

Comisión 6

Título: **Perfil del destinatario de la Defensoría General de Lomas de Zamora**

Mario Gerlero,
Eduardo Parody y Patricio Roclaw

*A Enrique Blanco
quien esta vez no pudo ser de la partida.*

1. Servicio de Justicia y la gestión de calidad

A. La crisis socioeconómica por la que atraviesa nuestro país afecta de manera significativa la distribución de bienes y recursos para la administración y gestión judicial, poniendo en peligro la equidad que hace a su esencia. La crítica y la demanda creciente de respuestas efectivas, el aumento exponencial de las causas, la carencia de insumos entre otros problemas dan como resultado la afectación de los derechos y garantías individuales y sociales. Esta situación ha llevado a un fuerte desprestigio del Poder Judicial en su conjunto, tanto por su dependencia respecto de los otros poderes, como por su inoperancia, que incide directamente en la seguridad jurídica y celeridad procesal.

La imagen laberíntica de la Justicia, indiferente e irresponsable, autoritaria, cargada de un lenguaje incomprensible para los ciudadanos es el lugar común de la crítica social.

La Justicia, parecería, ha perdido su carácter -fundamental para la democracia- de ser el control de los otros poderes.

B. El trabajo judicial no puede estar sometido a la improvisación, al mero esfuerzo personal o a una dedicación horaria exagerada: se debe, en cambio, instalar a técnicas de gestión apoyadas en métodos sistémicos, que permitan mensurar los resultados de la actividad. Se debe conocer con precisión el pensamiento de los abogados, atender sus puntos de vistas vinculados al trato recibido, escuchar sus propuestas. Los trámites deben ser sencillos y fiables, los retrasos se deben ir suprimiendo en la medida de lo posible, los tiempos de espera deben estar referidos a situaciones objetivas, siempre hay que medir el tiempo global que lleva la conclusión de cada trámite y de cada etapa del juicio. Un punto central es que la oficina judicial tenga capacidad para dar respuesta a situaciones imprevistas de los destinatarios del servicio.

2. Potencia del Programa de Gestión Social de Calidad

El aporte que se vislumbra, como consecuencia de la aplicación de sistemas de gestión de calidad aplicando reglas ISO, es haber encontrado una herramienta concreta para desburocratizar sin suprimir la oficina administrativa identificada con la burocracia. Se trata de lograr que todos aquellos que intervienen en la gestión judicial, líderes e integrantes del equipo de trabajo, es decir defensores, funcionarios y empleados y además las partes que litigan y los abogados, todos ellos, se sientan construyendo en común una obra que es la resolución del conflicto, de modo tal de ir dejando todos los días conformes al grupo de trabajo judicial y a la sociedad involucrada. No poca importancia tiene incluir el tema de los incentivos de todos aquellos que se encuentran involucrados en la gestión de calidad de un tribunal de justicia, por cuanto esta cuestión ha sido tradicionalmente no considerada como un tema central de la reorganización administrativa. El encuentro de los incentivos de los distintos operadores del sistema judicial, tanto internos como externos, es un realimentador del buen funcionamiento judicial en la medida que, si no se logra, será muy difícil modificar el muy bajo consenso que tiene el funcionamiento del sistema de justicia en nuestro país. Esto significa que la calidad de la gestión no consiste solamente en cuantificar resultados, en términos de duración de pleitos o de superación del retardo de justicia. De nada vale estar al día, resolver rápidamente las causas, si la desburocratización se produce solamente en términos del tiempo del proceso, y no en términos de evaluar la calidad jurídica y axiológica de las decisiones judiciales. Pero tampoco se trata de un buen escrito (v.g. sentencia) lograda en tiempo real y útil, sino en el grado de aceptabilidad de la misma, y del acuerdo obtenido por parte de los usuarios o destinatarios del servicio (v.g. quienes litigan y sus abogados). El reconocimiento del usuario es clave para mejorar el consenso social sobre el funcionamiento del sistema de justicia. Ese reconocimiento genera una gratificación de gran valor que está predicada en el mismo preámbulo de la Constitución respecto del afianzamiento de la justicia. Entonces, a los incentivos de los integrantes del grupo de trabajo judicial, que se obtienen como consecuencia de ser actores y promotores de las reglas de calidad, se les suma el incentivo de ser reconocidos por los destinatarios del trabajo. Además de lo expuesto en la gestión de calidad se debe contar, en forma permanente, con datos (cualitativos y cuantitativos) sobre el desempeño de la unidad de trabajo. Nunca se puede actuar ignorando que se han cometido errores o reiteraciones de trámites innecesarios. Tener presente siempre que

calidad es el cumplimiento de las especificaciones, es decir que cada funcionario debe saber muy bien qué, cómo y cuándo tiene que realizar su trabajo, para hacerlo predecible para sí mismo y para los demás, por lo tanto controlable. De eso se trata el facilitar el acceso a la Justicia, el hacer uso, como ciudadanos, de los mecanismos y estructuras del sistema judicial del Estado para la defensa de los derechos legalmente reconocidos.

Implica analizar los diferentes hechos que posibilitan (o no) el vínculo entre los individuos como ciudadanos y el sistema judicial. El Programa de Gestión Social de Calidad posibilita y facilita todos los ajustes y actualizaciones que sean necesarios. En estos términos la calidad significa un bien social destinado a desarrollar valores y principios tales como la solidaridad, la participación, la creatividad y en definitiva el bienestar de quienes trabajan por la justicia y de aquellos que la demandan.

Se debe asumir que la gestión de calidad en el servicio de Justicia depende del dominio de las relaciones humanas por parte de todos los operadores de la oficina judicial, no solamente por parte de la autoridad, sino también, y fundamentalmente, por parte de los funcionarios y empleados que cotidianamente se encuentran en contacto con abogados y partes. La relación humana genera una expectativa de asistencia o abandono, de interés o indiferencia, y ello constituye la base misma del consenso o del disenso que genera el servicio.

3. El destinatario de los servicios de la Defensoría General de Lomas de Zamora

Si se define la calidad como el grado en que un servicio cumple en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o destinatarios, es necesario conocer cuáles son esos requerimientos y expectativas y poderlos traducir en características medibles, porque los destinatarios pueden no saber cómo definir la calidad, aunque sí saben cómo la perciben.

Entonces con el fin de estar siempre abierto a la información de los usuarios, sobre todo al nivel de conformidad o disconformidad que ellos expresen, y con el objeto de suprimir la brecha que pudiera existir en caso de tensiones, se realiza el presente trabajo referido a la evaluación del destinatario de la Defensoría General de Lomas de Zamora teniendo en cuenta las siguientes categorías: Lugar de nacimiento y de residencia; Tipo de vivienda y calidad en la ocupación de la misma; Educación y trabajo; Tipo de trabajo Sueldo; Conocimiento sobre la existencia y el acceso a la Defensoría General de la Nación Causas;

tiempos de trámite y existencia de causas anteriores.

El trabajo es descriptivo y exploratorio y tiene como finalidad realizar precisiones en las encuestas a los destinatarios de las diferentes unidades de trabajo que están aplicando el Programa de Gestión Social de Calidad en la Justicia.

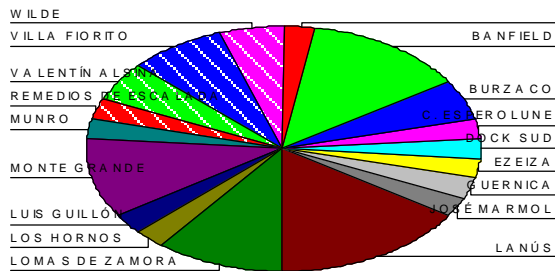
3.1. Lugar de nacimiento y de residencia

Con respecto al lugar de nacimiento el 94,74 % de la muestra es Argentino, el resto son extranjeros. El 34,21 % son nacidos en la Ciudad de Buenos Aires, el 31,58 % lo son de la Provincia de Buenos Aires y 28,95 % del interior del País. Del exterior se destaca Paraguay.

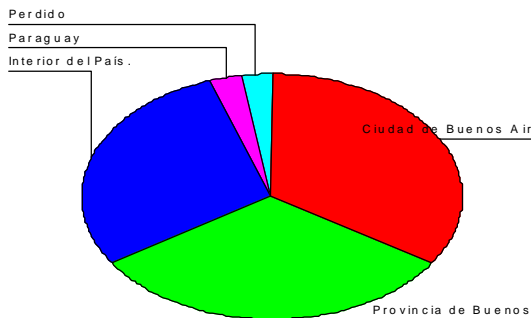
Sobre el lugar en dónde viven, se destaca en el siguiente orden Lanús, Banfield y Lomas de Zamora.

En la residencia viven con sus parejas el 36 %, con sus padres el 28 % y con sus hijos el 76 %, en este último caso hay que hacer la salvedad que de ese porcentaje el 41% aproximadamente no vive con sus parejas.

Donde vive en la actualidad



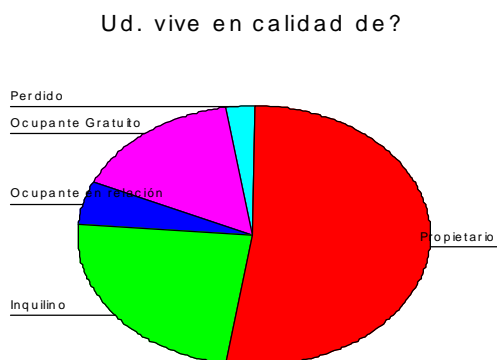
Detalle lugar de nacimiento



3.2. Tipo de vivienda y calidad en la ocupación de la misma

Respecto al tipo de vivienda se destaca la casa (97,37 %) luego le siguen departamento (13,16 %) y las casillas (5,26 %).

En referencia a la calidad en la ocupación el 52,63 % son propietarios y el 23,58 % inquilinos. Se destaca que 15,79 % son ocupantes gratuitos.

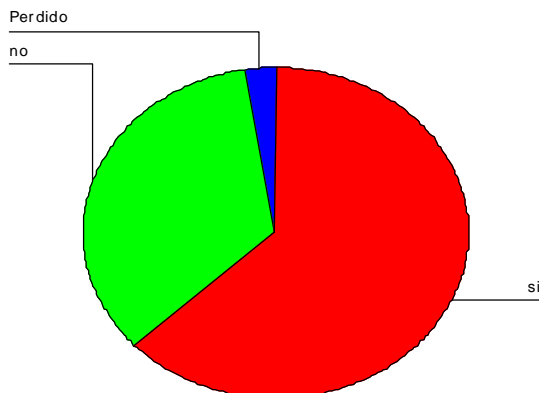


3.3. Educación y trabajo

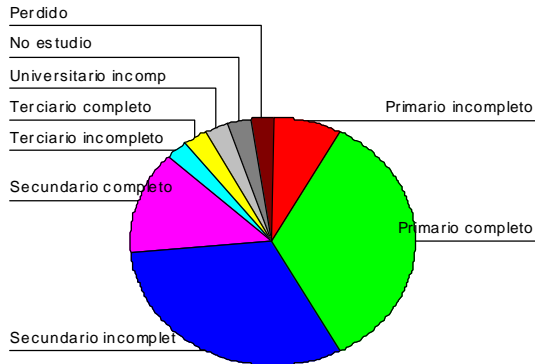
En referencia a la educación han cursado todo o parte de la primaria el 42% de la muestra, en cambio en referencia a la secundaria, aproximadamente 45 %. Si se toma primaria completa y secundaria incompleta se tiene el 66% de la muestra. El 2,63 % tiene terciario completo.

En referencia al trabajo el 63,16 dice trabajar y el resto no trabaja.

En la actualidad Trabaja

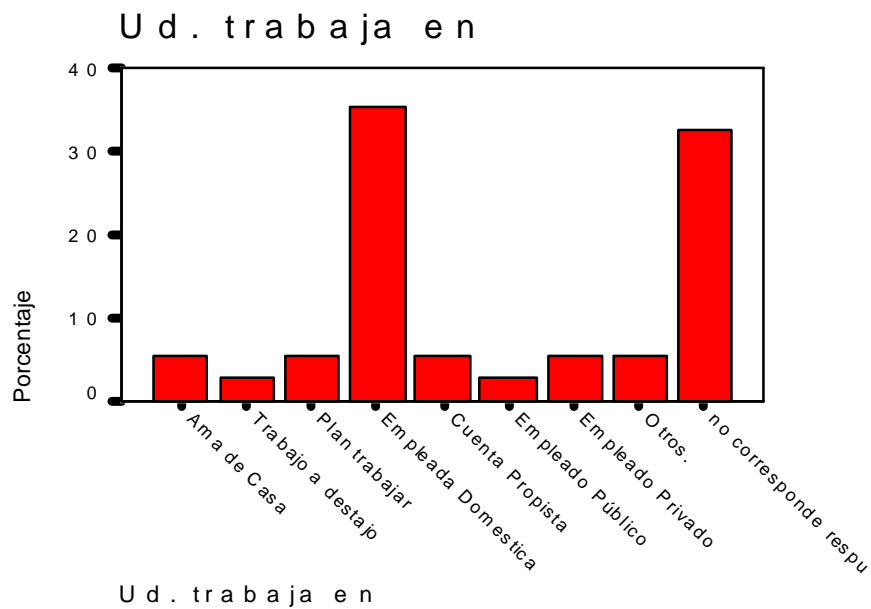


Nivel de educación formal



3.3.1. Tipo de trabajo

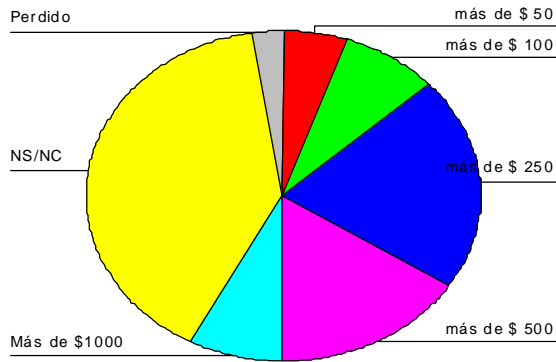
En esta categoría 33 % son amas de casa y el 31 % no corresponde al cuestionario por diferentes motivos. El resto de la muestra se encuentra distribuido en un promedio de 3% empelados públicos, plan de trabajo y cuenta propiasta.



3.3.2. Sueldo

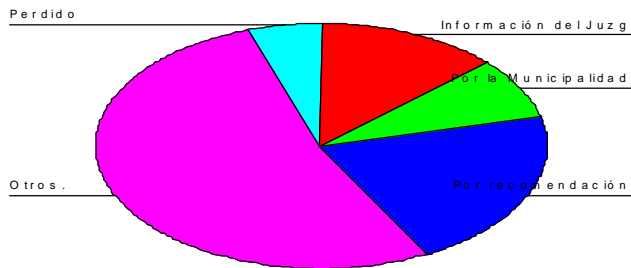
El 21 % se encuentra entre la franja 250 y 500 pesos, el 15% entre 500 y pesos, el 7% más de 1.000 pesos. Resulta importante aclarar que del total el 5 % gana entre 50 y 100 pesos y que el 39 % no sabe o no contesta (comprende esta franja entre otros los desocupados y amas de casas)

Sueldo



3.3. Conocimiento sobre la existencia y el acceso a la Defensoría General de la Nación

¿Cuánto conoció la Defensoría Gral de Lomas d

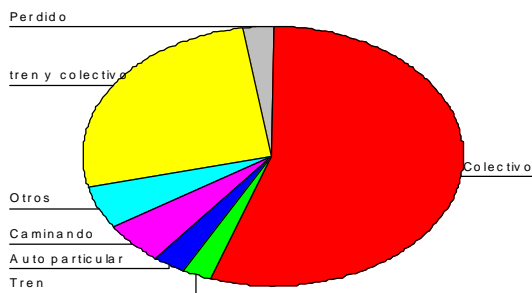


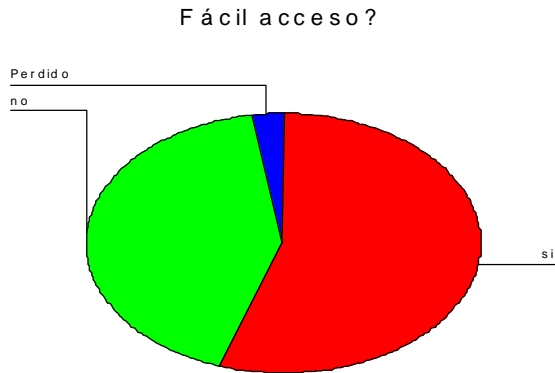
Se destaca en esta categoría “otros” con el 52,63 % (a modo de ejemplo información en el colegio, sociedad de fomentos, hospital, entre otros) En segundo lugar con el 21 % se encuentra la categoría “recomendados” (v.g.: familiares, abogados) solo el 13% es información obtenida en los juzgados. El 7 % llegó por información obtenida en la Municipalidad.

Con referencia a como cada uno de los encuestados llegó a la Defensoría el 55 % lo hizo en colectivo, con la combinación de tren y colectivo el 26,32%, auto particular, taxi y caminado en menor medida (un promedio del 3,5%)

Si se tiene en cuenta el acceso a la Defensoría no hubo mayores inconvenientes en ubicar la oficina, es más existen varias observaciones referidas a la comodidad, el señalamiento, la información brindada en el edificio.

Como llega a la Defensoría?





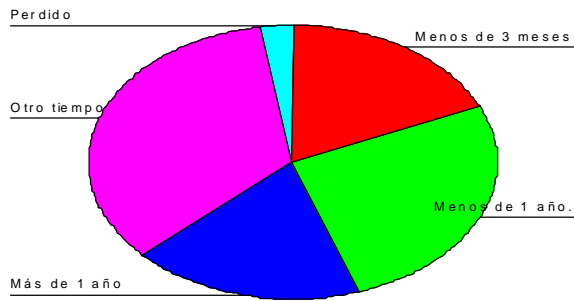
3.4. Causas, tiempos de trámite y existencia de causas anteriores

Sobre las causas por la que concurren los encuestados el 89% es por razones familiares, donde se destaca de manera especial situaciones de violencia familiar, tenencia y divorcio.

Con notoria diferencia causas civil-patrimonial y penal.

Con respecto al tiempo de trámite el 26 % lleva menos de un año; 18% menos de tres meses y el mismo porcentaje más de un año.

Cuanto tiempo lleva la tramitación?

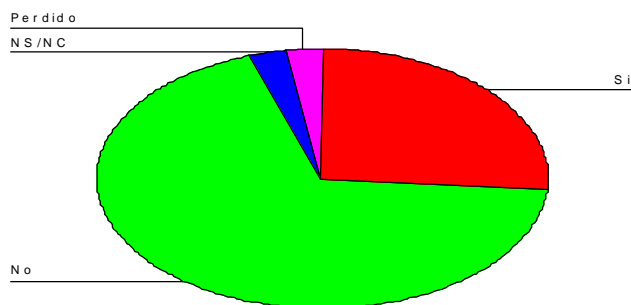


Por qué causa concurre?



Sobre la tramitación de otras causas el 69% no tenía causas en la mencionada unidad, no tiene otras causas, el 26% si tiene causas pero con buenas experiencias previas.

A trámite otra causa en la Defensoría



4. Reflexiones finales

A. Sobre la exclusión social

No cabe duda de que cuando se hace referencia a las características del destinatario se partió de la idea de la exclusión social identificada con una escasez crónica de oportunidades y de acceso a servicios básicos de calidad, a los mercados laborales y de crédito, a condiciones físicas y de infraestructura adecuada, y al sistema de justicia.

Al hablar de exclusión social, necesariamente se hacía referencia a lo económico; implica asociar a la pobreza con la dificultad para satisfacer las necesidades básicas, de quienes no poseen los medios para hacer frente a sus necesidades. También se lo identificaba con los pobres, con el grupo de personas u hogares que tienen los menores ingresos de una sociedad determinada. De ésta manera habría sectores que se ubican “por debajo de la línea de pobreza” y otros que se ubican por encima de la misma. Esta postura fue el punto de partida del diagnóstico, es decir actores desprotegidos en situación de desigualdad humana, producto de la distribución despareja de atributos (bienes) a los que se les agrega

que se trata de sujetos de derecho, “ciudadanos” que deben adecuar sus conductas, a la ley, desconocen la ley o no la comprenden.

En estos momentos el equipo se encuentra reformulando postulados teóricos a la luz de los datos que surgen del perfil obtenido. Tal vez el principal ajuste se refiera a la concepción de pobreza y de usuario de la Defensoría. Existe una necesidad de realizar ajustes en cuanto al estereotipo de destinatario/usuario de la mencionada unidad de trabajo.

B. Sobre el desempeño de la Justicia

En la República Argentina las expectativas sobre el desempeño de la Justicia son negativas, las encuestas lo dicen a diario: hay que cambiar la relación de trato, condición fundamental para lograr consenso, también, en la aceptación del resultado final que tienen los juicios. Esa artesanía de vida que es el trabajo, debe estar sometida a reglas de previsión, de seguimientos de procesos, pero también debe estar sujeta a una capacidad de respuesta que proviene de la creatividad del funcionario ante lo nuevo: y lo nuevo es de todos los días, pues la gente cambia cotidianamente, y es diferente. Se debe aprender a ser flexibles en las relaciones con el destinatario del Servicio de Justicia y eso no depende de reglas, sino de la calidad específica como hombres y como funcionarios judiciales. No todos los abogados o partes merecerán la misma respuesta en el trato diario, depende de mil aspectos, la diferencia hace al trato igualitario, pues de lo contrario se está negando que las circunstancias puedan ser diferentes: negativa absolutamente alejada de la realidad. Quien no se haga cargo de la circunstancia, será un inflexible, y quien lo sea no se adaptará a la realidad, clave para entender el disgusto que genera a diario aquello que denominamos burocracia.

Como bien lo afirma Quiroga Lavié el Servicio de Justicia debe prestarse en forma personalizada, porque ese es el acuerdo implícito que están esperando los usuarios del servicio; que el servicio se cumpla de acuerdo a reglas usuales, pero también con cintura creativa frente a lo nuevo; que el servicio se satisfaga en forma completa e integral, no a parches, por sectores, por etapas, para salir del paso. Por este motivo se institucionaliza un cuestionario que dio los resultados ya adelantados, para evaluar el perfil de los destinatarios que acuden a una oficina judicial, en este caso la Defensoría General de

Lomas de Zamora.

5. Bibliografía

Gerlero Mario, Florencia Góngora, Valeria Huenchiman (entre otros) (2002) “Acceso a la justicia y actividad pedagógica: reflexiones de los docentes” III Congreso de Sociología Jurídica; Universidad de Buenos Aires.

Gerlero, Mario y Odile Pedrido (2003): “Responsabilidad social de los jueces”. IV Congreso Nacional de Sociología Jurídica; Facultad de Derecho y Ciencias Sociales; Universidad Nacional de Tucumán.

Harmon, Michel y Richard Mayer (1999): Teoría de la organización para la Administración Pública; Fondo de Cultura Económica; México.

Parody, Eduardo y Mario Gerlero (comp.)(2006): Herramientas prácticas para una administración eficiente; Grinber Libros Jurídicos; Buenos Aires.

Parody, Eduardo y Mario Gerlero (coord.) (2005) Gestión Social de Calidad en la Justicia; La Ley; Buenos Aires.

Quiroga Lavié, Humberto y Cecilia Federico (comp.) (2003) Gestión de Calidad y Justicia; Rubinzal Culzoni; Santa Fe.