

Libros de **Cátedra**

La mirada organizacional

Enfoques y metodología para el análisis

María Laura Pagani y Matías Manuele (coordinadores)

FACULTAD DE
HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

S
sociales

**Eduulp**
EDITORIAL DE LA UNLP



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

LA MIRADA ORGANIZACIONAL

ENFOQUES Y METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS

María Laura Pagani
Matías Manuele
(coordinadores)

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA


EDITORIAL DE LA UNLP

Agradecimientos

A lo largo de la compilación que aquí presentamos queremos dar gracias a quienes acompañan el desafío de pensar la formación sociológica desde nuevas perspectivas. A los compañeros y compañeras de cátedra, adscriptas y adscriptos que han pasado en estos años por la materia y han participado con compromiso en la producción de materiales y han aportado a la reflexión sobre las organizaciones, a los y las estudiantes que han asumido la responsabilidad de generar conocimiento más allá de los espacios curriculares tradicionales y han asistido a charlas, visitas y trabajos de campo, con dedicación y entusiasmo. A los y las colegas de otras cátedras e instituciones (universitarias, pero también organismos públicos) que tanto en esta publicación, como en las Jornadas de Sociología y otras actividades, favorecen al intercambio hacia un espacio colectivo de reflexión sobre las organizaciones.

En síntesis, a quienes se comprometen en la construcción de una Universidad que apuesta al conocimiento colectivo, público, e involucrado con lo social.

Estas estructuras en los países de centro (...) suelen ser muy diferentes de los que emergen en nuestros países latinoamericanos y por lo tanto, esas estructuras buenas para otros países son malas para los nuestros. Son malas no sólo por la incapacidad para generar respuestas pertinentes, sino también porque refuerzan la dependencia económica-cultural y frustran a la mayoría de los profesionales, productos del entrenamiento realizado por dicha estructura.

FRANCISCO SUÁREZ, introducción al estudio de la sociología de las organizaciones

Índice

Introducción	7
---------------------	---

María Laura Pagani y Matías Manuele

PRIMERA PARTE

Las organizaciones frente a las transformaciones actuales

Capítulo 1

De la organización científica a las nuevas formas de organización	12
---	----

Santiago Galar y Manuel Maffé

Capítulo 2

Management y técnicas holísticas: modos de difusión e integración	27
---	----

Estefanía Berengan Mendaña

Capítulo 3

El estudio de las organizaciones estatales y el rol de los/a sociólogos/as	42
--	----

María Laura Pagani

Capítulo 4

Recursos críticos en procesos de gestión de organizaciones públicas	69
---	----

María Bonicatto, Mercedes Iparraguirre y Melina Fernández

SEGUNDA PARTE

Nuevas dimensiones de los procesos de intervención

Capítulo 5

La intervención en y con organizaciones de derechos humanos	90
---	----

Matías Manuele

Capítulo 6

Intervención social y poder. El caso de NUTRIR Los Hornos _____ 110

Camila Stimbaum

Capítulo 7

Abordaje de los fenómenos organizacionales en clave comunicacional _____ 131

Martin González Frigoli y Patricia Domine

TERCERA PARTE

Dimensiones y pedagogías

Capítulo 8

Aprendizaje organizacional ¿nueva forma de llamar un viejo fenómeno? _____ 159

Adriana Fassio y Gabriela Rutty

Capítulo 9

El universo simbólico de la organización: la Cultura Organizacional _____ 186

Juliana Frassa

Capítulo 10

No es solo violencia familiar. El trabajo en una Defensoría Civil _____ 199

Belén Falleo, Rocío Lozano, Inés Oleastro, Josefina Romero,

Maríel Reichenbach, María Magdalena Tóffoli

Capítulo 11

Vinculación pedagógica entre la enseñanza y la práctica empírica _____ 216

Estefanía Berengan Mendaña, Violeta Ventura y Mayra Garros

Los autores _____ 231

CAPÍTULO 10

No es solo violencia familiar. El trabajo en una Defensoría Civil

María Belén Falleo, Rocío Lozano, Inés Oleastro, Mariel Reichenbach, Josefina Romero y María Magdalena Tóffoli

Introducción

Este trabajo⁵⁷ surge con la intención de indagar en el funcionamiento de la Defensoría Civil N° 7 de la ciudad de La Plata; sin embargo, en el transcurso de nuestras visitas a la institución y los diversos encuentros del grupo de trabajo, nos encontramos con una puerta de acceso a un campo organizacional más amplio y propicio para la investigación, estructurado en torno al tratamiento de casos de violencia familiar. Allí, identificamos un proceso de trabajo caracterizado por diversas formas de articulación entre actores, entre los cuales cabe mencionar la Defensoría Civil N° 7⁵⁸, el Área de Procesos Urgentes (APUR) integrada a la Defensoría y otros organismos auxiliares del Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires (como los equipos técnicos integrados por psicólogos/as y trabajadores/as sociales), así como también otras instituciones y organismos vinculados al Estado, como la Policía Bonaerense o la Comisaría de la Mujer.

En los primeros acercamientos al campo que tuvimos, pudimos evidenciar el cambio que había implicado la sanción de la Ley de Violencia Familiar N° 12.569⁵⁹ en el año 2000, no solo en la Defensoría N° 7 sino en la jurisdicción bonaerense en su conjunto. Por otro lado, años más tarde, en la Unidad de Defensorías se impulsó la conformación de equipos de atención jurídica abocados específicamente a casos relacionados a medidas urgentes. Esto no implicaba la búsqueda de una especialización en el tratamiento de la problemática, sino la refuncionalización de los mismos/as abogados/as que antes efectuaban otras tareas para que se ocupa-

⁵⁷ Este trabajo es parte de una investigación más extensa realizada en el marco de la cátedra de Sociología de las Organizaciones de la carrera de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (UNLP).

⁵⁸ Las Defensorías Civiles asumen la asistencia y patrocinio gratuito de las personas que deseen hacer valer sus derechos e invoquen y justifiquen pobreza; esto es, están a disposición de aquellas personas cuyos recursos son insuficientes (de acuerdo a un criterio de ingresos y propiedades) para pagar un defensor/a privado/a, y por ello los/as defensores/as civiles oficiales se encargan de su representación legal frente a los juicios y las mediaciones. También, los/as defensores/as públicos/as deben asumir la representación en juicio de quienes se encuentran ausentes en ocasión de requerirse la defensa de sus derechos.

⁵⁹ http://www.sdh.gba.gov.ar/comunicacion/normativanacyprov/violenciadomesticaprovinciales/prov_ley12569.pdf

ran exclusivamente de estos procedimientos judiciales. En la práctica, recién en el año 2012 la ley adquirió incidencia concreta con la creación de un área específica para aquellos/as abogados/as que se iban a dedicar exclusivamente a “lo urgente”: el Área de procesos urgentes (APUR), una prueba piloto para la adecuación de dicha ley. Este área se compuso por cuatro auxiliares letrados/as, siendo uno/a de ellos/as quien cumpliría la función de coordinador con otros espacios hacia adentro de la misma -como con el equipo técnico (integrado por un psicólogo/a y un/a trabajador/a social)- y hacia afuera.

En el marco de la investigación que desarrollamos, la distinción que realiza Lapalma (2001) entre medio ambiente y contexto nos permitió reconocer los modos en que el cambio de ley comenzó a expresarse en el tratamiento de la problemática de violencia familiar. Esta diferencia radica en que en el primero existe siempre la posibilidad de transformación, es decir la influencia es posible, mientras que el segundo se presenta de manera rígida frente a la acción social. En relación a nuestro caso de estudio, pudimos reconocer el pasaje de una situación contextual a un escenario de medio ambiente a partir de una serie de cambios sociales y políticos que habilitaron una mayor visibilización de la problemática de violencia, de denuncia y de acción, que desbordó la dinámica del sistema judicial y se configuró como un proceso social más amplio. De esta manera, prácticas cotidianas que se reproducían al interior de las organizaciones, asentadas en sistemas compartidos de reglas, fueron objeto de un cambio organizacional a partir de la problematización de los acuerdos sociales en los que estas se sustentaban. En ese marco, una serie de actores e instituciones específicas comenzaron a ser parte de la discusión y acción respecto de la problemática, más allá de la rigidez de las fuertes estructuras de poder, el proceso judicial en sí mismo, el lugar de los jueces y los recursos técnicos y profesionales. En ese sentido, un “cambio de época” se plasmó en transformaciones a nivel de una estructura institucional. Un ejemplo de ello es la creación del APUR y de los juzgados especializados en violencia, que se manifiestan como cambios institucionales a partir del cambio de paradigma.

Tomando como punto de partida las reconfiguraciones que, en términos paradigmáticos, se experimentaron a partir de la sanción de la Ley de Violencia Familiar N° 12.569, en este trabajo nos interesa indagar en los modos en que se configuró la articulación de disciplinas, actores y procedimientos en el abordaje de la problemática en la ciudad de La Plata durante el período 2012-2015. Ahora bien, estas formas en que se expresó el cambio legislativo a nivel de los procesos de trabajo y la dinámica de funcionamiento del campo organizacional que adoptamos como objeto de estudio, nos condujo a indagar en el nivel de la accesibilidad a la justicia, preguntándonos por los mecanismos puestos en juego por el Poder Judicial para garantizar este derecho. En relación a este punto, vinculamos la calidad del acceso con los grados de integralidad evidenciados en el despliegue de los procesos de trabajo que abordan los casos de violencia familiar en la ciudad de La Plata. El interés por la accesibilidad, nos condujo a otro actor que se desenvolvía en el terreno de la problemática de la violencia familiar y articulaba de manera informal con la Defensoría: un consultorio jurídico dependiente de un Proyecto de extensión de la Facultad de Ciencias Jurídicas y

Sociales de la UNLP, el cual brindaba asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito en la localidad de Villa Elvira desde una perspectiva interdisciplinaria.

Para los objetivos que planteamos en este trabajo, adoptamos una metodología cualitativa. Sobre dicha base, la técnica de la entrevista abierta resultó ser útil en nuestra investigación para obtener información acerca de los sentidos que construyen distintos actores respecto de la dinámica del funcionamiento institucional-disciplinar abocado al abordaje de los casos de violencia familiar de los/las patrocinados/das de la Defensoría. Complementamos el uso de esta técnica con la realización de observaciones participantes en distintos espacios donde pudimos reconocer un abordaje cotidiano de la temática.

“Si yo hubiera tenido una asistente social o, de alguna manera, algo que articule”

Se entiende a la articulación como aquel campo de trabajo compartido por diferentes actores, con roles diferenciados de un mismo proceso, en el cual intentan a partir de tareas establecidas, resolver en conjunto de problemáticas complejas (Nogueira, 2009). A su vez, podemos ver que se ponen en juego racionalidades y prácticas que contribuyen a construir la interdisciplinariedad como un proceso de trabajo intersubjetivo. Nos interesa entonces observar el desenvolvimiento de los procesos de trabajo en términos de una sinergia de perspectivas que aportan las distintas especialidades (la del derecho, la de la psicología, la del trabajo social, etc.), frente a la contracara de conexiones impersonales entre campos de conocimiento o entramados institucionales y profesionales.

El trabajo en equipo es, a su vez, una contingencia que se dirige en el plano de las adecuaciones subjetivas de sentidos, metas, necesidades y expectativas de los actores involucrados que le dan vitalidad a la organización social. De esta forma, la coordinación no basta sólo con mecanismos formalizados, o arreglos institucionales, sino que es también una cuestión de generación de habitus en los sujetos.

Hecha la ley, ¿hecha la articulación? El trabajo judicial más allá de la Defensoría

La distancia entre lo que establece la regla o la ley y lo que se desenvuelve y cristaliza en mecanismos institucionales, cambios organizacionales y ‘voluntades’, es una de las problemáticas que se hace presente a lo largo del trabajo. En este sentido, encontramos que hay un diagnóstico compartido entre todos/as los/as trabajadores/as de las Defensorías respecto a un desfase entre la articulación propugnada por la ley y su institucionalización o ejercicio. La articulación –decía Griselda, abogada de la Defensoría–, “se fue instrumentando de a poco”. Lucio,

Secretario del APUR, sostuvo en el contexto de la Mesa Local⁶⁰ por la prevención de violencia de género, que la justicia había hecho “la plancha” durante muchos años en términos de la violencia familiar.

Ahora bien, la articulación, como arreglo normativo, está institucionalizada por ley sólo como un vínculo técnico-legal entre los Juzgados y el equipo técnico que pertenece al organigrama judicial, y entre el juzgado y los servicios zonales que atienden a las problemáticas de violencia familiar y niños/as en situaciones de riesgo. Esto quiere decir que no es una disposición que se haya incorporado al proceso de trabajo de las Defensorías de manera directa, sino colateralmente: por medio de la posibilidad que tienen los auxiliares letrados de pedir nuevos informes al equipo técnico a través del juzgado, y de la misma manera que si tienen intenciones de consultar al equipo interdisciplinario presente en los servicios zonales. En este sentido, en relación a otros puntos importantes que la ley debería rescatar, Analía sostiene:

(...) Es como que salió la ley pero hay un montón de cosas como que le faltan programar, ¿sí? Es como decir, saco la ley pero ¿y cuántas casas transitorias hay para los chicos? ¿Cuántos lugares de tránsito? No sé (Entrevista a Analía, abogada de la Defensoría)

En referencia a las estrategias de articulación por fuera del sistema judicial, se destaca en los testimonios aquella que se lleva adelante con organismos dependientes del Poder Ejecutivo. Los servicios de la Dirección de Niñez y Adolescencia, los servicios zonales de promoción y protección de los niños/as y adolescentes trabajan de manera coordinada en los casos de violencia familiar mediante equipos interdisciplinarios que están próximos al abordaje de la problemática garantizando los derechos del niño/a. De esta manera, se busca atender aquellas dimensiones que exceden la competencia del sistema judicial. Cabe mencionar que el despliegue de estos servicios dependientes del Poder Ejecutivo muchas veces resultan deficientes y entorpecen el acceso a la justicia en la medida en que no cuentan con los recursos suficientes ni programas integrales que permitan llevar a cabo su tarea.

Por otro lado, la Mesa Local se presenta como el espacio en el cual confluyen distintos actores próximos a la problemática. Si bien el mismo se conforma específicamente en torno a la violencia de género, esta constituye el grueso de los casos que trata la Defensoría en relación a la violencia familiar, y es por esta razón que resulta inseparable de nuestro análisis.

A partir de esto aparece la policía como un actor clave, en la medida en que su proceder condiciona e impacta sobre las situaciones de violencia familiar. Se la reconoce como tal ya que su acción resulta necesaria en la ejecución de las disposiciones legales que se emiten para casos de violencia familiar. De todas maneras, es una institución sobre la cual las Defensorías y el sistema judicial en su conjunto no tienen incidencia directa en su desempeño. Frente

⁶⁰ Espacio multisectorial que funciona como un espacio donde distintos actores institucionales del Estado y la sociedad civil coordinan, voluntariamente, objetivos y líneas de acción en torno a la problemática de violencia de género.

a ella, los/as trabajadores/as tienen un diagnóstico ambivalente: por una parte, ‘necesitan’ de la policía; pero al mismo tiempo, presentan resquemores respecto de las modalidades en que ésta lleva adelante las disposiciones judiciales. En este sentido, la articulación con la agencia policial aparece como problemática, en la medida en que no hay un protocolo a seguir en la ejecución de medidas judiciales, así como tampoco esta cuenta con los recursos suficientes:

(...) Vos [policía] no le podés decir a una persona vuelva a su casa que yo no tengo móvil (...) Nosotros [APUR] no nos enteramos en ese momento claramente. Al otro día van a la Defensoría y dicen: “no, yo fui y me dijeron que no tenían móvil” (Entrevista a Carina, trabajadora del APUR, en la Defensoría Civil n°7).

Este es un ejemplo de que existe un entramado de dificultades más allá de la Defensoría, que ponen al descubierto elementos socio-culturales y organizacionales propios de una red institucional más amplia. En este sentido, son los propios actores que se encuentran inmersos en la problemática quienes reconstruyen y modifican estrategias, demandas y expectativas sobre lo que puede brindarles la Defensoría.

En particular, los/as trabajadores/as del APUR entrevistados/as entienden a la policía como una institución con la que es necesario empezar a tener contacto directo para poder normalizar algunos de sus procedimientos a través de la capacitación y formación en temas legales y protocolos de actuación, a partir del carácter urgente de los casos que llegan a este área.

Articulación “a voluntad”: interdisciplinariedad en los procesos de trabajo

La articulación “a voluntad”, o “a pulmón”, por fuera del procedimiento requerido oficialmente para el patrocinador, es una constante en la cotidianeidad del trabajo de los/as abogados/as de la Defensoría. Llamadas telefónicas a casas de justicia lejanas, servicios zonales, jueces; visitas a hospitales para pedir información, citaciones extrajudiciales de partes involucradas en el conflicto, etc., son parte de las formas reales que toman los procesos de trabajo de muchos de los/as entrevistados/as. Cuando indagamos por la justificación que dan éstos/as mismos/as respecto de esta labor alternativa e informal que desempeñan, las estrategias que podemos reconstruir son variadas.

Una de ellas tiene que ver con la reconstrucción de la situación; es decir, con recabar otras perspectivas complementarias que permitan interpretar la situación de la mejor manera para evitar malos pasos judiciales. Tener una inmediatez o proximidad con el conflicto, que tras el ritmo legal-burocrático en que se cierne muchas veces el trabajo judicial, tiende a disolverse y tergiversar las situaciones reales del problema.

(...) ¿Qué hago?, pensé. Caché las cosas y me fui al Hospital de Niños a hablar, a ver cómo era la cosa. Pero esa es una cuestión espontánea nuestra. Pero eso me costó al otro día quince personas que no pude atender porque me tuve que ir

a averiguar. O sea, si yo hubiese tenido una asistente social que hubiese ido al hospital de niños, sabiendo que era atendida acá, o de alguna manera algo que articule, que de alguna manera sean mis ojos para explicarle un poco al juez lo que pasó... Yo fui, averigüé, pregunté, estuve con las enfermeras a ver qué había pasado (Entrevista a Analía, abogada de la Defensoría).

Por eso la importancia de la proximidad también hace a la aplicación correcta de las disposiciones judiciales que pueden modificarse en el tiempo. Hay casos que merecen para los/as abogados/as una especial atención porque hay factores de riesgo o indicios de violencia, y ante ellos se recalca la importancia de un seguimiento especial ante la eventualidad de un impacto negativo sobre la situación con alguna medida judicial. Griselda, valorando el hecho de la proximidad de los servicios locales con el problema y los informes técnicos que elabora, comenta sobre ellos:

(...) tienen más inmediatez con el conflicto. Porque si hay un servicio local en Altos de San Lorenzo va a estar más cerca esa gente, esos profesionales que trabajan ahí, de ese barrio, de ese lugar, que el juez que está en 48, 11 y 12 tomándose un café... Esa proximidad, genera que la solución...el conocimiento del problema, del tema sea más directo y...por ahí, más prontas las soluciones (Entrevista a Griselda, abogada de la Defensoría).

La articulación informal con distintas organizaciones y actores es realizada también por una aspiración o ideal de resolución integral de los problemas. En palabras de Analía, se debería poder acompañar de una “acción social” a la medida judicial. Podemos decir entonces que existen dos temporalidades para la coordinación interdisciplinaria. Por un lado, el tiempo en que se extiende el proceso judicial, donde el equipo técnico⁶¹ aparece bajo la lógica procedimental, cumple su parte formalizada del informe técnico y vuelve a aparecer en alguna circunstancia en que se reactive a pedido del Juez o el/la abogado/a que está siguiendo el expediente. Luego, la temporalidad continua en que se desenvuelve día a día la problemática de la violencia o la situación de vulneración social. Sobre esta temporalidad más experiencial de las contingencias y desenvolvimiento de una problemática de violencia estructural, Analía proyecta que pueda desplegarse el seguimiento interdisciplinario. El diagnóstico de los actores es que en el trabajo integral de esta segunda temporalidad, que se despliega más allá de una medida judicial, existe un vacío para esa instancia del seguimiento. Un ejemplo de ello es el de la Mesa Local mencionada anteriormente, que no se constituye como una política pública en sí misma sino que depende de la voluntad de quienes construyen ese espacio por estar comprometidos/as con la problemática.

⁶¹ El equipo técnico, dependiente de los juzgados, diagnostica una situación psico-social vincular, propia de la familia, elabora un informe que se adjunta a la causa y de la cual pueden disponer tanto los auxiliares letrados como el juez a la hora del dictamen.

(...) mirá, las mesas son importantes, se trata de dialogar diferentes falacias que tienen los diferentes órganos, lo que tienen es que son más de tipo informal, digamos, son cuestiones más de tipo voluntarias, a pulmón, no están reglamentadas, entonces esto hace que a veces se dificulte más la llegada a una determinada medida, pero igualmente creo que son importantes para avanzar en una mejor articulación (Entrevista a Carina, trabajadora del APUR, en la Defensoría Civil n°7)

“Como la salita de primeros auxilios”: el acceso a la justicia en los procesos de trabajo judicial

En las referencias de los/as abogados/as de la Defensoría sobre su propia labor aparecen permanentemente metáforas que los emparentan con las tareas asistenciales que desempeñan “médicos de familia”, “médicos clínicos” y “psicólogas”, en tanto personajes que están asociados a la atención y tratamiento de la problemática social más urgente y extendida de los sectores populares.

La dimensión de la atención de la salud opera como metáfora que expresa el carácter urgente, cotidiano y estructural de las problemáticas que abordan los/as trabajadores/as de la Defensoría. Estos/as deben tratar muchas veces con situaciones de violencia y vulnerabilidad social que exceden el trabajo de asesoramiento judicial, de la misma manera que el valor social del médico clínico y de familia está construido sobre la expectativa de un trabajo asistencial de contención afectiva, acompañamiento personal, y cercanía territorial.

(...) Bueno, el abogado de familia es como el médico clínico. Se siente muy contenida la gente. No sé si es porque nosotros como Defensoría trabajamos así, no sé si es porque es muy especial familia entonces uno está acostumbrado a trabajar con lo vertiginoso (...) vos tenés que resolverle la urgencia, tenés que contenerla a la persona, tenés que explicarle y aparte de las personas no vienen tranquilas acá... vienen con una situación en crisis que no se previno. Porque hay una sociedad que no previene cosas, obviamente. Y entonces, tienen un montón de cosas. Vos tenés que empezar a limpiar. Más allá de escucharla (Entrevista a Analía, abogada de la Defensoría).

Si los/as abogados de familia realizan una labor parecida a la de los/as médicos/as de familia, el cuadro se completa con las imágenes que comparan a la institución de las Defensorías Civiles con “la salita de primeros auxilios” o el “centro de atención primaria” de la salud, poniendo en juego un conjunto de significaciones respecto al acceso a derechos, y en este caso, al acceso a la justicia. Estas representaciones nos acercan a la pregunta por la accesibilidad a estos derechos: en un caso, la salud, en el otro, la justicia, donde la particularidad de ésta última consiste en que es al mismo tiempo “medio” para la resolución de otros problemas sociales

como fin en sí mismo, en tanto derecho a la defensa y la demanda.

El primer aspecto más evidente del acceso a la justicia tiene que ver con la dimensión de la llegada y el contacto con los órganos de administración judicial, que en el caso de la Defensoría Civil se da en un movimiento que parte de las periferias urbanas hacia el centro donde se emplazan los órganos de administración de la justicia. En términos concretos, para poder dar cuenta del acceso a la justicia debe producirse este primer contacto directo entre las personas que buscan asesoramiento y las instancias de administración judicial a través de la Secretaría General.

Allí, a la gente que es recibida se le pregunta acerca de su situación socio-económica para evaluar, de acuerdo a los criterios de la defensa pública, si puede o no acceder al patrocinio de un/a abogado/a estatal que será posteriormente seleccionado/a de manera aleatoria. A partir de allí, iniciará el asesoramiento judicial y posiblemente el conjunto de acciones de litigio a partir una serie de procedimientos que implicarán otras instancias burocráticas de entrevista y mediación, que requerirán el seguimiento presencial por parte de los/as patrocinados/as en las distintas instalaciones (la Defensoría, los juzgados, etc.).

No obstante, la llegada y el contacto con la agencia judicial son apenas una condición necesaria pero no suficiente para la materialización del acceso a la justicia por parte de los/as patrocinados/as. La categoría del acceso a la justicia pone el acento en el proceso subjetivo y objetivo por parte de las personas patrocinadas a partir de la posibilidad de comprender y accionar sobre el proceso de trabajo cotidiano que se resuelven en torno a sus demandas o conflictos.

Según el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA), este concepto implica más que asistencia y patrocinio jurídico:

(...) Requiere, además, el conocimiento de los derechos de ciudadanas y ciudadanos y de los medios para ejercerlos; la posibilidad de acceder al sistema de administración de justicia, y que éste llegue a pronunciamientos justos en un tiempo razonable; la posibilidad de sostener el proceso judicial completo; y sobre todo, la conciencia de que el acceso a la justicia es un derecho y es deber del Estado garantizarlo (ELA, 2009: 12)

Esta perspectiva nos impide circunscribirnos al momento de “llegada” a la Defensoría, es decir, a las condiciones que están dadas para el ingreso al sistema de justicia, y nos conduce a preguntarnos por el conjunto de pasos que hacen al tratamiento de cada problemática que arriba a la Defensoría. Esto nos ha llevado a indagar en dimensiones que van más allá de la función “formal” de la Defensoría -el patrocinio jurídico gratuito- y que también hacen a la cuestión del acceso, al tiempo que implican a un conjunto de actores dentro y fuera del sistema judicial, comprometidos con la problemática.

Buscamos identificar entonces, el diagnóstico y los sentidos que construyen los/as trabajadores/as de la Defensoría en torno a la noción sobre el acceso a la justicia a partir de sus propias prácticas y del funcionamiento de la organización judicial, para luego recuperar las estra-

tegias que elaboran tanto individual como colectivamente con la intención de mejorar el proceso de atención judicial de sus patrocinados/as.

El acceso a la justicia como trabajo social

El problema del acceso a la justicia se hace presente en los balances y diagnósticos de los actores de la institución, cuando éstos/as asumen realizar un conjunto de tareas que exceden los conocimientos disciplinares y las pautas formales de los procedimientos jurídicos. Esto sucede en la búsqueda de resolver un conjunto de obstáculos sociales e institucionales que se les interponen a los/as patrocinados/as para la apropiación de los procesos judiciales que se despliegan en torno a sus demandas.

De esta manera, algunos/as abogados/as expresan llevar a cabo un trabajo de “contención” y acompañamiento de los/as patrocinados/as que van desde tomarse el tiempo necesario para explicar y resolver todas sus inquietudes en relación a los trámites judiciales, escuchar y dar consejos acerca de cuestiones afectivas y familiares que se vinculan a las problemáticas judiciales que llevan a la Defensoría, hasta prestarles dinero para que puedan volver a sus casas en transporte público cuando su situación socio-económica es particularmente complicada. Carina, por su parte, manifiesta hacer un esfuerzo diario para acordarse de los nombres y las circunstancias personales de quienes recurren a la Defensoría y despojarlos/as así del anonimato burocrático que convierte a las personas en “un número de expediente más”.

Este conjunto de prácticas son referidas por parte de los/as actores/as de la institución como un trabajo “social” y “a voluntad” frente a los que no cuentan con “herramientas” y formación suficiente e integral ni recursos institucionales, pero que a la vez entienden como condiciones necesarias y hasta urgentes para garantizar el acceso a la justicia por parte de las personas patrocinadas. Con respecto a esto, Analía reflexionaba:

(...) Es decir, tener una formación. Yo creo que también tiene que ver con el sistema educativo, desde el comienzo, en donde deberíamos tener una formación mucho más humanitaria, mucho más humanitaria, como los médicos. Es una función social. Muy pocos, muy pocos tienen una visión social de esto (Entrevista a Analía, abogada de la Defensoría).

Vemos de esta forma que la complejidad del concepto de ‘acceso a la justicia’ contenida en estos testimonios radica en poder reconstruir no sólo el conjunto de acciones y procedimientos de los/as agentes judiciales, sino la trama de relaciones e interacciones a lo largo del tiempo por las cuales los/as patrocinados/as acceden y se hacen protagonistas de los mecanismos de instrumentación judicial de sus propios problemas y conflictos. La pregunta por el ‘acceso’ se interesa entonces por las representaciones que tienen los/as sujetos/as que se acercan a las instancias judiciales de mediación respecto de sus propios problemas y conflictos, así como por

las distintas acciones y prácticas que desenvuelven en torno al seguimiento del proceso de trabajo judicial para poder comprenderlo, orientarlo, discutirlo y hacerlo efectivo.

Recuperamos la conceptualización que hacen Birgin y Gherardi (2011) donde podemos reconocer que la gratuidad del patrocinio jurídico es un mecanismo estatal que se desvaloriza cuando no es acompañado por una concepción integral del acceso al servicio de justicia; en otras palabras, resulta una condición necesaria pero no suficiente. Es decir, hay situaciones sociales que agravan las dificultades para poder disponer de las herramientas legales que permiten proteger y ejercer derechos y por ello ponen en evidencia las limitaciones de la justicia formal, que proclama el goce igualitario de derechos.

El acceso a la justicia representa al mismo tiempo un derecho en sí mismo, y por otra parte un medio o requisito previo para el ejercicio y la garantía efectiva de otros derechos en los cuales las personas implicadas se involucran como sujetos que enuncian sus demandas y problemáticas. De esta forma, su garantía efectiva no puede reducirse a la existencia del derecho ni del organismo estatal especializado, sino que debe pensarse como un factor transversal al servicio de justicia a partir del conjunto de procedimientos que allí se ponen en juego y la forma en que los/as patrocinados/as participan del proceso de trabajo y las acciones sociales desplegadas.

Para ello tienen que estar dadas una serie de condiciones no sólo objetivas, en términos de disponer de los medios y recursos para llegar a las instancias judiciales. También debemos considerar las condiciones subjetivas y socio-culturales, relacionadas al acceso a la información necesaria para involucrarse con el proceso, a la comprensión de esa información, y a la posibilidad por parte de la persona involucrada de sentirse contenida y acompañada sin exponerse a nuevas situaciones de revictimización y vulnerabilidad, fundamentalmente cuando se trata de situaciones de violencia de género y familiar.

En este sentido, cabe reforzar la idea de que el acceso a la justicia incluye una diversidad de aspectos que exceden las acciones de asesoramiento y resolución meramente judiciales, y se corresponden con el conjunto de instancias previas y posteriores que hace a una temporalidad social del proceso judicial.

Con respecto a la cuestión del “conocimiento” por parte de la población en relación a ciertas temáticas como la violencia de género, incluida dentro de la violencia familiar, es valorado como algo progresivo propio del correr de los años y en relación a ello, de los mayores niveles de conscientización, pero también, de mejores niveles de referencia en torno a la respuesta que el Poder Judicial brinda:

(...) Ya, llega unos años [que] hay cada vez más amplio el conocimiento de la comunidad. Y eso hace que la gente vaya a [reclamar]...vaya si tiene ese problema. Si vos sabés que no te van a dar bolilla no vas a ir. Pero ahora que sabés que lo podés hacer... lo hacés. (Entrevista a Carlos, abogado de la Defensoría Civil n°7)

En relación a esta dimensión, en una de las notas de campo, Carina nos señalaba que “(...) el boca a boca está siempre”, esto es, la gente que acudía para solicitar asesoramiento jurídico muchas veces disponía de poca información respecto del funcionamiento del sistema judicial o estaba guiada por comentarios de conocidos/as o por prejuicios sobre la lentitud o rapidez de los procedimientos según cada institución particular. Tal es así que se plantea la importancia del rol del/la profesional en su divulgación:

Que sepan que tienen que hacer cuando les pasa algo. (...) Bueno vos tenés un abogado por la denuncia que hiciste, es importante a la gente explicarle, porque no lo tienen porqué saber, y sino a veces te dicen: “no, pero el policía me dijo” (...) Acá el único que ordena es el juez, listo. El juez está primero y nosotros estamos abajo, no es “el policía me dijo”. Porque la gente pone todo en el mismo lugar (Entrevista a Carina, trabajadora del APUR, en la Defensoría Civil n°7)

En las referencias que construyen los/as abogados/as en torno a las demandas y expectativas con las que se acerca la población general a la Defensoría encontramos una diferenciación entre la circulación indiscriminada de información sobre los procedimientos judiciales, y el conocimiento más apropiado respecto de la función del patrocinio jurídico, las posibilidades y el uso de las herramientas judiciales. En este sentido, los/as trabajadores identifican un “sentido común” de la población en general donde se espera que la Defensoría sea capaz de resolver todo tipo de problemáticas familiares y económicas por medio de la instrumentación de procedimientos jurídicos tales como “denuncias”, medidas de cerco perimetral, “juicios”, etc.

De esta manera, los/as trabajadores/as judiciales ponen en juego la importancia no sólo de brindar información a la población sobre la función específica de la Defensoría, sino también de que pueda existir un trabajo de educación ciudadana y comunicación social para que la comunidad pueda comprender la naturaleza de las herramientas con las que cuenta y los derechos que debe garantizar. Esto es evaluado como una condición que redundaría en un mejor funcionamiento del sistema en general, de la misma manera que mejora la calidad del proceso judicial.

Siguiendo esta dirección, el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género considera la posibilidad de mejorar el acceso a la justicia a partir de dos grandes estrategias: la primera de ellas vinculada a la “generación de conocimiento”, esto es, a la producción de información acerca de las demandas de quienes utilizan el sistema judicial, y de los niveles de efectividad de las acciones del mismo, considerando al diagnóstico como una fase inicial muy importante para el momento posterior de diseño de nuevos procedimientos y mecanismos. La segunda, orientada a efectuar intervenciones en la infraestructura y las prácticas propias del sistema judicial.

Finalmente, en los sentidos que construyen los/as abogados/as sobre sus prácticas en torno al trabajo de patrocinio civil, se hace presente la disyuntiva entre encarar procesos de judicialización de los problemas o tender a priorizar instancias de mediación entre las partes del conflic-

to. En el testimonio de Analía, a través de la comparación del funcionamiento de las Defensorías con las “casas de justicia”⁶², se destaca como un factor positivo la descentralización del patrocinio jurídico. Se pone en cuestionamiento la judicialización innecesaria que implica que las problemáticas de las zonas periféricas estén centralizadas en el casco urbano. De esta manera, se observa cómo la territorialización de la justicia es una dimensión central en lo que la constituye como derecho, materializándose en el hecho concreto del costo que supone, para personas de bajos recursos, el traslado hacia el centro de la ciudad para dirigirse a la Defensoría.

(...) Es como las salitas de primeros auxilios. (...) ¿Por qué vas a centralizar el conflicto, centralizar, o cómo llevar todo al hospital de niños si no hay urgencias? Y además, o sea, empezar a reeducar a la gente en el sentido de que la accesibilidad no significa, digamos, exponer todo. (...) [Hay cuestiones] que se resuelven muy fácil, que es un poco de contención, que es más una cuestión hasta cultural. Hasta no sé si tiene que ser un abogado el que los atiende a las personas, ¿se entiende? Exceden lo jurídico (Entrevista a Analía, abogada de la Defensoría).

Tanto Analía como Griselda, abogadas civiles de la Defensoría, manifestaron darse estrategias para evitar la judicialización de los problemas en la primera instancia de entrevista con sus patrocinados/as, en referencia a lo que para ellas representaba muchas veces un abuso de “las herramientas jurídicas” y “los juicios” que en algunas situaciones de conflictiva familiar podían llegar a entorpecer el diálogo y la solución más que darle un cauce definitivo. De esta manera, algunas situaciones como demandas por juicio de alimentos familiares, trámites por divorcio y tenencia de los/as hijos/as en las que no se presentan signos de violencia familiar o de género, son primeramente evaluadas a partir de la citación por separado de los distintos miembros familiares involucrados para luego proyectar la posibilidad de un encuentro de mediación entre las partes.

Entendemos que el acceso a la justicia en sí mismo no implica la judicialización de todos los conflictos, o mejor dicho, la trasciende, en la medida en que los mismos pueden resolverse en instancias previas a la llegada a los juzgados, o por medio de procedimientos básicos como brindar información. No obstante, este trabajo de mediación judicial corre nuevamente “a voluntad” de las abogadas en tanto no existen criterios sistematizados de acción ni mecanismos institucionalizados de articulación institucional para poder hacer un seguimiento y evaluación de los casos. Al mismo tiempo, se presenta en su discurso la gran carga de trabajo que tienen debido en parte a la falta de personal necesario y también por la suma de casos que le son conferidos a su área de trabajo, lo que atenta contra la calidad de la atención.

⁶² Las casas de justicia son el nombre con el que la abogada llama a los consultorios jurídicos que se han instalado en distintos barrios de La Plata en el marco de un proyecto de extensión de la Universidad Nacional de La Plata y de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

“Lo urgente sale en el momento”: especialización y temporalidades del acceso a la justicia

En las entrevistas de los/las abogados/as de la Defensoría se ven reflejados apuntes críticos en relación a ciertos aspectos de su funcionamiento que obstaculizan la accesibilidad a la justicia. Un primer aspecto se desarrolla en torno a la especialización de las tareas del patrocinio jurídico en materia civil a partir de los cambios normativos y organizacionales mencionados en apartados anteriores, que llevaron en el año 2012 a la creación de las instancias de patrocinio y defensa judicial abocadas específicamente a casos urgentes de violencia de género y violencia familiar. Hacia el interior de las Defensorías civiles, estos cambios se materializaron en la creación del APUR.

Por una parte, esta reorganización funcional es evaluada positivamente por la mayoría de los/as actores de la Defensoría al entender que agiliza tiempos procesales frente a situaciones de vulnerabilidad social que no pueden hacerse esperar. Cuando se trata de situaciones de vulnerabilidad social, los tiempos son cruciales porque pueden devenir en un agravamiento del escenario de violencia y conflictividad, afectando en definitiva a la protección y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas cuando se pone en juego el ámbito doméstico de crianza y convivencia y la organización económica de una familia.

Los casos de violencia familiar requieren un tratamiento urgente y esto es a lo que nos remite Carina destacando la acción del Poder Judicial en este sentido: “(...) la rapidez en la resolución de los conflictos: ‘no se da turno a la gente, se maneja como la guardia del hospital’”. El acento de la abogada estuvo puesto, sin duda, en la idea de que la propiedad del APUR era su idoneidad: “lo urgente sale en el momento”, no había días y horarios fijos de atención para cada caso - esto es, turnos-, se caracterizaba por no ser estricta con los papeles sino más bien por intentar garantizar la “amplitud” en la atención. Cabe destacar que esta flexibilidad de condiciones de accesibilidad para el caso del APUR responde más a una estrategia moldeada por la práctica que a un mecanismo formalizado.

No obstante, los casos “no urgentes” que son atendidos en la Defensoría Civil siguen estando supeditados a otra temporalidad de etapas y procedimientos judiciales que está condicionada por la articulación con los distintos niveles del poder judicial, como es el caso de los juzgados. Esta situación atenta contra el ejercicio efectivo de los derechos económicos y sociales de los/as patrocinados/as, así como en el acceso a la justicia en los inconvenientes para poder sostener el proceso judicial.

Perdemos, seguimos perdiendo el tiempo discutiendo con ese juez caprichoso que no quiso dar la suma de alimentos provisorio. Va a la Cámara para que tres jueces, tomando café en la Cámara, resuelvan, capaz dentro de un mes, si eso va a ser así. Entonces, la otra alternativa, en vez de apelar a esa resolución, es iniciar un juicio de alimentos por otro lado. Entonces es ¡duplicar el trabajo! es

hacer esperar a la gente (...) es como que se aleja de la realidad (Testimonio de Griselda, abogada que trabaja en la Defensoría Civil).

La organización judicial, en tanto encargada de satisfacer una necesidad social de un sector de la población, en algunas instancias no logra articular su función con el sujeto al que apunta. En este sentido, los tiempos, los recursos y los procedimientos de la misma son los que definen la posibilidad de continuar en el proceso judicial, condicionando el derecho a la justicia de las personas que se acercan a la Defensoría.

Por otra parte, para la mayoría de los/as abogados/as que no trabajan en el APUR, la especialización conduce rápidamente a una fragmentación tanto en las acciones judiciales y como en la interpretación “compartimentarizada” de los problemas sociales que están contenidos en las demandas de los/as patrocinados/as. Al respecto de esto último, Griselda se posiciona de la siguiente manera:

(...) yo no estoy muy a favor de la especialización, tanto, en tantas cuestiones, porque como el problema es uno, es como ir al médico clínico, e ir a especialistas del ojo, del riñón, del pulmón. Si no lo ves como un todo al cuerpo humano, no podés resolver...viste. Todo tiene, no es todo tan...viste, compartimentado. La violencia familiar, no es la violencia familiar solo. Es un montón de otras cuestiones. Es que excluiste al marido de la casa y mañana esa mujer que sacaron al marido no tiene para comer, no tiene a quien le lleve los chicos a la escuela, no tiene esto, no tiene aquello. Metés un parche a la situación pero complicás toda otra situación (Testimonio de Griselda, abogada que trabaja en la Defensoría Civil)

Vinculado a esto último, Griselda reflexiona sobre las dificultades que acarrea la especialización en construir una mirada integral e interdisciplinaria sobre los casos a resolver, fundamentalmente ante la inexistencia de mecanismos institucionales e instancias de formación profesional que puedan ese inconveniente. Reconstruye, por caso, el ejemplo de las reuniones que se tienen entre defensores/as, donde se abordan solamente cuestiones técnico-jurídicas relacionadas a los casos que se atienden pero que no contemplan el intercambio y debate sobre problemática social con la que se encuentran día a día. El hecho de que se discutan únicamente los temas más estructurales genera un vacío en lo que respecta al saber práctico que necesitan quienes atienden allí.

¿Cómo hacer para poder optimizar entonces el trabajo y el tratamiento de la violencia familiar en el proceso de trabajo del conjunto de las organizaciones y las instancias judiciales, sin separarlo del contexto social en que nos vemos enmarcados? Y por otra parte, ¿cómo resolver esos desfases y esas desconexiones entre los tiempos de las distintas actuaciones, mientras la problemática toma protagonismo, las denuncias aumentan y las personas aparecen más activas, pero donde la información y los recursos no se adecuan a esta situación?

Al respecto de esta cuestión, el diagnóstico o balance generalizado en que concordaban los/as distintos/as trabajadores/as, era el de la ineficacia o insuficiencia de las herramientas jurí-

dicas para la resolución de las problemáticas que llegan a la Defensoría. Por detrás de ellas se da el cortocircuito entre las distintas respuestas institucionales de los actores involucrados. Ya sea a partir de la complicación de acciones contradictorias entre el objetivo de una resolución jurídica y la forma de efectivizarla por parte de otra institución, como lo es el caso de la policía; o por una ausencia o vacío de trabajo interdisciplinar que haga a un seguimiento más integral y de largo plazo en torno a situaciones de peligrosidad para la integridad física y el bienestar psicológico de las personas patrocinadas.

En este sentido ¿qué efectividad tiene una medida de exclusión sobre aquella persona que cuenta con un “perfil violento”? ¿Es la ley suficiente para frenar un posible caso de violencia? Si bien las medidas protectorias para personas en situación de vulnerabilidad ante circunstancias de violencia familiar se consiguen con rapidez, que la misma se cumpla y se mantenga en el tiempo ya no depende de la Defensoría.

(...) es porque hay más acceso a la justicia. Porque antes...cuando recién salía la ley, y estaban los tribunales... la ley de violencia, y estaban los tribunales... no eran juzgados, sino que eran tribunales de familia, no salía nunca una cautelar. Por más que pidieras... te tardaba... vos denunciabas violencia y tardaban un montón en fijarte una audiencia para los testigos (Entrevista a Analía, abogada de la Defensoría).

Reflexiones finales

Nos interesa reconstruir dos aspectos fundamentales de la Defensoría: la dinámica y la integralidad de sus procesos de trabajo, y las condiciones de accesibilidad a la justicia de la población patrocinada. En principio, partimos de la idea de que los términos del acceso a la justicia se encontraban estrictamente relacionados con el hecho del patrocinio gratuito de la defensa jurídica y con cierta predisposición territorial para que sea posible el contacto y la llegada a ella por parte de los/as patrocinados/as. Con el desarrollo del trabajo, esta noción original pasó a nutrirse y complejizarse con nuevos elementos, tales como la dimensión de la “territorialidad” en un sentido más amplio de articulación comunitaria, la mediación judicial en términos de la resolución de las problemáticas sociales antes de la judicialización o, también, más allá de ella.

Por otra parte, pensar en los procesos de trabajo es dar cuenta también de las herramientas específicas, materiales y socio-técnicas de las que dispone la organización en la resolución cotidiana de los problemas con los que trabaja. En el caso de un trabajo socio-jurídico como el de la Defensoría, cabe preguntarse entonces por la efectividad de las herramientas jurídicas y la relación que éstas guardan con la efectiva articulación frente a otros actores y disciplinas en el tratamiento de las situaciones de violencia familiar.

¿Cómo se resuelve la situación de la violencia o conflictividad social, más allá de las resoluciones judiciales, y tras ellas? ¿Cómo se garantiza de hecho la seguridad social de las personas en situación de riesgo? En este punto del proceso de trabajo y reflexión entendimos el carácter

indisociable de estas preguntas-problema. En este sentido, vemos lo largo de la estructura en que está organizado este trabajo que pueden diferenciarse los ejes de la articulación de los procesos de trabajo y del acceso a la justicia. Cabe aquí entonces reflexionar acerca de la manera en que una condiciona y hace al desenvolvimiento de la otra. Esto es: no pueden diagnosticarse de manera cabal las condiciones de accesibilidad a la justicia en la Defensoría y al ejercicio efectivo de los derechos que ésta protege y promueve, si no es evaluando las formas que adquiere en su cotidianeidad los procesos de articulación interdisciplinario del trabajo y las formas de organización interinstitucional.

La articulación es la clave para evaluar la forma en que se garantiza un seguimiento integral y multifocal de las problemáticas sociales a las que se atiende. Hemos visto en este sentido que la creación de un área especializada en cuestiones "urgentes" relacionadas a casos de peligrosidad y alta vulnerabilidad social (como lo fue el APUR), significó un paso considerable en la agilización del abordaje de los mismos. No obstante, con respecto a la evaluación del proceso de trabajo sobre el cual se sostiene el funcionamiento de esta área y de la Defensoría en su conjunto, la respuesta sobre la problemática siguió quedando circunscripta a las acciones jurídicas acotadas, propias del trabajo de la Defensoría. Y por otra parte, el abordaje multidimensional e interdisciplinario quedaba circunscrito temporalmente a las evaluaciones de los informes técnicos, sin posibilidad de desarrollo institucional de un proceso de trabajo territorializado que integre y acompañe a las personas en la cotidianeidad y la inminencia de sus problemas.

Para finalizar, el análisis de esta problemática nos permite esbozar algunas respuestas de tipo propositivo en torno al abordaje de los procesos de trabajo apuntados al tratamiento de la problemática de la violencia familiar. Este trabajo nos ha permitido asegurar que la accesibilidad a la justicia debería implicar, en parte, a distintas políticas de prevención social de esta clase de problemas. Refiriéndonos a prevención social en términos de la resolución de conflictos y vulnerabilidades de una manera más integral, a través de la articulación comunitaria y la "territorialización" de la justicia.

También debemos retomar nuestro análisis acerca de la articulación de actores y disciplinas - que lleva a consolidar los avances en términos de marcos normativos- para comprender que el abordaje de las problemáticas de violencia familiar no puede limitarse a la instrumentación de herramientas legales. Por un lado, ellas no solo deben sino que necesitan complementarse con otros mecanismos provistos por el Estado, y por el otro, porque en determinadas circunstancias existen otras estrategias que permiten resolver integralmente las problemáticas, tales como un acompañamiento psicológico, trabajo territorial o, en definitiva, política social. Estos elementos sin duda son los que deben materializar la "proximidad" de la defensa pública a las necesidades del patrocinado/a, que además son quienes deben aparecer como transversales a los procesos de trabajo de estas organizaciones del sistema judicial.

En este sentido, pensamos en la posibilidad de un proceso de descentralización de la defensa pública que jerarquice la mencionada dimensión territorial, que constituye lo que nosotras entendemos como una dimensión fundamental para las condiciones en que las personas acceden a la justicia. El mismo supondría el asentamiento de agencias de patrocinio jurídico gratuito

en los barrios de la ciudad fuera del casco urbano, con el fin de lograr una mayor proximidad con las problemáticas, difundir información respecto de sus funciones y de los derechos de la población, y priorizar la mediación frente a la judicialización de los conflictos; recuperando la concepción técnico-política de que acceder a la justicia no implica necesariamente el pasaje a una instancia judicial en sentido estricto.

Referencias

- Birgin, H. y Gherardi, N. (coords.) (2011). *Acceso a la justicia. Aportes empíricos y conceptuales*. México: Fontamara. Recuperado de: <http://www.corteidh.or.cr/tablas/28920.pdf>
- Carballeda, A. (2001): La interdisciplina como diálogo. Una visión desde el campo de la Salud. *Margen. Revista de Trabajo Social* (23).
- Equipo latinoamericano de justicia y género (2009). *Violencia familiar. Aportes para la discusión de Políticas Públicas y Acceso a la Justicia*. Argentina: Iglesias comunicación.
- Lapalma, A. (2001). El escenario de la intervención comunitaria, *Revista de Psicología de Universidad de Chile*, 10 (2) pp. 61-70.
- Cunill-Grau, N.; Fernández, M. y Thezá Manríquez M. (2013). La cuestión de la colaboración intersectorial y de la integralidad de las políticas sociales. Lecciones derivadas del caso del sistema de protección a la infancia en Chile. *Polis Revista Latinoamericana*, 36, pp. 1-22
Recuperado de: <http://www.polis.revues.org/9503>
- Payo, M. (2012). *Legislación y políticas sociales de prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres: El caso de la política social en la Provincia de Buenos Aires*. Monografía final para optar por el título de Especialista en Planificación y Gestión de Políticas Sociales Facultad de Ciencias Sociales UBA.
- Robirosa, M; Cardarelli, G; Lapalma, A; (1992) *Turbulencia y planificación social. Lineamientos metodológicos de gestión de proyectos sociales desde el Estado*. España, Madrid: Siglo Veintiuno Editores.
- Schlemenson, A. (1990). Capítulo 6. La organización como objeto: siete dimensiones para su análisis. En: *La perspectiva ética en el análisis organizacional*. Buenos Aires: Paidós.
- Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.