



LAS DEFENSORÍAS GENERALES CIVILES Y ZONALES EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA POR COVID-19

DRA. MARCELA DE LUCA

DEFENSORA GENERAL DE CÁMARAS DE APELACIÓN DE LA 2ª Y 3ª CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL (ROSARIO Y VENADO TUERTO)



El 2020 será recordado como aquel año, vertiginoso e intenso, que se presentó con desafíos y tareas, compromisos y deberes, pero con una pretensión de gestión judicial que siempre aspiró a ser superadora.

Frente a la situación de emergencia económica, financiera y sanitaria (provocada por el COVID-19), el Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe se vio en la necesidad de implementar medidas coyunturales para el contexto actual que resultaron beneficiosas y que pueden ser de especial consideración una vez superada esta etapa.

Los Defensores, y todos los que trabajamos en la Defensa Pública, tenemos un compromiso genuino con la función que asumimos y desempeñamos diariamente. Estamos atravesando un tiempo de prueba para la humanidad –uno de los más difíciles en el mundo posmoderno cibernauta– que nos da la

oportunidad de fortalecer la legitimidad de las instituciones y recuperar la crisis de confianza que hace tanto tiempo arrastramos.

Uno de los ejes principales de la gestión guarda relación con lograr un equilibrio entre las nuevas modalidades de trabajo y la misión de asegurar un servicio de defensa de calidad personas en situación de vulnerabilidad, osea a nuestros justiciables.

Este camino no es nuevo para las Defensorías Generales Civiles del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, ya que a mediados de Octubre de 2018 se adoptó una decisión estratégica a los fines de lograr una organización que ayude a mejorar el desempeño en las cargas de trabajo. Se inició un proceso de capacitación de los Defensores y Empleados para tener un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la premisa de lograr una mejor prestación del servicio de asesoramiento y defensa jurídica en representación del interés general, de las personas en situación de vulnerabilidad. El cual que se certificó bajo las normas IRAM ISO 9001:2015 el 27 de septiembre de 2019 con vigencia por tres años.

Las **Defensorías Generales Civiles**, fueron las que sufrieron la gran modificación este año en cuanto a su modalidad de atención a los justiciables y readaptación de las funciones y tareas de acuerdo a la nueva realidad provocada por el COVID-19 y por las disposiciones de la Procuración General de la Corte mediante la Instrucción General N° 5 y su Circular aplicativa y la Instrucción General N° 6.

Lejos de verse restringida o vulnerada la garantía de acceso a justicia, dentro del A.S.P.O., desde un primer momento la labor de las Defensorías se limitó a respetar un esquema de guardias mínimas de trabajo –un Defensor con sus empleados por semana– a los fines de cumplir con la atención y protección de los derechos de las personas en condiciones de vulnerabilidad.

En esta primera etapa de la Emergencia Sanitaria, se daba curso única y exclusivamente a los asuntos de urgente despacho; o que por su naturaleza no admitían postergación en virtud de lo establecido en la Acordada N° 10 (del

19.03.2020) de la Corte Suprema de Justicia y sus sucesivas y concordantes.

Así, por turnos rotativos semanales (que comenzaban los viernes y finalizaban el jueves de la semana próxima) cada uno de los Defensores Generales Civiles asumían la tarea de ser el «Defensor de guardia mínima».

Sin embargo, y de acuerdo al incremento de la demanda del servicio por parte de la ciudadanía, el 6 de mayo se le incorporó un segundo Defensor y ese fue el esquema que se sostuvo hasta que se retomaron las actividades del Poder Judicial bajo los parámetros de la «nueva habitualidad» que comenzó a regir el 12 de junio (Acordada Acta N° 16).

Dichas demandas implicaron que desde el dictado del A.S.P.O. hasta el retorno a la «nueva habitualidad» concurrieran un total de 1325 personas a requerir todo tipo de defensas jurídicas vinculadas –en mayor medida– a la violencia contra las mujeres, alimentos, órdenes de pago y cuestiones referidas a la salud mental (internaciones involuntarias y medidas de protección de persona).

Obviamente, esto implicó una reestructuración de trabajo que llevó a su reorganización y simplificación. ¿Cuál fue el objetivo? Un sistema en el que prepondere el respeto al acceso a la justicia, seguro y sencillo, pero que conlleve la no presencialidad a los fines de resguardar la salud de los justiciables y de los operadores del sistema. Así, entraron en vigencia –para lograr celeridad– distintos dispositivos electrónicos para la atención remota.

Este fenómeno de cambio impactó directamente en nuestra **política comunicacional**. A los Funcionarios, la Corte, les habilitó la posibilidad de apertura remota de sus casillas de correo oficial para poder trabajar bajo la modalidad «*home office*» a fin de que se puedan tramitar los requerimientos habituales y rutinarios que hacen al cometido de las Defensorías. A la Oficina de Gestión de las Defensorías Generales Civiles se le proveyó un celular con *whatsapp* para evacuar consultas de los usuarios de 8 a 20 horas al que luego se incorporaron dos teléfonos de consulta más. Se creó una casilla de correo consultiva especial atendida las 24 horas por la Defensora General Civil N° 5 que

trabaja de forma remota por estar acogida a la licencia por grupo de riesgo.

Debo destacar, que en tiempos previos al A.S.P.O., todas estas TICs aplicadas al servicio de justicia no existían. Teníamos una atención diaria entre 500 a 800 personas pero de forma absolutamente presencial. Lo que conllevó a repensar nuestra estructura en sus más amplios espectros y replantear la forma de trabajo acorde a la función específica que desarrollan los defensores.

Además, este sistema se integró con la creación de la línea gratuita 0800 donde la Procuración General de la Corte logró tener dos opciones conjuntas (la Oficina de Violencia de Género y las Defensorías Generales Civiles) lo que permite a las personas comunicarse sin costo con las oficinas de las Defensorías, y sin necesidad de tener que marcar números de internos, ya que el redireccionamiento es directo, logrando de esta forma una vía de comunicación automática.

Este arduo trabajo fue acompañado de un ambicioso plan de **política de difusión multimedia** destinado a dar a conocer la existencia de la Institución –tanto en la Circunscripción N° 2 como en la N° 3– y sus nuevas formas de atención remota. Se abrieron conjuntamente la página de *Facebook* y el *Instagram* para tener un contacto fluido y cercano con la ciudadanía, mediante el cual se hace saber no sólo sobre números de teléfono, correos y demás datos sino también sobre cuáles son sus derechos, las actividades que despliegan las Defensorías y noticias importantes de las demás instituciones públicas vinculadas con nuestro trabajo.

Las **Defensorías Zonales** cumplieron un rol preponderante a lo largo de este año ya que fueron quienes trabajaron activamente en el territorio. Con un plan progresivo y sistemático, desde la Procuración General de la Corte y la Defensoría de Cámara, se dispuso por Instrucción N° 4 y su Circular aplicativa que fueran quienes articularan de forma conjunta la reactivación de redes interinstitucionales con otros organismos del Estado, como la municipalidad, centros territoriales de denuncias, consultorios jurídicos gratuitos (Facultad de Derecho de la U.N.R. y con el de la propia Universidad Nacional de Rosario), vecinales, dispensarios, escuelas con la finalidad de coordinar

acciones conjuntas con criterios únicos de actuación para que las personas puedan llegar por distintas vías a la justicia y así obtener una tutela judicial efectiva de sus derechos, como por ejemplo, ayudar a la obtención del cobro del IFE, AUH. También se mantuvo un contacto permanente con las autoridades nacionales, provinciales y municipales para dar cumplimiento y cubrir necesidades básicas como la salud, higiene, alimentos, etc. Hubo un incremento del consumo problemático de sustancias, lo que llevó a realizar muchas internaciones involuntarias.

En el marco de adecuación de la política comunicacional, los Defensores Zonales fueron dotados de un teléfono celular con acceso a internet para poder comunicarse por *whatsapp* y por casillas de correo gmail creadas al efecto.

El retorno a la «**nueva habitualidad**» nos enfrentó junto con la Corte Suprema y la Procuración General a revisar las TICs implementadas y las nuevas modalidades de trabajo para su correcta evaluación, control y optimización en el uso positivo de los recursos disponibles. No fue un proceso sencillo ya que esto produjo un impacto en los esquemas laborales vigentes que previo al dictado del A.S.P.O. no se desenvolvían de esa manera.

La primer medida que se priorizó fue disponer la protección higiénica y sanitaria de los Funcionarios y Empleados de las dependencias de las Defensorías Generales Civiles, Defensorías Zonales y el Ministerio Pupilar. Para lo cual se les brindó pantallas de protección, máscaras, alcohol en gel, líneas separadoras de atención, entre varias medidas.

Labor compleja e importante conllevó dar cumplimiento a las recomendaciones sanitarias e higiénicas en relación al respeto del distanciamiento social, por lo que se tuvo que readecuar el espacio y el mobiliario de las oficinas así como también la incorporación de una sala de espera para los justiciables.

Siempre se tuvo en miras abordar la posibilidad de trabajar con un flujo de atención controlado de las personas que concurren a las Defensorías. Es así, gracias a la importante base de datos estadísticos que se recaba diariamente, se articuló la creación de un turnero web para lograr equiparar las

cargas de trabajo, a través de la labor conjunta de la Defensoría de Cámara, los defensores y sus empleados con la Secretaría de Informática de la Corte.

Estimo que este último punto llegó para quedarse. Ya que nos permite administrar en mejor forma los recursos que se disponen para la prestación de un servicio de justicia tanto en las Defensorías Generales como en el territorio –ya que las Defensorías Zonales también se adecuaron a una atención por turno–. Lo que nos posibilita comparar cargas de trabajo, mostrar las variaciones en el tiempo y sustentar las solicitudes de distribución o requerimiento de mayores recursos por aumentos excesivos de flujo laboral.

Solo a título ejemplificativo, se puede mencionar que previo al A.S.P.O. la atención presencial rondaba diariamente entre 500 a 800 personas. Hoy en día, por turnero *web* solo se brindan 120 turnos diarios para que las personas concurren, distribuidos diez por Defensorías y 20 para la Oficina de Gestión de las Defensorías.

Sin embargo, el flujo de trabajo no varió ya que los justiciables que concurrían a las oficinas para consultar sobre sus causas, actualmente lo hacen a través de los medios electrónicos con que se disponen. Esto permite mantener equiparado el trabajo que anteriormente teníamos, pero distribuido por diferentes canales de atención.

Esta herramienta tecnológica resulta de apoyo oportuno, para enfrentar situaciones de necesidad de cobertura de defensa, controlar la cantidad de atención de usuarios, verificar las intervenciones como Defensores Generales e inclusive repensar en el modelo de patrocinio en miras a un cambio progresivo al esquema de poder especial en las materias cuya naturaleza lo permitan.

Hay que destacar que en todo este cambio en tiempos de pandemia, tanto la Corte Suprema de Justicia como la Procuración General fueron amplios y receptivos para resolver planteos y brindar soluciones que requieren un tratamiento diario. Como máximos representantes del Poder Judicial en la Provincia de Santa Fe siempre abordaron la problemática con base en lo

dispuesto en las 100 Reglas de Brasilia de Acceso a la Justicia, es decir, elaboraron, aprobaron, implementaron y fortalecieron una política pública que garantiza el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad dando una respuesta adecuada y generosa conforme las circunstancias singulares y especiales que se presentan a lo largo de este período excepcional.

Todas estas problemáticas se fueron superando y estos nuevos desafíos –de generar nuevas herramientas informáticas, comunicacionales, trabajo remoto, consultas por *whatsapp*, o a través de las redes, etc., se establecieron a partir de una situación excepcional pero que van a permanecer en la medida que significan simplificar, agilizar y dar una tutela legal efectiva a los derechos de aquellos que más lo necesitan como son el colectivo que atiende las defensorías que padecen algunas veces más de una situación de vulnerabilidad pobreza más violencia, pobreza más ancianidad.

Se han flexibilizado algunos trámites, exigiendo menos requisitos formales, como la presentación de documentos para acreditar el derecho invocado, o aceptar el escrito sin la firma del patrocinado, solo con la firma digital del funcionario, etc.

Toda esta desformalización es un aspecto positivo porque se permite proteger los derechos sociales, culturales y económicos de los que menos tienen conforme la normativa vigente en el Art. 103 último párrafo del CCyC.

La pandemia, si bien trajo muchas y diversas consecuencias negativas, también puso en el centro de la escena judicial algunas palabras que se reiteran como flexibilización, dinamismo, desformalización, agotamiento de los medios electrónicos disponibles, trabajo remoto, modernización de las formas de trabajo, etc.

Evidentemente, todos estos nuevos mecanismos adoptados incrementan la posibilidad de que más personas vulnerables no queden excluidas y puedan tener acceso a la justicia a través de varios medios no presenciales; y de esa forma proteger y defender realmente sus derechos. ■