para la difusión de derechos, como parte de la actividad de empoderamiento legal comunitario desarrolladas los Centros. A la vez, su ejecución puede fortalecer el conocimiento del CAJ de otras instituciones u organizaciones, sin perjuicio de las articulaciones institucionales que con ellas se realicen.

¿Por qué es importante comunicar los servicios que brindan los CAJ?

- Para que la comunidad conozca sus servicios, y lograr que las personas en situación de vulnerabilidad que posean una necesidad legal acudan a ellos.
- Como herramienta de difusión de derechos y mecanismos institucionales para su efectivo ejercicio.
- Para visibilizar la política pública de Acceso a la Justicia, posicionar a los CAJ como referentes en sus territorios y fortalecer su identidad institucional.

Si bien el objetivo específico, la estrategia, el mensaje o los canales pueden cambiar, la necesidad de difundir los servicios del CAJ resulta fundamental para el éxito de la política pública de acceso a la justicia territorial.

II. PLANIFICACION DE LAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN

Cada CAJ deberá evaluar, especialmente durante la instancia de planificación estratégica, la necesidad de realizar acciones de difusión, en virtud del volumen y tipo de demanda que reciben en su oficina y/o en sus itinerancias y de las necesidades y características específicas de la población a la cual está destinado el servicio.

II.a. ¿Qué acciones de comunicación pueden realizar los CAJ?

Entre las principales acciones que pueden desarrollar los CAJ para dar a conocer sus servicios caben destacar:

- ❖ Acciones con medios de comunicación locales (gráficos, radiofónicos o audiovisuales), tales como:
 - Realización de entrevistas.
 - Participación como invitados/as en programas radiales o televisivos.
 - Envío de notas de interés o gacetillas.
 - Invitación a los medios a conocer la actividad de los CAJ.
- ❖ Entrega de folletería y colocación de cartelera en oficinas o espacios públicos, incluyendo el diseño de piezas de difusión específicas.
- ❖ Participación en eventos o festividades populares que se desarrollen en el territorio.
- ❖ Acciones de difusión a través del área de Comunicación de la DNPFJA, como:
 - Publicaciones en redes sociales y/o en sitios web ministeriales.
 - Comunicados institucionales.



CAJ NEUQUEN Centro participando en el Festival Confluencia 2019

Comunicación y Difusión

El registro en el SICAJ

En tanto se trata de una actividad institucional, que se realiza por fuera de la atención de una consulta individual, cada acción de comunicación que se realice debe registrarse como “Difusión del CAJ” en el módulo de Actividades Institucionales.

En el caso de que la actividad fuese ante un medio de comunicación, como parte de su descripción debe consignarse el enlace al sitio web donde se encuentre la nota periodística para que sea accesible a cualquier otro/a agente del CAJ y por el Área de Comunicación de la DNPFAJ.

II.b. ¿Cómo decidir el mejor plan de comunicación a desarrollar?

Las actividades de comunicación son una de las acciones posibles para superar los desafíos identificados por el CAJ (durante la instancia de Planificación Estratégica o en cualquier otro momento), aumentar su impacto y conocimiento en la comunidad y/o desarrollar proyectos específicos.

Sin embargo, también pueden surgir como una oportunidad no planificada que se decide aprovechar (por ejemplo, si un medio de comunicación se acerca a un CAJ), o como una herramienta para cumplir con requerimientos específicos realizados por la DNPFAJ (por ejemplo, la campaña nacional de documentación).

Tomada la decisión de realizar actividades de comunicación, el CAJ deberá decidir qué acciones serán las más convenientes para alcanzar el objetivo propuesto y cómo desarrollarlas para lograr que sean efectivas. Para ello, se recomienda el ejercicio de responder las siguientes preguntas:

- ❖ **¿Cuál es el objetivo que se persigue?** Establecer en forma precisa los resultados que se esperan obtener con las acciones que se planificarán. Por ejemplo, incrementar la demanda recibida en el CAJ, mejorar la articulación institucional con otras/s instituciones, difundir un derecho específico o aumentar el aprovechamiento de un servicio del CAJ en particular (como la Red Federal de Patrocinio Jurídico), entre muchos otros.
- ❖ **¿Cuál es el público al que se quiere llegar?** Identificar el público o sector de la población al cual estará destinada la comunicación; sus características, necesidades legales y sociales y dinámicas territoriales.

Comunicación y Difusión

- ❖ **¿Qué se quiere comunicar?** Definir cuál será el mensaje que se quiere transmitir. Para ello, deben identificarse correctamente las necesidades de la población y aprovechar las fortalezas, capacidades y temáticas en las que el CAJ tiene experiencia.

Por ejemplo, convocar a todas las personas que nunca tuvieron documentación, si es una problemática prevalente en la comunidad, ofrecer servicios de mediaciones comunitarias o patrocinio jurídico gratuito a través de la Red Federal, si el CAJ posee esa posibilidad o preparar gacetillas sobre temáticas en las que el CAJ posea capacidad de resolución y sean de interés general, entre muchas otras.

Debe tenerse presente que cuanto más específica sea la temática, no sólo será más fácil atraer a potenciales consultantes, sino que facilitará su abordaje por un medio de comunicación. Por ejemplo, con la campaña *“Mi primer documento, el acceso a mis derechos”* los equipos pudieron acercarse a los medios de difusión con mayor facilidad, pues tenían algo concreto que comunicar.

- ❖ **¿Qué canales de comunicación son más efectivos y están al alcance del CAJ?** Identificar medios de comunicaciones y/o instituciones que sean canales idóneos para la difusión de los servicios de los CAJ.
- ❖ **¿Cómo comunicarlo? ¿Qué pautas culturales y sociales deben tenerse en cuenta?** Identificado el objeto a comunicar, debe decirse el texto o detalle del mensaje que se difundirá, preparando las piezas adecuadas (gacetilla, flyer, volantes, invitaciones, etc.).
- ❖ **¿Qué resultados se obtuvieron en experiencias pasadas?** Luego de ejecutada cada acción debe realizarse una evaluación de su impacto, es decir si se han alcanzado los resultados esperados. Esto permitirá reencauzar las acciones en caso de que fuese necesario y evitará que en el futuro se realicen nuevas acciones que no sea efectivas.

Las respuestas a estas preguntas permitirán diseñar un Plan de Acción concreto para lograr una efectiva comunicación, lo que requerirá también un ejercicio de percepción diario para incorporar una mirada comunicacional por parte de todos/as los/as agentes del CAJ.

Comunicación y Difusión

Para la planificación y ejecución de estas acciones todos los CAJ cuentan con el apoyo y acompañamiento del Área de Comunicación de la DNPFAJ y de la Coordinación Regional.

Veamos, a modo de ejemplo, las acciones de comunicación planificadas por el **CAJ SAN RAFAEL** para incrementar la cantidad de consultas atendidas en itinerancias. Estas acciones se complementaban con otras, tales como articulaciones, reorganización del trabajo y desarrollo de herramientas para la derivación efectiva de casos entre las itinerancias y la oficina del CAJ, los cuales no se incluyen en el ejemplo.

Objetivo: Llegar a 500 consultas por mes

En cada una de las itinerancias que se realizaban en diferentes hospitales de la zona, se planificaron las siguientes acciones:

- Colocar afiche A2 del CAJ con horarios y días de atención de cada itinerancia.
- Entregar volantes institucionales de la itinerancia (confeccionados especialmente para esta actividad). Al entregarlos, se ofrecerá realizar la atención en los lugares de internación, en el caso de que estén visitando familiares.
- Difundir el servicio a los medios de comunicación locales (radio y TV); ofreciendo servicios para la atención de trámites administrativos y relacionados a la seguridad social.
-

Este plan, que se realizó con el apoyo del Área de Comunicación, arrojó los siguientes resultados:

Comunicación y Difusión

Una puerta al ejercicio de tus derechos

CAJ SAN RAFAEL



Marzo 2018



545 consultas



Consultas complejas



Consultas nuevas

En el mes de marzo se registraron 545 consultas, marcando su pico histórico de consultas. El 48% fueron consultas complejas y un 25% fueron consultas nuevas.



Plan de comunicación » Enero a marzo 2018

El plan de comunicación adoptado desde el mes de enero se basó en la entrega de folletos institucionales y en una fuerte campaña en radio y televisión. El porcentaje de consultantes que asistieron al CAJ a partir de la entrega de folleteria fue del 9,17%, mientras que un 7,70% lo hizo por el trabajo en radio y televisión, dando un total de 16,87% (92 personas) que concurren al CAJ a partir de esta campaña.

El CAJ de San Rafael recibió un 50,64% de consultas relacionadas con la seguridad social tales como tarifa social, Asignación Universal por Hijo (AUH), Becas Progresar, entre los más destacados.



50,64% de consultas sobre seguridad social

- » Tarifa social
- » Asignación Universal por Hijo (AUH)
- » Becas Progresar

CONSULTAS ÚLTIMO MES

Se registraron en el último mes un 62,93% de consultas administrativas, un 23,85% de consultas legales, un 7,15% de consultas psicológicas y un 6,05% de consultas con la intervención de la trabajadora social.



III. LA RELACIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para llevar adelante acciones relacionadas con medios de comunicación es necesario conocer la estructura, funcionamiento y temáticas de interés de cada uno de ellos. Será desafío de cada CAJ identificar hechos o mensajes a ser publicados por el medio de comunicación y que a la vez sean de interés para la comunidad y permitan alcanzar el objetivo para el cual se ha decidido realizar la acción.

A continuación, se identifican algunos aspectos relevantes para organizar y orientar la estrategia de relación con los medios locales de comunicación.

III.a. Relevamiento de medios y relación con la prensa

Conocer qué perfil de noticias publica cada medio permite dilucidar los contenidos, secciones o temáticas en las que se interesa cada uno, como así también el segmento de población al que se dirige.

Por tal motivo, realizar un relevamiento (incluyendo a medios comunitarios) permite identificar a los potenciales medios interesados en la labor de los CAJ, cuáles son los más adecuados para difundir cada tema y evaluar qué tipo de información puede difundirse cuando sea necesario.

Es preciso destacar la importancia de identificar a los/as periodistas y/o comunicadores/as que trabajan en temáticas relacionadas a la labor de los CAJ, pues será a ellos/as a quienes se contactará cuando sea necesario realizar una acción de difusión.

El vínculo entre el/la periodista y/o comunicador/a y los CAJ se construye a partir de un mutuo reconocimiento, por lo que es necesario que este vínculo se desarrolle y se vaya alimentando permanentemente, posicionando a los CAJ también como una fuente de información y de opinión al que puedan recurrir los medios de comunicación para abordar diferentes temáticas experta e institucional.

Al mismo tiempo, es importante que cada CAJ construya su propia agenda de contactos con medios, bajo la dirección de la coordinación regional y con el apoyo del Área de Comunicación de la DNPFAJ para hacerlo.

III.b. Las herramientas de difusión y el lenguaje utilizado

La difusión hacia los medios puede realizarse mediante notas, gacetillas o informes redactados por el equipo del CAJ, concertando entrevistas o invitando a la prensa a actividades institucionales (operativos, actividades de empoderamiento legal comunitario, la labor desarrollada en la oficina etc.).

Cualquiera sea el canal utilizado, el lenguaje y vocabulario empleado en cada interacción resulta fundamental. En este sentido, es preciso tener en cuenta que los medios de comunicación, entre otros actores, en la transmisión de mensajes que refuerzan o cuestionan prejuicios y estereotipos sobre distintos grupos y asuntos de interés público.

Por ello, los CAJ deben poner especial atención para que su comunicación tenga enfoque de derechos humanos y promueva una cobertura responsable de la información, utilizando un lenguaje respetuoso e inclusivo para comunicar. Por ejemplo, la utilización del lenguaje de género o la forma en que se nombra a diferentes colectivos (migrantes, pueblos originarios, adultos/as mayores, afrodescendientes, personas en situación de vulnerabilidad, etc.) es de vital trascendencia y debe ser atendida en cada oportunidad de exposición pública.

IMPORTANTE

Los/as agentes de los CAJ son portavoces de una política pública del Estado Nacional y de la DNPFAJ, por lo cual se refuerza su deber de comunicación con enfoque de derechos humanos, promoviendo una cobertura responsable de la información y utilizando un lenguaje respetuoso e inclusivo para comunicar.

Recuérdese que el trabajo de cada Centro no se encuentra aislado, sino que forma parte de una red acceso a la justicia, que responde a una política pública que responde a criterios y principios estructurales que deben respetarse en cada instancia de difusión.

Los criterios establecidos deben seguirse al diseñar nuevas piezas de comunicación, para lograr materiales claros y directos (palabras no técnicas, lenguaje comprensible, oraciones cortas y claras, etc.).

III.c. Entrevistas

La realización de entrevistas es una de las formas más habituales de relación con un medio de comunicación. La decisión de realizar una entrevista (o nota) puede surgir de un hecho ajeno al CAJ (por ejemplo, la modificación de un procedimiento migratorio) o emanar del propio CAJ, ofreciendo al/la periodista la realización de una entrevista sobre un tema de interés estratégico para el Centro.

Cualquiera sea el caso, antes de brindar una entrevista es importante dar aviso a la Coordinación Regional y al Área de Comunicación de la DNPFAJ a fin de elaborar la estrategia de difusión en forma conjunta.

Veamos algunos consejos para organizar y realizar una buena entrevista (o nota) periodística.

❖ En forma previa a la entrevista se recomienda:

- Conocer con antelación a qué público está dirigida la publicación o el programa.
- Informar al medio quién será el/la entrevistado/a (nombre, apellido, cargo, profesión, etc.).
- Tener en claro qué se quiere comunicar; preparando información, datos o casos testigos sobre lo que se quiere comunicar.
- Acordar con el/la periodista criterios sobre la entrevista.
- Prever qué preguntas sobre esa u otra temática podrían surgir y estar preparados/as para responderlas.
- Entregar material complementario (folletería, otras notas periodísticas, fotografías de la actividad de los CAJ, etc.).
- Asistir acompañado/a de otro/a agente para que sea más dinámica la entrevista y se puedan dar respuesta a una mayor cantidad de preguntas, debido a los saberes y perspectivas complementarias.

❖ Durante la entrevista se recomienda:

- Hablar en forma clara y pausada, haciendo hincapié en los mensajes principales que se quieren comunicar y evitando extenderse en aspectos secundarios o tangenciales.
- Brindar ejemplos del tipo de consultas que atienden los CAJ y las gestiones que hacen para resolverlos. Recuérdese que es de vital trascendencia que se mantenga la **confidencialidad de los/as consultantes**, sean personas

Comunicación y Difusión

físicas o jurídicas. Incluso, se recomienda que cualquier ejemplo no contenga ningún nombre, real o ficticio, refiriendo a la persona atendida como “una persona” “un/a consultante”, etc.

- En caso de dudas sobre alguna pregunta que realice el/la periodista, debe evitarse dar información que pueda ser errónea. En estos casos, puede brindarse una respuesta con la información que sí se conozca e incluso es preferible alegar desconocimiento sobre la temática antes que dar una respuesta equivocada.
- Evitar cualquier referencia a cuestiones de política partidaria, conflictos sociales o a valoraciones subjetivas sobre políticas públicas (municipales, provinciales o nacionales).

❖ **Difusión del CAJ.** Cada entrevista o nota debe ser aprovechada para difundir los servicios del CAJ. Es muy importante que esta información sea transmitida en forma precisa y clara, para que sea un canal efectivo de difusión institucional. A continuación, analizaremos algunos consejos:

- Describir el servicio del siguiente modo: *“Los Centros de Acceso a Justicia (CAJ) son oficinas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación que brindan un servicio de atención legal primaria orientado a los problemas legales de la vida cotidiana de las personas. Para ello, cuentan con un equipo de abogados/as, trabajadores/as sociales y psicólogos/as que pueden ayudarte a resolver tu problema en forma gratuita”*.
- Ofrecer algún servicio específico que posea el CAJ, tales como mediación comunitaria, abogados/as gratuitos a través de la Red Federal, asistencia para obtener un DNI, etc. Veamos:
- Mencionar los días y horarios de atención en la oficina y en las itinerancias. Como el término “itinerancia” puede no ser comprendido por todas las personas, se sugiere utilizar el término “lugares o puntos de atención”.
- No mencionar actividades que aún no se hubieran planificado debidamente, para evitar que se generen expectativas que luego no puedan ser cumplidas.

A modo de ejemplo, se consignan enlaces a algunas entrevistas realizadas en diferentes medios de comunicación (radial y gráfico), que responden a estos criterios:

Entrevista al Director Nacional de Acceso a la Justicia en el programa *En la mira*, de FM Secla 104.7 (Lanús, Buenos Aires):

Comunicación y Difusión

<https://radiocut.fm/audiocut/gustavo-maurino-funcionario-del-ministerio-de-justicia-en-la-mira-radio/#f=radio&l=recent>

Entrevista al Coordinador Regional de la región Cuyo en *Radio Fénix* (La Rioja):

http://www.fenix951.com.ar/nuevo_2013/noticia.php?id=111183

Entrevista a agentes del CAJ Posadas Barrio Itaembé Miní en *Arriba Arriba*, Canal 4 (Posadas, Misiones):

<https://www.youtube.com/watch?v=zQiQXW8v2wY&feature=youtu.be>

III.d. Gacetillas de Prensa

La gacetilla de prensa es un documento que se entrega a un/a periodista o medio, mediante el cual se brinda la información y elementos necesarios para la redacción de un artículo o como base de información para realizar una nota o entrevista.

¿Qué contenido debe tener una gacetilla? Debe tratarse de información concreta y sucinta (se aconsejan no más de cuatro párrafos), completa, con datos precisos y que dé lugar a ampliar la información si el medio lo requiriera; utilizando una redacción clara y precisa. Para establecer si una gacetilla será útil para el medio y éste decidirá difundirla, pueden formularse las siguientes preguntas como guía:

- ❖ ¿Qué se quiere comunicar? Por ejemplo, la inauguración de un CAJ o la realización de un operativo o campaña.
- ❖ ¿Dónde ocurrió u ocurrirá lo que se quiere comunicar? Localización de la actividad.
- ❖ ¿Cuándo ocurrió u ocurrirá lo que se quiere comunicar? Fecha y horario de la actividad.
- ❖ ¿Cuáles son las razones por las que se quiere comunicar? Motivos por las que el MJyDDHH inaugura un CAJ, razones por las que un CAJ atiende determinada demanda, etc.
- ❖ ¿Por qué ese hecho es de interés para el público y a quién estará dirigida la información?

Comunicación y Difusión

Debe contener, además, información de contacto de la Coordinación del CAJ y del horario y lugares de atención para que el medio pueda requerir mayor información y/o difundir tal información.

Antes de difundir una gacetilla, debe ser enviada a la Coordinación Regional y al Área de Comunicación de la DNPFAJ para su validación. A la vez, si desde el CAJ se prefiere que el envío de esta pieza sea realizado desde el mail institucional de la DNPFAJ, ello podrá ser requerido en esa misma instancia.

A continuación, se comparten un ejemplo de gacetilla y de nota periodística realizada sobre la base de otra gacetilla, lo que permite evidenciar su efecto: <https://cuyonoticias.com/83272/guaymallen-contara-con-un-centro-de-acceso-a-la-justicia/>

EJEMPLO DE GACETILLA REALIZADA POR LA DNPFAJ

SE INAUGURA EL PRIMER CENTRO DE ACCESO A JUSTICIA DEL PROYECTO CORREDOR NORANDINO

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación inaugura el **Centro de Acceso a Justicia (CAJ) de Susques**, primera oficina móvil del Corredor Norandino. El evento de apertura se llevará a cabo el jueves 14 de junio del 2018 a las 10:30 horas, en el Centro Integrador Comunitario (CIC) de la localidad de Susques, ubicado en San Luis y Orosmayo, Susques, Jujuy.

Esta oficina brinda un servicio legal rural itinerante coordinado con el servicio de salud primaria de la provincia de Jujuy. De este modo se garantiza el acceso a servicios y respuestas a problemas jurídicos y médicos sin necesidad de que las personas se trasladen en zonas de alta dispersión geográfica.

El equipo está conformado por una trabajadora social, una abogada, un chofer-administrativo y una médica. Prestará servicio una vez por semana en el Centro Integrador Comunitario (CIC) y el resto de los días hábiles recorrerá un radio de hasta 200 km para brindar un servicio conjunto de salud y de justicia con un abordaje integral del conflicto.

La inauguración contará con las presencias de la Subsecretaria de Acceso a la Justicia, y el Director Nacional de Promoción y Fortalecimiento para



Comunicación y Difusión

el Acceso a la Justicia.

El CAJ SUSQUES es el número 90 de la Red Federal de Centros de Acceso a Justicia. De este modo se cumple con el objetivo fundamental de lograr equidad geográfica para promover el acceso a la justicia en los territorios más complejos. A su vez, esa apertura se inscribe en el marco del programa Corredor Norandino, servicio que funciona en forma coordinada entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio de Salud y los gobiernos provinciales de Santiago del Estero, La Rioja, Catamarca, Tucumán, Salta, Jujuy y Formosa.

CAJ SUSQUES, Jujuy

Atención itinerante los lunes, martes, jueves y viernes.

Atención en el Centro Integrador Comunitario (CIC), San Luis y Orosmayo, Susques los miércoles de 9 a 12 y de 14 a 18 hs.

Ver en el mapa: <https://goo.gl/maps/HYMHJTAABPL2>

Contacto:

Área de Comunicación

Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Tel.: 5300 4000 int. 76185

E-mail: comunicacionacceso@jus.gov.ar


Comunicación y Difusión

IV. EL USO DE PIEZAS GRÁFICAS




IV.a. Las piezas diseñadas por la DNPF AJ

La DNPF AJ ha diseñado diferentes piezas, cada una con una función específica. Algunas poseen un lenguaje más técnico, pues se dirigen a aliados/as institucionales para facilitar la articulación con ellos/as, y otras cuentan con diseños más llamativos y un lenguaje más directo ya que están dirigidas a potenciales consultantes.

Su descripción y la finalidad para la cual se diseñó cada una, se detallan a continuación:

	<p><u>VOLANTE COLOR</u></p> <p>Se trata de una pieza genérica dirigida a la difusión del CAJ. Como la mayoría de las piezas, contienen diferentes preguntas que pueden servir como “disparadores” para que las personas comprendan, mediante ejemplos, en qué puede ayudarlas el CAJ.</p> <p>En el dorso, se encontrará un espacio para consignar los datos de contacto del CAJ (se recomienda utilizar el sello) o cualquier otra información que quiera entregarse a un/a consultante.</p> <p>Existe una versión con fondo azul y otra con fondo blanco.</p>
--	---

Comunicación y Difusión

	<p><u>CARTA DE PRESENTACION</u></p> <p>Esta pieza está dirigida para difundir los servicios del CAJ entre las instituciones u organizaciones con las que se articule. Es decir, su finalidad es la de fortalecer las actividades de articulación institucional.</p> <p>En efecto, esta carta contiene un detalle más extenso y técnico sobre las funciones y servicios que brindan los CAJ.</p>
	<p><u>CARPETA</u></p> <p>Al igual que la carta de presentación, se trata de un insumo dirigido a las actividades de articulación, en tanto puede mejorar la presentación de cualquier documento que se entregue a un tercero.</p>
	<p><u>AFICHE GENERICO A2</u></p> <p>Esta pieza de difusión puede ser colocada en cualquier dependencia o institución estatal, organización social, centro barrial o en cualquier otro espacio.</p> <p>También pueden colocarse dentro de la oficina del CAJ.</p> <p>En su recuadro medio, debe colocarse una calcomanía con los datos del CAJ. Esta calcomanía también puede ser solicitada al área de comunicación.</p>

Comunicación y Difusión



AFICHES TEMATICOS

Cumplen una similar función que el afiche genérico, con la diferencia que contienen preguntas relacionadas con diferentes temáticas: discapacidad, problemas familiares, violencia de género y mediación comunitaria.

Se recomienda su colocación dentro de la oficina del CAJ, pues puede ser de utilidad para que los/as consultantes identifiquen otros problemas legales diferentes al que los llevó al CAJ en un primer momento.



BANNER

El Banner es una pieza de difusión “móvil”, que puede ser utilizada dentro o fuera de la oficina del CAJ, especialmente cuando ella no resulte visite a las personas que transiten por la zona.

Se recomienda su uso al efectuar itinerancias, operativos, actividades de difusión y/o de empoderamiento legal comunitario.

Comunicación y Difusión

	<p><u>CUADERNO</u></p> <p>Están dirigidos para el uso de los/as agentes del CAJ y no para su distribución entre consultantes. No obstante, sus hojas contienen una marca de agua con el logo de los CAJ, por lo cual pueden utilizarse para consignar indicaciones o información en ellas y entregarlas a un/a consultante.</p>
--	--

IV.b. El diseño de piezas específicas por parte de los CAJ

Cada CAJ puede solicitar a la DNPFAJ piezas comunicacionales específicas que resulten de utilidad en sus propios contextos y/o actividades. En estos casos, **debe requerirse** al Área de Comunicación la asistencia para su diseño.

Para hacerlo, el CAJ debe identificar:

- ❖ A qué público se quiere alcanzar,
- ❖ El mensaje que desea comunicarse,
- ❖ El texto o información técnica que debe contener (si corresponde),
- ❖ Cómo se va a distribuir (folletos) o dónde se va a colocar (carteles, afiches, etc.).

Esta información deberá ser enviada al Área de Comunicación, donde se diseñarán las piezas requeridas, siguiendo las pautas fijadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para la producción de piezas gráficas y digitales. Debido a este tipo de requerimientos oficiales, los CAJ no pueden producir ni circular piezas gráficas no autorizadas por el Área de Comunicación.

Comunicación y Difusión

Una vez entregada la pieza diseñada, su impresión deberá ser organizada con la Coordinación Institucional, siguiendo los procedimientos de compra de insumos habituales.

Veamos algunos ejemplos de piezas diseñadas para los CAJ:



El CAJ DOLORES utiliza una pieza diseñada especialmente para difundir sus servicios a través de Whatsapp.



Comunicación y Difusión

El CAJ CORDOBA Barrio Cabildo diseñó un folleto para pegar en el cuaderno de comunicaciones de niños y niñas en edad escolar, con el fin de comunicar itinerancias.



El CAJ MENDOZA Centro diseñó esta pieza específicamente para difundir derechos de niños, niñas y adolescentes en la comunidad.

Una de las misiones centrales de los CAJ es brindar información sobre derechos, con eje en el empoderamiento de las personas. Para ello, es importante aprovechar la cartelería que se coloca en la oficina del CAJ y/o en los lugares donde se realicen itinerancias; utilizándose la señalética diseñada por la DNPFAJ en forma permanente y adecuada, al mismo tiempo que podrá requerirse el diseño de carteles específicos que se dirijan a los/as consultantes que lleguen a la oficina.

Por tal motivo, es importante que toda la cartelería sea presentada en lugares estratégicos, utilizando piezas coloridas e institucionales, y evitando la multiplicación de carteles blanco y negro, superponiéndose unos sobre otros.

V. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Para visibilizar la labor de un Centro de Acceso a Justicia en particular y de la política pública de acceso a la justicia en su conjunto, existen diferentes herramientas digitales que pueden ser aprovechadas.

IMPORTANTE

Los CAJ no pueden poseer cuentas en redes sociales o páginas web propias, debido a que toda la comunicación digital está unificada a través de los canales oficiales generales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

Así, para cualquier actividad de difusión que desee realizarse por medios digitales, deberá requerirse la intervención del Área de Comunicación de la DNPFAJ y enviarle la información que ésta le solicite.

Actualmente, la comunicación digital se realiza a través de estos dos canales:

❖ **Página web www.argentina.gob.ar/justicia/afianzar/caj**

- Además de contener una explicación sobre los servicios brindados y la información de contacto de todos los CAJ del país (direcciones, itinerancias, teléfonos y horarios de atención), el sitio cuenta con una sección de noticias destacadas dirigido a potenciales consultantes y/o instituciones, a través de las cuales pueden difundirse las actividades de los CAJ.
- Existen, además, otros sitios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación que se relacionan con el acceso a la justicia; tales como <https://www.justicia2020.gob.ar/> y <http://www.vocesporlajusticia.gob.ar/>

❖ **Redes Sociales**

- A través de la cuenta de Facebook <https://www.facebook.com/accesojusticia/> pueden difundirse las actividades de los CAJ. Esta cuenta es administrada directamente por la DNPFAJ.
- Por su parte, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos posee una cuenta en Facebook <https://www.facebook.com/jusgoabar/> y otra en

Comunicación y Difusión

Twitter <https://twitter.com/jusgobar>, a través de las cuales también se replican las actividades realizadas por los CAJ.

V.a. ¿Qué puede difundirse a través de estos canales?

Toda actividad comunitaria, acción, logro o consulta atendida satisfactoriamente puede ser comunicada a través de estos medios, los cuales permiten visibilizar la importancia y complejidad de la labor desarrollada por los Centros de Acceso a Justicia. Así, puede comunicarse:

- ❖ La organización de una actividad de empoderamiento legal comunitario (talleres, charlas informativas o capacitaciones).
- ❖ La participación del CAJ en actividades comunitarias o institucionales, tales como operativos, jornadas o reuniones de articulación institucional.
- ❖ La obtención de un logro o hito para el servicio del CAJ. Por ejemplo, atender un determinado número de casos de una temática particular, la apertura de una nueva itinerancia o la celebración de un convenio, entre otros.
- ❖ La atención de un caso exitoso, es decir, aquellos en que la intervención del CAJ transformó la vida de una persona.

Es recomendable que en cuanto se identifique una actividad que desee comunicarse se dé aviso temprano y oportuno al Área de Comunicación, de manera de que se pueda establecer una estrategia de comunicación junto al CAJ.

V.b. ¿Qué información debe brindar el CAJ al Área de Comunicación?

Una vez que se decida su difusión, el CAJ deberá comunicar al Área de Comunicación la información necesaria para hacerlo. Es decir, un relato de los hechos, las circunstancias de tiempo y lugar, las personas, instituciones u organizaciones participantes, las acciones desarrolladas por el CAJ, la importancia que ellos tienen para la persona o la comunidad, el esfuerzo que demandó su realización, etc.

Comunicación y Difusión

Es preferente que esta información sea entregada por correo electrónico, a fin de que el CAJ pueda comunicar eficazmente los aspectos técnicos que involucran al hecho que se pretende comunicar. Recuérdese que, si ha sido correctamente registrada, podrá extraerse desde el SICAJ, por lo que bastará informar al Área de Comunicación el número de consulta o fecha de la actividad comunitaria que se quiere comunicar.

Veamos algunos ejemplos de casos exitosos de diferentes CAJ del país, que dan cuenta del tipo de información que se requiere para su difusión:

- Una familia de Rosario logró obtener servicio de agua corriente: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/una-familia-de-rosario-logro-obtener-el-servicio-de-agua-corriente>
- Una mujer de La Rioja obtuvo su primer documento después de 65 años: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/una-mujer-de-la-rioja-obtiene-su-primer-documento-los-65-anos>
- Los CAJ de Olavarría y Río Gallegos reúnen a tres hermanas y un hermano que nunca antes se habían conocido: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/los-caj-de-olavarría-y-rio-gallegos-reunen-tres-hermanas-y-un-hermano-que-nunca-antes-se>

V.c. ¿Qué material audiovisual se requiere o puede utilizar?

Siempre es recomendable que una fotografía ilustre el suceso que se pretende comunicar. Esta fotografía puede ser obtenida por el CAJ y enviarse al Área de Comunicación o bien puede ser obtenida posteriormente con su asistencia, si se tratase de casos exitosos y la persona aceptase su difusión.

A la vez, si se dispone de recursos y el/la consultante accede, se podrá realizar una mini-entrevista con el fin de hacer visible institucionalmente el caso. Este tipo de recursos actúan como piezas difusoras del trabajo del CAJ, que funcionan de “gancho” para que los medios desarrollen y amplifiquen la noticia, como sucedió en reiteradas ocasiones.

Comunicación y Difusión

Cualquiera fuera el caso, cualquier fotografía de un/a consultante deberá contar con su conformidad expresa para su difusión. Para ello, debe firmarse en forma previo una autorización para hacerlo, conforme el documento que podrá descargarse desde el SICAJ, ingresando a “Documentos Guías y Manuales/Documentos de Trabajo”. Esta autorización no será necesaria cuando se trate de actividades públicas o sean tomadas en la vía pública (operativos, festivales, etc.); sin perjuicio de preservar la intimidad y seguridad de los/as consultantes.

En el caso de actividades institucionales, el Área de Comunicación podrá utilizar las imágenes que hayan sido registradas oportunamente en el SICAJ.

Cualquiera fuese el caso, para su obtención, se consignan buenas prácticas para el registro de imágenes, a fin de lograr imágenes espontáneas y de calidad que transmitan en forma efectiva:

- ❖ Que es un servicio centrado en la persona. Debe evidenciarse el vínculo existente entre los/as agentes del CAJ y los/as consultantes.
- ❖ Cuando se traten de actividades institucionales, deben mostrarse imágenes de agentes activos/as, que transmitan la esencia del trabajo del CAJ.

Para las fotografías, se hacen las siguientes recomendaciones:

- ❖ Incluir cartelería y folletería oficial.
- ❖ Evitar las selfies en reuniones, sobre todo las que son de articulación institucional.
- ❖ Que el/la consultante o los/as agentes sean protagonistas de la imagen; es decir que no aparezca de espaldas a la foto ni demasiado alejados/as.
- ❖ Verificar que las fotos no estén oscuras, sobreexpuestas o movidas.

Veamos algunos **EJEMPLOS** de imágenes correcta e incorrectamente realizadas



Comunicación y Difusión



Comunicación y Difusión



Recomendaciones para videos:

- ❖ Filmar con el celular en posición horizontal, mantener el pulso y no usar el zoom. De ser necesario se puede buscar firmeza o apoyo en algún objeto.
- ❖ Ajustar la calidad de la imagen, usar la mejor calidad posible.
- ❖ Efectuar paneos lentos, para que pueda apreciarse la imagen.
- ❖ El/la entrevistado/a debe estar a un máximo de un metro de distancia. El plano recomendado es el medio (desde la cintura) o el americano (desde las rodillas).
- ❖ Las entrevistas deben realizarse en espacios silenciosos para que el sonido ambiente no tape la voz.

Veamos algunos **EJEMPLOS** de entrevistas o videos realizados:

- Video sobre consultantes de los CAJ (*Voces por la Justicia*):
<https://www.youtube.com/watch?v=1NqLU67V8EM>
- Video sobre el trabajo de los CAJ (*Voces por la Justicia*):
<https://www.youtube.com/watch?v=fnt68almOd0>
- Video sobre el primer año del CAJ de Villa María (Córdoba):
<https://www.facebook.com/accesojusticia/videos/1701454996614180/>

VI. LA COMUNICACIÓN INTERNA

Las herramientas para la comunicación interna posibilitan la difusión fluida de información para que cada CAJ pueda conocer el trabajo de otras oficinas y experiencias que enriquezcan su propia práctica.

Estos canales son:

❖ **Comunicación por e-mail**

Desde la cuenta oficial del área de comunicación, la DNPFJAJ envía a los/as agentes de todos los CAJ y de otras áreas de la DNPFJAJ materiales de trabajo, comunicaciones oficiales, y novedades sobre cuestiones de interés institucional.

Es de suma importancia que los/as agentes revisen periódicamente estos envíos, pues información relevante para su trabajo será transmitida por este medio, tal como la apertura de nuevas oficinas, modificaciones al SICAJ, lanzamiento de nuevas guías para consultantes, modificaciones en el régimen de recursos humanos o administrativos, entre muchas otras.

❖ **Boletín de novedades**

Este boletín **interno** tiene por finalidad que todas las personas que forman parte de los equipos de los CAJ puedan estar informadas acerca de los sucesos, actividades y acciones relevantes de la Dirección. A través suyo se comunican iniciativas, alianzas, experiencias de trabajo, se actualiza la información sobre los CAJ de todo el país, se conocen los perfiles de distintas personas que trabajan en la Dirección, entre otras novedades.



Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

CUARTA SECCIÓN



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación



CUARTA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Área de Atención al Ciudadano

I. EL AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Uno de los servicios prestados por la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso al Justicia es el del Área de Atención al Ciudadano. Su tarea consistente en brindar orientación y asesoramiento a la personas que realicen consultas o denuncias legales ante la Presidencia de la Nación o el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, mediante carta, correo electrónico o plataformas de denuncias online; las que son remitidas a la DNPFJAJ en caso de que se verifique la existencia de una necesidad legal o problema de acceso a la justicia.

Asimismo, recibe derivaciones del Registro de Empresas y Trabajadores de Control de Admisión y Permanencia (RENCAP), de conformidad con la Resolución N° 1119/14 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Estas presentaciones pueden originar un expediente administrativo (mediante el sistema de Gestión Documental Electrónica –GDE-) que será formalmente remitido a la DNPFJAJ o bien remitirse por correo electrónico u otro canal de interacción ciudadana. En este último supuesto, se evaluará la existencia de un problema vinculado al Acceso a la Justicia y la pertinencia de darle intervención al Área de Atención al Ciudadano, o bien remitirla a otra dependencia del Ministerio, entre las que cabe destacar al Centro de Asistencia a las Víctimas de Delitos (CENAVID).

El tratamiento otorgado a los expedientes administrativos generados mediante GDE, deberá cumplir con el protocolo establecido mediante la Disposición DNPFJAJ N° 1/2016, que se acompaña como ANEXO I.

En terminos generales, el servicio brindado consistirá en identificar y derivar a la persona al Centro de Acceso a Justicia más cercano a su domicilio a fin de que se brinde asistencia integral a su problemática. Si no existiese ningún CAJ en su localidad o las condiciones de accesibilidad del/de la consultante no le permitieran llegar a aquel, se le brindará asesoramiento en forma directa, de conformidad con los estándares establecidos en la mencionada Disposición.

Cualquiera fuese la vía por la que se reciba una consulta, además del cumplimiento de los Estándares de Atención fijados, deberán seguirse las pautas que a continuación se establecen.

Área de Atención al Ciudadano

II. ASIGNACION DE CASOS Y REGISTRO

- ❖ Todas las consultas recibidas, por cualquier medio, serán remitidas al equipo administrativo del Área de Atención al Ciudadano para su registro y asignación a un/a profesional.
- ❖ El equipo administrativo llevará un registro actualizado de los casos asignados, el cual se mantendrá en el servidor del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Este registro contendrá los siguientes datos:
 - Vía de Ingreso
 - GDE: Privada MINJUS
 - GDE: Presidencia
 - Correo SSAJ
 - RENCAP
 - Etc.
 - Nro. GDE (de corresponder)
 - Apellido
 - Nombre
 - DNI
 - Abogado/a asignado/a
 - Fecha Asignación a abogado/a
 - Fecha de elevación a revisión de la DNPFAJ
 - Fecha de devolución de la DNPFAJ al/a la abogado/a (de corresponder)
 - Fecha de nueva elevación a la DNPFAJ
 - Fecha de firma DNPFAJ
- ❖ En forma previa a su asignación, el equipo administrativo verificará en el SICAJ si el/la consultante ya fue atendido/a por un/a agente de Atención al Ciudadano. En caso afirmativo, se asignará la consulta a ese/a agente.

Área de Atención al Ciudadano

III. ALTA DE UNA CONSULTA EN EL SICAJ

El/la abogado/a deberá abrir una o más consultas en el SICAJ (de acuerdo al contenido de la presentación), siguiendo los siguientes criterios específicos:

- ❖ En el detalle de la consulta del SICAJ, se ingresará el número de Expte. de GDE al cual pertenece (de corresponder) y luego una breve descripción del problema por el que consulta. Por ejemplo: "EX-2017-31382159-APN-DNPYFAJ#MJ. El consultante denuncia que... y solicita que....."
- ❖ Se deberá adjuntar la nota de GDE o el correo electrónico que diera origen a la consulta (en formato PDF¹). Si fuesen varias consultas, se deberá subir en cada una de ellas.
- ❖ Si la consulta llegase por intermedio de una Carta o Correo electrónico presentada, se consignará en el campo "Llegó aquí por" como "Envió Carta a Funcionario", y en el campo "Observaciones" el organismo, consignándolo como:
 - *Presidencia de la Nación*
 - *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*
 - *Otro – (nombre del organismo)*
- ❖ Si la consulta llegase derivada de RENCAP, se consignará como "Derivado de otro Organismo" y en "observaciones" "RENCAP".
- ❖ Debe requerirse al/a la consultante (en oportunidad de las respectivas comunicaciones) la totalidad de los datos que permitan completar los campos de "persona" requeridos por el SICAJ, en caso de que ellos no figurasen en la presentación efectuada.

¹ Se puede exportar fácilmente tanto el correo como la consulta de SICAJ seleccionando la opción "Guardar como PDF" en el menú imprimir del navegador o del Outlook.

Área de Atención al Ciudadano

IV. IDENTIFICACION DEL/DE LA CONSULTANTE

- ❖ En forma previa a contactarse con la persona, se ingresarán sus datos en el SICAJ a fin de conocer si ya fue atendida por un CAJ, el tipo de problema manifestado y la respuesta recibida.
- ❖ Esto determinará el curso de acción a seguir, pudiéndose contactar al CAJ que hubiera intervenido previamente, para evacuar cualquier consulta necesaria.

V. DERIVACION A UN CAJ

- ❖ En los casos en que según el protocolo general resulte procedente la derivación de la consulta a un CAJ accesible (por cercanía y condiciones de traslado), y siempre que el/la consultante manifieste su disposición a concurrir, se lo derivará telefónicamente al CAJ pertinente indicándole los siguientes datos²:
 - Dirección del CAJ
 - Días y horarios de atención
 - Nombre del/de la Coordinador/a del CAJ (si el CAJ no posee, se le indicará el nombre del/de la abogado/a)
 - Número de su consulta en el SICAJ
- ❖ El CAJ al cual corresponderá realizar la derivación, según la localidad donde resida la persona, es indicado en el documento denominado “Tabla de Derivaciones a Centros de Acceso a Justicia”, que la DNPFAJ mantendrá actualizado y que podrá descargarse desde el menú “Documentos, Guías y Manuales/Documentos de Trabajo” del SICAJ.
- ❖ Si el/la consultante posee un correo electrónico, se le brindará además dicha información por tal medio, siguiendo el modelo del ANEXO II. Si el consultante no posee correo electrónico, no se le enviará ninguna nota.
- ❖ Se enviará un correo electrónico al CAJ para avisarle de la derivación, informándole el nombre y apellido del consultante, el motivo de su consulta y el número de consulta/s en SICAJ.
- ❖ Se agregarán los mails al SICAJ en formato PDF

² Se pueden obtener del menú “DEPENDENCIAS/Listado de DEPENDENCIAS” del SICAJ.

Área de Atención al Ciudadano

- ❖ Se verificará, con una frecuencia semanal y durante un mes (como máximo), si el/la interesado/a estableció contacto con el CAJ. Cada contacto se consignará como gestión de “llamado/correo” en SICAJ.
- ❖ En el Expte. de GDE se incorporará un informe final, indicando que la consulta ha sido encausada a través de un CAJ. Deberá realizarse respetando el modelo que se adjunta como ANEXO III. Con ello culminará la actuación profesional.

VI. CONSULTAS EN LAS QUE SE BRINDA ASESORAMIENTO

Si la consulta es atendida y evacuada íntegramente por los/as profesionales de Atención al Ciudadano, se seguirá el siguiente procedimiento:

- ❖ En el SICAJ se registrará cada gestión que se realice, incluyendo los llamados establecidos en la Disposición DNPFAJ N° 1/16.
- ❖ Tras realizar el asesoramiento telefónico, se enviará un correo electrónico o carta al/a la consultante sintetizando la respuesta brindada. Deberá hacerse siguiendo el modelo establecido en el ANEXO IV.
- ❖ Se subirá la nota o correo electrónico en el SICAJ en formato PDF, como gestión “Llamado/Correo”, indicando en la descripción de la gestión el número de nota de correo, para su eventual seguimiento.
- ❖ Tras el envío de nota o correo electrónico, se elevará a la DNPFAJ el informe final, siguiendo el modelo indicado en el ANEXO V. No será necesario corroborar que la carta haya sido recibida efectivamente por el consultante.
- ❖ Junto con el informe final, en el expediente de GDE se adjuntará la consulta del SICAJ en formato PDF.
- ❖ Tras el envío de la carta o correo electrónico se finalizará la consulta en el SICAJ. Con ello culminará la actuación profesional.

Área de Atención al Ciudadano

VII. IMPOSIBILIDAD DE CONTACTO

- ❖ Si no fuese posible contactar al/a la consultante, en el SICAJ se registrará la consulta y se indicarán las gestiones realizadas para intentar contactar a la persona.
- ❖ En caso de que el contacto no fuese posible y no se tuviese un domicilio o correo electrónico de contacto, el informe final se realizará siguiendo el modelo adjunto como ANEXO VI.
- ❖ Si el contacto telefónico no fuese posible y sólo se tuviese un domicilio o correo electrónico de contacto, se enviará a la persona la nota que se adjunta como ANEXO VII.
- ❖ Si tras el envío de esa nota la persona no se contactare, se finalizará el expediente en GDE mediante el informe final cuyo modelo obra en ANEXO VIII. Con ello culminará la actuación profesional.

VIII. LOS CRITERIOS DE REGISTRACION DE CONSULTAS ATENDIDAS POR EL AREA DE ATENCION AL CIUDADANO

Los/as agentes del Área de Atención Ciudadano deberán registrar la totalidad de gestiones que realicen. Para todas ellas, deberán cumplir con los mismos requisitos que se expresan en el presente manual para la carga de cualquier consulta, con **excepción** de aquellas correspondientes a un **expediente administrativo**, que deberán cumplir con los requisitos que se señalan a continuación.

A fin de adecuarse a los “Estándares de Asesoramiento Jurídico relativo a misivas de contenido jurídico-asistencial. Módulo 1”, aprobadas por la Disposición DNPYFAJ N° 1/2016, todas las Consultas correspondientes a una consulta efectuada mediante una carta al Presidente y/o a otro Funcionario y que se vincule a un expediente administrativo, deberán cumplir con las siguientes pautas:

- ❖ La/s Consulta/s deberá/n ser creada/s en el SICAJ dentro de los 5 (cinco) días de ser asignado el expediente.
- ❖ Una misma Carta puede dar lugar a la creación de varias Consultas, cada una de las cuales debe cumplir con los presentes criterios.


Área de Atención al Ciudadano

- ❖ En “Breve descripción del motivo de la consulta” deberá colocarse en primer lugar el número de expediente administrativo correspondiente, respetando en manera textual el número de CUDAP o GDE, según corresponda.
- ❖ Las gestiones indicadas en el punto 6 de los Estándares deberán ser realizadas en el marco de una intervención de “Asesoramiento”.
- ❖ Al cargar una gestión, en caso de que ella se corresponda con alguna de las comunicaciones contempladas en el punto 6 de los Estándares, deberán cargarse completando en el campo “Detalle de la Gestión”, en primer lugar, “Comunicación Inicial”, “Comunicación de Asesoramiento” o “Comunicación de Cierre de la Consulta” y luego la descripción y resultado de esa gestión.

Área de Atención al Ciudadano

ANEXO I: DISPOSICION DNPFAJ N° 1/2016

"2016 - Año del Centenario de la Independencia Nacional"


*Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos*

BUENOS AIRES,

VISTO el Expediente N° 504: /2016 del registro de este Ministerio, y

CONSIDERANDO:

Que la Decisión Administrativa N° 483/2016 aprobó la estructura organizativa de primer nivel operativo del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, determinando como responsabilidad primaria de esta DIRECCIÓN NACIONAL DE PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA "[p]romover, facilitar y fortalecer el acceso a la justicia por parte de los ciudadanos. Conducir e impulsar las actividades relacionadas con los programas de asistencia legal comunitaria. Atender y dar respuesta a las demandas de los ciudadanos en relación con el marco de las competencias asignadas".

Que a su vez, la mencionada norma enumera acciones que competen a esta Dirección Nacional, entre las que se encuentran las de "1. Organizar, coordinar y administrar los servicios a través de los cuales el Ministerio promueve, facilita y fortalece el acceso a la justicia", "4. Ofrecer servicios de orientación y derivación asistida frente a problemáticas jurídicas y sociales relacionadas con los derechos de los habitantes" y "5. Brindar respuesta,

Área de Atención al Ciudadano

2016 - Año del Bicentenario de la Independencia Nacional



*Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos*

orientación y asesoramiento ante las necesidades de información, y ante denuncias y solicitudes de diversa índole en materia jurídico-asistencial, presentadas por la ciudadanía”.

Que a su vez, mediante la Resolución M.J. y D.H. N° 2111/15 se estableció entre las competencias de esta Dirección Nacional, a través del Área de Atención y Asistencia Jurídica, la de “[b]rindar información y asesoramiento jurídico a la población. Estandarizar protocolos que den respuesta a las problemáticas más habituales consultadas en los CAJs. Ofrecer servicio de orientación, derivación y mediación, frente a problemáticas tanto jurídicas, como sociales, trabajando conjuntamente con los CAJs. Dar respuesta a las misivas con contenido jurídico-social, derivadas de la PRESIDENCIA DE LA NACIÓN, o de otras dependencias del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, elaborando el informe de lo actuado. Brindar de asesoramiento e información a las consultas que ingresan por correo electrónico, digitalizando su contenido en el SISTEMA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO”.

Que el derecho de acceso a la justicia se encuentra consagrado en todas sus dimensiones en el art. 18 de la Constitución Nacional; los artículos XXVI y XVIII de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; los artículos 8 y 10 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; el artículo 23 del Pacto Internacional de

Área de Atención al Ciudadano

"2016 - Año del Bicentenario de la Independencia Nacional"



*Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos*

Derechos Civiles y Políticos; y el artículo 8.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Que la realización del derecho de acceso a la justicia implica el diseño, organización e implementación de políticas públicas orientadas a superar las brechas y obstáculos de diversa índole que impiden el goce efectivo de los derechos fundamentales, entre las cuales se encuentran las barreras económicas, informativas, sociales, geográficas, actitudinales y simbólicas.

Que estas barreras impactan especialmente y de manera desproporcionada en las personas y comunidades en situaciones de vulnerabilidad relativas a su edad, origen nacional, etnicidad, género, situación económica o social, identidad sexual, ideología política, creencias religiosas y demás condiciones identificadas en las Convenciones internacionales de derechos humanos.

Que una dimensión de acceso a la justicia que se debe proveer es la relativa a facilitar el asesoramiento sobre los derechos, las herramientas institucionales para ejercerlos, y las dimensiones legales concernientes a situaciones concretas que las personas puedan estar atravesando y frente a las cuales se encuentran indefensas. Que la labor general de asesoramiento comprende la provisión de **información, conocimiento, consejo legal, orientación, derivación y acompañamiento**, y constituye la concreción del derecho de acceso a la justicia en una dimensión primera y elemental.

Área de Atención al Ciudadano

"2016 - Año del Bicentenario de la Independencia Nacional"



*Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos*

Que, como fue mencionado precedentemente, una de las acciones mediante las cuales la DIRECCIÓN NACIONAL DE PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA provee a las políticas de acceso a la justicia es a través de la labor de asesoramiento consistente en la atención de brindar respuesta, orientación y asesoramiento ante las necesidades de información, y ante denuncias y solicitudes de diversa índole en materia jurídico-asistencial, presentadas por la ciudadanía, en particular en lo relativo a "misivas con contenido jurídico-social, derivadas de la PRESIDENCIA DE LA NACIÓN, o de otras dependencias del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS" remitidas en expedientes y actuaciones giradas a este órgano.

Que si bien dichas acciones no culminan con el dictado de un acto administrativo, ellas son el resultado del ejercicio de un derecho subjetivo, relativo a derechos o intereses de los particulares que lo ejercen, correspondiendo en consecuencia garantizar y resguardar la legitimidad, razonabilidad y efectividad de esta tarea, enmarcada en la función administrativa, mediante el encuadramiento de las actuaciones remitidas a esta Dirección Nacional en los preceptos del régimen legal de procedimientos administrativos, sobre la base de una interpretación amplia de su aplicación.

Que sin perjuicio de lo expuesto, y según se ha podido relevar, esta Dirección Nacional carece de definiciones generales, estándares y protocolos de actuación y respuesta a las consultas y peticiones que son atendidas por el Área de Atención y Asistencia Jurídica.

Área de Atención al Ciudadano

"2016 - Año del Bicentenario de la Independencia Nacional"



*Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos*

Asimismo, se ha observado una morosidad estructural en el tratamiento de dichas peticiones y la ausencia de sistemas informativos adecuados de gestión y seguimiento de las actuaciones.

Que esta carencia impide un trámite adecuado de las consultas y una respuesta adecuada de política pública.

Que el análisis de la cartera de consultas y peticiones en trámite ante la dirección en el último año permite identificar algunos primeros estándares y criterios generales de actuación que resulta pertinente establecer de modo general.

Que, sin perjuicio de ello, corresponde instruir al equipo de profesionales del Área de Atención y Asistencia Jurídica para que continúe evaluando el contenido de las actuaciones que se reciben, a fin de establecer nuevos estándares en fases sucesivas.

Que el equipo de profesionales dedicado al trámite de estos expedientes ha analizado la cuestión y formulado sugerencias y recomendaciones sobre el circuito de gestión, que han sido consideradas y tenidas en cuenta para la definición de estos estándares.

Por ello,

Área de Atención al Ciudadano

2016 - Año del Bicentenario de la Independencia Nacional



*Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos*

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO PARA EL
ACCESO A LA JUSTICIA

DISPONE:

ARTÍCULO 1º. Implementar los "Estándares de Asesoramiento Jurídico relativo a misivas de contenido jurídico-asistencial. Módulo 1" que se establecen en el anexo a la presente.-

ARTÍCULO 2º. Instruir al equipo de profesionales de que integran Área de Atención y Asistencia Jurídica para que en el plazo de 60 días a partir de la fecha de dictado de la presente, elaboren una propuesta de nuevos estándares en la materia, para complementar los aprobados mediante el artículo 1.-

ARTÍCULO 3º. Regístrese, comuníquese y archívese.-

Área de Atención al Ciudadano

Anexo

Artículo 1° Disposición DNPYFAJ N° 1/2016

Estándares de asesoramiento jurídico relativo a misivas de contenido jurídico-asistencial

Módulo 1

I. PRINCIPIOS GENERALES

1. La Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia (DNPYFAJ) atenderá aquellos casos en los que se identifique una petición o necesidad -explícita o implícita- de asesoramiento jurídico referente a una problemática relativa a derechos de base constitucional o legal, en ejercicio de las competencias otorgadas, o cuando la consulta se refiera a obstáculos relativos al acceso a la justicia.

2. A los fines de estos estándares, se entiende por “actividad de asesoramiento jurídico” a la provisión de información, conocimiento, orientación, consejo legal y/o derivación, relativa a situaciones que incidan sobre el ejercicio de derechos.

3. La DNPYFAJ no entenderá ante otras formas de petición a las autoridades (Art. 14 CN) que correspondan a competencias otorgadas a otro órgano de la Administración Pública Nacional central o descentralizada, sin perjuicio de proveer la información jurídica pertinente al interesado en la medida de las posibilidades de la Dirección. En particular, no entenderá ante peticiones de reformas de políticas públicas o cambios legislativos, asistencia o protección prestacional laboral, social, educativa o económica.

4. Toda consulta admisible debe ser analizada, resuelta y respondida al consultante en un plazo máximo de 60 días corridos, contados a partir del día en el que se cuente con los elementos esenciales para su tratamiento, con excepción de aquellos casos en los que la consulta dé lugar a una gestión de acompañamiento al consultante en la tramitación de actuaciones administrativas, en cuyo caso el expediente se mantendrá en trámite mientras se provea la asistencia.

5. Cada consulta será asignada a un agente capacitado en asesoramiento jurídico, quien

Área de Atención al Ciudadano

deberá darle tratamiento de acuerdo a los estándares aquí expresados y estará autorizado para realizar personalmente las acciones pertinentes. En particular:

a. Proveerá el asesoramiento jurídico pertinente y realizará todas las comunicaciones con los consultantes, dejando constancia de ello.

b. Recomendará a la DNPYFAJ la desestimación *in limine* (por falta de formas esenciales), la declaración de incompetencia, la finalización de la consulta y/o la remisión de copias a otras autoridades, en los casos que estime corresponder.

c. Dejará constancia de las acciones de asesoramiento jurídico realizado y sus resultados.

6. En el trámite de todo expediente deben existir al menos tres clases de comunicaciones con el consultante, en caso que la información de contacto lo permita:

a. **Comunicación Inicial:** contacto telefónico o por correo electrónico para hacer saber al interesado la recepción de la consulta, informarle sobre los datos formales del expediente, solicitarle que se subsanen las formas esenciales incumplidas que fuera necesario, solicitarle la información complementaria necesaria, y comunicarle que su consulta será analizada. En caso de que no resulte posible el contacto por esos medios, esta comunicación se hará por correo postal.

b. **Comunicación de Asesoramiento:** contacto telefónico, por correo electrónico o presencial -los que sean necesarios- en los que se provea el asesoramiento jurídico pertinente. En caso de que no resulte posible el contacto por esos medios, esta comunicación se hará por correo postal.

c. **Comunicación de Cierre de la Consulta:** contacto por correo electrónico -y cuando ello resulte imposible, por correo postal- en el que consten de manera clara, completa y con lenguaje adecuado, los datos formales del expediente, la reseña de la consulta, la reseña del contenido del asesoramiento brindado y toda información relevante para su eventual seguimiento por el interesado. El contenido de esta comunicación (mediante impresión del mensaje de correo electrónico o copia de la correspondencia enviada) debe constar en el expediente o actuación.

En caso que resulte procedente, en virtud de la temática y condiciones de la consulta (por ejemplo, en el caso de consultas en las que el asesoramiento idóneo disponible consiste en la provisión de información básica), se podrán fusionar algunas o todas las comunicaciones, dejándose constancia en el expediente de que se ha cumplido con su contenido. Las formalidades

Área de Atención al Ciudadano

de la “comunicación de cierre de la consulta” deben cumplirse en todos los casos.

7. Toda comunicación con los consultantes será realizada en términos respetuosos, brindará información clara, suficiente, accesible y adecuada a las condiciones del consultante, y referirá exclusivamente a circunstancias, explicaciones, consejos e información relevantes relativos al tema de la actuación.

8. Los hitos del trámite de todo expediente, de acuerdo a los criterios y estándares elaborados serán consignados en un documento electrónico general o un aplicativo.

9. La desestimación *in limine* de presentaciones, la declaración de incompetencia de la DNPYFAJ, el cierre de la consulta, la derivación a un CAJ y el archivo o el pase del expediente a otra dependencia serán competencia del Director Nacional, o quien reciba delegación a tal efecto.

II. CRITERIOS DE DERIVACIÓN A CAJ

En los expedientes en los que, por las circunstancias del caso (lugar, materia, tiempo, tipo de petición, etc.) resulte adecuado encauzar el trámite de la consulta a través del equipo de un CAJ y el consultante esté interesado en proceder de esa manera, el agente a cargo recomendará dicho curso de acción para la consideración de la DNPYFAJ.

En caso que se disponga la derivación, el agente a cargo (a) remitirá todos los antecedentes relevantes del caso al CAJ, dejando constancia de dicha comunicación y su contenido en el expediente, (b) Referirá al consultante a dicho CAJ, proporcionándole los datos de contacto y consignando dichas acciones en el expediente (c) Verificará, con una frecuencia semanal, si el interesado estableció contacto con el CAJ. Verificado dicho contacto o luego de 3 verificaciones negativas, se dejará constancia de lo que corresponda y se recomendará el cierre formal de la consulta a la Dirección Nacional.

La derivación a un CAJ resultará *prima facie* posible cuando se den las siguientes circunstancias:

- a. Exista un CAJ accesible (por cercanía y condiciones de traslado) para el consultante.
- b. La materia de la consulta encuadre en el servicio de asesoramiento que efectivamente

Área de Atención al Ciudadano

brinda el CAJ en cuestión a través de su propio equipo.

c. El consultante manifieste su disposición a concurrir al CAJ en relación con su consulta.

III. CURSOS DE ACCIÓN A ADOPTAR EN LOS EXPEDIENTES SEGÚN LAS CIRCUNSTANCIAS FORMALES DE LA CONSULTA: Consulta con insuficiente información esencial del remitente (datos identificatorios y de contacto); insuficiente claridad en el relato de la situación o el objeto de la consulta; o con ausencia de documentación imprescindible.

Identificada *prima facie* la pertinencia de la actuación en relación con las competencias de la DNP y FAJ, el/la profesional responsable de su tratamiento verificará en el contenido de la misiva la concurrencia de los requisitos esenciales para la admisibilidad del procedimiento administrativo tanto en relación con los elementos subjetivos (información del consultante, domicilio, etc.) como objetivos de la presentación (descripción de la situación relevante, objeto de la petición) en los términos de la Ley 19.549 y su decreto reglamentario (artículos 5 inc. d), 15, 16, 19, 20, 22 y ss. del Decreto N° 1759/52).

En caso de identificarse la carencia de requisitos esenciales de admisibilidad que puedan completarse con una búsqueda de internet o en la comunicación inicial con el consultante, se completará la información por ese medio, en ejercicio del principio de informalidad a favor del administrado (artículo 1 inciso c) Ley 19.549).

En caso que se identifiquen carencias esenciales que sólo puedan ser salvadas por el consultante, se solicitará su saneamiento en la Comunicación Inicial por el plazo de 10 días hábiles -salvo circunstancias excepcionales- (art. 5 inc. d) Decreto N° 1759/72), bajo el apercibimiento del art. 1 inc. e) ap. 9 de la Ley 19.549.

En caso que no sea posible contactar al consultante o que éste no provea la información esencial solicitada en el plazo requerido se recomendará la desestimación *in limine* de la consulta, mediante nota fundada en la que se deje constancia de la gestión realizada y del vencimiento del plazo fijado, en caso pertinente. También se dejará constancia en el documento electrónico o aplicativo informático de los datos existentes, para ser recuperados e integrados en caso de que se reciba información adicional.

Área de Atención al Ciudadano

**IV. ACCIONES GENERALES A ADOPTAR EN CONSULTAS JURÍDICAS DE
COMPETENCIA DE LA DNPvFAJ RELATIVAS A ASESORAMIENTO JURÍDICO Y
CUESTIONES ESPECÍFICAS RELATIVAS AL ACCESO A LA JUSTICIA**

A. Consultas relativas a actuaciones administrativas en trámite ante dependencias del Estado Nacional o Provinciales

- i. Se identificará la actuación y el estado del trámite.
- ii. En base a la información recibida se brindará información, asesoramiento y asistencia al consultante a fin del avance de su trámite.

B. Consultas en las que se solicita asesoramiento (información, asistencia, patrocinio) en relación con casos judiciales en trámite.

- i. Se proveerá asistencia para que el consultante reciba información adecuada sobre el estado del proceso, sus derechos y sus posibilidades de acción.
- ii. En caso que resulte necesario el acceso a patrocinio jurídico, se informarán al consultante las opciones existentes para recibir patrocinio jurídico gratuito en relación con la temática (ej.: defensa pública, colegios de abogados, consultorios jurídicos gratuitos, ONG, etc.) y de ser factible, se proveerá una derivación acompañada.

C. Consultas relativas a situaciones de “indefensión”, “mala defensa” (pública o privada) o inconductas procesales de parte de profesionales de la abogacía en el marco de un proceso judicial.

- i. Se informará al consultante sobre sus posibilidades de acción. En su caso, con su asentimiento, se podrá remitir copia de las actuaciones al Ministerio Público o Colegio de Abogados que corresponda.

**V. ACCIONES GENERALES A ADOPTAR EN CONSULTAS JURÍDICAS NO
RELATIVAS A LAS COMPETENCIAS DE LA DNPvFAJ, POR NO INVOLUCRAR
SOLICITUDES EFECTIVAS DE ASESORAMIENTO JURÍDICO NI CUESTIONES
ESPECÍFICAS RELATIVAS AL ACCESO A LA JUSTICIA**

Área de Atención al Ciudadano

A. Consultas en las que se solicita la definición, ejecución o modificación de una política pública general.

i. Informado el consultante, se remitirá el expediente para conocimiento de la autoridad competente en relación con la política pública involucrada.

ii. En caso que no se identifique una autoridad competente en relación con la política en cuestión se devolverá el expediente a la autoridad que originó la actuación, consignando dicha situación.

B. Consultas en las que se solicita la investigación o esclarecimiento de un hecho o una situación disvaliosa, sin causa clara.

i. Informado el consultante, y con su asentimiento, se remitirá las actuaciones (o copia de ellas si resulta pertinente) a la autoridad competente en relación con la materia de la situación.

ii. En caso que no se identifique una autoridad competente se devolverá el expediente a la autoridad que originó la actuación, previa información al consultante, y consignando dicha situación.

C. Denuncias de Delitos de Acción Pública

i. Informado y asesorado el consultante, y con su asentimiento, se podrá remitir copia de las actuaciones al Ministerio Público Fiscal que corresponda.

D. Denuncias de mal desempeño de magistrados o funcionarios judiciales

i. En caso que se estime que se trata de denuncia fundada (sin ingresar en consideración sobre su procedencia), informado y asesorado el consultante, y con su asentimiento, se podrá copia de las actuaciones al Consejo de la Magistratura que corresponda.

ii. En caso que se estime que se trata de denuncia infundada, se informará al consultante.

E. Consultas relativas a denuncias de hechos de corrupción que podrían involucrar a funcionarios públicos nacionales.

i. Se informará y asesorará al consultante sobre el caso, y sobre de las competencias de la Oficina Anticorrupción y la FIA. En su caso, con el asentimiento del consultante, se remitirá copia de las actuaciones a la agencia pertinente.

Área de Atención al Ciudadano

F. Consultas relativas a denuncias de corrupción que podrían involucrar a funcionarios públicos provinciales o municipales.

i. Se informará y asesorará al consultante sobre el caso, y sobre de las competencias de la Oficina Anticorrupción de la Provincia, o su equivalente funcional. En su caso, con el asentimiento del consultante, se remitirá copia de las actuaciones a la agencia pertinente.



Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Área de Atención al Ciudadano

ANEXO II: CARTA A CONSULTANTE (DERIVACIÓN A CAJ)



Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Estimado/a Señor/a Nombre del/a Consultante

Tengo el agrado de dirigirme a usted en relación con su presentación realizada ante Seleccionar organismo, por la que usted expresó que Describir motivo de la consulta/denuncia..

Se pone en su conocimiento que su presentación fue enviada a la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia, que depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, para su análisis; la cual tramita bajo el Número Indicar Nro de Consulta en SICAJ.

Tal como se le ha informado telefónicamente, próximo a su domicilio se encuentra un CENTRO DE ACCESO A JUSTICIA (CAJ) ubicado en Indicar dirección del CAJ. de la localidad de Indicar dirección del CAJ., donde será atendido por un equipo de profesionales especializado que lo ayudará con la situación que ha manifestado.

Los CAJ son oficinas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que brindan asistencia legal para que las personas puedan resolver sus problemas legales cotidianos, como por ejemplo conflictos de familia, laborales, relativos a trámites de documentación o prestaciones sociales, reclamos de deudas, de consumidores o a quienes han sido víctimas de delitos, entre muchos otros. Existen Centros de Acceso a Justicia en todas las provincias del país y cada CAJ cuenta con un equipo de abogados/as, trabajadores/as sociales y psicólogos/as para poder brindar el servicio.

En el archivo adjunto encontrará mayor información sobre los servicios que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de los CENTROS DE ACCESO A JUSTICIA (CAJ) existentes en todo el país, para su consulta o la de alguien que conozca y pueda necesitarlo.

Podrá dirigirse al mencionado Centro de Acceso a Justicia entre las Indicar dirección del CAJ. hs o comunicarse por teléfono al Indicar dirección del CAJ..

El equipo de profesionales que podrá ayudarlo en ese CAJ, ya ha sido puesto/a en conocimiento de su presentación.

Atentamente,

Área de Atención al Ciudadano

ANEXO III: INFORME FINAL (DERIVACION A CAJ)

**Al Sr. Director de la
Dirección Nacional de Promoción y
Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia.
Dr. Gustavo MAURINO**

Mediante la presentación efectuada por el/la consultante Nombre del/a Consultante ante Seleccionar organismo se refirió que Describir motivo de la consulta/denuncia..

Con fecha Indicar fecha. se lo/a contactó telefónicamente, verificándose la cercanía de su domicilio, sito en Indicar domicilio de la persona , al Centro de Acceso a Justicia (CAJ) de la localidad de Indicar localidad del CAJ.

Tras verificarse las condiciones de accesibilidad de la persona al mencionado CAJ (por cercanía, condiciones personales y de traslado), se le brindó una explicación sobre la misión institucional y funciones de los Centros de Acceso a Justicia y la posibilidad de encontrar allí una atención integral para la resolución de su consulta, lo cual resultaba pertinente en virtud de la de consulta realizada. Tras ello, el/la consultante manifestó su voluntad de acercarse al CAJ en cuestión y se lo/a contactó con aquel.

De este modo, la consulta/denuncia efectuada, registrada bajo el Nro. Indicar Nro de Consulta en SICAJ en el Sistema Informático de los Centros de Acceso a Justicia (SICAJ), ha sido canalizada a través de su derivación al CAJ mencionado.

Por lo expuesto, se remite el presente a los fines y efectos que estime corresponder.



Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Área de Atención al Ciudadano

ANEXO IV: CARTA A CONSULTANTE (ASESORAMIENTO)



Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Estimado/a Señor/a Nombre del/a Consultante

Tengo el agrado de dirigirme a usted en relación con su presentación realizada ante Seleccionar organismo., por la que usted expresó que Describir motivo de la consulta/denuncia..

Se pone en su conocimiento que su presentación fue enviada a la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia, que depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, para su análisis; la cual tramita bajo el Número Indicar Nro de Consulta en SICAJ.

Tal como se le ha informado en la entrevista telefónica mantenida, describir el contenido del asesoramiento brindado.

Finalmente, en el archivo adjunto encontrará mayor información sobre los servicios que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de los CENTROS DE ACCESO A JUSTICIA (CAJ) existentes en todo el país, para futuras consultas suyas o de alguien que conozca y pueda necesitarlo.

Esperando haber resultado de ayuda para sus solicitudes, y en la medida de nuestras atribuciones y posibilidades, quedamos a su disposición.

Atentamente

Área de Atención al Ciudadano

ANEXO V: INFORME FINAL (ASESORAMIENTO)

**Al Sr. Director de la
Dirección Nacional de Promoción y
Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia.
Dr. Gustavo MAURINO**

Mediante la presentación efectuada por el/la consultante Nombre del/a Consultante ante Seleccionar organismo se refirió que Describir motivo de la consulta/denuncia..

Siguiendo el protocolo vigente, se contactó telefónicamente al/la consultante, verificándose la Elija un elemento. su consulta a través de un Centro de Acceso a Justicia (CAJ). De este modo, se procedió a la atención directamente desde el Área de Atención al Ciudadano, a raíz de lo cual se registraron la/s consulta/s Nro. Indicar Nro. de Consulta/s del SICAJ en el Sistema Informático de los Centros de Acceso a Justicia (SICAJ).

Se adjunta impresión de los registros mencionados, de los cuales surgen las gestiones realizadas para la atención de la consulta. Asimismo, se acompaña copia de la carta enviada al/la Consultante tras la intervención efectuada.

Por lo expuesto, se remite el presente a los fines y efectos que estime corresponder.

Área de Atención al Ciudadano

ANEXO VI: INFORME FINAL (IMPOSIBILIDAD DE CONTACTO ABSOLUTA)

**Al Sr. Director de la
Dirección Nacional de Promoción y
Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia.
Dr. Gustavo MAURINO**

Mediante la presentación efectuada por el/la consultante Nombre del/a Consultante ante Seleccionar organismo se refirió que Describir motivo de la consulta/denuncia..

Siguiendo el protocolo vigente, se intentó contactar sin éxito al/la Consultante mediante los datos aportados en su misiva.

En consecuencia, se realizó una búsqueda en diferentes sistemas de información de personas de internet, sin obtener resultado positivo.

Dicha consulta se ha registrado en el SICAJ bajo el Nro. Indicar Nro. de Consulta del SICAJ Se adjunta impresión del registro mencionado, del cual surge el detalle de las gestiones referidas.

En atención a la imposibilidad de contactar al/a la Consultante y la ausencia de otra información para lograrlo, incluyendo un domicilio al que enviarle corre alguno, corresponderá finalizar en este estado el expediente en cuestión, sin perjuicio de que se le brindará asesoramiento en un futuro, si se contactase con esta DNPFAJ.

Por lo expuesto, se remite el presente a los fines y efectos que estime corresponder.

Área de Atención al Ciudadano

ANEXO VII: CARTA A CONSULTANTE (IMPOSIBILIDAD DE CONTACTO)

Estimado/a Señor/a Nombre del/a Consultante

Tengo el agrado de dirigirme a usted en relación con su presentación realizada ante Seleccionar organismo., por la que usted expresó que Describir motivo de la consulta/denuncia..

Se pone en su conocimiento que su presentación fue enviada a la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia, que depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, para su análisis; la cual tramita bajo el Número Indicar Nro de Consulta en SICAJ.

Desde esta Dirección Nacional se ha procurado contactarlo telefónicamente a los teléfonos denuncias en su presentación, sin haber tenido éxito hasta la fecha.

No obstante, próximo a su domicilio se encuentra un CENTRO DE ACCESO A JUSTICIA (CAJ) ubicado en Indicar dirección del CAJ. de la localidad de Indicar localidad del CAJ., donde será atendido por un equipo de profesionales especializado que lo ayudará con la situación que ha manifestado. Podrá dirigirse al mencionado Centro de Acceso a Justicia entre las Indicar dirección del CAJ. hs o comunicarse por teléfono al Indicar dirección del CAJ..

Los CAJ son oficinas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que brindan asistencia legal para que las personas puedan resolver sus problemas legales cotidianos, como por ejemplo conflictos de familia, laborales, relativos a trámites de documentación o prestaciones sociales, reclamos de deudas, de consumidores o a quienes han sido víctimas de delitos, entre muchos otros. Existen Centros de Acceso a Justicia en todas las provincias del país y cada CAJ cuenta con un equipo de abogados/as, trabajadores/as sociales y psicólogos/as para poder brindar el servicio.

En el archivo adjunto encontrará mayor información sobre los servicios que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de los CENTROS DE ACCESO A JUSTICIA (CAJ) existentes en todo el país, para su consulta o la de alguien que conozca y pueda necesitarlo.

En caso de que no le fuera posible acercarse hasta el CAJ señalado, podrá contactarse telefónicamente al (011) 5300-4000 interno Indicar interno del/la abogado/a interviniente. o al correo electrónico Indicar interno del/la abogado/a interviniente., a efectos de brindarle un asesoramiento a su consulta.

Atentamente,

Área de Atención al Ciudadano

ANEXO VIII: INFORME FINAL (IMPOSIBILIDAD DE CONTACTO SIN RESPUESTA A CORREO)

**Al Sr. Director de la
Dirección Nacional de Promoción y
Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia.
Dr. Gustavo MAURINO**

Mediante la presentación efectuada por el/la consultante Nombre del/a Consultante ante Seleccionar organismo se refirió que Describir motivo de la consulta/denuncia..

Siguiendo el protocolo vigente, se intentó contactar sin éxito al/la Consultante mediante los datos aportados en su misiva.

En consecuencia, se realizó una búsqueda en diferentes sistemas de información de personas de internet, sin obtener resultado positivo.

Atento ello, se envió una carta de contacto, indicándole el CAJ más cercano a su domicilio al que puede acercarse para evacuarla o, en su defecto, un teléfono de contacto al que comunicarse. Transcurridos 15 (quince) días hábiles de entrega de la carta, no se ha recibido ningún contacto ni se ha verificado su presentación ante un CAJ.

Dicha consulta se ha registrado en el SICAJ bajo el Nro. Indicar Nro. de Consulta del SICAJ Se adjunta impresión del registro mencionado, del cual surge el detalle de las gestiones referidas.

En atención a la imposibilidad de contactar al/a la Consultante y la ausencia de otra información para lograrlo, corresponderá finalizar en este estado el expediente en cuestión, sin perjuicio de que se le brindará asesoramiento en un futuro, si se contactase con esta DNPFJAJ.

Por lo expuesto, se remite el presente a los fines y efectos que estime corresponder.



CUARTA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

LÍNEA 0800-222-3425



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Línea 0800-222-3425

I. LA LINEA DE ACCESO A LA JUSTICIA

El presente documento aborda las características del Servicio de Acceso a Justicia brindado a través de la Línea 0800-222-3425 y establece el protocolo de atención para sus agentes.

El servicio, coordinado por el Centro de Contactos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, es una herramienta de orientación a los/as ciudadanos/as hacia el dispositivo estatal idóneo para la atención de su problemática, incluyendo otras líneas telefónicas nacionales especializadas en diferentes materias y la red de Centros de Acceso a Justicia (CAJ).

De esta manera, se convierte en un canal de ingreso al servicio de atención legal primaria desarrollado por los CAJ, especialmente dirigido a las personas que no conocen su existencia o se encuentran imposibilitadas de acceder a uno, pudiéndose así derribar barreras de accesibilidad existentes.

II. LA ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN

- ❖ **Horario de Atención:** Lunes a viernes de 8 a 18 hs
- ❖ **Mensaje de recepción.** Al comunicarse con la línea, la persona será recibida mediante el siguiente audio:

Usted se ha comunicado con el Servicio Telefónico de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. En instantes será atendido.
- ❖ **Mensaje de espera.** En caso de que el llamado ingrese en “cola de espera”, no siendo atendido de inmediato, se emitirá el siguiente mensaje:

¿Conocés los Centros de Acceso a Justicia? Son oficinas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que cuentan con abogadas y abogados que brindan orientación, acompañamiento y asistencia ante problemas legales y todo asunto relacionado con los derechos, conflictos de familia, laborales, económicos, de salud, de deudas, trámites de documentación, seguridad social, derechos de consumidores, víctimas de delitos, entre muchos otros. El servicio es gratuito y existen puntos de acceso en todo el país: acercate a conocer el más próximo a tu casa o trabajo y consultá todo lo que

Línea 0800-222-3425

necesites saber, ingresando a www.argentina.gob.ar/centros-de-acceso-justicia.

En el caso de tener tiempos de espera mayores a 3 minutos, se le brindara la posibilidad al ciudadano de tomar la decisión de seguir esperando o dejar un mensaje y que luego los/as agentes de la línea se comuniquen con ella. El mensaje que se le brindara es:

En este momento los operadores están ocupados, puedes dejar un mensaje con tu nombre y teléfono, para llamarte a la brevedad marcando 1, o aguardar a ser atendido.

- ❖ **Mensaje para fuera de horario.** En caso de que el llamado sea realizado fuera del horario de atención, se emitirá el siguiente mensaje:

Usted se ha comunicado con el Servicio Telefónico de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8 a 18 horas. Puede comunicarse nuevamente en ese horario o ingresar a www.argentina.gob.ar/centros-de-acceso-justicia. ¿Conocés los Centros de Acceso a Justicia? Son oficinas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que cuentan con abogadas y abogados que brindan orientación, acompañamiento y asistencia ante problemas legales y todo asunto relacionado con los derechos, conflictos de familia, laborales, económicos, de salud, de deudas, trámites de documentación, seguridad social, relaciones de consumo, víctimas de delitos, entre muchos otros. El servicio es gratuito y existen puntos de acceso en todo el país: acércate a conocer el más próximo a tu casa o trabajo y consultá todo lo que necesites saber.

III. REGLAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA LÍNEA

El/la Agente de Atención Telefónica deberá seguir el siguiente procedimiento ante cada llamada que reciba:

- ❖ Atender el llamado con el siguiente saludo: “Buenos días o Buenas Tardes (según corresponda). Mi nombre es (...) ¿En qué puedo ayudarlo?”.
- ❖ Escuchar el motivo de la consulta e identificar el problema expresado por la persona, siguiendo los siguientes principios:

Línea 0800-222-3425

- Debe escucharse sin interrumpir y ocasionalmente asentir para que la persona perciba que está siendo considerada.
 - Toda comunicación deberá ser realizada en términos respetuosos, brindando información clara, suficiente, accesible y adecuada a las condiciones del consultante.
 - Si se requiere indagar sobre el conflicto para comprenderlo correctamente, corresponderá formular las preguntas un lenguaje simple y claro, hablando amistosamente y escuchando con atención.
 - No deberá ponerse en duda la palabra del consultante y se procurará que la persona haya comprendido verdaderamente las explicaciones realizadas.
 - Debe brindarse un espacio para que el/la consultante formule dudas e inquietudes, cuyas respuestas deberán ser precisas y breves.
-
- ❖ Inmediatamente después de que la persona exponga el motivo de su llamado, deberá requerírsele su nombre, apellido y DNI. Desde ese momento corresponderá dirigirse a ella por su nombre
 - ❖ Cumplir los criterios para la registración en el Sistema informática de los Centros de Acceso a Justicia (SICAJ).
 - ❖ El/la Agente de Atención Telefónica deberá abstenerse de brindar asesoramiento legal a la persona, limitándose a cumplir con el protocolo establecido en el presente documento.

IV. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Los llamados recibidos pueden seguir una de las siguientes tres rutas de atención, para cada uno de los cuales se establece un procedimiento particular.

- ❖ **Quejas sobre la atención en un CAJ.** La persona se comunica para hacer un reclamo sobre cómo fue atendida en un CAJ.
- ❖ **Consultas legales a ser derivadas a una Línea de Atención Telefónica Especializada.** Son aquellas consultas que deberán ser derivadas a una Línea de Atención Especializada (líneas 144, 145 o 138 del PAMI, entre otras). El listado completo de consultas que corresponderá derivar y la línea especializada a la que deberá remitirse cada una (según su tema), es confeccionado por la DNPFJA. Puede acceder a la última versión de este

Línea 0800-222-3425

documento, denominado “*Listado de Derivaciones a Líneas Telefónicas Especializadas*”, desde el menú “*Documentos, Guías y Manuales/Documentos de Trabajo*” del SICAJ.

- ❖ **Consultas legales a ser derivadas a un CAJ.** En caso de no tratarse de una consulta a ser derivada a una Línea Especializada, la persona será derivada al CAJ más cercano al domicilio de su vivienda o trabajo.

En caso de que el/la consultante no tuviese ningún CAJ cercano a su domicilio, o no pudiese acceder a uno por cualquier motivo, la consulta será derivada a un CAJ de su provincia, para que desde él se comuniquen con la persona y la orienten o asesoren telefónicamente.

El CAJ al cual corresponderá realizar la derivación para atención telefónica, según la localidad donde resida la persona, es indicado en el documento denominado “*Tabla de Derivaciones a Centros de Acceso a Justicia*”, que la DNPFAJ mantendrá actualizado y que podrá descargarse desde el menú “*Documentos, Guías y Manuales/Documentos de Trabajo*” del SICAJ.

III.a. Quejas sobre un CAJ

Si el motivo del llamado fuese realizar una queja o reclamo sobre cómo fue atendido en un CAJ, se seguirá el siguiente procedimiento:

- a. Requerir a la persona la siguiente información:
 - Nombre y apellido
 - Documento de identidad
 - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico). Es especialmente importante requerir a la persona sus datos de contacto a fin de que sea posible comunicarse con ella posteriormente.
 - CAJ sobre el cual realiza el reclamo
 - Fecha de atención aproximada en el CAJ
 - Descripción del problema o reclamo
- b. Confeccionar un “Ticket” en el sistema “Borges” consignando tal información, el cual será elevado a la Dirección Nacional de Fortalecimiento y Promoción para el Acceso a la Justicia.

Línea 0800-222-3425

- c. Tras obtener la información, a la persona se le indicará: *“hemos registrado su reclamo, el cual ha sido remitido a la oficina de la Dirección Nacional de Acceso a la Justicia para su evaluación. En unos días nos pondremos en contacto con usted nuevamente para darle una respuesta”*.

III.b. Consultas a ser derivadas a una línea de atención telefónica especializada

Si el motivo del llamado versare sobre una temática sobre la cual existiera una línea de atención telefónica nacional especializada en la materia, en principio se la derivará a ella (salvo el caso del apartado a.1).

En el *“Listado de Derivaciones a Líneas Telefónicas Especializadas”* se listan las consultas que deberán ser derivadas a una línea especializada, su descripción y la información de contacto.

Para efectuar esta derivación, se seguirá el siguiente procedimiento:

- a. Preguntar a la persona si conoce y si se ha comunicado previamente con la Línea de Atención Especializada.
 - a.1. Si la persona ya se hubiera comunicado con esta línea o manifestara que no pudo comunicarse con ella (cualquiera fuera el motivo), se seguirá el procedimiento establecido en el punto III.C, es decir que se la derivará a un CAJ.
 - a.1. En caso de que no conociera o no hubiese llamado a esa Línea de Atención Especializada, se le brindará una explicación sobre el funcionamiento de dicha línea, haciendo hincapié en que ella se especializa en la temática sobre la que ha consultado. Esta explicación surge también del *“Listado de Derivaciones a Líneas Telefónicas Especializadas”*.
- b. Señalar que en caso de que en dicha línea no le brindase una respuesta satisfactoria a su consulta, podrá comunicarse nuevamente con el 0800 de Acceso a la Justicia para ser derivado al CAJ más cercano a su domicilio y buscar desde allí una respuesta.
- c. Ante la duda sobre si la consulta efectuada por la persona encuadra en las consignadas en el *“Listado de Derivaciones a Líneas Telefónicas*

Especializadas”, se derivará a la persona a un CAJ, siguiendo el protocolo establecido en el punto III.C.

III.c. Consultas a ser derivadas a un CAJ

Si el motivo de la consulta de la persona fuese sobre una temática diferente a las incluidas en el *“Listado de Derivaciones a Líneas Telefónicas Especializadas”*, la consulta deberá ser derivada al CAJ más cercano al domicilio de la persona, la que se realizará del siguiente modo:

- a. Se le preguntará a la persona la provincia y localidad donde vive.
- b. Si la persona viviese en una localidad donde existe un CAJ, se le indicará: *“Para responder a su consulta, la mejor opción es que se acerque a un Centro de Acceso a Justicia o CAJ. Son oficinas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación que brindan asistencia gratuita para resolver problemas legales, para lo que cuentan con abogadas, trabajadoras sociales y psicólogas. Aguarde un instante que voy verificar si existe un CAJ cercano a su domicilio”*.
- c. La identificación del CAJ más cercano al domicilio de la persona debe realizarse siguiendo la *“Tabla de Derivaciones a Centros de Acceso a Justicia”*, de la cual surgirán los diferentes CAJ a los que podrá derivarse a la persona. La información sobre el domicilio y horarios de atención del CAJ se extrae del SICAJ, ingresando a *“Dependencia/Listado de Dependencias”*.
En algunas localidades puede haber más de un CAJ de derivación, incluyendo uno general para cada zona del Gran Buenos Aires. En tales casos, se le ofrecerá a la persona las diferentes alternativas cercanas a su localidad.
- d. Identificadas las opciones, se verificará con la persona si alguno de esos CAJ resulta accesible para ella.
Las posibles causas que podrían impedir a la persona de llegar a un CAJ son la falta de movilidad, falta de recursos económicos, imposibilidades físicas (por ejemplo, si la persona posee una discapacidad que dificulte su movilidad) o responsabilidades familiares o laborales en el horario de atención.

d.1. EXISTE UN CAJ ACCESIBLE.

- Si existe un CAJ accesible para la persona, se le debe informar su domicilio, teléfono, horarios de atención y nombre del coordinador/a.
- Deberá registrarse la consulta en el SICAJ, siguiendo los pasos establecidos en el punto IV.
- Se le entregará el número de su consulta a la persona y se le informará que ella ya ha sido registrada y que la tendrán en el CAJ cuando ella concurra.

d.2. NO EXISTE UN CAJ ACCESIBLE.

- Si no existiese ningún CAJ en su localidad o las condiciones de accesibilidad de la persona no le permitieran llegar a aquel, se la derivará al CAJ de atención telefónica de su región, el cual también surge de la “*Tabla de Derivaciones a Centros de Acceso a Justicia*”.
 - A la persona se le indicará que desde el CAJ se contactarán telefónicamente con ella en el plazo de los 5 días hábiles para orientarla con su problema. Asimismo, se le indicará el domicilio y teléfono del CAJ.
 - Corresponderá explicar también que el motivo por el cual la contactarán desde un CAJ y no se le brinda atención telefónica en el momento, es que el CAJ cuenta con un equipo multidisciplinario que podrá dar una mejor respuesta, además de encontrarse en la misma provincia y/o localidad que la persona.
 - Luego, se enviará un correo electrónico al CAJ informando dicha derivación, siguiendo el modelo que puede descargar desde el SICAJ, ingresando al menú “*Documentos, Guías y Manuales/Documentos de trabajo*”.
 - Cualquier circunstancia que amerite mayor urgencia en dicho contacto, deberá ser informada al CAJ por vía telefónica.
- e. Si la persona manifestase que ya se acercó a ese u otro CAJ y que allí no encontró la respuesta que esperaba, se procederá con el procedimiento establecido en el punto IV (queja sobre un CAJ).

Línea 0800-222-3425

V. CRITERIOS DE REGISTRACIÓN EN SICAJ

Cada llamada que se corresponda con los casos establecidos en los puntos III.B. y III.C. deberá registrarse en el SICAJ, cumpliendo con los siguientes pasos y criterios.

IMPORTANTE

Al ingresar al menú “Alta Consulta” el sistema requerirá ingresar los datos de la persona, a fin de identificar si ella ya había sido registrada en el SICAJ. Es muy importante que esta búsqueda se realice correctamente para:

- Evitar registros duplicados de personas
- Facilitar la carga, puesto que en caso de que ya hubiese sido dada de alta no será necesario registrar ningún dato de la persona.

IV.a. Consultas derivadas a una línea de atención especializada

Las consultas que sean derivadas otras líneas de atención telefónica especializada (conforme punto III.B.), se registrarán ingresando a “NUEVA CONSULTA RAPIDA”, donde sólo se deberá indicar el organismo al cual se deriva la consulta.

En caso de que la línea pertinente no surgiera de la lista desplegable, se seleccionará a opción “Otro” y se indicará dicha línea telefónica de atención especializada.



Detalle de la Consulta

ORGANISMO

Título: CONSULTA PARA ORGANISMO ALIADO EN EL CAJ

Organismo:

- ANSES
- Comisión de Empleo (Nacional, Provincial o Municipal)
- Dirección Nacional de Resistencia Social
- INE
- Migraciones
- Instituto Público de la Defensa (Nacional, Provincial o Municipal)
- Instituto Público de la Familia (Nacional)
- Promoción
- ASISTENTE
- SURE
- Otro

IV.b. Consultas derivadas a un centro de acceso a justicia

Si la consulta es derivada a un CAJ, la consulta se registrará ingresando a “NUEVA CONSULTA”, y cada campo se completará conforme los siguientes criterios:

- ❖ **Temas y subtemas:** Seleccionarse una de las opciones del nomenclador preestablecido, correspondiente al tema y subtema en que encuadre la consulta. Si bien cada consulta solo podrá versar sobre un único Tema, podrá vincularse con varios subtemas simultáneamente.
- ❖ **Breve descripción del motivo de la consulta:** En pocas palabras referir el motivo de la consulta, es decir el problema que tiene la persona.
- ❖ **Llegó aquí por:** En todos los casos, seleccionar “Llamó al 0800”
- ❖ **Naturaleza de la consulta:** Consignar “legal”
- ❖ **Estado:** Se seleccionará el Estado “Derivación a otro CAJ” y se seleccionará el CAJ correspondiente de la lista desplegable.
- ❖ **Encuesta de Calidad:** Consignar “no”.
- ❖ **Intervención:** Elegir siempre “Orientación” y consignar su “etapa” como “Finalizada”.
- ❖ **Gestiones:** Las conversaciones mantenidas con la persona se registrarán como una única gestión de “Entrevista” y en el detalle se consigna “Entrevista telefónica. Se deriva a un CAJ”.



CUARTA SECCIÓN

Manual de trabajo
de los Centros
de Acceso a Justicia

SERVICIO RURAL ITINERANTE



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Servicio Rural Itinerante

I. EL PROYECTO CORREDOR NORTE

Uno de los desafíos más importantes para el Acceso a la Justicia es el de llevar los servicios a comunidades indígenas y rurales que encuentran obstáculos para llegar a los centros urbanos principales y donde la baja concentración demográfica provoca que la apertura de un Centro de Acceso a Justicia en ellos no resulte viable.

El proyecto Corredor Norte, mediante el cual se establece un servicio rural itinerante, ensaya una respuesta a este problema. Se trata de un servicio diseñado fundamentalmente para estas comunidades, cuyos rasgos definitorios son:

- ❖ La presencia de un vehículo con el que pueden llevarse adelante itinerancias en un radio máximo de 200 km con centro en un CAJ.
- ❖ La cooperación estratégica entre servicios de atención primaria legal y de salud



Imagen del vehículo asignado al CAJ de Susques (Jujuy)

El Corredor es una iniciativa coordinada entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, el Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación y los gobiernos provinciales de Santiago del Estero, La Rioja, Catamarca, Tucumán, Salta y Jujuy (corredor NOA) y de Chaco, Corrientes, Formosa y Misiones (corredor NEA).

Servicio Rural Itinerante

El servicio, uno en cada provincia, se organizan a partir de un dispositivo fijo y uno móvil.

El dispositivo fijo consiste en la apertura de una oficina en la cual se reciben consultas de los habitantes de la zona, y desde las cuales se gestionan trámites, se realizan seguimientos, capacitaciones y se organiza el servicio que se prestará en forma móvil. Esta oficina, de ser posible, se situará dentro del hospital o centro de salud de la localidad más importante de la zona que pretende cubrirse.

Por otro lado, el servicio móvil implica que se llevan a cabo itinerancias regulares a otras localidades y comunidades rurales para identificar y dar respuesta a los problemas legales, sociales y sanitarios de aquellas poblaciones más aisladas y vulnerables, integradas en muchos casos por miembros de comunidades indígenas.

Así, se provee el acceso a servicios y respuestas a problemas jurídicos y de salud primaria, sin necesidad de que las personas deban trasladarse a las zonas urbanas donde generalmente se encuentran los dispositivos estatales especializados para ello.

A continuación, se grafican las ubicaciones de los primeros CAJ que contarán con este servicio:



Servicio Rural Itinerante



1.a. Salud y Justicia

El servicio rural itinerante es una propuesta innovadora cuyo horizonte es una atención integral, que desde acciones proactivas pueda llegar a población alejada de grandes centros urbanos, en forma respetuosa de la identidad cultural de sus pobladores y de los derechos específicos de las comunidades indígenas, ofreciendo atención primaria en material legal y de salud y potenciando las acciones de los distintos profesionales a fin de prestar un servicio que se focalice también en problemas estructurales.

La integración de servicios de salud y acceso a la justicia, con la inclusión de profesionales médicos/as, abogados/as y trabajadores/as sociales, apunta a la integralidad, interdisciplinariedad, proactividad y combinación de servicios para el abordaje de las problemáticas que se identifiquen en cada localidad o comunidad visitada. Es decir, no se trata únicamente de utilizar un mismo móvil para trasladar a agentes y ahorrar en costos, sino que se pretende conformar equipos especiales, que trabajen en forma conjunta y coordinada para la atención de las problemáticas que se detecten, ya sean individuales o comunitarias.

La realización de itinerancias profundiza la teoría de territorialidad de la política pública de acceso a la justicia, posibilitando que los/as profesionales sean los que se desplacen (y no las personas), con miras a remover los obstáculos más frecuentes para acceder a la

Servicio Rural Itinerante

salud o a la justicia para estas comunidades, cuyas fuentes muchas veces son multicausales y requieren necesariamente de la interdisciplinariedad para su gestión y resolución.

El servicio rural itinerante se funda en una estrategia de cooperación entre los servicios de atención primaria de salud y de atención legal primaria, cuya justificación gira alrededor de puntos de partida coincidentes:

❖ **Comparten la misma población objetivo.**

El servicio de acceso a la justicia está dirigido a todas las personas que vivan o trabajen en zonas rurales (pequeñas localidades, parajes o comunidades indígenas) y que posean cualquier obstáculo para satisfacer sus necesidades jurídicas. Las visitas o rondas médicas que históricamente se efectúan en cada localidad, tienen por finalidad garantizar la salud primaria de estas mismas poblaciones.

Por otra parte, y dada la relevante presencia de comunidades indígenas, se pretende adoptar una mirada específica sobre temas de diversidad que incluyen el respeto a prácticas interculturales en materia de salud y de justicia. Ello obliga, necesariamente, a la par que respetar los métodos propios de sanación y de gestión de la conflictividad, a tener presente las condiciones en las que habitan, a generar las condiciones que posibiliten acceso al agua, alimentación adecuada, entre otros requisitos indispensables y necesarios para garantizar su calidad de vida, y entre ellos claramente se encuentra el acceso a centros de salud y de justicia, sin ningún tipo de discriminación.

❖ **Existe una inequívoca vinculación entre necesidades jurídicas y necesidades en materia de salud, ligadas por el contexto social.**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) entiende por determinantes sociales de la salud a las situaciones estructurales y circunstancias que rodean la vida de las personas, tales como su acceso a la atención sanitaria, la escolarización y la educación; sus condiciones de trabajo y ocio; y el estado de su vivienda y entorno físico, entre otras; es decir, al conjunto de factores sociales, políticos, económicos, ambientales y culturales que ejercen influencia en el estado de salud de una persona o comunidad .

El servicio rural itinerante pretende trabajar sobre estos determinantes sociales, a fin de desplegar un servicio que cubra las múltiples facetas de un conflicto y pueda abordar aquellos factores legales o sociales que determinan el estado de salud de una persona y que exceden la labor y especialidad del personal médico. Así, el trabajo conjunto entre médicos/as, abogados/as y trabajadores/as sociales tiene como horizonte una mejor atención en casos tales como violencia de género, salud reproductiva, discapacidad, seguridad alimentaria, contaminación o problemas de acceso al agua, atención a ancianos, etc.

Servicio Rural Itinerante

- ❖ **La relevancia para el servicio de justicia de llegar de la mano de los/as agentes sanitarios/as (o profesionales de la salud), que es (o se convierte) en un actor local de enorme importancia, que ya construyó (o puede construir) una relación de confianza con los destinatarios del servicio.**

En Argentina, el servicio de salud en zonas rurales cuenta con una nutrida red de agentes sanitarios/as que mantienen un contacto cotidiano y continuo con la población, pudiendo identificar en forma temprana problemas de salud y realizar las derivaciones o pedidos de asistencia que sean necesarios. A la vez, y como parte de esta red de atención en salud, desde los hospitales o centros de salud se realizan visitas periódicas por especialistas médicos a cada localidad o paraje.

Aprovechando esta red ya existente, se podrá garantizar en forma más eficaz el acceso a la justicia, pues no sólo se aprovecharán las capacidades edilicias y logísticas ya existentes, sino que se podrá fortalecer el trabajo de los/as agentes sanitarios para que también identifiquen conflictos legales o sociales y sean promotores de derechos en su comunidad.

Esta coordinación implica también la adopción de una metodología común con las formas activas de los/as agentes sanitarios/as, que lleva adelante acciones preventivas y que busca inventariar los problemas más comunes, construyendo un perfil de los/as pacientes/consultantes y promoviendo una idea de salud por encima del tipo de enfermedad puntual; sumando asimismo nuevas formas de asistencia jurídica que no queden limitadas a escuchar problemas sino que generen canales para acercar información integral a la población, favoreciendo su empoderamiento.

La existencia histórica de dispositivos territoriales de salud y educación ha generado vínculos de confianza entre la población y sus agentes, confianza que es necesaria para identificar y abordar, adecuadamente, las necesidades legales de una persona. Organizar el servicio en torno a esta red de prestadores preexistentes favorece la confianza en los servicios de acceso a la justicia.

A la vez, la prestación del servicio de acceso a la justicia se verá fortalecido por las redes de articulación existentes, que en el campo de la salud ya se encuentran consolidadas, maximizando la atención a través de derivaciones cruzadas, que ofrezcan a la población destinataria respuestas a un conjunto de problemas.

La presencia de abogados/as y trabajadores/as sociales resultará de suma utilidad a los/as agentes sanitarios/as y médicos para hallar recursos en los que canalizar problemáticas difíciles de resolver. Este aprovechamiento, a la vez, no se limita al equipo de acceso a la justicia, sino a otras instituciones que brinden servicios de justicia, con las que la especificidad de aquellos permitirá estrechar lazos.

II. ACCESO A LA JUSTICIA Y A LA SALUD Y RURALIDAD

El medio rural y su población presentan rasgos e identidades propias y diferentes a los del medio urbano, donde las condiciones de vida generan importantes obstáculos para el ejercicio efectivo de los derechos de sus habitantes.

La población rural puede encontrarse a horas de distancia de una ciudad donde poder realizar trámites administrativos o recibir servicios estatales. Esas condiciones de aislamiento son predominantemente geográficas, pero en muchos casos también se traducen en aislamiento cultural, simbólico, social. Asimismo, aun cuando la persona pueda acercarse a un centro urbano, en muchos casos se encuentra imposibilitada de dar continuidad a trámites o procesos complejos que se extienden en el tiempo.

El traslado hasta un centro urbano puede implicar:

- ❖ Varias horas o días de viaje y grandes esfuerzos físicos
- ❖ Elevados costos económicos en traslados, alojamientos, comidas, etc.
- ❖ Imposibilidades tales como:
 - Factores climáticos (en temporadas de lluvia el camino puede volverse intransitable, bajas temperaturas, etc.)
 - Épocas de cosecha, siembra o alumbramiento del ganado, donde no se puede abandonar el hogar
 - La necesidad de cuidar a la familia
 - Trabajo golondrina a otras localidades
 - Dificultad de algunas personas de moverse (adultos mayores, personas con discapacidad, personas enfermas, etc.)
 - Ausencia de transporte público
- ❖ La larga estadía en las ciudades puede implicar vivencias traumáticas o ajenas a su cultura.

Debe considerarse también la falta de comunicación que existe en el medio rural, producida por la ausencia de internet y/o señal de teléfono.

Estas situaciones tienen incidencia tanto en el ámbito del acceso a la justicia como en el de la salud. Es por ello que el servicio rural itinerante contará con dos servicios que trabajarán articuladamente, conformando un equipo profesional interdisciplinario.

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO RURAL ITINERANTE

El servicio rural itinerante reduce las barreras objetivas (geográficas, económica) y subjetivas (culturales, simbólicas) que impone el medio rural, para lograr un acceso más igualitario, tanto a la justicia como a la salud. Para ello, el servicio cuenta con las siguientes características:

- ❖ **Movilidad propia.** Lo que permite que los/as agentes se trasladen hacia todas las localidades, pueblos y parajes de la región, incluidas aquellas de difícil acceso, pues se trata de móviles 4x4.
- ❖ **Servicios de Salud y de Justicia.** El acceso a la salud y el acceso a la justicia como políticas públicas son centrales para un Estado de derecho. Con ese punto de partida, garantizar conjuntamente ambos derechos se convierte en una particularidad del servicio y en un rasgo definitorio del trabajo.
- ❖ **Equipo multidisciplinario:** El trabajo articulado entre abogado/a, trabajador/a social y médico/a, permitirá abordar los problemas de manera integral, brindando un servicio que comprenda los diferentes aspectos que pueda atravesar la persona, máxime cuando la posibilidad de encontrarse con ella se verá determinada por la regularidad de la itinerancia.
- ❖ **Área de cobertura:** Cada servicio itinerante rural cuenta con una determinación precisa del área geográfica y de las comunidades donde se prestará dicho servicio, a fin de planificar su tarea con previsibilidad y regularidad, con un radio máximo de 200 km desde el dispositivo físico.
Esta área de cobertura podrá no coincidir exactamente con la de una región sanitaria, en cuyo caso deberán coordinarse las visitas con más de una dependencia o área de salud.
- ❖ **Atención itinerante / Servicio de Postas:** Dependiendo las características del lugar, la actividad itinerante tendrá lugar al menos tres veces por semana, debiéndose garantizar como mínimo una regularidad bimensual en la atención de cada comunidad, paraje o localidad incluida en el área de cobertura. La atención descentralizada se hará a la manera de “postas”, que brindarán el servicio de acuerdo a las características específicas de cada uno de los lugares.
El éxito del Servicio radica en su regularidad y en su coordinación con las rondas médicas existentes en el territorio.
- ❖ **Atención en la oficina:** El CAJ brindará atención en su oficina de asiento al menos una vez por semana, en días y horarios de atención que deberán ser fijos y estables. Allí combinará la atención a la población con la realización de las gestiones de las consultas atendidas durante las itinerancias.

IV. EL AREA DE COBERTURA

Al iniciar su actividad, el equipo del CAJ determinará el área geográfica y las comunidades donde se prestará el servicio, la que deberá ser validada por la coordinación regional.

Tras la inauguración del Servicio Rural Itinerante en un CAJ, el equipo deberá:

- ❖ Completar una ficha relativa al área de cobertura, en la cual se vuelcan datos de las localidades, comunidades o parajes.
- ❖ Completar el calendario de atención itinerante.
- ❖ Visitar las comunidades, tanto indígenas como criollas, comprendidas en el área de cobertura del CAJ, a partir de un cronograma de visitas elaborado y difundido con antelación.
- ❖ Llevar adelante un mapeo de actores, tanto estatales como no estatales, de la zona, y tomar contacto con ellos progresivamente, para que conozcan de la existencia del servicio, de sus objetivos, modalidades, etc.
- ❖ Realizar una encuesta de base, para conocer cuál es el estado de situación. A partir de este punto de partida, se evaluará periódicamente el progreso de los diferentes problemas abordados, para establecer la incidencia del CAJ y su impacto positivo.

Puede descargarse desde el SICAJ la “Herramienta de Planificación del Servicio Rural Itinerante”, ingresando al menú “*Documentos, Guías y Manuales*”, submenú “*Documentos de Trabajo*”, la cual contempla los extremos indicados. Asimismo, se adjunta al presente documento como Anexo I.

En cada instancia de planificación semestral¹, el CAJ deberá revisar y actualizar este documento, pues será su guía para la correcta definición de las itinerancias a realizar.

Algunas cuestiones a considerar para la determinar el área de cobertura:

- ❖ Puede coincidir, o no, con la delimitación geográfica del municipio o con el área de cobertura de otros organismos, incluyendo al servicio de salud primaria provincial.
- ❖ Se podrá modificar el área a medida que el CAJ vaya desplegando mayor legitimidad en territorio, de acuerdo a las dinámicas poblacionales, y las capacidades reales de atención del CAJ, a fin de maximizar su servicio e impacto comunitario.

¹ Para su análisis, remitimos al documento sobre “La Planificación Estratégica del Servicio de los CAJ”.

Servicio Rural Itinerante

- ❖ Durante el primer año, se recomienda la selección de lugares donde se cuente con un organismo aliado o referentes/as locales con quienes articular.
- ❖ Articular y planificar itinerancias con organizaciones y comunidades indígenas y campesinas.
- ❖ Evaluar la vulnerabilidad de cada comunidad o localidad. Entre otros, debe observarse el índice de necesidades jurídicas insatisfechas, escasa presencia estatal, situación de histórica postergación, importantes limitantes en las condiciones de vida de la población (escasez de agua, de luz, de gas, etc.) y la presencia de problemas sociales complejos (violencia, contaminación de agua, conflictividad, etc.)
- ❖ Tener en cuenta la lejanía o dificultad de acceso como condicionante de la efectiva realización de la itinerancia.

V. EL MAPEO DE ACTORES

Si bien sobre este aspecto nos explayamos en extenso en el documento sobre “Articulaciones Institucionales”, cabe recordar la importancia de realizar un correcto mapeo de los/as actores/as presentes dentro del área de cobertura, tanto de la localidad donde se encuentre la oficina del CAJ, como en los diferentes lugares donde se realicen itinerancias.

Se deberá tener en cuenta:

- ❖ Actores comunes a toda la zona de zona de cobertura,
- ❖ Actores particulares a cada itinerancia o localidad (hospital, comisaria, agente sanitario, escuela, comisión municipal o municipio). Este mapeo requerirá identificar todos los actores de cada localidad de la zona de cobertura y añadir si dichas localidades cuentan con señal telefónica y/o acceso a internet.
- ❖ Organismos provinciales o nacionales o no gubernamentales que ejecutan programas en la zona.

En tanto este dispositivo posee un especial componente intercultural, el equipo debe identificar todas las comunidades indígenas y organizaciones de segundo grado que residen en el área de cobertura del servicio, y quiénes son sus referentes.

Muchas de ellas tendrán personería jurídica, provincial o nacional (a través del Registro Nacional de Comunidades Indígenas –RENACI- a cargo del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas).

Servicio Rural Itinerante

No obstante, el servicio se encuentra dirigido a todas las comunidades indígenas, aun cuando no cuenten con personería jurídica, las que deberán ser identificadas a través de diferentes fuentes (actores locales, Consejo de Participación indígena –CPI- organizaciones indígenas, etc.), de modo tal de tener claridad sobre todas las comunidades existentes en el área de cobertura.

Esta cuestión resulta de vital importancia para la organización y éxito del servicio. En el documento sobre participación de comunidades indígenas es abordada con mayor profundidad, por lo que a él cabe remitirse.

VI. LA FRECUENCIA DE CADA ITINERANCIA

El CAJ debe poseer un calendario de las itinerancias, definiendo días, horarios y lugares de atención, respetando una regularidad en la visita a cada uno de ellos, ya sea semanal, quincenal, mensual o bimensual (como máximo), a fin de garantizar la predictibilidad y el acompañamiento efectivo de cada consultante.²

No se trata de visitar con la misma frecuencia todos los lugares. La periodicidad se ajustará a las necesidades de cada lugar. De ser posible, incluso, se podrá atender a personas de diferentes parajes en un lugar previamente designado y accesible para todas, lo que permitirá potenciar el servicio del CAJ.

Si bien la determinación del área de cobertura y la frecuencia pretendida de visitas a cada lugar será establecida al momento de la planificación estratégica del CAJ, el calendario concreto de visitas se confeccionará en forma bimensual, el que también se encuentra en la “Herramienta de Planificación del Servicio Rural Itinerante”.

Para la definición del calendario bimestral, deben seguirse las siguientes pautas:

- ❖ Si la distancia y características de la población lo permite, deben visitarse varios lugares o poblados diferentes en un mismo día.
- ❖ Cuando se itinere en comunidades o lugares lejanos al CAJ, se recomienda maximizar la oportunidad de alcanzar la mayor cantidad, aun cuando impliquen jornadas de trabajo más extensas de la habitual. Este tiempo “extra” podrá ser compensado en días posteriores.

² Debido a las características del lugar o a sus condiciones climáticas, pueden establecerse excepciones, las cuales deberán ser previamente autorizadas por la coordinación regional.

Servicio Rural Itinerante

- ❖ Tener en cuenta las sugerencias de aliados o actores locales en la determinación de días, horarios, lugares de atención, frecuencia de la itinerancia y selección de lugares.
- ❖ Considerar los días en que puede haber mayor movimiento poblacional en cada lugar y aquellos en que la población dispersa se traslada al mismo, por ser festividades, días de cobro, etc.
- ❖ Planificar las itinerancias de manera conjunta o articuladamente con los servicios de salud provinciales, pues se trata de un proyecto conjunto, y con otros/as actores/as ya legitimados (municipio, escuela, organismos nacionales o provinciales que tiene programas en el territorio). Esto nos garantiza conocimiento del camino, un lugar de atención, medios de difusión, e ingreso a territorio.
- ❖ Considerar los factores climáticos. En tiempos de lluvia algunos lugares pueden ser inaccesibles.
- ❖ Conocer las festividades de cada lugar, ya sea para evitarlas o aprovecharlas, dependiendo de la dinámica de cada una de ellas.
- ❖ La presencia de servicios, organizaciones u otros dispositivos estatales en cada lugar.

VII. LA ORGANIZACIÓN DE LAS ITINERANCIAS

El servicio rural itinerante combina la atención en localidades, pueblos y parajes, al menos tres veces por semana, mientras que los restantes días la atención es realizada en la oficina del CAJ o se dedican a realizar gestiones en las cabeceras departamentales.

Veremos ahora algunos de los aspectos principales para la organización exitosa del servicio.

VII.a. La selección del lugar de atención en cada itinerancia

En cada lugar donde se itinere debe identificarse un lugar de atención que tenga condiciones edilicias y de accesibilidad adecuadas. Si bien en el documento sobre "Itinerancias" se analiza en profundidad aspectos que también deben tenerse en cuenta para este servicio, veamos algunos de los lugares más habituales y eficientes donde puede desarrollarse la atención.

El hospital de cabecera suele tener organizado un servicio de atención itinerante realizando rondas médicas con periodicidad y cuentan con agentes y puestos sanitarios en todas las localidades de su zona de cobertura. El agente sanitario es una figura central en la

Servicio Rural Itinerante

vida de cada pueblo, ellos conocen y atienden de manera personalizada a cada familia. También tienen desarrollado formas de comunicar a la población cualquier mensaje o novedad. Por eso, apoyarse en los lugares de atención médica es una de las alternativas más recomendables. Máxime cuando la articulación con el servicio de salud local sea estrecha.

Por su parte, los municipios suelen tener concejeros comunales en las poblaciones más pequeñas que integran su departamento.

Las parroquias realizan misas en los lugares más retirados, para lo cual los curas se trasladan con regularidad y convocan una gran cantidad de personas.

Las escuelas rurales no sólo convocan a muchas personas y se constituyen como uno de los centros de la vida comunitaria, sino que suelen contar con conexión a internet.

Identificar otros organismos estatales que brindan atención rural o ejecutan programas en la zona (SAF, INTA, etc.) puede servir para coordinar con ellos la visita y así maximizar su impacto.

De no ser posible identificar un lugar adecuado, el móvil posee el equipamiento que reúne las características necesarias para poder atender con suficiente privacidad.

Cuando la población se encuentra dispersa, atenderla es un desafío, por lo que se aconsejan algunas estrategias para optimizarlo:

- ❖ Identificar y mapear la población dispersa de cada localidad
- ❖ Si viven de manera permanente o se trasladan por épocas a las localidades más pobladas
- ❖ Si están nucleadas en alguna organización que pueda servir de nexo
- ❖ Si acuden o articulan con otro organismo u actor de la zona
- ❖ Conocer la actividad que realizan
- ❖ Identificar fechas en la que se trasladan a la localidad cabecera
- ❖ Establecer una estrategia de atención. Si no es factible la identificación de un lugar donde realizar la itinerancia al que puedan acudir las personas, se recomienda visitar a las diferentes familias puerta a puerta, o tener en cuenta las fechas en que se trasladan a la localidad cabecera, las festividades, etc.

VII.b. La difusión previa

La comunicación consiste en el proceso de dar a conocer y transmitir el servicio de los CAJ a los diferentes actores (pobladores, organizaciones, instituciones, etc.), siendo una actividad básica y continua. Considerando las particularidades del servicio de atención itinerante, el cual llega a cada localidad, comunidad o paraje con diferentes frecuencias, se torna especialmente relevante para que los/as potenciales consultantes conozcan los días de atención del servicio y recurran a él³.

Así, la **difusión previa de cada visita es fundamental**. Por ello, una semana antes de cada visita a una itinerancia el equipo del CAJ debe comunicarse con los aliados territoriales para informarles de la visita, el lugar de atención y el horario en que estén presentes. Asimismo, en caso de ser posible y necesario, debe llamarse a todos/as los/as consultantes con quienes se estén trabajando a fin de continuar con sus consultas o recibir otras nuevas. Esto es especialmente relevante en tanto muchas personas llegan al CAJ recomendadas por vecinos o familiares.

También es importante considerar el espacio que destina Radio Nacional o radios locales para la comunicación con aquellos que se encuentran alejados: los denominados “mensajes al poblador”. Las zonas rurales usan con frecuencia la radio como medio de comunicación. Transmitir mensajes por su intermedio será una tarea sencilla si se coordina con el medio la difusión de cada visita.

Los/as agentes sanitarios/as, directores/as de escuela, representantes indígenas o autoridades locales son otros mecanismos efectivos de difusión especialmente relevantes.

En caso de que se conozcan, debe considerarse colocar cartelera en el lugar de atención, indicando la fecha y horario de las próximas visitas. La camioneta resulta también un elemento útil para la comunicación, por lo que durante la visita estacionarla en la plaza de pueblo o en lugares visibles al público potencia la posibilidad de recibir nuevos/as consultantes.

³ Para su análisis, remitimos al documento sobre “Comunicación y Difusión”

Servicio Rural Itinerante

VII.c. La cancelación de una visita

Si por cualquier motivo la visita a un lugar de itinerancia no pudiese realizarse, es obligación advertir con la suficiente antelación a los medios de comunicación, instituciones aliadas y a los/as propios/as consultantes, expresando los motivos que provocaron tal imposibilidad y la fecha para la cual ha sido reprogramada.

La falta de cumplimiento de esta tarea puede generar desconfianza en la comunidad, obstaculizando la realización de futuras visitas.

VII.d. Las gestiones en cabeceras departamentales

En el servicio de atención rural itinerante son los/as agentes los/as que se trasladan, derribando la barrera de accesibilidad, lejanía e incomunicación.

Como vimos, uno de los principales obstáculos al acceso a la justicia y a la salud de la población rural es la dificultad de realizar trámites administrativos o de acercarse hasta las oficinas estatales para realizar las averiguaciones que requiera. En tanto el contacto con la persona puede verse espaciado en el tiempo, al avanzar con las gestiones de un trámite o proceso es importante mantener informada a la persona sobre las novedades producidas.

El CAJ debe ser una herramienta para acercar a las personas a estos recursos. Puede hacerlo:

- ❖ Articulando con otros CAJ de la Provincia
- ❖ Viajando a la ciudad capital de esa provincia, para resolver las gestiones que no requieren presencia del/de la interesado/a
- ❖ Articulando con organismos nacionales, provinciales o municipales para facilitar su gestión.

VIII. LA RELACION CON LAS PERSONAS DEL MEDIO RURAL

El medio rural se integra por comunidades indígenas o campesinas con cosmovisiones y rasgos culturales específicos. Una atención que tenga en cuenta esa especificidad demanda un abordaje intercultural y hace imprescindible un proceso de consulta o de participación, para lo cual contamos con guías específicas.

Si bien aspectos esenciales de la relación con estas comunidades son desarrollados en los documentos sobre “participación de comunidades indígenas” y “la entrevista a consultantes”, debe tenerse siempre en cuenta:

- ❖ Brindar una atención respetuosa y acorde a las condiciones de vida, idiosincrasias y limitantes de la zona.
- ❖ Conocer el medio, la población y el pueblo indígena al que pertenece cada persona y comunidad
- ❖ Respetar los tiempos locales. Escuchar no es perder el tiempo, permite que la gente entre en confianza para poder conocer las dimensiones y aristas de sus problemas.
- ❖ Nuestras respuestas o intervenciones como agentes deberán ser pausadas, en lenguaje sencillo.
- ❖ Evitar culpar y enojarse con la gente. Pueden registrarse dificultades para completar la documentación pedida, realizar tramitaciones, o mostrar desapego a la formalidad.
- ❖ Tener en cuenta los ciclos temporales regionales (por ejemplo, los de pastoreo, alumbramiento del ganado, de siembra y de cosecha) en nuestros asesoramientos, evitando soluciones con plazos difíciles de implementar.
- ❖ Evitar sobreentendidos. Qué es la AFIP puede parecer una obviedad para cierta población, pero para algunas personas puede ser algo desconocido.
- ❖ Conocer la importancia de nuestra presencia. En los lugares pequeños cada agente estatal es valorado especialmente por la población. El/la médico/a, el/la maestro/a, el/la intendente/a, y los/las agentes de los CAJ son figuras centrales. Ser conscientes de esa valoración, responder con ánimo cuando nos invitan a fiestas o espacios sociales, y valorar la cultura del lugar, es una forma de agradecer la confianza.
- ❖ Generar estrategias para lograr atender a toda la población, y no sólo a la que se atreve a consultar.
- ❖ Identificar condicionantes estructurales que impidan a la población acceder a determinada política pública o servicio estatal. Trabajar en una solución a largo plazo.
- ❖ Se debe aprovechar al máximo la consulta. Es posible que el/la consultante pueda tener dificultades para regresar al servicio.

Servicio Rural Itinerante

- ❖ Tener disponible la información que necesitemos brindar (requisitos, horarios de atención de organismos estatales, etc.) pues es probable que no se pueda consultar internet o usar el teléfono para evacuar consultas.
- ❖ Puede ser de utilidad consultar previamente a los actores locales sobre las problemáticas de la zona e ir robustecidos/as de material o documentación.
- ❖ Ante consultas que demanden más de una intervención, se debe agendar formas de contactar luego al o el consultante, de modo de no perder el seguimiento en caso de ausentarse a la próxima visita.

IX. EL DERECHO A LA PARTICIPACION. SU IMPORTANCIA PARA EL ÉXITO DEL SERVICIO.

Los principios constitucionales establecen el derecho a la participación en todas las instancias de gobierno. En ese sentido, la incorporación de una “multitud de voces”, a la par que garantiza la legitimidad de un sistema de gobierno, permite (desde una perspectiva pragmática) que un servicio sea eficaz, en la medida en que pueda llegar efectivamente al mayor número de ciudadanos.

Con este punto de partida, corresponde aportar algunas reglas sencillas para los procesos de participación específicos que deberán desarrollar aquellos CAJ que cuenten con un servicio rural itinerante, teniendo presente que se dirige a una población rural mixta: criollos e indígenas.

Estos últimos, de acuerdo a los derechos vigentes en el país, tanto en nuestra Constitución como en los instrumentos jurídicos internacionales que nos vinculan, gozan de derechos específicos, que deben ser respetados. De allí que se hará mención, cuando corresponda, a aquellos procesos específicos dirigidos a comunidades indígenas, dentro de la participación comunitaria, eje de este documento.

En un servicio que brinda prestaciones de justicia y de salud, y que a su vez está pensado para llegar de manera itinerante al área rural, su apropiación por parte de sus destinatarios es central. Cubrir sus necesidades desde la perspectiva del/la propio/a usuario/a es relevante, tanto para garantizar su utilidad como para cumplir con sus objetivos.

IX.a. Mecanismos de participación comunitaria

Partiendo del presupuesto de que toda democracia necesita y exige de la participación ciudadana, es posible imaginar diferentes escenarios en los que esta participación se exprese, principalmente teniendo presente la insoslayable conjunción de derechos individuales y derechos colectivos existentes.

En el caso del servicio rural itinerante, se deben generar mecanismos de participación que se adapten a las diferentes realidades y que adopten la forma que sea más conveniente de acuerdo a las demandas, necesidades y reivindicaciones de la población local. Para evaluar el mecanismo más conveniente a desarrollar, cada CAJ deberá analizar su contexto territorial particular y la población presente en ese contexto.

Los mecanismos de participación pueden ser muy diversos, como así también sus destinatarios, por lo cual se promoverá la participación comunitaria teniendo presente estos diferentes escenarios. El análisis del equipo de profesionales de cada uno de los CAJ tendrá relevancia a la hora de instrumentar la participación. Audiencias públicas o asambleas de vecinos/as pueden ser espacios indicados para la participación ciudadana.

EL CASO DE LAS COMUNIDADES INDIGENAS

No sólo el art. 75 inc. 17 de la Constitución Nacional recepta la obligación del estado a garantizar la participación de las comunidades indígenas en aquellas políticas que pudieran afectarlas, sino que es preciso recordar que poseen culturas y cosmovisiones propias y diferentes que deben ser tenidas en cuenta.

En ocasiones, proyectos pequeños que pretendían impactar positivamente en sus vidas han arrojado resultados negativos al haber sido ejecutados sin la debida participación.

IX.b. El proceso de participación

Todos los habitantes de la zona deberán tener un espacio donde expresar sus opiniones sobre el servicio y contar con una instancia para informarse debidamente sobre sus objetivos. Esta instancia será de utilidad para difundir y dar a conocer el funcionamiento del CAJ.

Estas instancias de participación deben ser diseñadas por el equipo y ser incluidas en cada planificación que realice el CAJ. Las diferentes instancias pueden pautarse con los/as actores/as locales. Se recomienda invitarlos/as a participar. El CAJ debe evaluar si abrirá

Servicio Rural Itinerante

estos debates de manera permanente y si lo hará en todas las localidades que abarca su esquema de trabajo. Se debe tender a encontrar un canal de diálogo con la población.

- ❖ El proceso de participación debe estar dirigido a todo el universo de población que potencialmente pueda ser atendida por el servicio rural itinerante y está vinculado a la necesidad de que sus destinatarios/as se apropien del proyecto, conociendo sus potenciales servicios.
- ❖ Es un proceso permanente y continuado, uno de cuyos elementos centrales es la información, la que debe llegar a todos los/as actores/as involucrados/as.
- ❖ Es un proceso que se retroalimenta con los puntos de vistas de los potenciales usuarios/as. En ese sentido, se deben abrir canales de comunicación que permitan escuchar las voces de los destinatarios.
- ❖ El derecho a participar puede ser ejercido de diferentes modos. Así, una audiencia pública, un taller, una asamblea de vecinos/as, etc., son todas buenas formas de garantizar la participación ciudadana.
- ❖ Dependiendo de las organizaciones existentes en la ciudad, localidad, paraje, etc., se organizarán espacios en donde los ciudadanos destinatarios del servicio puedan expresar sus inquietudes y demandas. En principio, se utilizarán estos canales que ya funcionan, para presentar la propuesta y mejorarla cuando ésta ya esté en marcha.
- ❖ Cuando no existan espacios para dialogar, se organizarán talleres que a la vez que den nociones básicas sobre derechos puedan instrumentar, de la mejor manera posible, los requerimientos y necesidades, para que los servicios de justicia y de salud cumplan sus fines.

Las decisiones sobre el servicio rural itinerante que tengan una alta trascendencia o impacto y que, a su vez, tengan algún tipo de injerencia en la vida del ciudadano deben someterse a procesos de participación.

A continuación, se describen algunas de las principales cuestiones que deberían tratarse en estos procesos participativos:

- ❖ Reflexionar sobre las principales necesidades de la población y hacia qué problemáticas principales debe orientarse el servicio (por ejemplo, si enfrentan problemas de violencia doméstica o de contaminación ambiental).
- ❖ Se deberá consultar sobre sus necesidades jurídicas, y sobre el rol que debería desempeñar el abogado (por ejemplo, si el consejo de ancianos, autoridad indígena de la comunidad de Amaicha del Valle en la provincia de Tucumán, resuelve problemas internos, cuál sería el rol de la justicia ordinaria).
- ❖ En el caso de la atención sanitaria, debe consultarse sobre su medicina tradicional, identificando sus prácticas y estableciendo sus necesidades concretas en esta materia.

Servicio Rural Itinerante

- ❖ Indagar sobre la frecuencia deseable de visitas que cada una de las localidades y/o parajes requieren.
- ❖ Identificar los mejores métodos de comunicación y difusión de los servicios del CAJ.
- ❖ Establecer el lugar donde se prestará el servicio.
- ❖ Llevar adelante, conjuntamente con los/as destinatarios/as locales, el diseño del proceso, para responder a un conjunto de preguntas: ¿cómo se hará? ¿a quiénes? ¿cuándo? ¿cuáles son los plazos? etc. No se trata de un proceso estandarizado.

Es fundamental que el equipo del CAJ esté siempre atento para recoger y/o someter a debate cualquier otra cuestión que sea de importancia, en relación al servicio prestado.

IX.c. Cómo desarrollar procesos participativos

Se trata de un proceso permanente y diseñado por el equipo conjuntamente con las comunidades. No se debe pretender generar un único proceso que comience y termine, sino que se trata de construir un canal de participación permanente con las comunidades de la zona. Por otra parte, los procesos no serán homogéneos en todos los CAJ, por el contrario, dependerán de la existencia o no de asambleas comunitarias, de la presencia de autoridades representativas, de la existencia de organizaciones indígenas que coexistan con las comunidades de base, de la presencia de juntas vecinales, etc.

Todos los equipos deberán desplegar algunas acciones, y otras que dependerán de cada caso. A continuación, se mencionan algunas de ellas:

❖ **Identificación de las comunidades indígenas y sus organizaciones**

El equipo debe identificar las comunidades indígenas y organizaciones de segundo grado que residen en el área de cobertura del servicio, y a sus referentes. Muchas de ellas tendrán personería jurídica, ya sea a nivel nacional o provincial (el INAI en el caso de que su personería sea aquella concedida por el RENACI, y el organismo provincial pertinente deberán brindar la información de las comunidades registradas).

Las comunidades indígenas que no cuenten con personería jurídica podrán ser identificadas a través de diferentes fuentes (actores locales, Consejo de Participación indígena -CPI- organizaciones indígenas, etc.), de modo tal de tener claridad sobre todas las comunidades existentes en el área.

En este sentido, debe respetarse el lugar de reunión escogido por las comunidades indígenas.

Servicio Rural Itinerante

❖ Reuniones con representantes y/o referentes/as indígenas

Los procesos de participación deben ser canalizados mediante instituciones representativas y respetar los modos tradicionales de organización y de toma de decisiones. Los mismos se encuentran contemplados en sus estatutos, y en la gran mayoría de las comunidades son las asambleas comunitarias.

Las comunidades indígenas no tienen sólo una forma organizativa o un solo tipo de autoridades. Muchas de ellas, periódicamente, se reúnen en asambleas comunitarias en donde se toman las decisiones de gestión, siendo éstas el órgano decisor y político de la comunidad por excelencia. De las mismas participan todos/as sus integrantes/as y se suelen pautar y difundir con bastante antelación.

Sus autoridades representativas también varían, podemos encontrarnos con el presidente/a, cacique u otro tipo de autoridad tradicional; no obstante, en todos los casos ellas son quienes representan a la comunidad, participan en reuniones institucionales en nombre de la comunidad, y gestionan y llevan adelante las decisiones tomadas por la asamblea. El mandato de esta autoridad suele durar una determinada cantidad de tiempo y sus funciones y competencias están determinadas por estatuto.

Adquiere relevancia la reunión con el representante o referente/a de cada comunidad u organización de segundo grado, presentando la propuesta con la intención de generar un canal de participación indígena.

Por otra parte, también es relevante conocer las fechas de las asambleas, sus propios procesos organizativos y la dinámica interna, para interiorizarse sobre los mecanismos de decisión y deliberación de cada comunidad, pudiendo pautar asistencia a la próxima asamblea para definir la mejor forma de llevar adelante el proceso, receptando los aportes sobre el proyecto por parte de dicha autoridad.

Se recomienda también consultar tanto a las organizaciones como a las comunidades. Ambos espacios son valiosos. Se recomienda evitar emprender un proceso exclusivamente con organizaciones indígenas; si bien pueden nuclear a todas las comunidades de la zona, alguna de ellas puede no sentirse representada por dicha organización.

❖ Diálogo intercultural

Los espacios de diálogo y discusión con las comunidades indígenas no sólo se orientan a debatir sobre las características del servicio a brindar, sino que sirven para poder tomar conocimiento de la cultura de las comunidades, sus estatutos, formas de organizaciones, formas de administrar el territorio y la justicia, sus integrantes y sus principales amenazas y conflictos hacia el exterior. Sólo conociendo a las comunidades indígenas es posible implementar un servicio, que, tanto en su faz de atención individual como ante eventuales asesoramientos colectivos, sea respetuoso de sus derechos, prioridades y culturas.

Servicio Rural Itinerante

Todo debate se puede organizar en dos ejes de diálogo: (i) Saber cómo el servicio (a nivel general y en sus intervenciones a toda la población) debe desarrollarse, para ser respetuoso de las culturas indígenas, y (ii) cómo generar una instancia particular que permita canalizar y efectivizar los derechos de las comunidades indígenas.

❖ **Identificación de actores locales**

Simultáneamente a la identificación de las comunidades indígenas y organizaciones indígenas, deben identificarse otros actores locales que, por lo general, son los que canalizan las demandas de la población. Así, juntas vecinales, escuelas, juzgados de paz, centros de salud, etc., deben ser contactados para presentar el servicio, y articular la demanda existente en la región.

La presentación del servicio puede realizarse de manera formal, a través de las instituciones de la zona; pero también pueden organizarse charlas informales con los vecinos en la cabecera del servicio, para lograr un intercambio directo y profundizar sobre los alcances del trabajo del equipo de profesionales. Las mismas pueden ser replicadas en las localidades o parajes en donde llegue la itinerancia.

IX.d. Formas de implementación

- ❖ Propiciar un diálogo fluido y sincero. Evitar imposición de posturas o temas a tratar; puede pasar que las inquietudes de los destinatarios del proceso no respondan a los prejuicios o expectativas del equipo del CAJ.
- ❖ Utilizar un lenguaje sencillo, atendiendo a los modismos locales.
- ❖ Ser respetuosos del espacio, lo dialogado no debe ventilarse con otros/as actores/as.
- ❖ Bregar por la mayor participación y libertad de expresión. En los casos en que participen comunidades indígenas, evitar la concurrencia de personas de otros organismos públicos no invitados por la comunidad.
- ❖ Si fueron invitados técnicos que acompañan a las comunidades indígenas o que trabajan en la zona, se debe evitar que monopolicen la palabra. Generar un espacio de diálogo distinto para los técnicos puede descomprimir esta circunstancia, sin descuidar la relevancia de las instancias interculturales.
- ❖ Para el éxito del diálogo, cada equipo debe asegurarse de brindar información completa y acabada antes de debatir cualquier tópico. Para esta etapa, sería

Servicio Rural Itinerante

conveniente contar con cartillas explicativas que traduzcan los aspectos relevantes y objetivos específicos del proyecto y/o cualquier otro material que se estime pertinente.

- ❖ Garantizar la participación de todos/as los/as integrantes. En el caso de las comunidades indígenas, tener en cuenta que las reuniones con representantes o referentes/as de comunidades son de suma utilidad y nos permitirá conocer las principales inquietudes.
- ❖ Tener en cuenta los tiempos y costumbres de la región.
- ❖ Buscar la circulación de la palabra. Es probable que hablen con mayor frecuencia los/as referentes y representantes de comunidades, se debe respetar este punto ya que son sus autoridades, pero es central que todos/as puedan tener oportunidad de expresarse.
- ❖ Si se percibe reticencia a participar, designar un moderador local puede generar mejor clima de trabajo.
- ❖ Se sugiere, previamente, tomar contacto con actores zonales a los fines de dar a conocer la intención de generar estas instancias de participación, relevando sus opiniones sobre la mejor forma de emprender estos procesos.
- ❖ Brindar una información completa y acabada de la propuesta permitirá un proceso de participación fructífera, nutrido con la información necesaria.
- ❖ Lo dialogado se debe enmarcar en el servicio de acceso a la justicia y de salud que se va a brindar, y dentro de las competencias del Ministerio de Justicia de la Nación.
- ❖ Se debe documentar y registrar en el SICAJ cada instancia de participación (se registran como actividades de articulación institucional), consignando especialmente los compromisos asumidos por el CAJ y las solicitudes o perspectivas de la Comunidad sobre el servicio del CAJ.

Es fundamental que todo proceso de participación quede debidamente documentado de modo tal que se posible su monitoreo o su continuidad por otros/as agentes.

Se recomienda:

- En instancia de asamblea trabajar con afiches e ir plasmando colectivamente las opiniones y propuestas. Ello permite a todos/as visibilizar los aportes.

Servicio Rural Itinerante

- En instancia de asamblea o reuniones, plasmar cada reunión en un documento y darle lectura a viva voz.
- En los procesos en que participen comunidades indígenas, y siempre que haya acuerdo, se debe conservar la copia del acta realizada por las comunidades.
- Volcar lo dialogado en cada reunión o instancia de debate en un documento del CAJ, incluyendo fotografías de los materiales referidos.

Los informes semestrales del CAJ deben reflejar los cambios o implementaciones realizadas por el equipo en virtud de este proceso participativo.

- ❖ Sería deseable que, con antelación a cualquier proceso de participación, se inicie una fuerte campaña de información (a través de folletos, medios gráficos, radios, etc.) a la población en general, a fin de dar a conocer el Centro de Acceso, sus servicios, sus alcances, etc.

Se recomienda:

- Informar sobre la actividad que realiza la Dirección a través de sus Centros de Acceso a Justicia en funcionamiento.
 - Informar sobre el servicio de acceso a la justicia y salud itinerante,
 - Informar sobre las expectativas y finalidades del proyecto,
 - Informar adecuadamente cuál es el ámbito de competencia. Se debe poder comprender qué se puede realizar y qué no,
 - Plasmar la información en folletos o documentos permitirá luego a los presentes transmitir o releer la información dada. Entregar varios folletos por persona ayuda a replicar lo escuchado.
- ❖ Se debe buscar la permanencia del proceso. Es probable que haya una primera etapa de debate y diálogo, en donde se recibirán los aportes más trascendentes, y que luego estos espacios de participación masiva sean difíciles de sostener o poco prácticos para pasar a una fase de implementación de las opiniones. A fines de evitar el estancamiento del proceso o de no poder sostener la concurrencia constante a asambleas, se recomienda conformar espacios de debate e implementación más reducidos. En el caso de las comunidades indígenas, generar una mesa chica con representantes designados a tales fines puede ser una buena solución.

X. INDICACIONES PARA EL USO DEL MOVIL

Si bien el cuidado y mantenimiento del móvil es responsabilidad del agente que tenga el rol de chofer-administrativo/a, todos/as los/as agentes del CAJ tienen la obligación de velar por ella y de respetar las reglas establecidas por la DNPFAJ:

- ❖ Sin excepción, debe quedar estacionadas en los lugares predeterminados para ese fin, que por lo general será en el predio en donde se encuentre la oficina del CAJ.
- ❖ Sólo puede ser conducido por el/la chofer seleccionado para tal efecto. No podrá ser reemplazado por otro/a miembro del equipo o por alguna persona ajena al CAJ, salvo casos excepcionales de emergencia o con previa y expresa autorización de la Coordinación Regional.
- ❖ El mantenimiento es responsabilidad del/ la chofer, quien deberá asegurarse de efectuar la revisión técnica periódica del vehículo, la carga del combustible e informar a la Coordinación Regional de cualquier hecho acontecido.
- ❖ El/la chofer llevará un registro del combustible⁴, por el cual rendirá cuentas de su consumo.
- ❖ La camioneta debe ser utilizada durante el horario diurno, con recorridos que no superen siete horas diarias de manejo. Cuando las recorridas itinerantes demanden más de cuatro horas de manejo total (ida y vuelta) se debe garantizar el descanso del/la chofer, eximiéndolo de realizar tareas administrativas durante el desarrollo de la itinerancia.
- ❖ El/la chofer debe cotejar las condiciones climáticas y la transitabilidad del camino previo a la itinerancia. Será su exclusiva decisión si una itinerancia debe ser cancelada por razones de accesibilidad o si un camino resulta intransitable.
- ❖ Las llaves del vehículo se guardarán en la oficina, y permanecerán a disposición del equipo técnico frente a cualquier urgencia.

⁴ Tal registro debe efectuarse según la “Herramienta de Planificación del Servicio Rural Itinerante”

XI. PROTOCOLO DE SEGURIDAD

En tanto el servicio implica recorrer muchos kilómetros diarios y, muchas veces, por caminos dificultosos, debe seguirse el siguiente procedimiento de seguridad:

- ❖ La Coordinación Regional contará con la debida antelación el calendario bimestral de atención itinerante.
- ❖ Se informará a la Coordinación Regional cualquier modificación que se realice de ella.
- ❖ El/la chofer deberá informar a la Coordinación Regional al momento de iniciar y al regreso de una visita de itinerancia.
- ❖ En la medida que sea posible, especialmente cuando el trayecto sea complicado, se recomienda mantener informado de la visita itinerante y el horario aproximado de salida a la autoridad de seguridad local y/o a algún actor de la localidad de destino.

XII. ENCUESTA DE LINEA DE BASE Y EVOLUCIÓN SEMESTRAL

La construcción de una línea de base aporta información del estado de situación inicial de las comunidades que serán alcanzadas por el servicio.

En primer lugar, permitirá conocer los conflictos y necesidades legales y sanitarias más frecuentes, lo que generará las condiciones para dar una respuesta adecuada y pertinente. En segundo lugar, las encuestas no sólo posibilitan la obtención de determinada información, sino que a su vez generan un acercamiento entre los/as agentes del CAJ y los/as consultantes. En tercer lugar, abre las puertas para llevar adelante una evaluación del funcionamiento del CAJ, al tener un parámetro comparativo con el que analizar mejoras en la situación de las personas en términos de justicia y de salud. En definitiva, la encuesta de base permite planificar el servicio y medir su impacto.

Dado que lo que se pretende es obtener información cualitativa, la muestra no requiere ser representativa. Dependiendo de la cantidad de comunidades, parajes y localidades comprendidos en el servicio rural itinerante de cada uno de los CAJ, se deberá construir una muestra que responda a diferentes parámetros (edad, género, etnia, etc.); el modo de conformación de dicha muestra no puede ser generalizada para todos los CAJ. La Coordinación Regional deberá asistir al equipo del CAJ para su establecimiento.

Los resultados de las encuestas se procesarán, para obtener una “foto” de la situación en materia de acceso a la justicia y, de corresponder, a la salud. La encuesta se repetirá



Servicio Rural Itinerante

semestralmente, para evaluar si los CAJ han tenido impacto en la situación inicial. La misma también podrá ser fructífera a fin de relocalizar los lugares del servicio, si los resultados demuestran que su oferta debe revisarse teniendo en cuenta los índices de conflictos, la cantidad de demandas, etc.

Puede descargarse del SICAJ la “Encuesta línea de base para Servicio Rural Itinerante”, ingresando al menú “*Documentos, Guías y Manuales*”, submenú “*Documentos de Trabajo*”. Asimismo, se adjunta al presente documento como Anexo II

Servicio Rural Itinerante

ANEXO I: HERRAMIENTA DE PLANIFICACION DEL SERVICIO RURAL ITINERANTE






Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Herramienta de Planificación de itinerancias - Area de Cobertura

OBJETIVO
El Mapa de Cobertura y el Plan de Itinerancias se elabora a partir de la información de los Juzgados, Juzgados y Comarcas que forman parte de la jurisdicción rural de la Provincia de Entre Ríos, para definir el servicio de atención rural itinerante.

Nº	Localidad/Comunidad	Habitantes	Distancia de (Pueblo/ciudad)	Seguridad de (Inseguridad)	Organización comunitaria representativa (solo para comunidades indígenas e Itinerancias de Atención Rural por pueblos y comunidades)	Logar de atención	Fecha y tiempo (en caso de Itinerancias)	Observaciones
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Herramienta de Planificación de itinerancias - Cronograma de atención

Objetivo de Atención Rural Itinerante
Cada día debe tener un itinerario de atención rural que incluya: atención, atención y atención, según sea el caso, según sea el caso, según sea el caso. Cada día de atención rural debe tener un itinerario de atención rural que incluya: atención, atención y atención, según sea el caso, según sea el caso, según sea el caso.

	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Itinerancia							
Observaciones							
Itinerancia							
Observaciones							
Itinerancia							
Observaciones							

Servicio Rural Itinerante




Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Herramienta de Planificación de itinerancias - Articulación Institucional

Etapa de actores

Identificar a los/as actores claves que se encuentran presentes en el territorio y conocer los servicios que prestan, de acuerdo a una buena articulación. En el presente instrumento se deben consignar los actores.

Actores claves a la zona de cobertura del CAJ

Localidad	Actor	Responsable	Contacto	Teléfono electrónico	Dirección/observaciones

Acciones de cada Itinerancia

Localidad	Activ	Responsable	Contacto	Teléfono electrónico	Dirección/observaciones




Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Herramienta de Planificación de itinerancias - Articulación Institucional

Registro de viajes

En este instrumento el responsable del vehículo registrará la carga de viajes de noche realizada. En el campo "itinerancia" se consignará el itinerario de los vehículos al momento de la carga de la carga.

Mes	Fecha	Carga de Viaje - Cant. Libros	Itinerario	Monto/Ticket

Registro de recorridos

En este instrumento el responsable del vehículo registrará los recorridos realizados. Se deberá consignar todos los viajes que excedan los 20 km.

Mes	Fecha	Recorrido	Motivo	Itinerario al inicio	Itinerario al final

Servicio Rural Itinerante

ANEXO II: ENCUESTA DE LINEA DE BASE

Encuesta de línea de base para el Servicio Rural itinerante
PP-01-DOC-13; Versión: 1; Fecha: 26-Sep-18



Fecha del relevamiento	
Nombre del encuestador	

Localidad o paraje	
Comunidad indígena	
Pueblo indígena al que pertenece	

1. Problemas que pudo haber tenido en el último año, tanto Ud. como alguien de su hogar.

LEER LAS OPCIONES y REGISTRAR MARCANDO CON UNA "X" SI TUVO O NO TUVO EL PROBLEMA MENCIONADO	Sí	No	Ns/Nc
a. <input type="checkbox"/> ¿Ha sido víctima de algún delito?			
b. <input type="checkbox"/> ¿Tuvo algún problema laboral?			
c. <input type="checkbox"/> ¿Tiene algún problema de vivienda?			
d. <input type="checkbox"/> ¿Ha tenido algún problema con alguna empresa prestadora de un servicio?			
e. <input type="checkbox"/> ¿Ha sufrido maltratos o algún abuso por parte de alguna autoridad o fuerzas de seguridad?			
f. <input type="checkbox"/> ¿Ha tenido algún problema de violencia doméstica o diputa familiar?			
g. <input type="checkbox"/> ¿Ha tenido algún problema con la cuota alimentaria de sus hijos/as?			
h. <input type="checkbox"/> ¿Ha tenido problemas de salud con los/as niños/as a su cargo?			
i. <input type="checkbox"/> ¿Y problemas de salud de adultos mayores?			
j. <input type="checkbox"/> ¿Usted o algún familiar tiene problemas de adicciones (droga/alcohol)?			
k. <input type="checkbox"/> ¿Problemas relacionados con la educación?			
l. <input type="checkbox"/> ¿Ha sufrido algún problema de discriminación?			
m. <input type="checkbox"/> ¿Ha tenido problemas relacionados con el cobro de una jubilación o pensión?			
n. <input type="checkbox"/> ¿Ha tenido problemas para acceder o cobrar un subsidio o plan del Estado?			
o. <input type="checkbox"/> Algún otro problema → ¿Cuál?:			
p. <input type="checkbox"/> Ninguno			

2. En general, ¿qué hace para resolver esos problemas? (PUEDE HABER VARIAS RESPUESTAS)

- a. No hace nada
- b. Acude a una oficina o a un organismo público
¿Cuál?
- c. Busca ayuda de familiares o amigos
- d. Busca asesoramiento profesional privado
- e. Acude a una Organización no Gubernamental
- f. Intenta resolverlo por su cuenta
- g. Toma otra medida → ¿Cuál?
- h. Ns/Nc

3. ¿Pudo resolver alguno de esos problemas?

- a. No
- b. Sí → ¿Cuál/es?
- ¿Cómo?

Servicio Rural Itinerante

Encuesta de línea de base para el Servicio Rural itinerante
PP-01-DOC-13; Version: 1; Fecha: 26-Sep-18

4. Si asistió a una oficina, ONG o a un/a abogado/a privado/a, ¿Está Ud. conforme con sus servicios?

- a. Nada conforme
- b. Poco conforme
- c. Conforme
- d. Muy conforme
- e. Ns/Nc

5. En caso negativo, ¿Conoce algún lugar donde las personas se puedan acercar para resolver cuestiones legales?

- a. No conoce
- b. Sí, pero no fue nunca
- c. Sí y ha ido
- d. Ns/Nc

¿Cuál/es?

6. Por lo general, ante un problema de salud en su hogar ¿dónde se atiende/n?

- a. Centro de salud
- b. Sala
- c. Hospital
- d. Puestos de salud
- e. Médico itinerante
- f. Chaman/es
- g. Postas de salud
- h. Puestos sanitarios
- i. Centro de Salud y Acción Social
- j. Clínica/sanatorio privado
- k. Otro → ¿Cuál?
- l. Ninguno
- m. Ns/Nc

7. ¿Está Ud. Conforme con la atención recibida?

- f. Nada conforme
- g. Poco conforme
- h. Conforme
- i. Muy conforme
- j. Ns/Nc

8. ¿Tiene hijos/as?

- a. No (PASARA 9)
- b. Sí → ¿Cuántos?
- c. Ns/Nc

¿Cuenta con la libreta o cartilla de vacunación para cada uno de sus hijos/as?

- a. No
- b. Sí, todos
- c. Sí, algunos
- d. Ns/Nc

Servicio Rural Itinerante

Encuesta de línea de base para el Servicio Rural itinerante
PP-01-DOC-13; Versión: 1; Fecha: 26-Sep-18

9. Usted diría que, en general, la salud de su familia es...

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Regular Mala
- d. Muy mala
- e. Ns/Nc

10. Género (NO PREGUNTAR, TILDAR LO QUE CORRESPONDA)

- a. Mujer
- b. Varón
- c. Otro

11. ¿Cuál es su país de origen?

- a. Argentina
- b. País.....
- c. Ns/Nc

13. ¿Cuál es el nivel de escolaridad máximo alcanzado?

- a. No posee
- b. Primario (completo /incompleto)
- c. Secundario (completo /incompleto)
- d. Terciario(completo /incompleto)
- e. Universitario(completo /incompleto)
- f. Posgrado(completo /incompleto)
- g. Ns/Nc

15. ¿En su hogar hay algún miembro con alguna discapacidad?

- a. No
- b. Sí → ¿Cuántos?
- c. Ns/Nc

16. ¿Todos los miembros de su familia tiene Documento de Identidad?

- a. Si
- b. No → ¿Quién/es?
- c. Ns/Nc

12. Usted tiene entre...

- a. 16 a 19 años
- b. 20 a 29 años
- c. 30 a 39 años
- d. 40 a 49 años
- e. 50 a 59 años
- f. 60 a 69 años
- g. 70 o más años
- h. Ns/Nc

14. ¿Cuál es su situación laboral?

- a. En relación de dependencia, registrado
- b. En relación de dependencia, NO registrado
- c. Por cuenta propia
- d. No trabaja
- e. Recibe un plan social/subsidio
- f. Ns/Nc

Observaciones:

.....

.....



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación



IRAM certifica que:

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Sede Central: Sarmiento 329 - (1041) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina ¹⁾

posee un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos de la norma:

IRAM - ISO 9001:2008

Cuyo alcance es:

Servicios brindados por la Dirección de Acceso a la Justicia, Atención al Consultante en CAJ, Mesa de Entradas Sarmiento, Oficina de Monitoreo de la Oferta Sexual en Diarios, Centro de Contactos, Programa Nacional de Rescate y acompañamiento a las personas damnificadas por el Delito Trata, Voces por la Justicia, Programa de Calidad, Registro Nacional de Reincidencia, Dirección Nacional de Mediación, Concurso Dir. Nacional del Registro de la Propiedad Automotor, Programa las Víctimas contra la Violencia, Adajus y Consavig.

Certificado de Registro N°:	9000-7885
Vigencia Desde:	22/06/2017
Hasta:	15/09/2018
Emisión:	06/07/2017



Este certificado es válido siempre que la organización mantenga en operación, en condiciones satisfactorias, su Sistema de Gestión de la Calidad y que cumpla con el Acuerdo de Certificación DC-R 010 y el Procedimiento DC-PG 098.

1) Este certificado contiene anexo de requisitos


Gerencia de Área de Certificación
de Sistemas de Gestión


Gerencia de División





Los sitios mencionados a continuación corresponden al Certificado de Registro N° 9000-7885 del Sistema de Gestión de la Calidad conforme los requisitos de la Norma IRAM - ISO 9001:2008 de la organización **MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**.

Sede Central Sarmiento 329 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Procesos: Centro de contacto Web; Atención al público y recepción de documentación.
Sede Costanera Sur Av. España 2591 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Procesos: Oficina de Monitoreo (Denuncias; Cooperación con el Poder Judicial); Rescate Trata (Línea 145); Programa las Víctimas Contra las Violencias; Centro de Contactos; Voces por la Justicia; Programa de Calidad.
ADAJUS - CONSAVIG Av. Corrientes 327 Piso 14 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Asistencia Técnica a Personas con Discapacidad en Casos Judiciales; Asistencia Técnica a PCD en Cárceles; Capacitación y Formación.
Dirección de Mediación Av. Córdoba 1154 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Centro de Prevención y Resolución de Conflictos; Habilitación de mediadores prejudiciales.
Registro Automotor Av. Corrientes 5666 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Proceso Concursal Público llevado a cabo para la cobertura de cargos de Encargados Titulares de Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor.
Registro Reincidencia Tucumán 1343 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Proceso de Emisión del Certificado de Antecedentes Penales.
CAJ Constitución Salta 2007 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Barracas San Antonio 555 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Caballito Campichuelo 533 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Floresta (All Boys) Mercedes 1951 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.



CAJ la Boca Olavarría 440 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Liniers Cuzco 220 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Villa 20 Sayos y Miralla Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Monserrat Av. Belgrano 1177 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Once Av. Rivadavia 2690 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Villa 1-11-14 Av. Perito Moreno y Av. Gral. F. Cruz Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Villa 15 Mzna. 8 Casa 1 e/Hubac y Pilar Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Villa 19 Calle Los Robles Mzna. 3 B° Inta Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Tucumán Sur Jujuy 2253 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Villa 21/24 Río Cuarto 3335 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Villa 31 Calle 5 Mzna. 16 Casa 1 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Villa Soldati Av. Mariano Acosta 2333 B°. Carrillo Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.



CAJ CHACO Castelli J.M. Rosas 55 Chaco República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Resistencia Obligado 320 Chaco República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Córdoba Cabildo Colorado 6500 Córdoba República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Córdoba Maldonado (Müller) Manuel Querini 390 Ciudad Autónoma de Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Sáenz Peña Quinta 99 B°. San Cayetano Chaco República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Paraná Salta 289 Entre Ríos República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Formosa Centro J.M. Uriburu 175 Formosa Formosa República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Clorinda Calle Italia y Av. Marana Clorinda Formosa República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Jujuy Centro Independencia 125 San Salvador de Jujuy Jujuy República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Jujuy Alto Comedero Calle Capitán García San Salvador Jujuy República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.



CAJ Jujuy San Pedro Av. Pte. Perón 11 San Salvador de Jujuy Jujuy República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Pergamino Bulevar Colon 1124 Pergamino Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ La Rioja Perón 451 La Rioja La Rioja República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Mendoza Alem 30 Mendoza Mendoza República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ San Rafael Jacaranda y los Filtros San Rafael Mendoza República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Posadas Santiago del Estero 2320 Posadas Misiones República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Almirante Brown Roca 983 Burzaco Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Bahía Blanca Chacabuco 2250 Bahía Blanca Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Florencio Varela Las Heras 2895 Fcio. Varela Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.



CAJ Hurlingham Dolores Huici 3276 W. Morris Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Junín Rivadavia 5 Junín Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Villa Palito Tucumán y Entre Ríos Mzna. 10 Villa Palito, La Matanza Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ La Plata Usina Calle 146 e/531y 532 La Plata Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ La Plata Centro Av. 13 e/34 y 35 La Plata Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Ensenada Pte. Perón e Independencia La Plata Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Villa Elvira Calle 609 N° 475 La Plata Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Lanús (El Morro) Arias 2836 Lanús Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Malvinas República Argentinas Batalla de Maipú 2931 Malvinas Argentinas Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.



CAJ Mar del Plata Santa Cruz 3571 Mar del Plata Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Mercedes Calle 16 N° 3080 Mercedes Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Pilar Lorenzo López 553 Pilar Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Quilmes Bermejo 1099 Quilmes Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ San Fernando Sarmiento 1067 San Fernando Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ San Martín Av. de Los Constituyentes 3100 San Martín Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ San Nicolás Garibaldi 185 San Nicolás Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Olavarría Moreno 2517 Olavarría Buenos Aires República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ San Juan Maipú 837 San Juan San Juan República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.



CAJ San Juan (Rawson) Republica del Libano 557 San Juan San Juan República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Santa Fe Facundo Zuviria 8020 Santa Fe Santa Fe República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Santiago del Estero Santa Cruz 237 Santiago del Estero Santiago del Estero República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Tucumán Centro 25 de Mayo 1095 San Miguel de Tucumán Tucumán República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Catamarca Av. Pte. Castillo y Tres Puentes Valle Viejo Catamarca República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.
CAJ Rosario Anjón 257 Rosario Santa Fe República Argentina	Atención a la comunidad a través de Centros de Acceso a Justicia.

Este certificado es válido siempre que la organización mantenga en operación, en condiciones satisfactorias, dicho sistema de gestión.

Certificado de Registro N°:	9000-7885
Vigencia:	Desde: 22/06/2017 Hasta: 15/09/2018


Gerencia de Área de Certificación
de Sistemas de Gestión



IRAM certifica que:

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Centros de Acceso a Justicia: las direcciones se detallan en anexo.

posee un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos de la norma:

IRAM - ISO 9001:2015

Cuyo alcance es:

CENTROS DE ACCESO A JUSTICIA

Asesoramiento legal primario gratuito a personas en problemas legales de la vida cotidiana como familia, violencia de género, documentación, discapacidad, seguridad social, relaciones de consumo, salud, justicia penal, educación.

Certificado de Registro N°:	9000-7885/XV
Vigencia Desde:	04/10/2018
Hasta:	22/06/2020
Emisión:	12/03/2019



Este certificado es válido siempre que la organización mantenga en operación, en condiciones satisfactorias, su Sistema de Gestión de la Calidad y que cumpla con el Acuerdo de Certificación DC-R 010 y el Procedimiento DC-PG 096.


Gerencia de Área de Certificación
de Sistemas de Gestión


Gerencia de División





La organización **MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS** con Certificado de Registro N° **9000-7885/XV** correspondiente a la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme los requisitos de la Norma **IRAM - ISO 9001:2015** para el alcance **"Asesoramiento legal primario gratuito a personas en problemas legales de la vida cotidiana como familia, violencia de género, documentación, discapacidad, seguridad social, relaciones de consumo, salud, justicia penal, educación."** en los **Centros de Acceso a Justicia** detallados a continuación:

Centro de Acceso a Justicia San Martín: Av. de los Constituyentes 3100 (CIC) al lado del Hospital Belgrano - (1604) - San Martín - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Hurlingham: Dolores de Huici 3276 - (1686) - William C. Morris - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Morón: Nuestra Señora de Buen Viaje 968 - (1708) - Morón - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Fernando: CDR Sarmiento 1067 entre Av. Pte. Perón y Av. del Libertador - (1646) - San Fernando - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Tres de Febrero: José Murias 2160 - (1678) - Tres de Febrero - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Vicente López: Maipú 130 - Estación Aristóbulo del Valle - (1638) - Vicente López - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Nicolás de los Arroyos: Garibaldi 185 - (2900) - San Nicolás - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Pergamino: CDR Boulevard Colón 1124 - (2700) - Pergamino - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Lanús Villa Jardín: Cnel. Warnes 4095 - (1824) - Lanús - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Florencio Varela: Las Heras 2895 esquina Ayacucho - (1887) - Florencio Varela - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Almirante Brown: Roca 983 - (1852) - Burzaco - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia La Matanza - Villa Palito: Calle Tucumán y Entre Ríos - Manzana 10 - (1766) - Villa Palito - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Esteban Echeverría: Leandro N. Alem 657 - (1842) - Monte Grande - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Lomas de Zamora: Laprida 732 - (1832) - Lomas de Zamora - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Junín: Av. Rivadavia 5 esquina Arias Planta Alta - (6000) - Junín - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Dolores: San Martín 748 - (7100) - Dolores - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina



- Centro de Acceso a Justicia Bahía Blanca Centro:** Chacabuco 2250 - Barrio Villa Mitre - (8000) Bahía Blanca - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Olavarría:** Hornos 2973 - (7400) - Olavarría - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia La Plata La Usina:** Calle 146 entre 531 y 532 - Barrio La Usina - (1900) - La Plata - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Catamarca:** Av. Presidente Castillo s/n - Tres Puentes - Departamento de Valle Viejo - (4751) - San Fernando del Valle de Catamarca - Pcia. de Catamarca - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Resistencia Centro:** Obligado 320 - (3500) Resistencia - Pcia. del Chaco - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Juan José Castelli:** Juan Manuel de Rosas 55 esquina Av. 2 de Febrero - (3714) - Juan José Castelli - Pcia. del Chaco - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Presidencia Roque Sáenz Peña:** Quinta 99 - Barrio San Cayetano - (3700) - Sáenz Peña - Pcia. del Chaco - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Constitución:** Salta 2007 - (1137) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia La Boca:** Olavarría 440 - (1162) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Liniers:** Cuzco 220 - (1408) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Monserrat:** Av. Belgrano 1177 - (1092) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Caballito:** Campichuelo 533 - (1405) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Villa 1.11.14:** Av. Perito Moreno y Av. Gral. Fernández de la Cruz - Manzana 3 - Casa 1 - (1437) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Barracas:** San Antonio N° 555 - (1276) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Villa 21.24:** Río Cuarto 3335 - (1290) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Barrio INTA:** Calle Los Robles - Manzana 3 - Barrio INTA (Centro Misionero Cristo Resucitado) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Villa 31:** Calle 5 Manzana 16 Casa 1 - Barrio Güemes - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Villa 20:** Sayos y Miralla - Villa 20 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Villa 15:** Manzana 8 Casa 1 entre Hubac y Pilar - (1439) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Floresta:** Espacio para la Memoria "Automotores Orietti" - Venancio Flores 3519/21 - (1407) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina



Centro de Acceso a Justicia Once: Av. Rivadavia 2690 - (1034) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Villa Soldati: Av. Marino Acosta 2333 - Barrio Carrillo - (1407) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Cabildo: Colorado 6500 esquina San Rafael - Barrio Cabildo - (5000) - Córdoba - Pcia. de Córdoba - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Barrio Maldonado: Manuel Querini 390 esquina Blas Parera - (5000) - Córdoba - Pcia. de Córdoba - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Villa María: Walt Disney 78 - Barrio Santa Ana - Villa María - Pcia. de Córdoba - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Corrientes Centro: Los Cuevas y calle 461 (Edificio Sedronar) - Barrio Independencia - (3400) - Corrientes - Pcia. de Corrientes República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Guaqueguaychú: Belgrano 736 entre Juan B Justo y Perito Moreno - (2820) - Guaqueguaychú - Pcia. de Entre Ríos - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Paraná Centro: República de Siria 486 - (3100) - Paraná Pcia. de Entre Ríos - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Formosa Centro: José María Uriburu 175 - (3600) - Formosa - Pcia. de Formosa - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Clorinda: CIC Calle Italia esquina Av. Juan Manuel Marana - Barrio 25 de Mayo - (3611) - Clorinda - Pcia. de Formosa - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Salvador de Jujuy Centro: Independencia 127 - (4600) San Salvador de Jujuy - Pcia. de Jujuy - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Salvador de Jujuy Alto Comedero: Calle Capitán García esquina Hermanos Lemoide - Barrio 370 Viviendas - (4600) - San Salvador de Jujuy - Pcia. de Jujuy - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Pedro de Jujuy: Av. Presidente Perón 11 - San Pedro de Jujuy - Pcia. de Jujuy - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia La Rioja Centro: Av. Perón 451 - (5300) - La Rioja Pcia. de La Rioja - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Mendoza Centro: Alem 30 - (5500) Mendoza Pcia. de Mendoza - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Rafael: Comodoro Pi 220 - Barrio Constitución - (5600) San Rafael - Pcia. de Mendoza - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Posadas: Calle 145 N° 8188 entre 166 y 170 - Barrio Itaembé Mini - (3300) - Posadas - Pcia. de Misiones - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia El Dorado: Dinamarca 396 km 9 - (3382) - El Dorado - Pcia. de Misiones - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Cipolletti: San Martín 177 entre 25 de Mayo y Belgrano - (8324) Cipolletti - Pcia. de Río Negro - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Bariloche: Ruta Nacional 40 Sur y Teniente Espinosa - (8400) - Bariloche - Pcia. de Río Negro - República Argentina

Diana



Centro de Acceso a Justicia Orán: Carlos Pellegrini 451 - (4530) - San Ramón de la Nueva Orán - Pcia. de Salta - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Juan: Maipú 837 (Este) - (5400) - San Juan - Pcia. de San Juan - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Juan Rawson: Tacuarí 557 entre Triunvirato y Av. España - Galería San Martín (ex Coloso) - (5425) - Rawson - Pcia. de San Juan - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Santa Fe: CIC Facundo Zuviría 8020 - (3000) - Santa Fe - Pcia. de Santa Fe - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Rosario Zona Sur: Av. Arijón 257 - (2011) - Rosario - Pcia. de Santa Fe - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Santiago de Estero Centro: Santa Cruz 237 - Barrio Alberdi - (4200) - Santiago del Estero - Pcia. de Santiago del Estero - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Campo Gallo: Lasalle esquina Independencia - Plaza Central - Parroquia Nuestra Señora del Carmen - (3747) - Campo Gallo - Pcia. de Santiago del Estero - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Miguel de Tucumán Zona Sur: Av. Jujuy 2253 - (4002) - San Miguel de Tucumán - Pcia. de Tucumán - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Tucumán Centro: 25 de Mayo 1095 - (4100) - San Miguel de Tucumán - Pcia. de Tucumán - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Tucumán Sur: Av. Jujuy 2253 - (4100) - San Miguel de Tucumán - Pcia. de Tucumán - República Argentina

Este certificado es válido siempre que la organización mantenga en operación, en condiciones satisfactorias, dicho sistema de gestión.

Certificado de Registro N°: 9000-7885/XV

Vigencia: Desde: 04/10/2018
Hasta: 22/06/2020


Gerencia de Área de Certificación
de Sistemas de Gestión



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IRAM has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Centros de Acceso a Justicia: las direcciones se detallan en anexo.

has implemented and maintains a

Quality Management System

for the following scope:

CENTROS DE ACCESO A LA JUSTICIA

Free primary legal advice to people in legal problems of daily life as a family, gender violence, documentation, disability, social security, consumer relations, health, criminal justice, education.

which fulfils the requirements of the following standard:

ISO 9001:2015

Issued on: 04/10/2018

Expires on: 22/06/2029

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: AR - QS 7885/XV



Alex Stoichitoiu
President of IQNet

Ing. Guillermo Curi
Certification Director IRAM

IQNet Partners*:

- AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
 - CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil
 - FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertificinti Oy Finland INTECO Costa Rica
 - IRAM Argentina JQA Japan KPC Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
 - NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
 - SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
- IQNet is represented in the USA by: APNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

Annex to IQNet Certificate Number: **AR - QS 7885/XV**

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Centros de Acceso a Justicia

- Centro de Acceso a Justicia San Martín:** Av. de los Constituyentes 3100 (CIC) al lado del Hospital Belgrano - (1604) - San Martín - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Hurlingham:** Dolores de Huici 3276 - (1686) - William C. Morris - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Morón:** Nuestra Señora de Buen Viaje 968 - (1708) - Morón - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia San Fernando:** CDR Sarmiento 1067 entre Av. Pte. Perón y Av. del Libertador - (1646) - San Fernando - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Tres de Febrero:** José Murias 2160 - (1678) - Tres de Febrero - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Vicente López:** Maipú 130 - Estación Aristóbulo del Valle - (1638) - Vicente López - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia San Nicolás de los Arroyos:** Garibaldi 185 - (2900) - San Nicolás - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Pergamino:** CDR Boulevard Colón 1124 - (2700) - Pergamino - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Lanús Villa Jardín:** Cnel. Warnes 4095 - (1824) - Lanús - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Florencio Varela:** Las Heras 2895 esquina Ayacucho - (1887) - Florencio Varela - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Almirante Brown:** Roca 983 - (1852) - Burzaco - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia La Matanza – Villa Palito:** Calle Tucumán y Entre Ríos - Manzana 10 - (1766) - Villa Palito - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Esteban Echeverría:** Leandro N. Alem 657 - (1842) - Monte Grande - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Lomas de Zamora:** Laprida 732 - (1832) - Lomas de Zamora - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Junín:** Av. Rivadavia 5 esquina Arias Planta Alta - (6000) - Junín - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Dolores:** San Martín 748 - (7100) - Dolores - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Bahía Blanca Centro:** Chacabuco 2250 - Barrio Villa Mitre - (8000) Bahía Blanca - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Olavarría:** Hornos 2973 - (7400) - Olavarría - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia La Plata La Usina:** Calle 146 entre 531 y 532 - Barrio La Usina - (1900) - La Plata - Pcia. de Buenos Aires - República Argentina
- Centro de Acceso a Justicia Catamarca:** Av. Presidente Castillo s/n - Tres Puentes - Departamento

IQNet Partners*:

*AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
 CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil
 FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica
 IRAM Argentina JQA Japan KFAQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
 NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
 SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
 IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.*

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

Annex to IQNet Certificate Number: **AR - QS 7885/XV**

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Centros de Acceso a Justicia

de Valle Viejo - (4751) - San Fernando del Valle de Catamarca - Pcia. de Catamarca - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Resistencia Centro: Obligado 320 - (3500) Resistencia - Pcia. del Chaco - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Juan José Castellí: Juan Manuel de Rosas 55 esquina Av. 2 de Febrero - (3714) - Juan José Castellí - Pcia. del Chaco - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Presidencia Roque Sáenz Peña: Quinta 99 - Barrio San Cayetano - (3700) - Sáenz Peña - Pcia. del Chaco - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Constitución: Salta 2007 - (1137) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia La Boca: Olavarría 440 - (1162) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Liniers: Cuzco 220 - (1408) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Monserrat: Av. Belgrano 1177 - (1092) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Caballito: Campichuelo 533 - (1405) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Villa 1.11.14: Av. Perito Moreno y Av. Gral. Fernández de la Cruz - Manzana 3 - Casa 1 - (1437) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Barracas: San Antonio N° 555 - (1276) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Villa 21.24: Río Cuarto 3335 - (1290) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Barrio INTA: Calle Los Robles - Manzana 3 - Barrio INTA (Centro Misionero Cristo Resucitado) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Villa 31: Calle 5 Manzana 16 Casa 1 - Barrio Güemes - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Villa 20: Sayos y Miralla - Villa 20 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Villa 15: Manzana 8 Casa 1 entre Hubac y Pilar - (1439) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Floresta: Espacio para la Memoria "Automotores Orietti" - Venancio Flores 3519/21 - (1407) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Once: Av. Rivadavia 2690 - (1034) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Villa Soldati: Av. Marino Acosta 2333 - Barrio Carrillo - (1407) - Ciudad

IQNet Partners*

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
 CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil
 FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifointi Oy Finland INTECO Costa Rica
 IRAM Argentina JQA Japan KPQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
 NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
 SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
 IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

Annex to IQNet Certificate Number: **AR - QS 7885/XV**

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Centros de Acceso a Justicia

Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Cabildo: Colorado 6500 esquina San Rafael - Barrio Cabildo - (5000) - Córdoba - Pcia. de Córdoba - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Barrio Maldonado: Manuel Querini 390 esquina Blas Parera - (5000) - Córdoba - Pcia. de Córdoba - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Villa María: Walt Disney 78 - Barrio Santa Ana - Villa María - Pcia. de Córdoba - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Corrientes Centro: Los Cuevas y calle 461 (Edificio Sedronar) - Barrio Independencia - (3400) - Corrientes - Pcia. de Corrientes República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Guaqueguaychú: Belgrano 736 entre Juan B Justo y Perito Moreno - (2820) - Guaqueguaychú - Pcia. de Entre Ríos - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Paraná Centro: República de Siria 486 - (3100) - Paraná - Pcia. de Entre Ríos - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Formosa Centro: José María Uriburu 175 - (3600) - Formosa - Pcia. de Formosa - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Clorinda: CIC Calle Italia esquina Av. Juan Manuel Marana - Barrio 25 de Mayo - (3611) - Clorinda - Pcia. de Formosa - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Salvador de Jujuy Centro: Independencia 127 - (4600) - San Salvador de Jujuy - Pcia. de Jujuy - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Salvador de Jujuy Alto Comedero: Calle Capitán García esquina Hermanos Lemoide - Barrio 370 Viviendas - (4600) - San Salvador de Jujuy - Pcia. de Jujuy - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Pedro de Jujuy: Av. Presidente Perón 11 - San Pedro de Jujuy - Pcia. de Jujuy - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia La Rioja Centro: Av. Perón 451 - (5300) - La Rioja - Pcia. de La Rioja - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Mendoza Centro: Alem 30 - (5500) Mendoza - Pcia. de Mendoza - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Rafael: Comodoro Pi 220 - Barrio Constitución - (5600) San Rafael - Pcia. de Mendoza - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Posadas: Calle 145 N° 8188 entre 166 y 170 - Barrio Itaembé Mini - (3300) - Posadas - Pcia. de Misiones - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia El Dorado: Dinamarca 396 km 9 - (3382) - El Dorado - Pcia. de Misiones - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Cipolletti: San Martín 177 entre 25 de Mayo y Belgrano - (8324) Cipolletti - Pcia. de Río Negro - República Argentina

IQNet Partners*

*AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
 CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil
 FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifointi Oy Finland INTECO Costa Rica
 IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
 NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
 SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
 IQNet is represented in the USA by: APNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.*

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

Annex to IQNet Certificate Number: **AR - QS 7885/XV**

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Centros de Acceso a Justicia

Centro de Acceso a Justicia Bariloche: Ruta Nacional 40 Sur y Teniente Espinosa - (8400) - Bariloche - Pcia. de Río Negro - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Orán: Carlos Pellegrini 451 - (4530) - San Ramón de la Nueva Orán - Pcia. de Salta - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Juan: Maipú 837 (Este) - (5400) - San Juan - Pcia. de San Juan - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Juan Rawson: Tacuarí 557 entre Triunvirato y Av. España - Galería San Martín (ex Coloso) - (5425) - Rawson - Pcia. de San Juan - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Santa Fe: CIC Facundo Zuviria 8020 - (3000) - Santa Fe - Pcia. de Santa Fe - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Rosario Zona Sur: Av. Arijón 257 - (2011) - Rosario - Pcia. de Santa Fe - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Santiago de Estero Centro: Santa Cruz 237 - Barrio Alberdi - (4200) - Santiago del Estero - Pcia. de Santiago del Estero - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Campo Gallo: Lasalle esquina Independencia - Plaza Central - Parroquia Nuestra Señora del Carmen - (3747) - Campo Gallo - Pcia. de Santiago del Estero - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia San Miguel de Tucumán Zona Sur: Av. Jujuy 2253 - (4002) - San Miguel de Tucumán - Pcia. de Tucumán - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Tucumán Centro: 25 de Mayo 1095 - (4100) - San Miguel de Tucumán - Pcia. de Tucumán - República Argentina

Centro de Acceso a Justicia Tucumán Sur: Av. Jujuy 2253 - (4100) - San Miguel de Tucumán - Pcia. de Tucumán - República Argentina

Issued on: 14/09/2018

Expires on: 14/06/2020

This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.



Alex Stoichitoiu
President of IQNet

Ing. Guillermo Curi
Certification Director IRAM

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil
FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KPQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: EX-2019-70682409--APN-DGDYD#MJ - Manual de Trabajo de los Centros de Acceso a Justicia

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 601 pagina/s.