



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

**LA CULTURA JURÍDICA COMO ASPECTO CLAVE DE ACCESO A LA  
JUSTICIA EN SECTORES VULNERABLES. DESAFÍOS Y PERSPECTIVAS.**

**Autores:**

Pablo CODARIN (UNR)\*

LCodarin@mpf.gov.ar

Coordinador - Secretario Ad Hoc Dirección de Acceso a la Justicia Rosario (ATAJO) –  
Ministerio Publico Fiscal De La Nación

Sebastián PANUNCIO (UNR)\*\*

sebastianpanuncio@gmail.com

**Comisión de trabajo 6:** Organización judicial: reformas y acceso a la justicia.



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

**Sumario: 1. Introducción. 2. Sobre las Agencias Territoriales de Acceso a la Justicia. 3. Sobre las 100 Reglas de Brasilia. 4. Análisis de datos. 5. Problemáticas presentadas. 6. Analfabetismo y situación laboral. 7. La importancia de la promoción de una cultura jurídica. 8. Bibliografía.**

### **1. Introducción**

El *objetivo general del presente artículo* es describir el vínculo de las personas que no saben leer ni escribir, entre otras características sociodemográficas, con el sistema de administración de justicia, en base al registro de intervenciones de la Agencia Territorial de Acceso a la Justicia (ATAJO)<sup>1</sup> del Ministerio Público Fiscal de la Nación con sede en barrio “Las Flores” de la ciudad de Rosario.

De este proyecto de investigación forma parte el coordinador del ATAJO en la ciudad de Rosario, quien se encuentra en dichas agencias desde la instalación de las mismas el 20 de octubre de 2014. Este trabajo es una recapitulación de un artículo pronto a publicarse en la revista jurídica Zeus del mes de septiembre, y es el inicio de un trabajo de

---

\* Secretario *ad hoc* de fiscalía de primera instancia y Coordinador en la ciudad de Rosario de la Dirección de Acceso a la Justicia del Ministerio Público Fiscal de la Nación.

\*\* Miembro del “Centro Problemáticas Filosófico-Políticas Contemporáneas” de la Facultad de Ciencia Política, de la Universidad Nacional de Rosario (UNR) e integrante del Proyecto de Investigación “El vocabulario de la violencia política”, en la misma unidad académica

<sup>1</sup> Por la resolución 1316/14 se crearon en el Ministerio Público de la Nación, las agencias territoriales de acceso a la justicia. El primer lugar de atención se estableció en la Villa 31- Retiro. Luego instalaron ATAJOs en otros barrios de la Capital Federal. ATAJO dejó de ser un programa y pasó a ser la Dirección de Acceso a la Justicia, incorporándose en la ley del Ministerio Público Fiscal n° 27.148, art. 35 inc. B.



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

investigación más prolongado, referido a una base que pudimos sistematizar para su análisis. El objetivo central de nuestro proyecto se enmarca en el problema del acceso a la justicia en sectores vulnerables, particularmente del barrio Las Flores sur de la ciudad de Rosario.

Esta es una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, para lo cual tomamos un período temporal que va del 20 de octubre de 2014 al 31 de diciembre de 2015. En este sentido dentro de los datos que tenemos para analizar contaremos con el análisis de solamente algunas variables que pasaremos a describir a continuación, debido a que para un análisis exhaustivo del mismo se deberá contar en un futuro con un desarrollo de varios trabajos que puedan describir diferentes cruces al respecto.

En ese tiempo se totalizan un total de 591 consultas registradas a vecinos y vecinas del barrio y alrededores. Para la confección del registro se le realiza un cuestionario a cada consultante del cual se obtiene información sobre su edad, situación laboral, previsional, discapacidad, lectoescritura, domicilio, problemática, si se presentó en otra institución por la misma problemática por la que consulta entre otros aspectos.

Este registro reviste una doble importancia, en términos individuales y colectivos. En términos individuales para –en función de lo informado por el consultante– asesorar jurídicamente al vecino sobre ese aspecto. En cuanto a lo colectivo, para poder encontrar problemáticas comunes a un conjunto determinado o indeterminado de vecinos, pudiendo presentar, si la situación lo amerita, un reclamo colectivo.

Es por esto que *los objetivos específicos del proyecto de investigación* fueron: *describirla condición de vulnerabilidad* en la que se encuentra un vecino o vecina de un barrio carenciado de la ciudad de Rosario, quien no sabe leer ni escribir; a su vez, *comparar las problemáticas presentadas* por los consultantes en el ATAJO, entre aquellas personas que tienen dicha capacidad y los que no.



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

*El propósito de este trabajo es analizar las dificultades de acceso a la justicia para aquellas personas que no saben leer ni escribir, tomando por casos los usuarios de la agencia territorial de acceso a la justicia del Ministerio Público Fiscal de la Nación, con sede de barrio “Las Flores”.*

La hipótesis de trabajo, prevista como guía de la investigación fue: *no existen diferencias sustanciales en cuanto a las problemáticas de acceso a la justicia, consultadas entre el grupo de personas que sabe leer y escribir y el grupo que no sabe leer y escribir. Esto da cuenta que la alfabetización jurídica es un proceso que comprende a ambos grupos, debiéndose diseñar políticas de descentralización del sistema de administración de justicia para sortear este obstáculo.*

## **2. Sobre las Agencias Territoriales de Acceso a la Justicia (ATAJOs)**

Por iniciativa de la Procuradora General de la Nación, Dra. Alejandra GILS CARBÓ y con fundamento en las *100 reglas de Brasilia sobre el acceso a la Justicia de las Personas en condición de vulnerabilidad*<sup>2</sup>, se toma la decisión de instalar agencias territoriales de atención en barrios carenciados de nuestro país. De esta manera la primera experiencia se dio en Capital Federal en la villa 31 de Retiro, extendiéndose luego a otros barrios de esa ciudad y finalmente a Rosario, Mar del Plata y Mendoza.

---

<sup>2</sup> Las Reglas de Brasilia se pueden consultar en la página oficial de la CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA: [http://www.cumbrejudicial.org/c/document\\_library/get\\_file?uuid=6fe6feca-4300-46b2-a9f9-f1b6f4219728&groupId=10124](http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=6fe6feca-4300-46b2-a9f9-f1b6f4219728&groupId=10124) (fecha de consulta 04/04/2016).



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

El contexto en el cual nacen estas agencias “...surgen tras un intenso debate que se dio en nuestro país en torno a la democratización de la justicia- o también conocida como reforma judicial- durante el año 2013”<sup>3</sup>.

*Estas agencias tienen como principales funciones:*

- 1- *Recibir y Derivar denuncias:* las principales denuncias que se reciben tienen que ver con la violencia de género y la violencia institucional; esto puede deberse a que las víctimas de estos delitos no suelen ser escuchadas en la comisaría del barrio o porque no reciben un trato adecuado a su condición.
- 2- *Evacuar consultas a través del asesoramiento jurídico:* esta es una de las herramientas más importantes en términos de contribuir a desarrollar una cultura jurídica. Que el vecino o la vecina sepa cuáles son sus derechos, le permite tener la posibilidad de elaborar una estrategia jurídica con relación a su problemática y saber dónde acudir.
- 3- *Brindar Acceso a la información judicial:* en ocasiones los vecinos o vecinas son parte en un proceso judicial- del tipo penal, civil o laboral y no saben en qué etapa del mismo se encuentra, cuál es su vínculo en la misma ni cuáles son sus posibilidades.
- 4- *Facilitar la resolución alternativa de conflictos:* Esta es una herramienta que no han abordado desde el ATAJO de la ciudad de Rosario de manera formal, aunque sí de modo informal, no siendo registrada la misma. En relación a la resolución alternativa de conflictos pensamos, en línea con la Dra. Olga SALANUEVA, que

---

<sup>3</sup> CODARIN, Pablo, “El acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad (la experiencia del programa Atajo en la ciudad de Rosario)”, Santiago del Estero, editado en Actas del XVI CONGRESO NACIONAL Y VI LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA; ISBN 978-987-27446-9-4, 2015; pág. 3.



## XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016

estos mecanismos generalmente se construyen en el seno de una realidad social diferente, neutralizándose el efecto que pretenden producir, por la falta de continuidad de las mismas o por su creación sin previo diagnóstico<sup>4</sup>.

- 5- *Promoción y difusión de derechos.* Se ha concretado a través de la realización de talleres en conjunto con otras instituciones, organizaciones sociales y ONG's, sobre temáticas vinculadas a la violencia de género, la violencia institucional y los derechos del usuario y el consumidor.

*La elección del barrio en el cual se instalaría ATAJO*, se hizo luego de que el equipo de trabajo realizara una recorrida por más de 15 barrios de la ciudad de Rosario, en la cual se tomó conocimiento de las distintas problemáticas presentes en cada lugar. Se dio también un proceso de entrevistas y reuniones con referentes naturales e institucionales de cada barrio<sup>5</sup>.

Los motivos por los cuales se eligió a “Las Flores” como el barrio en el cual instalar la agencia, se debe –principalmente- a la caracterización que se hizo del mismo como vulnerable, pero también se tuvo en consideración la presencia de instituciones estatales o no estatales con las cuales era posible trazar un abordaje común a diversas problemáticas.

---

<sup>4</sup> SALANUEVA, Olga, “Presentación”, en: SALANUEVA, Olga, y Otros, “Allá lejos la seguridad y la justicia: los barrios y los problemas de seguridad y la justicia”, La Plata, La Carreta, 2015.

<sup>5</sup> Esto permitió la atención de ATAJO- hasta la instalación de la oficina- en el centro de salud n° 15 del barrio, a cuyas autoridades conocimos en estas recorridas.



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

**3. Sobre las 100 Reglas de Brasilia**

Las normas que inspiran la creación de los ATAJOS son las *100 reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de vulnerabilidad*, las cuales fueron elaboradas por la *Cumbre Judicial Iberoamericana*<sup>6</sup>.

En la exposición de motivos de estas *Reglas* se expresa: “...Las presentes Reglas no se limitan a establecer unas bases de reflexión sobre los problemas del acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sino que también recogen recomendaciones para los órganos públicos y para quienes prestan sus servicios en el sistema judicial. No solamente se refieren a la promoción de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de estas personas, sino también al trabajo cotidiano de todos los servidores y operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento<sup>7</sup>”

A grandes rasgos, el instrumento se encuentra estructurado de la siguiente manera: *en una primera parte* que contiene reglas de procedimiento y organización de la gestión judicial, tendientes a promover medidas y políticas públicas que garanticen el efectivo goce de los derechos por parte del sujeto vulnerable. *En una segunda etapa*, promueve la adaptación del aparato de justicia a las condiciones singulares de cada persona al momento de llevar a cabo un acto judicial. De esta manera se orienta a los *principales destinatarios de las Reglas-fiscales, jueces, defensores, los encargados de la implementación de*

---

<sup>6</sup> En la elaboración de estas reglas han participado las principales redes iberoamericanas de operadores y servidores del sistema judicial: la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas, la Federación Iberoamericana de Ombudsman y la Unión Iberoamericana de colegios y Agrupaciones de abogados.

<sup>7</sup>Cf. CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA, “100 Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”; disponible en sitio:

[http://www.cumbrejudicial.org/c/document\\_library/get\\_file?uuid=6fe6feca-4300-46b2-a9f9-f1b6f4219728&groupId=10124](http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=6fe6feca-4300-46b2-a9f9-f1b6f4219728&groupId=10124); págs. 2-3 (fecha de consulta: 22/04/2016).



## XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016

*políticas, etc.*- a pasar a garantizar la igualdad material entre los ciudadanos y las ciudadanas.

Cabe mencionar que, *aunque el instrumento no tenga carácter de norma jurídica*, adquiere una vital importancia para los operadores judiciales, al ser aprobado por los principales representantes del sistema iberoamericano de justicia.

Para finalizar la necesaria referencia a las *Reglas*, mencionamos la conceptualización que allí se realiza sobre la *vulnerabilidad* al enumerar causas que podrían llegar a constituir al ciudadano en tal condición. Hace referencia a *la edad, estado físico o mental, circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales y género*. En cuanto a estas causas no se les da un carácter absoluto; la determinación de las mismas dependerá del contexto del país en el cual se encuentre la persona y si existe un marco de protección de las normas hacia el mismo.

#### 4. Análisis de datos

Las *100 reglas de Brasilia* se proponen *dentro de sus objetivos* proporcionar información básica sobre derechos así como facilitar los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Para lograr dichos objetivos, se insta a impulsar la participación de funcionarios y operadores del sistema de justicia “en la labor y el diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica”, especialmente con las personas que “colaboran con la administración de justicia en áreas desfavorecidas en las grandes ciudades”<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup>Cf. CUMBRE JUDICIAL L IBEROAMERICANA, “100 Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”; disponible en sitio: [http://www.cumbrejudicial.org/c/document\\_library/get\\_file?uuid=6fe6feca-4300-46b2-a9f9-f1b6f4219728&groupId=10124](http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=6fe6feca-4300-46b2-a9f9-f1b6f4219728&groupId=10124); pág. 6 (fecha de consulta: 22/04/2016).





## XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016

Basado en este paradigma, *la oficina de ATAJO Rosario* está ubicada en el barrio las Flores de las ciudad de Rosario, el cual posee -de acuerdo a los datos del censo 2010- un 21,78 % de hogares con,al menos, una Necesidad Básica Insatisfecha y un 9,1% de analfabetismo, que superan la media general del departamento Rosario,con amplitud considerable<sup>9</sup>.

La *variable del analfabetismo* es una variable difícil de cuantificar, dado que es considerada una variable sensible. Esto se debe a que dicha persona sea por motivo de vergüenza o por miedo a quedar más expuesta a un obstáculo con respecto al sistema judicial, declara saber leer y escribir cuando en verdad no sabe. Esto nos da cuenta -de forma aproximada- de la variación del subgrupo dentro del universo de consultantes (6,6% de los consultantes no sabe leer ni escribir. En el barrio este porcentaje asciende a un 9,1%). Un dato interesante es que, si bien inicialmente existe un 5,1% de consultantes que manifiestan expresamente que no saben leer ni escribir, de la interacción con los agentes de la oficina se detecta la incapacidad de lecto-escritura de un 1,5 % más de casos.

Como expresamos en la hipótesis, la guía de nuestra investigación daba cuenta de que no existían diferencias en cuanto a las problemáticas consultadas por parte de las personas que cuentan con la capacidad de leer y escribir, de aquellas que no cuentan con la mencionada capacidad.

Para analizar si esto era así, era necesario realizar un análisis bi-variado entre la variable delecto-escritura y las problemáticas consultadas en el ATAJO para comparar los resultados arrojados para cada grupo.

También resulta de interés la comparación del vínculo que existe entre los miembros de estos grupos con el derecho al trabajo, observando\_ si se encuentran

---

<sup>9</sup>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS (INDEC), República Argentina, “Censo 2010”, Base de Consulta:<http://200.51.91.245/argbin/RpWebEngine.exe/PortalAction?BASE=CPV2010B>, (fecha de consulta: 24/06/2016).



## XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016

desempleados, en el marco de la economía informal, ocupados o finalmente jubilados o pensionados.

### 5. Problemáticas presentadas

Cuando hablamos de la *construcción de una cultura jurídica como ejercicio fundamental de ciudadanía*, tendiente a materializar la igualdad entre los ciudadanos, nos referimos a aquellos conocimientos que se tienen sobre los derechos, sobre los mecanismos y lugares a donde concurrir para su ejercicio y finalmente a la posibilidad de sostener el reclamo el tiempo que fuera necesario<sup>10</sup>.

Desde *el análisis y la perspectiva de la cultura jurídica*, según los datos analizados, no sólo un amplio espectro de personas que carecen de la capacidad de lecto-escritura sino que, además, es necesario destacar que aún en las personas con capacidad de lectoescritura, el tipo de consultas realizadas en la oficina de ATAJO no ha variado en proporción con las que no poseen dicha capacidad. Se considera que esto se debe a que la adquisición de cultura cívico-jurídica es un problema general de las personas en condición de vulnerabilidad y que el acceso a la justicia, como derecho humano de segunda generación, es un problema de este segmento de personas que supera la quinta parte del barrio.

Por cada consulta recibida en la Agencia Territorial de Acceso a la Justicia (ATAJO), en el período en la introducción, se registra cuál es la principal problemática que origina la misma. En este es necesario aclarar, que *el punto de vista* que se tiene en cuenta para determinar la problemática asociada a la consulta *es el relato del vecino* y no la mirada de quien atiende esa consulta.

---

<sup>10</sup>Esta posibilidad está referida en términos no sólo económicos y sociales sino, fundamentalmente, en términos de lenguaje compartido o no con el sistema de justicia por parte de la persona vulnerable.



## XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016

Otro aspecto a tener en cuenta es que, al enfrentarnos a un caso o consulta, nunca la problemática se nos presenta en estado puro, más aún cuando nos referimos a sujetos vulnerables, en los cuales concurren varios factores de vulnerabilidad y por ende se encuentra atravesada la persona por diferentes aspectos que forman parte de un mismo problema, pero que a fines del análisis seleccionamos dentro de esos aspectos aquél que tiene más relevancia en torno a la consulta.

Estas *problemáticas principales o centrales* se registran en una variable que cuenta con las categorías que se desarrollarán a continuación, sin perder de vista otros aspectos que son abordados en la atención.

En la categoría de “*Ambiente, Contaminación y Urbanización*” se ubican consultas relacionadas con basurales, red cloacal, pozos ciegos, entre otras. Estos se tratan de reclamos del tipo colectivo y requieren de la organización y participación de un conjunto de vecinos para que en la resolución del caso se incluya a todos los vecinos y no sólo a los reclamantes.

En cuanto a los “*Conflictos entre Vecinos*” que se presentaron, han estado relacionados con la compra y venta de casas que no cuentan con escritura y en donde (en el mejor de los escenarios) se llevaban a cabo mediante un boleto de compra-venta sin certificación de firmas.

En relación al “*Consumo Problemático*”, esta categoría refiere a casos donde el consultante, familiar o conocido se encuentra en el marco de esta problemática y quiere saber cómo acceder, en el caso que exista, a algún tratamiento para las adicciones.

En la categoría “*Documentación*”, se registraron casos relativos a personas que nunca habían sido documentadas, con la afectación de derechos que implica para ellas. También se trata de aquellos casos de partidas de nacimientos que se encuentran en las provincias desde donde migró el consultante y, por último, casos de personas que carecen



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

de recursos para pagar el costo del trámite o dificultades para conseguir un turno para el DNI.

En lo que respecta a *la categoría “Familia”*, se han recibido consultas relativas a problemáticas de tenencia, alimentos, régimen de visitas, impedimentos de contacto, etc.<sup>11</sup>

En este punto es necesario aclarar que no sólo se trata de consultas sobre el derecho de fondo, sino también sobre aspectos procesales de trámites iniciados con anterioridad, en donde quien nos consulta no entendió los términos que le fueron proporcionados en tribunales.

*“Información Judicial con Detenidos” e “Información Judicial sin Detenidos”*: Quizás la distinción entre una y otra categoría resulte evidente. Generalmente los vecinos en condición de vulnerabilidad, cuando son parte en un proceso (civil, administrativo, laboral o penal en calidad de víctima, testigo o imputado) no suelen comprender la etapa del proceso en la que se encuentran y cuáles son sus derechos, obligaciones y consecuencias con relación a la misma. En este punto puede que no sepan si existe juicio, en qué etapa están o que aun sabiéndolo no comprendan lo que implica. Es aquí cuando al vecino se le brinda la información requerida y se le explica, en un lenguaje común, los alcances de su situación.

*“Integridad Sexual”*: Un aspecto particular con relación a esta categoría, es que los hechos denunciados en la agencia en el período descrito, fueron delitos que sucedieron en la infancia de las personas. Lo que da cuenta que el sistema de justicia no estuvo en el momento adecuado y, cuando algún programa descentralizado de dicho sistema arribó al territorio, se dio mayor oportunidad a que sea denunciado.

---

<sup>11</sup>La terminología utilizada en este período es anterior a la entrada en vigencia del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación.



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

*La categoría “Migraciones”* incluye preguntas sobre trámites de residencia y DNI de extranjeros.

Lo que podemos describir en *la categoría “Seguridad Social y Laboral”* es que se encuentran las problemáticas vinculadas a trámites jubilatorios, pensiones, asignación universal, asignaciones familiares y consultas laborales. Esto quizás se explique por la amplia normativa dictada por los organismos de la seguridad social que consagraron una mayor inclusión en el sistema de la seguridad social de las personas en condición de vulnerabilidad.

*“Trata/Explotación Laboral”*: en dicha categoría, no solamente se denunciaron hechos, sino que también se recibieron consultas por casos que presumiblemente podían encuadrar como trata.

En lo que respecta a *la categoría “Usura y Delitos Económicos”*, no solamente el sujeto vulnerable es víctima por parte de empresas financieras sino, además, por parte de entidades comerciales que-en algunas ocasiones- actúan como financieras<sup>12</sup>, causando perjuicio a dichos sujetos.

En cuanto a la *problemática “Violencia de Género”*, es el hecho principal por el que se tomaron denuncias en el ATAJO. En este aspecto el abordaje del caso es integral,

---

<sup>12</sup>En relación con este ítem, se le tomó una denuncia a una vecina N.L, quien había comprado un artículo en cuotas en una conocida empresa de electrodomésticos y a la cual le habían vendido un seguro de garantía extendida. La empresa luego se niega - como fuera pactado- a entregar el producto de considerable peso y magnitud en su domicilio particular porque consideraba que el barrio formaba parte de una “zona roja”. Ella misma tuvo que buscar el artefacto en la entrada del barrio y llevarlo hasta su casa, para descubrir que finalmente este no funcionaba. Luego de meses de reclamar por el seguro en la empresa, se acercó al ATAJO en donde se derivó su consulta a la Oficina Municipal del Consumidor, a la Secretaría de Comercio Interior (donde la vecina presentó una denuncia contra la empresa por el delito de estafa). Finalmente, el artefacto fue repuesto por otro, pero la víctima tuvo que enfrentar cada una de las barreras con la que se encontró: además de no saber leer ni escribir, una de las administrativas de dicha empresa le expresó al personal de ATAJO que la víctima no podía concurrir a su oficina dada su dificultad para comprender la situación, por no contar con la capacidad de lecto-escritura.



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

garantizándose el seguimiento de la mujer al momento de denunciar, en conexión con ONGs u gobiernos locales.

En lo referido a “*Violencia Institucional*”, los denunciantes fueron jóvenes en condiciones de vulnerabilidad, en dicha categoría predominan las denuncias por violencia policial.

“*Violencia Interpersonal*”: Se refiere a casos en donde hay conflictos entre dos o más personas, en los cuales el intento de resolución se manifiesta mediante violencia física.

“*Vivienda/habitacional*”: Se trata de problemáticas vinculadas a la falta de seguridad en la tenencia del terreno que la vivienda ocupa, las condiciones de hacinamiento, la calidad de los servicios público entre otras características.

Por último en la categoría “*Otros*” se comprende consultas que no pueden ser incluidas en los tipos preestablecidos. Por ejemplo: el caso de una vecina que no sabía leer a la cual el abogado le había dicho que inició su trámite jubilatorio y esto no fue así. Dada esta situación, la vecina quería iniciar una denuncia.



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

**TABLA 1.** Problemática principal de la Consulta, según alfabetización.

Problemática/Alfabetización	NO	SI	Total
<b>SEGURIDAD SOCIAL / LABORAL</b>	64,10%	56,47%	56,97%
<b>FAMILIA</b>	12,82%	16,76%	16,50%
<b>VIVIENDA / HABITACIONAL</b>	2,56%	5,83%	5,61%
<b>INFORMACIÓN JUDICIAL CON DETENIDOS</b>	2,56%	4,19%	4,08%
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	5,13%	3,83%	3,91%
<b>VIOLENCIA DE GÉNERO</b>	2,56%	3,10%	3,06%
<b>INFORMACIÓN JUDICIAL SIN DETENIDOS</b>	5,13%	2,00%	2,21%
<b>USURA Y DELITOS ECONÓMICOS</b>	2,56%	1,28%	1,36%
<b>AMBIENTE / CONTAMINACIÓN / URBANIZACIÓN</b>	2,56%	1,09%	1,19%
<b>CONSUMO PROBLEMÁTICO</b>	0,00%	1,09%	1,02%
<b>CONFLICTO ENTRE VECINOS</b>	0,00%	0,73%	0,68%
<b>INTEGRIDAD SEXUAL</b>	0,00%	0,55%	0,51%
<b>VIOLENCIA INSTITUCIONAL</b>	0,00%	0,55%	0,51%
<b>TRATA / EXPLOTACIÓN LABORAL</b>	0,00%	0,36%	0,34%
<b>VIOLENCIA INTERPERSONAL</b>	0,00%	0,36%	0,34%
<b>MIGRACIONES</b>	0,00%	0,18%	0,17%
<b>OTROS</b>	0,00%	1,64%	1,53%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Registro de Intervenciones ATAJO.

Si bien es estadísticamente complejo establecer relaciones causales entre variables, es posible analizar los porcentajes y frecuencias de modo que sirvan para generar hipótesis<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> GEA, M., BATANERO, C., CAÑADAS, G., ARTEAGA, P., CONTRERAS, J., “La estimación de la correlación: Variables de tarea y sesgos de razonamiento”, en: SALCEDO, A (ed.), “Educación Estadística en



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

A priori puede llegar a pensarse que existen diferencias de consideración entre las problemáticas recibidas de personas que no saben leer y escribir de aquellas presentadas por personas que cuentan con dicha capacidad. Dicho de otra manera, *puede decirse que existen dos tipos de vulnerabilidad y que una de ellas sería más absoluta que la otra.*

A pesar de esto, *nuestro punto de partida tuvo que ver con que no existía tal diferencia y que ambos grupos no presentaban divergencias en el tipo de problemática que lo llevaban a consultar*, siendo la acción positiva por parte del Estado hacia el justiciable el diseño de una política que tienda a descentralizar el sistema de administración de justicia como forma de promover a la creación de una cultura jurídica.

*Desde el punto de vista del justiciable*, contamos con un aspecto que es clave: aquellas personas que consultan en la oficina de dicho barrio no poseen un lenguaje compartido en términos de acuerdo sobre el sentido de las palabras, sus connotaciones, la retórica, la orientación de una referencia<sup>14</sup> con el sistema de administración de justicia, y es lo que podemos considerar analfabeto en el sentido jurídico o, en el mejor de los casos, con cultura jurídica escasa de acuerdo a la definición de las *Reglas*.

Dicho punto es central para poder *vislumbrar el problema del acceso a la justicia*. El mismo acceso se caracteriza por el desciframiento o interpretación de los obstáculos que no se pueden sortear. Los grandes campos de consulta que se dieron según la Tabla 1- son relativos a: la *seguridad social/laboral* (64,1% de los consultantes analfabetos y un 56,47% de quienes saben leer y escribir), y a *casos de familia* (12,82% de los consultantes no alfabetizado y un 16,76% de quienes saben leer y escribir). Como se ha visto, los porcentajes no presentan grandes diferencias.

---

América Latina: Tendencias y Perspectivas”, Caracas, Universidad Central de Venezuela, 2012; págs. 361-384

<sup>14</sup> Es interesante el análisis que hace Jacques DERRIDA acerca del lenguaje compartido en un proceso judicial (ver su obra, “OnCosmopolitanism and Forgiveness”, New York, Routledge, 2001.





## XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016

Si queremos analizar las problemáticas *en relación a la capacidad de lecto-escritura* del consultante, se puede observar que dentro del grupo de personas que no saben leer ni escribir la principal problemática por la que han consultado es “Seguridad Social y Laboral”. En esta materia, Argentina ha incrementado considerablemente la normativa aplicable, generando nuevos derechos para los sectores más vulnerables. No obstante, cuando se observa la descripción del relato del caso<sup>15</sup>, los problemas con los que se encuentra el vecino o la vecina que no cuenta con la capacidad de lecto-escritura, están en mayor medida vinculados a la dificultad para conseguir los turnos, obtener y llenar los formularios y poder conocer los motivos por los cuales no se percibe tal o cual beneficio. Como forma de poder dar respuesta a la creciente demanda vinculada a esta materia, se realizaron operativos mensuales de ANSES durante el año 2015, para que los vecinos pudieran realizar en forma personal trámites y consultas.

En segundo lugar, dentro del mismo grupo de análisis, se encuentran las *consultas de Familia*. En este campo juegan un papel trascendental tanto el *asesoramiento jurídico gratuito* como la *descentralización del sistema de justicia*.

En cuanto al primer aspecto, se han observado casos en los cuales, por ejemplo, los tíos han anotado a sus sobrinos como sus hijos, con intención de suplir la carencia de un apellido paterno, pero sin tener en cuenta las implicancias legales que esto conlleva. Casos como el expuesto, ponen de manifiesto la responsabilidad que le compete al sistema judicial y la lejanía con que este observa situaciones en las que debiera intervenir teniendo en cuenta la singularidad de las mismas.

En cuanto al segundo de los aspectos *-saber dónde canalizar los trámites que permitan ejercer los derechos-* es fundamental. Es aquí donde las distancias, los costos y los tiempos de los que dispone el poder judicial en función de estos sectores operan como

---

<sup>15</sup> Dicho relato está registrado en la base de consultas.



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

una barrera que impide el acceso. De esta manera, *resulta imperioso diseñar estrategias que tiendan a descentralizar el sistema judicial.*

Otro aspecto a destacar (haciendo una breve referencia al tercer tipo más frecuente de consultas realizadas por este grupo), es la *solicitud de acceso a la información judicial.* Tal y como se detallara, con frecuencia las personas en condición de vulnerabilidad pueden ser parte en un proceso (civil, laboral, administrativo o penal en calidad de imputado, testigo o víctima) no sabiendo en la etapa en la que se encuentran y lo que ésta implica en cuanto a derechos y obligaciones para su persona. Es por esto que la respuesta a dicha solicitud de información judicial, consiste en obtener los datos relativos a esa causa y, a pedido de la persona, explicarle en un lenguaje compartido, el contexto de la problemática.

Finalmente y como aspecto remarcable, en la categoría “*vivienda/habitacional*” vemos pocas consultas. Ello puede dar cuenta de una poca percepción de su problemática dado que un 21,78% de los hogares del barrio cuentan con, al menos, una necesidad básica insatisfecha de acuerdo al censo 2010.

## **6. Analfabetismo y situación laboral**

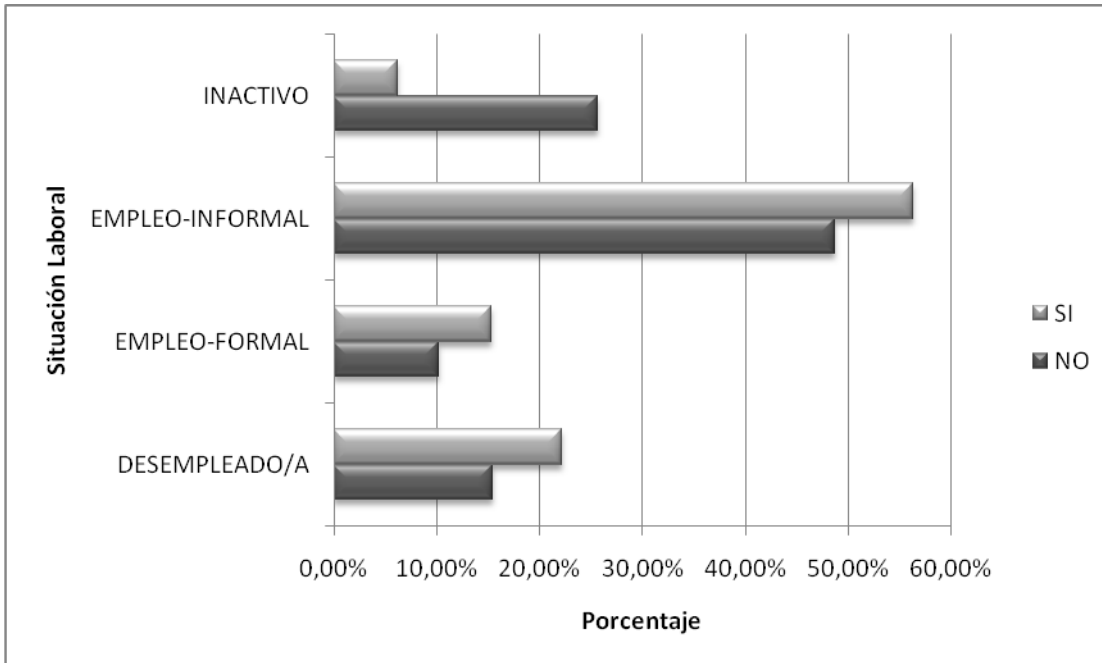
Tabla 2: Nivel de alfabetización según situación laboral (porcentaje relativo a la situación laboral)

Alfabetización/Sit. Lab.	DESEMPLEADO/A	EMPLEO-FORMAL	EMPLEO-INFORMAL	INACTIVO	Total
<b>NO</b>	4,72%	4,55%	5,81%	22,73%	6,66%
<b>SI</b>	95,28%	95,45%	94,19%	77,27%	93,34%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Registro de Intervenciones ATAJO.

**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

Gráfico 1: Nivel de alfabetización según situación laboral



Fuente: Elaboración propia en base a Registro de Intervenciones ATAJO.

Tal y como se observa en la Tabla 2, se nota un alto porcentaje de personas que no saben leer ni escribir dentro de las personas que se encuentran inactivas económicamente; esto es, *el analfabetismo lo padecen en mayor medida adultos mayores* (un 22,73% del total de los consultantes inactivos económicamente), y supera los porcentajes presentes en las restantes categorías, cercanos al 5%.

De acuerdo con la CEPAL, *la tasa de analfabetismo es un factor relevante al examinar las condiciones de vida de adultos mayores.*

Dicha tasa, en esa franja etaria, es más elevada que la de otros grupos, entre otras cosas porque estos últimos han podido acceder a una mejor oferta educativa y a una mayor accesibilidad a los servicios durante el transcurso de la segunda mitad del Siglo XX y



## XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016

comienzos del XXI. Según el organismo, esta diferencia debe ser considerada en la programación de servicios específicamente dirigidos a ellas, así como en la presunción de desventajas sociales<sup>16</sup>.

*En cuanto a los factores de vulnerabilidad que pueden traducirse en problemáticas de acceso a la justicia se encuentra el género<sup>17</sup>.*

De los datos observados, se pone de manifiesto que *las mujeres se han acercado en mayor medida a realizar consultas* (un 81,8% de las consultantes son mujeres frente a un 18,2% de hombres), tanto a título personal como a título de algún miembro de su grupo familiar<sup>18</sup>.

A esto es necesario agregar que, tras la lectura de los relatos de los casos efectuados por cada consultante, consideramos de importancia presentar el cruce de este dato con la lecto-escritura para evaluar si existían diferencias porcentuales entre los hombres consultantes y las mujeres mujer.

En la Tabla 3 (ver *infra*) se observa que dentro de la categoría Femenino el porcentaje de personas que no saben leer ni escribir (6,65%) es muy similar al analizado dentro de la categoría Masculino (6,64%), coincidiendo con el total de personas que carecen de dicha capacidad (6,6%). No obstante, *no se puede perder de vista que el género puede constituir un factor de vulnerabilidad*, en función del trato desigual que las mujeres reciben por parte de la sociedad con respecto a los hombres.

---

<sup>16</sup>Vide DEL POPOLO, Fabiana, “Características sociodemográficas y socioeconómicas de las personas de edad en América Latina”, Serie población y desarrollo, Santiago de Chile, CEPAL / CELADE, 2001.

<sup>17</sup>Cf. CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA, “100 Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”; disponible en sitio: [http://www.cumbrejudicial.org/c/document\\_library/get\\_file?uuid=6fe6feca-4300-46b2-a9f9-f1b6f4219728&groupId=10124](http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=6fe6feca-4300-46b2-a9f9-f1b6f4219728&groupId=10124) (fecha de consulta: 22/04/2016).

<sup>18</sup>Un 47% de las personas que consultan en ATAJO realizan consultas en interés de un miembro de su familia y un 49% lo hace a título personal. El resto realiza consultas en interés comunitario e institucional por un 2% cada uno.



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

Tabla 3 Nivel de alfabetización según Género

Alfabetismo/Género	FEMENINO	MASCULINO	Total
<b>NO</b>	6,65%	6,54%	6,63%
<b>SI</b>	93,35%	93,46%	93,37%
Total general	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Registro de Intervenciones ATAJO.

### **7. La importancia de la promoción de una cultura jurídica**

Tras comparar en la Tabla n°1, las consultas realizadas en la Agencia Territorial de Acceso a la Justicia- con sede en barrio “Las Flores” de la ciudad de Rosario- *entre los grupos de personas que saben leer y escribir de aquellos que no cuentan con dicha capacidad, se pudo observar que no existen diferencias significativas entre los tipos de consultas realizadas.* Esto es así, dado que los porcentajes de cada una de las categorías de esta variable son similares, siendo las principales consultas de ambos grupos: en primer lugar, las referidas a la materia *Seguridad Social y Laboral*; luego, *Familia* y, finalmente, *información judicial*.

En estas tres categorías, *la herramienta principal de acceso a la justicia con la que se cuenta en ATAJO es el asesoramiento jurídico en forma gratuita.* De esta manera se produce un acercamiento inmediato entre el ciudadano y sus derechos, creando las posibilidades para su ejercicio.

*Podemos afirmar que quien no conoce su derecho jamás podrá ejercerlo, contrariando la ficción que sostiene al sistema jurídico: que el derecho se presume conocido por todos.*

También hemos descripto y comparado, el vínculo de ambos grupos vulnerables con su situación laboral y el sistema de seguridad social.



## XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016

La relación es muy similar. Pareciera que ambos tienen las mismas posibilidades de acceder a un empleo formal o informal sin importar si saben leer o escribir. Esto, quizás, se deba a que ambos grupos obtienen la misma clase de empleos, los cuales requieren un esfuerzo físico por parte del trabajador.

Por lo tanto, en base al registro analizado en función de la guía de investigación propuesta, *consideramos que el diseño de estrategias de descentralización del sistema de justicia y de promoción y difusión de derechos, es necesaria para garantizar la igualdad de oportunidades entre los ciudadanos*. No siendo necesario para la elaboración de tales estrategias, la distinción entre dos grupos: el de personas que no sabe leer ni escribir y el de los que saben. Esto al menos, en cuanto al abordaje general, pero si se deberá tener en cuenta en la realización de cada acto jurídico en particular.

Para finalizar, compartiremos *dos reflexiones*: en primer lugar, *el asesoramiento jurídico tiene que ser promovido en un lenguaje compartido con el sujeto vulnerable*. Es de esta manera, como se dotará de la posibilidad de ser protagonista de su propia problemática y tomar decisiones con relación a la misma. En segundo lugar, *la descentralización del sistema de justicia debe ser integral, formando parte de una política de Estado que involucre no sólo al poder Judicial, sino también al legislativo y ejecutivo en la asignación de los fondos correspondientes para ponerlo en práctica*.

### 8. Bibliografía:

- BOURDIEU, Pierre, “La fuerza del derecho”, Santa Fe de Bogotá, Uniandes-Instituto Pensar- Siglo del Hombre, 2000.
- BOURDIEU, Pierre y WACQUANT, Loïc, “Una invitación a la sociología reflexiva”, Buenos Aires, Siglo XXI Editores, 2008.



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

- DEL POPOLO, Fabiana, “Características sociodemográficas y socioeconómicas de las personas de edad en América Latina”, Serie población y desarrollo, Santiago de Chile, CEPAL / CELADE, 2001.
- CODARIN, Pablo, “El acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad (la experiencia del programa Atajo en la ciudad de Rosario)”, Santiago del Estero, editado en Actas del XVI CONGRESO NACIONAL Y VI LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA; ISBN 978-987-27446-9-4, 2015.
- DELANNOY, Solange, MACK, Adriana y SQUIRO Eliana, “Acceso a la Justicia y el Estado”, Santiago del Estero, editado en Actas del XVI CONGRESO NACIONAL Y VI LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA; ISBN 978-987-27446-9-4., 2015
- DERRIDA, J., “On Cosmopolitanism and Forgiveness”, New York, Routledge, 2001.
- FACIO, Alda, “Hacia una teoría crítica del derecho”, en: FACIO , Alda y FRIES, Lorena (eds.), “Género y derecho”, Santiago de Chile, Lom, 1999.
- GALLETTI, H. G., “Las familias sus conflictos y el rol de la Administración de Justicia”, en “Punto género”, 2, 2012; págs. 45- 60.
- GEA, M., BATANERO, C., CAÑADAS, G., ARTEAGA, P., CONTRERAS, J., “La estimación de la correlación: Variables de tarea y sesgos de razonamiento”, en: SALCEDO, A (ed.), “Educación Estadística en América Latina: Tendencias y Perspectivas”, Caracas, Universidad Central de Venezuela, 2012; págs. 361-384.
- GONZALEZ, M.G. y GALLETTI, H.G., “Globalización: Mujeres y Acceso a la Justicia”, en “Arts&Humanities”, 2 (8), 2012.



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

- GUTIERREZ, Alicia Beatriz, “Las prácticas sociales: una introducción a Pierre Bourdieu”, Villa María, Eduvim, 2012.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS (INDEC), República Argentina, “Censo 2010”, Base de Consulta:  
<http://200.51.91.245/argbin/RpWebEngine.exe/PortalAction?BASE=CPV2010B>,  
(consulta del 24/06/2016).
- LISTA Carlos y BEGALA Silvana, “Marginalidad Social y Jurídica: condicionamientos subjetivos y objetivos al acceso a la justicia de los pobres urbanos de Córdoba”, La Plata, publicado en “Actas del Congreso Nacional de Sociología Jurídica”, 2000.
- SALANUEVA, Olga, “Presentación”, en SALANUEVA, Olga y Ots., “Allá lejos la seguridad y la justicia: los barrios y los problemas de seguridad y la justicia”, La Plata, La Carreta, 2015.
- XIV CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA, “100 Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”; disponible en:  
[http://www.cumbrejudicial.org/c/document\\_library/get\\_file?uuid=6fe6feca-4300-46b2-a9f9-f1b6f4219728&groupId=10124](http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=6fe6feca-4300-46b2-a9f9-f1b6f4219728&groupId=10124) (consulta 22/04/2016).