

CONCLUSIONES

SEGUNDO ENCUENTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS JURÍDICOS GRATUITOS EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

1. SUMARIO

El 29 de agosto de 2019 se llevó a cabo, en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, el Segundo Encuentro de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos en la Ciudad de Buenos Aires con el fin de optimizar las estrategias de cooperación y la respuesta conjunta de los canales institucionales que protegen los derechos de las personas.

2. OBJETIVOS DEL ENCUENTRO

A. Presentación de la Guía de Buenas Prácticas para la Derivación de Casos y Consultas, instrumento que tiene como objetivo reducir al mínimo el tránsito de las personas consultantes para evitarles pérdidas de tiempo, recursos y esfuerzos a fin de garantizarles un efectivo acceso a la justicia. Puesta de discusión de la guía para recibir observaciones y propuestas.

B. Intercambiar experiencias sobre buenas prácticas en la derivación de consultas, la difusión del servicio jurídico gratuito y el lenguaje claro, a través de cuatro ejes temáticos abordados en las comisiones que se organizaron a tal fin:

COMISIÓN N° 1: MIGRANTES

COMISIÓN N° 2: GÉNERO Y DIVERSIDAD

COMISION N° 3: VIVIENDA

COMISION N° 4: DISCAPACIDAD

3. ANTECEDENTES

El encuentro fue un paso más de una serie de acciones de coordinación interinstitucional que comenzaron con la compilación de la Guía Integral de prestadores Servicios Jurídicos Gratuitos realizada por la Procuración General de la Ciudad en el año 2018.

Como resultado de los trabajos de coordinación para aquella Guía, se firmó el Acta Acuerdo entre prestadores de servicios jurídicos gratuitos de la órbita estatal, el 27 de agosto de 2018, en la que se acordó eliminar las barreras de acceso a la justicia, garantizar la asistencia jurídica coordinada y concientizar a la comunidad en materia de derechos. El Acta fue firmada por la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, la Defensoría General de la Nación, la Procuración General de la Nación, el Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), el Ministerio Público Tutelar de la CABA, la Procuración General de la CABA, y la Defensoría del Pueblo de la CABA.

Paralelamente, en noviembre de ese mismo año se inauguró el Hospital de Derechos de la Argentina, un centro integral para realizar trámites y resolver cualquier problema legal, desde el más sencillo al más complejo, en un solo lugar, que ofrece asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito.

El Primer Encuentro de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos en la ciudad de Buenos Aires se realizó el 28 de noviembre de 2018, oportunidad en la que se presentó la Guía Integral de Servicios Jurídicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que recopila información de 76 prestadores de servicios legales gratuitos en la Ciudad de Buenos Aires (estatales, ONG y universidades).

Como resultado del trabajo en comisiones en aquel encuentro se decidió trabajar en una mesa interinstitucional para la confección de una guía o protocolo de buenas prácticas para la derivación entre instituciones, que permitiera resolver los problemas derivados de la heterogeneidad de requisitos y criterios entre órganos de atención y receptores de derivaciones. Durante el año 2019 se trabajó coordinadamente entre los representantes de las instituciones presentes en la mesa y se llegó como resultado a la Guía de Buenas Prácticas para la Derivación de Casos y Consultas, que se presentó en este segundo encuentro.

4. FINALIDAD DEL DOCUMENTO

A. Recopilar y promover en lenguaje claro y llano las discusiones que se abordaron en el Encuentro de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos en la Ciudad de Buenos Aires, particularmente los diagnósticos, propuestas y conclusiones que surgieron en cada una de las comisiones temáticas que se desarrollaron durante el encuentro.

B. Que las propuestas y las conclusiones se traduzcan en acciones concretas canalizadas por la Red de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos.

5. DESTINATARIOS DEL DOCUMENTO

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

6. DISCUSIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS Y CONSULTAS: CONCLUSIONES GENERALES

En términos generales la Guía fue saludada y ponderada como un instrumento valioso y hubo coincidencia sobre su contenido, redacción y utilidad.

En numerosas intervenciones se propuso incorporar lenguaje inclusivo (de género) en la guía de derivación responsable. También se observó que al momento de la atención y la derivación, las/os operadoras/es deben tener en cuenta la forma en que se autopercebe la persona que realiza la consulta. En efecto, hubo consenso respecto de que corresponde explicar, en lenguaje sencillo y claro, los motivos de la derivación y hacia donde se efectúa.

Sin embargo, se aclaró que en el asesoramiento y atención no es conveniente que se exprese una determinada solución u opinión jurídica definitiva y terminante, a fin de evitar una determinada expectativa en las/os consultantes y no condicionar la posible respuesta o intervención de la institución competente que recibe la derivación. El análisis de la estrategia judicial o de intervención lo propondrá quien recibe la derivación efectuada.

En relación con la recopilación de documentación referida en la Guía, deben identificarse los casos en que la urgencia o premura hace necesaria una intervención rápida, incluso en situaciones en las que no se cuente con toda la documental necesaria.

También se manifestó la necesidad de preservar la intimidad de la persona que consulta cuando hay información sensible acerca de él/la consultante, por ejemplo determinados aspectos relacionados a la salud. En esas circunstancias la documentación debe ser remitida en un sobre cerrado.

Por otra parte, en las situaciones en las que se ha generado un vínculo de confianza de las/os consultantes con integrantes de la institución que deriva, se propuso buscar alternativas para que una vez derivado un caso (dada la imposibilidad de continuar actuando), las personas mantengan el vínculo con la nueva institución, sin que tengan que volver a recurrir a quien las derivó originalmente.

Finalmente, se planteó la necesidad de coordinar -de la mejor manera- el trabajo en el territorio (con la posterior tramitación de los casos en las oficinas centrales), para brindar la más adecuada y comprometida respuesta a las personas, en todos los niveles de trabajo. En ese marco, se sugirió que exista una devolución a las áreas territoriales acerca del curso de acción adoptado, de manera de estar al tanto de lo ocurrido si las personas se presentan nuevamente allí.

También, respecto a las instituciones, se planteó la necesidad de compartir la información sobre las acciones que realiza cada una. Existe un problema de identificación y el consultante muchas veces no entiende qué institución representa a quién o qué servicios puede brindar. Las instituciones tienen nombres muy confusos y a veces no queda claro quién representa a quién. Se planteó la necesidad de que las instituciones tengan páginas web claras, accesibles y con información relevante para orientar en los servicios que presta cada institución.

Por otra parte, dentro de cada institución también hay mucho desconocimiento de lo que hacen otras áreas. Se propuso realizar un trabajo de coordinación y capacitación intra-institucional.

Síntesis de Propuestas:

- Incorporar lenguaje inclusivo (de género) en la guía de derivación responsable.
- Explicar, en lenguaje sencillo y claro, los motivos de la derivación y hacia donde se efectúa.
- Evitar expresar, al momento de la derivación, una solución jurídica a fin no condicionar la respuesta jurídica frente al caso derivado.
- En los casos en los que se presenta documentación sensible, remitirla en un sobre cerrado, a fin de resguardar la intimidad de la persona.
- Buscar alternativas para que una vez derivado un caso las/los consultantes no tengan que volver a recurrir a quien las derivó originalmente.
- Generar una devolución a las áreas territoriales acerca del curso de acción adoptado, de manera de estar al tanto de lo ocurrido si las personas se presentan nuevamente a realizar las consultas.
- Que las instituciones compartan la información y tengan páginas web claras, accesibles y con datos relevante para orientar en los servicios que prestan.

7. TRABAJO EN COMISIONES

COMISIÓN N° 1: MIGRANTES

Se planteó reiteradamente y con fuerte consenso que el dictado del decreto 70/2017 que regula la Ley de Migraciones obstaculiza el acceso a la justicia de las personas migrantes.

La aplicación del decreto 70/2017 permite resolver expulsiones con el mero inicio de un proceso penal, en algunos casos con la sola imputación formal del delito. En varias oportunidades jueces y fiscales informan de imputaciones que generan órdenes de expulsión. Hay personas que a pesar de encontrarse "a derecho" en el trámite judicial, cuando se presentan en la DNM quedan "retenidas". Se rechazan amparos y hábeas corpus que se han presentado para estos casos, y judicialmente tampoco se aceptan criterios de arraigo y reunificación familiar para revertir las expulsiones.

Particular gravedad se asignó al escasísimo plazo, de tres días, para apelar las órdenes de expulsión. Esta circunstancia, se señaló, sobrecarga a la Comisión del Migrante de la Defensoría General de la Nación (DGN), que debe trabajar a contrarreloj para cumplir con los plazos dispuestos, resignando calidad de sus planteos y posibilidades de atención. Por este motivo y ante la escasa oferta de servicios de patrocinio para estas problemáticas, tanto el servicio de asesoramiento que brinda la Defensoría del Pueblo de la Ciudad como la Comisión del Migrante de la DGN se encuentran desbordados.

Además, se observó críticamente el distinto tipo de trámite que se requiere y las diferencias de trato que reciben las personas migrantes desde la DNM según la nacionalidad del consultante. Específicamente la diferencia se advierte cuando es un /una migrante que pertenece a un país del Mercosur o "no Mercosur" (por ejemplo, los migrantes senegaleses) y a su vez, el trámite diferenciado de los migrantes venezolanos. Estos trámites hacen que sea muy variable la velocidad y complejidad de los procesos. Se advierte que por esta diferenciación se producen demoras y falta de turnos para las/os migrantes cuyo trámite va por la vía ordinaria.

En algunas ocasiones, la Dirección Nacional de Migraciones (DNM) exige constancia de ingreso del sistema informático de la propia Dirección o un certificado de ingreso, a pesar de que en algunas situaciones probar el ingreso resulta de imposible cumplimiento.

Respecto de lo anterior, en algunos puestos de frontera no existe un sistema informático para registrar las entradas y tampoco hay un registro informático unificado. En estas situaciones, se invierte la carga de la prueba del ingreso legal al país, ya que se exige a las personas que acrediten el "ingreso legal al país", cuando en rigor quien debe tener esta prueba es el Estado.

También hubo consenso en señalar críticamente al RADEX, una nueva plataforma virtual de radicación y turnos lanzada este año.

Algunos de los problemas que presenta son, por ejemplo, que los sistemas (el antiguo y el RADEX) no convergen. Esto significa que muchas personas tenían que solicitar de nuevo su turno (todos los programados para el 2019 y 2020), y ante la ausencia de mecanismos de difusión, no se enteraron y se vieron obligados a nuevamente iniciar el trámite.

Con el nuevo sistema RADEX sólo el 17 por ciento de las 63.500 solicitudes iniciadas desde el lanzamiento del nuevo sistema fueron resueltas. Como el sistema no otorga ni emite ningún documento de constancia de trámite, ni la residencia precaria, durante ese lapso de tiempo y hasta que las/los convoca la DNM, las personas se encuentran en un estado de irregularidad migratoria por una falta administrativa del propio Estado.

Hay una generalizada falta de información en la atención al público por parte de la DNM.

Todo lo anterior genera que las personas migrantes y sus familias deban presentarse a las 5 o 6 a.m. para retirar turnos que son limitados y se agotan. Como consecuencia, muchas veces las personas migrantes se retiran sin poder resolver su situación, tras cuatro horas de espera durante la madrugada, en la vía pública (a la intemperie), a veces con niños.

Además, se denunció que los turnos se dan con mucha distancia respecto de la fecha que se solicita, incluso a veces después del vencimiento del trámite que debe ser renovado.

Sumado a esto, el trámite es muy costoso y la DNM no acepta las eximiciones solicitadas con informe social, y no están contempladas en el sistema RADEX.

Se sugiere que si los operadores e instituciones que trabajan con migrantes se organizan colectivamente y consensuan los principales problemas y las peticiones más urgentes, se podrían obtener respuestas más favorables ante la DNM.

Propuestas

- Convocar a una reunión más amplia de prestadores de servicios jurídicos y de asesoramiento relacionados con la temática migrante, incluyendo a las instituciones y operadores relevantes no presentes en este encuentro, para:
- Discutir los problemas ya reseñados y e intentar identificar con precisión los servicios prestados por cada participante, sea de una organización no estatal o de una institución estatal.
- Intentar identificar las problemáticas o poblaciones que no cuentan con cobertura específica de este tipo de servicios.
- Discutir la posibilidad de llegar a un acuerdo para un documento o presentación conjunta sobre los problemas que plantea la DNM y su forma de gestionar los trámites migratorios.
- Evaluar constituir ese espacio de encuentro periódico.

COMISIÓN N° 2: GÉNERO Y DIVERSIDAD

Se recalcó la importancia de trabajar desde una mirada de género y que las/os profesionales que reciben las consultas tengan perspectiva de género (abogadas/os, trabajadoras/es sociales, psicólogas/os). Además, se remarcó la necesidad de realizar un abordaje interdisciplinario y articulado.

Propuestas

- Implementar pautas de atención responsable en temáticas relacionadas con la diversidad sexual.
- Prestar especial atención a la difusión y retroalimentación que se genera a partir de estos encuentros.
- Importancia de la interdisciplina debido a la creciente complejidad de los casos.
- Necesidad de contar con peritos especializados de parte gratuitos para intervenir en causas judiciales.
- Ampliar el servicio de patrocinio jurídico gratuito con abogadas/os patrocinantes y que además se descentralice el acceso a la justicia.
- Ampliar el cuadro de derivaciones, socializarlo entre los integrantes de la Red y actualizarlo para su distribución a juzgados, escuelas, hospitales, comisarías, etc.
- Aumentar los recursos, sobre todo humanos.

COMISION N° 3: VIVIENDA

Si bien ya hay algunas experiencias positivas en curso, es necesario lograr una mejor coordinación e interacción entre las instituciones que actúan en Nación y en la ciudad de Buenos Aires, particularmente frente a los diferentes tipos de desalojos que se llevan adelante en la Ciudad.

Por otra parte, resultan alarmantes los desalojos que pueden ser calificados como “de hecho” y en donde no existe ningún tipo de intervención judicial. Frente a esto urge definir protocolos de actuación para atender específicamente esta clase de problemáticas.

Finalmente, resulta conveniente sistematizar toda la información en materia de desalojos en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires. Todo ello frente a las diferentes manifestaciones que adquieren en la actualidad: desalojos con intervención del Poder Judicial de Nación, desalojos “en los hechos” entre vecinas/os, desocupaciones administrativas por parte del GCBA u otra autoridad administrativa, casos de usurpaciones (juzgadas por el fuero Penal, Contravencional y de Faltas de la CABA), desalojos derivados de o como consecuencia de incendios o riesgo de derrumbe de los inmuebles (particularmente en la zona de la Boca, etc.).

Respecto canales de atención, se señaló que la línea telefónica gratuita 147 Gobierno de la ciudad de Buenos Aires (GCBA), en muchos casos no brinda una respuesta satisfactoria, frente a los reclamos de las personas, debido a la falta de información respecto a las problemáticas y a la falta de conocimiento y capacitación por parte de las/os operadoras/es sobre los servicios que brindan las distintas prestaciones en la ciudad de Buenos Aires (por ejemplo en materia de consorcios y propiedad horizontal).

Propuestas

- Coordinación e interacción entre las instituciones que actúan en Nación y en la ciudad de Buenos Aires, frente a los diferentes tipos de desalojos (especialmente en la ciudad).
- Definir protocolos de actuación para atender específicamente los desalojos calificados como “de hecho” y en donde no existe ningún tipo de intervención judicial.
- Sistematizar toda la información en materia de desalojos en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires.
- Capacitación por parte de las/os operadoras/es que atienden la línea telefónica gratuita 147 del GCBA sobre, entre otras cuestiones, los servicios que brindan las distintas prestaciones en la ciudad de Buenos Aires.

COMISIÓN N° 4: DISCAPACIDAD

Propuestas

- Contar con una adecuada capacitación de los operadores que conforman la red, a los fines de poder dar respuestas eficaces e idóneas.
- Construir criterios unificados entre los organismos que la conforman, a fin agilizar y lograr una mayor eficiencia, lo que impacta directamente en la calidad de atención.
- Establecer canales de comunicación más directos entre los distintos servicios jurídicos gratuitos especializados en discapacidad, a fin de realizar derivaciones eficientes, no duplicar esfuerzos ni poner en situación de peregrinaje al consultante.
- Conocer la capacidad de recursos humanos, de evacuación y patrocinio letrado de los organismos que conforman la red.