



RELEVAMIENTO DE NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS BARRIO “LA FAVORITA”



PODER JUDICIAL MENDOZA
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS
Y ACCESO A LA JUSTICIA

Informe final¹

INTRODUCCIÓN

A continuación presentamos los resultados de la primera experiencia de relevamiento de necesidades jurídicas insatisfechas de poblaciones en situación de vulnerabilidad² de la Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia de la Suprema Corte de la provincia de Mendoza.³

En tiempos de pandemia, con obstáculos y recursos limitados, decidimos iniciar este trabajo con la intención de que sea el puntapié inicial de una tarea pendiente que aporte elementos concretos para avanzar con políticas institucionales de un poder judicial que responda a las necesidades de la gente. Es nuestra intención producir información que sirva para pensar las políticas institucionales desde un enfoque de derechos y que funcionen como puente para construir lazos con sectores de la ciudadanía que fueron poco escuchados a lo largo de la historia.

ACCESO A JUSTICIA

Entendemos el acceso a justicia desde una concepción amplia, que supone igualdad de oportunidades para el ejercicio de derechos para todas las personas.

Desde una mirada crítica, se entiende que la obligación positiva del Estado -y consecuentemente del Poder Judicial en concreto- supone, además de responder a la conflictividad social brindando mecanismos jurisdiccionales y afines, aportar las herramientas adecuadas para mejorar los niveles de conocimiento en materia de titularidad de derechos y, con ello, de visibilización y comprensión de los problemas que dificultan o impiden su satisfacción o garantía. Es decir, es también un deber estatal hacer visible aquello que las perso-

1 La elaboración del presente informe así como el diseño del proyecto de relevamiento y la coordinación de su ejecución estuvieron a cargo de la Lic. Noelia Gutiérrez, integrante de la Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Mendoza.

2 Siguiendo el criterio establecido en la Acordada 29.210, designamos con esta expresión a aquellos grupos de personas o sectores de la población que, por razones inherentes a su identidad, condición, capacidad, edad o alteración de sus funciones psíquicas y por acción u omisión de los organismos del Estado, se ven privados del pleno goce y ejercicio de sus derechos fundamentales y de la atención y satisfacción de las necesidades específicas.

3 El trabajo se realizó con la colaboración de Silvia Zúñega, integrante de la Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia, y con Paula Ortega y Javier Ontivero, estudiantes de la carrera de Sociología de la Universidad Nacional de Cuyo, quienes durante el año 2020 realizaron prácticas profesionales en la Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia. Motivadxs por la temática, colaboraron con el trabajo realizado en el 2021, participando tanto en el diseño de la propuesta, como en la construcción de instrumento de recolección de datos, el trabajo de campo, la carga y sistematización de los datos, el análisis de los mismos y la escritura del informe.

nas no consideran prima facie problemas-necesidades jurídicas porque no conocen, no acceden o han naturalizado la vulneración de un derecho.

Se trata, además, de un deber estatal que se desprende de una lectura conjunta de las normas constitucionales y convencionales vigentes en nuestro país.

Así, el acceso a justicia se erige como un derecho que funciona como condición de posibilidad para el goce de otros derechos. Por eso mismo, el sentido amplio del concepto supone la posibilidad de acceder a servicios institucionales y procedimientos jurídicos que sirvan para solucionar tanto problemas que se resuelven dentro del marco del sistema judicial como aquellos que se resuelven por fuera del mismo. En este marco se incluyen los problemas de la vida cotidiana en su faz colectiva, tales como problemas familiares, de consumidores, relacionados con el acceso a la salud, a la vivienda, al trabajo, a la tierra, al ambiente y el buen uso de sus recursos, por mencionar los más significativos. La concepción moderna del acceso a justicia comprende no solamente el paso de la ciudadanía por los tribunales sino, fundamentalmente, el acceso a la información y los mecanismos públicos para la resolución de los diversos conflictos que atraviesan las personas de manera individual o colectiva. Es por ello que hacemos foco en el empoderamiento legal y jurídicos de las personas.

...La definición amplia (o “sustantiva”) del acceso a la justicia reconoce la importancia de la ley escrita, así como del igualitarismo, pero suma al análisis la relación entre los aspectos económicos, sociales y legales vinculados a la administración de justicia y su impacto en el ejercicio efectivo de los derechos de las personas. El acceso a la justicia así entendido viene acompañado necesariamente del reconocimiento implícito por parte del Estado de la existencia de impedimentos, obstáculos, barreras, condicionantes, distorsiones y/o discrecionalidades que ubican a determinadas personas o a sectores sociales enteros, de manera desigual en lo que se refiere a la tutela efectiva de sus derechos.⁴

En esta línea, advirtiendo su condición de derecho ventana, es que proponemos observar grupos en especial situación de vulnerabilidad y las condiciones reales que los atraviesan en materia de acceso a justicia, por cuanto entendemos que la sola pertenencia a los mismos trae aparejada la obstaculización de la posibilidad efectiva de acceder a justicia en los términos expresados.

⁴ Estevez, Diego y o/s, “Acceso a la Justicia. Desafíos y reflexiones desde la experiencia argentina.”, Cuadernos del pensamiento crítico latinoamericano. Nro. 57. CLACSO: 2018. Disponible en: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20180605043841/CuadernoPLC_N57_SegEpoca.pdf

LA FAVORITA

La Favorita se encuentra situada al Oeste de la Ciudad de Mendoza. Es un conglomerado de asentamientos y barrios (aproximadamente 44), cuyos orígenes se remontan a la década de los ´70, y que alberga aproximadamente unas 35 mil personas⁵, lo que representa un tercio de la población total de la Ciudad de Mendoza⁶. Se encuentra ubicado en lo que se denomina piedemonte, en la periferia de la ciudad, aproximadamente a unos 6 km del centro.

Las personas que viven allí se encuentran atravesadas por condiciones de pobreza estructural, y, de esta manera, por una multiplicidad de problemáticas sociales tales como precariedad habitacional, informalidad laboral, desempleo, inseguridad alimentaria, falta de acceso a la educación y a la salud, falta de información para acceder a servicios básicos, entre otras.

En la actualidad, La Favorita cuenta con un conjunto de actores institucionales, organizaciones sociales y políticas, asociaciones civiles y centros religiosos que constituyen el mapa de actores sociales que intervienen en las realidades de la población. Dentro del barrio, las instituciones garantes de derechos y servicios que pudieron ser relevadas son: una comisaría, una sede de registro civil, una sede de atención municipal, dos centros de salud, un cajero automático del Banco Nación y un gimnasio municipal; y en cuanto a la oferta educativa, y de acuerdo a la información brindada por la DGE, el barrio cuenta con dos escuelas con nivel inicial, primario y secundario, un CEBA, un CENS y un CCT. También hay presencia de SEOS, jardines maternos, una escuela de gestión privada y un CENS de gestión social. Se observa, en consecuencia, que es escasa la presencia de instituciones específicas para la diversidad de problemáticas y conflictos propios del barrio; lo que conlleva a que las organizaciones sociales o políticas, referentes comunitarios y centros religiosos cumplan un rol fundamental a la hora de acompañar vulneraciones de derechos y necesidades.

5 Definir la población que habita los barrios de La Favorita no es una tarea sencilla, toda vez que no hay datos oficiales precisos sino proyecciones de unidades censales del censo 2001. La cifra propuesta es tomada de una nota realizada a la entonces secretaria de Gobierno de la Ciudad de Mendoza, Natacha Eisenchlas: <https://www.losandes.com.ar/ciudad-cuatro-villas-se-suman-a-la-periferia-de-la-favorita/>. No obstante las organizaciones y referentes del barrio manifiestan que el total personas que viven en la zona se acerca a 50.000.

6 La población de la ciudad de Mendoza es de 119.654 habitantes, proyección publicada en la web del Municipio: <https://datos.ciudaddemendoza.gob.ar/data-se/6c3e0220-37af-4cf3-a1b2-d855655c40ba/resource/a73c4bf1-7732-4c93-bf6b-caa06b12f027/download/proyeccion-habitantes-ciudad-de-mendoza-2020.pdf>

METODOLOGÍA

El relevamiento de necesidades jurídicas insatisfechas (en adelante “NJI”)⁷ realizado durante el año 2021 se originó a partir de inquietudes que surgieron en diferentes dispositivos de trabajo de la Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia.

El día 11 de febrero de 2021 la Subdirección de Ejecución Penal de la mencionada Dirección, en el marco de su actividad regular de monitoreo de condiciones de detención en comisarías, visitó la Comisaría N° 59, ubicada en el ingreso de los barrios de La Favorita. El Comisario y la Inspectora del lugar, al ser consultados respecto de las necesidades y temáticas que afrontan en su tarea diaria, consideraron que las principales problemáticas eran de carácter intrafamiliar, barrial y de géneros, y que las personas que requieren asesoramiento legal o quieren denunciar un hecho deben dirigirse a la Oficina Fiscal ubicada en el Barrio Cano o bien a otras dependencias judiciales, generando esto problemas de acceso a justicia.

Por otro lado, la Dirección realiza adelante operativos territoriales de acceso a justicia⁸, con el objetivo de escuchar, informar, asesorar, acompañar y brindar acceso a información judicial y respecto a resolución alternativa de conflictos, promoción de derechos, etc., a las personas residentes en los barrios populares; reforzando canales de comunicación entre instituciones, ciudadanxs y Poder Judicial. En los últimos dos años, nos acercamos con estos operativos a La Favorita en diferentes oportunidades. También en ocasión de aquellos operativos territoriales se advirtió la presencia problemas estructurales de acceso a justicia.

Diseño y desarrollo del proyecto

De las dos instancias mencionadas surgió este proyecto, que tuvo por objetivo conocer y relevar las problemáticas que tiene la población del barrio La Favorita en relación al acceso a justicia.

7 Son tres los conceptos fundamentales para el análisis de dichos conflictos: problema jurídico, necesidad jurídica y necesidad jurídica insatisfecha. El primero es entendido como “una situación o circunstancia que condiciona o afecta derechos o generan responsabilidad en las leyes o regulaciones del derecho positivo, independientemente de que requieran necesariamente la intervención de un abogado” (Subsecretaría de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016, p.15). Cuando el problema jurídico no encuentra solución o no puede ser resuelto de manera satisfactoria mediante el propio conocimiento jurídico, este se convierte en una necesidad jurídica. Por último, las necesidades jurídicas insatisfechas “existen cuando hay una brecha entre la experimentación de un problema jurídico y la resolución satisfactoria del mismo. Incluyen necesidades jurídicas que no se resuelven porque las personas no son conscientes de sus derechos o porque están limitados para hacerlos valer” (p.15).⁷

8 Tales intervenciones territoriales se realizan de manera coordinada con otras agencias estatales también dedicadas a facilitar el acceso a justicia de poblaciones en especial situación de vulnerabilidad. Particularmente, se trabaja con las Agencias Territoriales de Acceso a la Justicia -ATAJO del Ministerio Público Fiscal de la Nación y los Centro de Acceso a la Justicia - CAJ del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

Para ello, diseñamos una encuesta en base a otras experiencias de relevamiento de NJI del país y de las necesidades que podíamos observar en el barrio.

La estrategia para la aplicación del mencionado instrumento, considerando la magnitud del trabajo y los recursos limitados con los que contábamos, fue articular con diferentes organizaciones e instituciones del barrio quienes, voluntariamente y en distintos encuentros, recibieron la capacitación necesaria para comprender la encuesta y aplicarla en sus comunidades de referencia.

El operativo se desarrolló entre los meses de abril y octubre de 2021. El contexto de pandemia presentó varios obstáculos que fueron sorteándose en virtud de las posibilidades, desde la cantidad de personas que podían salir a encuestar atravesadas por aislamientos preventivos y regulaciones de ASPO hasta una nueva cotidianidad que impactó cualitativamente en instituciones y organizaciones y sus formas de trabajo. A pesar de estas adversidades, decidimos realizar el relevamiento adaptándonos a lo posible, considerando que era un momento difícil pero también, en el que medir necesidades resultaba urgente y necesario.

El muestreo en este sentido fue no probabilístico, esto quiere decir que la muestra no responde a criterios de aleatoriedad y probabilidad. No obstante, el trabajo de campo durante estos meses y el contacto con organizaciones, con diversos referentxs, con profesorxs de los establecimientos educativos y con personas que son parte de distintas iglesias, no sólo han dado sentidos a los datos relevados que se presentan a continuación sino que también nos dan la pauta de que los mismos resultan concluyentes en relación a las observaciones y experiencias que nos transmitieron.

La muestra quedó constituida por 332 encuestas respondidas por habitantes de 28 barrios: 14 de noviembre, 27 de abril, 31 de mayo, Alto Mendoza, Andino, Favorita Centro, Cerro de la Gloria, Cipoletti, Difunta Correa, El Edén, El Progreso, El Triángulo, Escorihuela, Favorita Nueva, Kilimanyaro, La Colina, La Favorita, Libertadores, Los 15, Los Barrancos, Mirador del Cerro, Nuevo Amanecer, Nueva Esperanza, Nueva Generación, Puesto El Puma, René Favalaro, San Agustín y San Francisco.

Finalmente, luego de la sistematización de los datos, concretamos un último encuentro con personas del lugar para efectuar una devolución del trabajo y promover un análisis conjunto. Esta instancia resultó sumamente enriquecedora para la interpretación de esos datos y -una vez más- para contrastar los resultados con la realidad que viven las personas que habitan La Favorita.

Sistematización de datos

La encuesta con la que se trabajó se dividió en diferentes bloques de preguntas, que respondían a distintos objetivos. Para el análisis de los datos analizamos cada bloque y establecimos relaciones entre los resultados de los mismos.

1. Identificación sociodemográfica

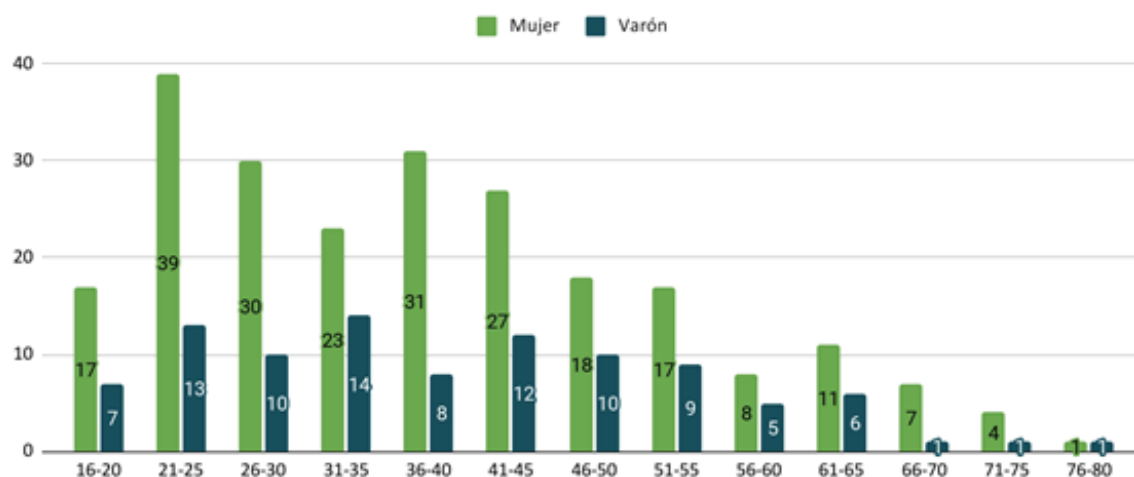
El objetivo de este bloque fue relevar algunas características demográficas de la muestra que pusieran en contexto los resultados obtenidos y habilitaran relaciones significativas entre las distintas variables del cuestionario.

El 70% de las encuestas fue respondida por mujeres, el otro 30% por varones. No hubo registro de personas con otras identidades de género. El rango de edades de la muestra es de 16 a 77 años, concentrando las personas menores de 50 años el 78% de la muestra. El gráfico a continuación muestra la relación entre género y edad de las personas encuestadas.

Género según rango de edad

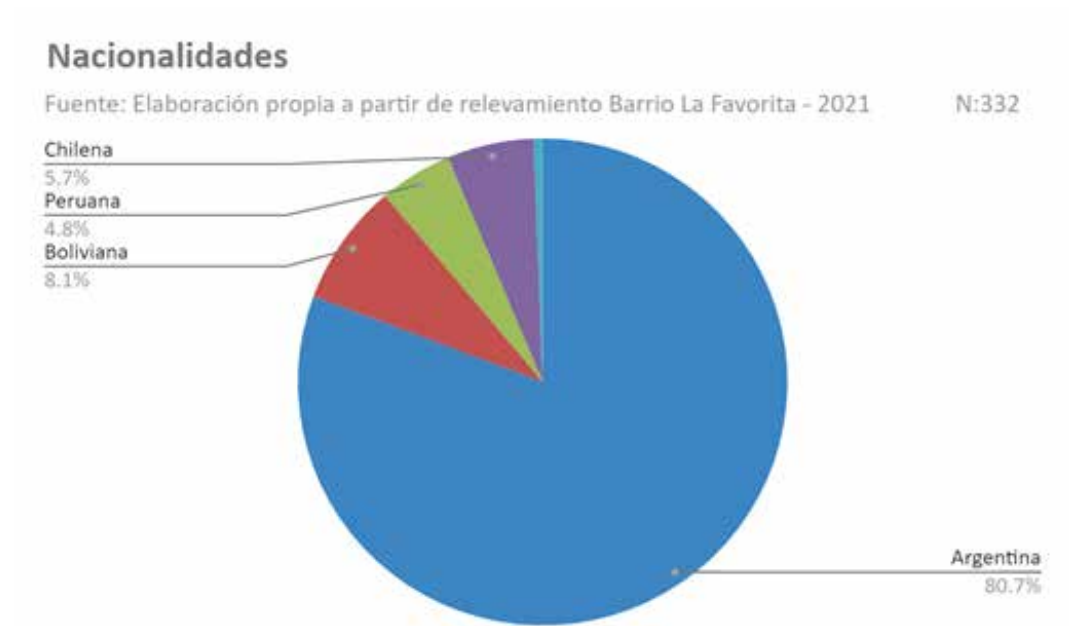
Fuente: Elaboración propia a partir de relevamiento Barrio La Favorita - 2021

N:332

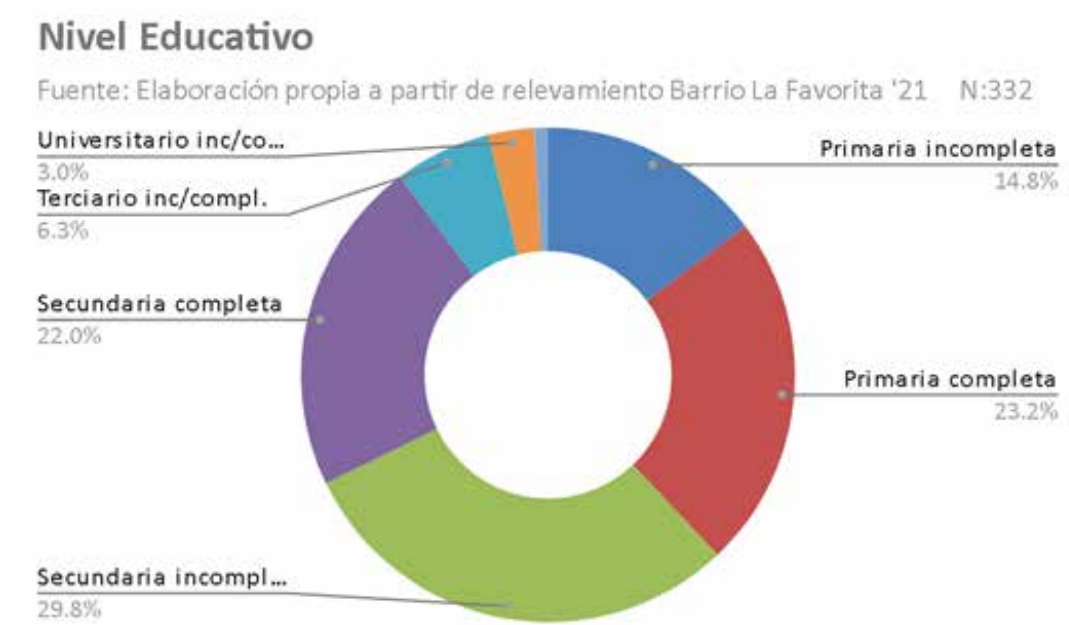


El 81% de las personas que contestaron la encuesta tienen nacionalidad argentina, mientras que el 20% corresponde a personas con otras nacionalidades. Este porcentaje puede resultar relevante para caracterizar a la población del barrio, considerando que la media a nivel nacional es mucho más baja (4.5% de personas provenientes de otros países en relación al total de la población nacional). El dato puede ser leído a la luz de la noción de redes de migrantes utilizada en los estudios sobre migraciones. Este concepto explica que muchas veces los vínculos que se establecen entre población extranjera en el país de origen y el país de destino provoca que se vayan estableciendo en lugares comunes. Resta indagar entonces si La Favorita puede ser considerada una zona que recibe gran afluencia

de población migrante y profundizar en relación a las complejas condiciones de acceso a justicia que caracteriza a este grupo en situación de vulnerabilidad.⁹



Aproximadamente el 70% de las personas que contestaron la encuesta alcanzan bajos niveles educativos; es decir, primaria incompleta, primaria completa o secundaria incompleta.



Con relación al trabajo, se registra una alta tasa de desocupación en las personas encues-

⁹ La parte del gráfico en color celeste de la cual no se lee la etiqueta representa a un 0.6% de personas que contestaron ser de otras nacionalidades.

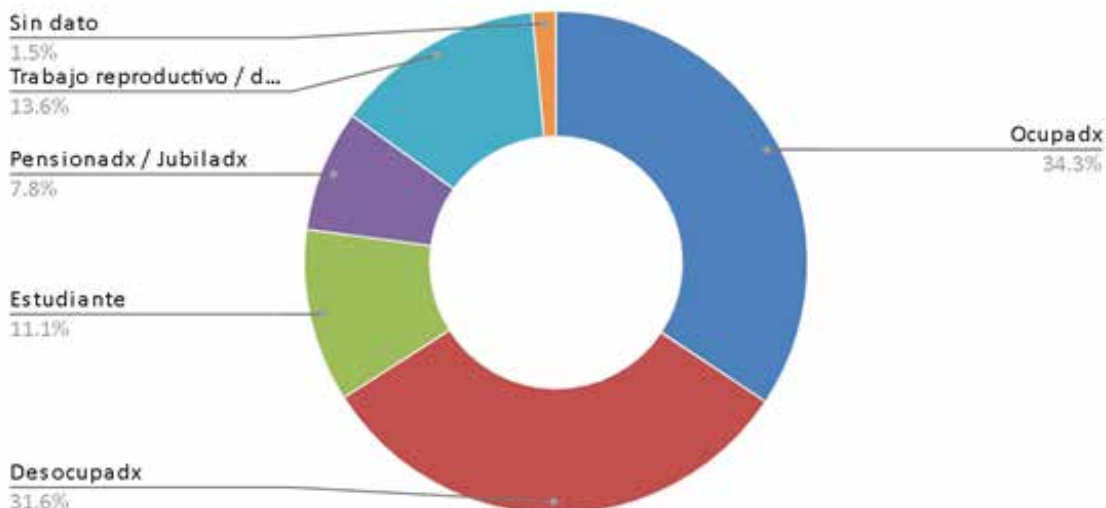
tadas (31,6%), mientras que del total de personas que manifestaron estar ocupadas (114), el 76% son empleadxs no registradxs.

El gráfico a continuación da cuenta del tipo de actividad de la totalidad de la muestra:

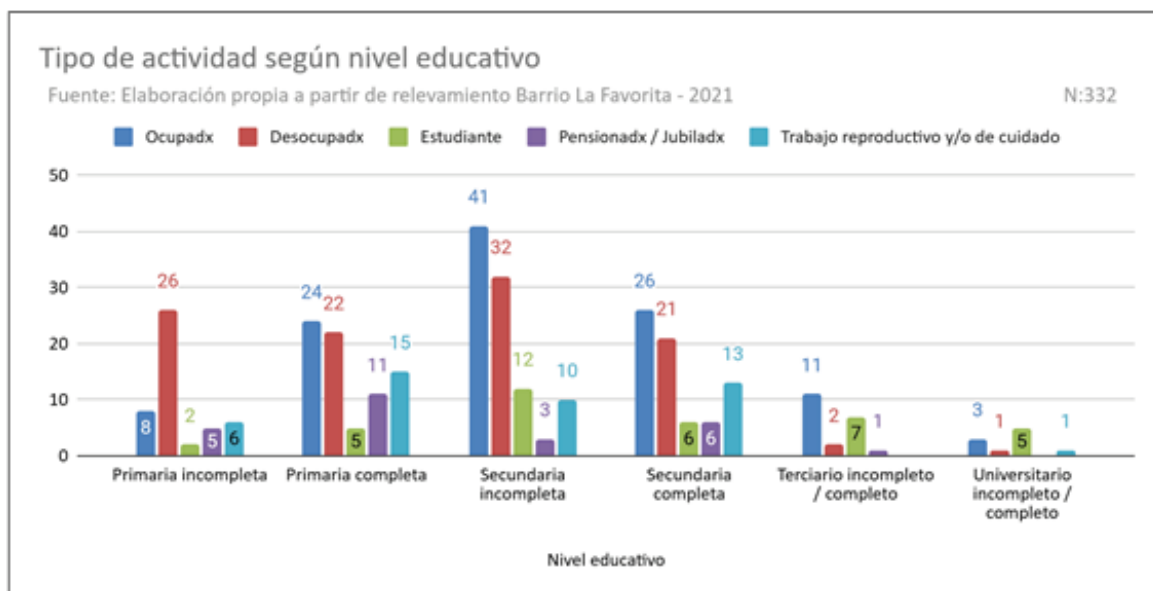
Tipo de actividad

Fuente: Elaboración propia a partir de relevamiento Barrio La Favorita - 2021

N:332



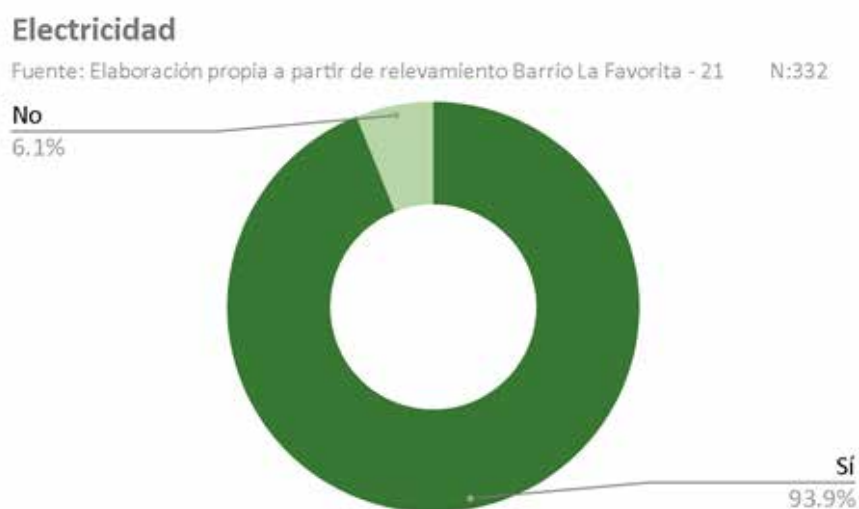
A continuación se puede visualizar la relación entre nivel educativo y ocupación de las personas que respondieron las encuestas.



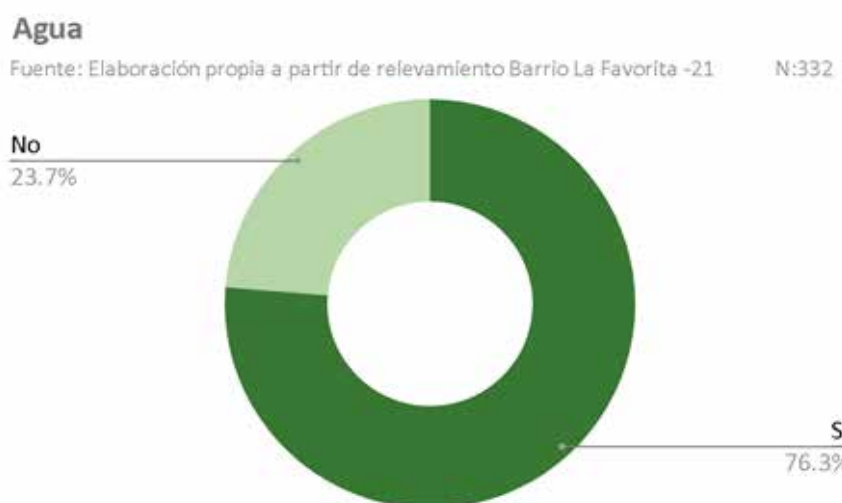
Las características de la muestra dan clara cuenta de una población en situación de vulnerabilidad y en condiciones de pobreza estructural, tal como mencionamos anteriormente.

Servicio con los que se cuenta en la vivienda:

Red eléctrica: en cuanto a las características de las viviendas de las personas encuestadas, el 94% contestó tener servicio de red eléctrica. Sin embargo, en el trabajo de campo se pudo constatar que muchas de las conexiones eran precarias, aunque las personas hayan contestado que contaban con el servicio. Asimismo en la instancia de análisis de los datos en la comunidad, las personas manifestaban que las conexiones irregulares eran la regla en el barrio.



Red de agua: el 24% de las personas encuestadas manifestó no estar conectadas a la red de agua. Este indicador representa una problemática histórica en la zona, ya que el servicio de agua potable, para quienes lo tienen, es inestable e irregular. En algunos barrios la provisión de agua es a través de camiones que van dos o tres veces por semana.

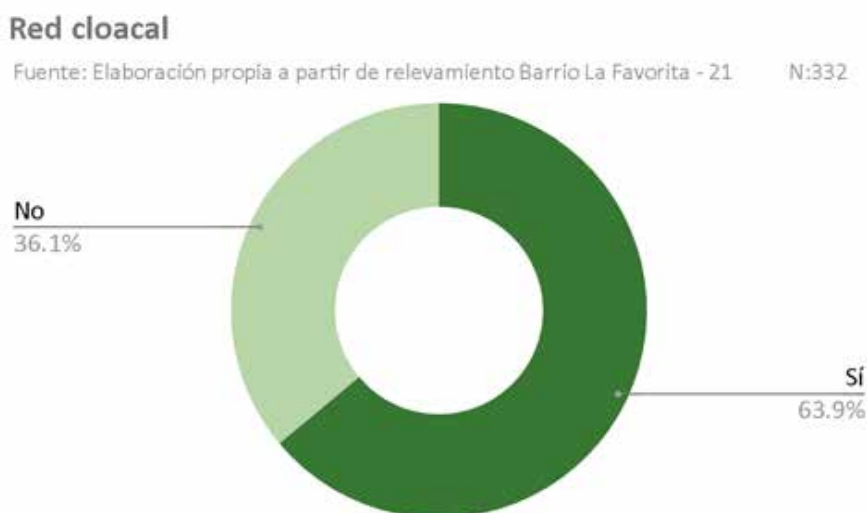


Red de gas natural: el 75% de la muestra dijo no estar conectado a la red de gas natural. En este sentido las personas encuestadas manifestaron que si bien la red de gas natural

llega al barrio, la conexión en las casas particulares es muy costosa y pocas personas pueden afrontarla. Quienes no cuentan con conexión a gas natural utilizan garrafa, algunas personas acceden al programa de garrafa social, pagando aproximadamente \$200. Quienes no están inscriptxs en dicho programa, las adquieren en los negocios del barrio (el costo puede ser entre \$750 y \$1000).



Sistema cloacal: el 36% de las personas no tiene conexión a la red cloacal.



Conexión a internet: el 59% no tiene servicio de internet en su domicilio. Este dato cobra mayor relevancia en este contexto, ya que las dificultades en el acceso a este servicio repercutieron negativamente en el acceso a la educación durante los primeros tiempos de la pandemia; además de que se registró una tendencia a utilizar sistemas digitales para la gestión de múltiples servicios esenciales que también se ve obstaculizada.

Internet

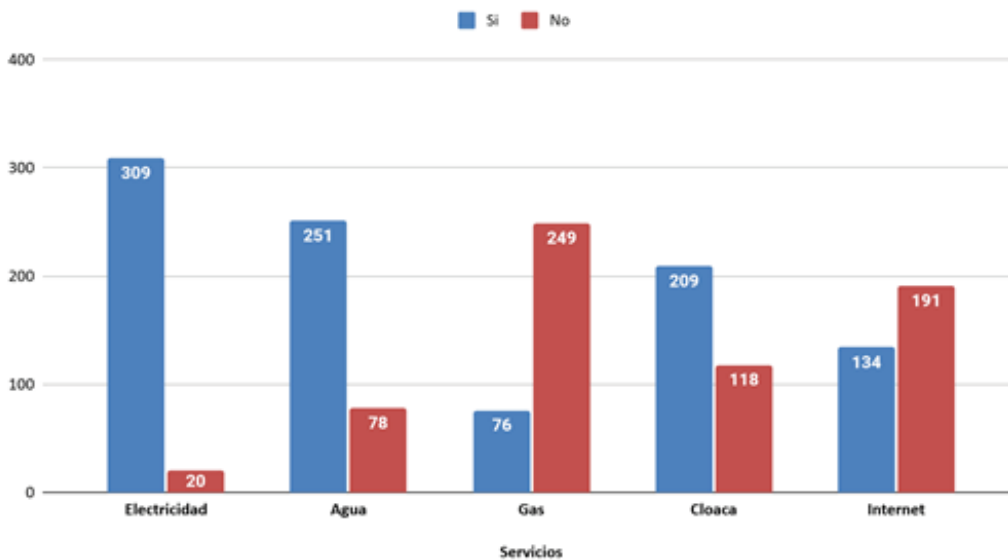
Fuente: Elaboración propia a partir de relevamiento Barrio La Favorita - 21

N:332



El gráfico que se agrega a continuación muestra estas variables de manera comparada, permitiendo visualizar de manera integral las dificultades y vulneraciones de derechos con las que conviven la mayoría de las personas que contestaron la encuesta.

Servicios del hogar

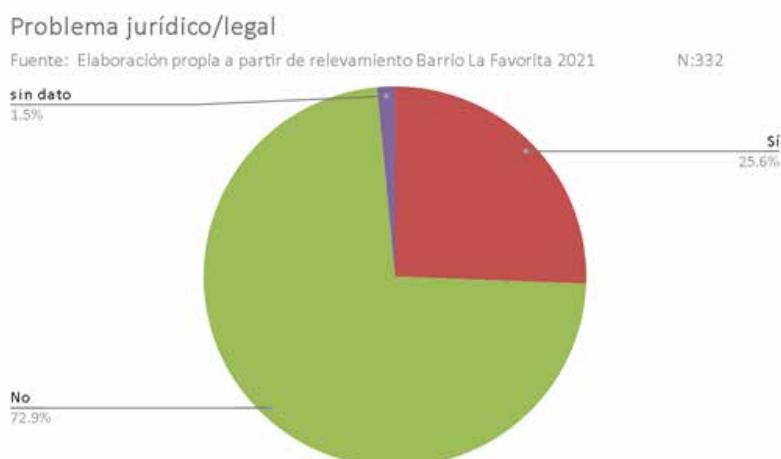


Como decíamos anteriormente, estos datos nos dan el marco de interpretación del análisis que seguidamente exponemos y a su vez, le otorgan sentido. Veremos a lo largo del informe algunos cruces necesarios con estas variables.

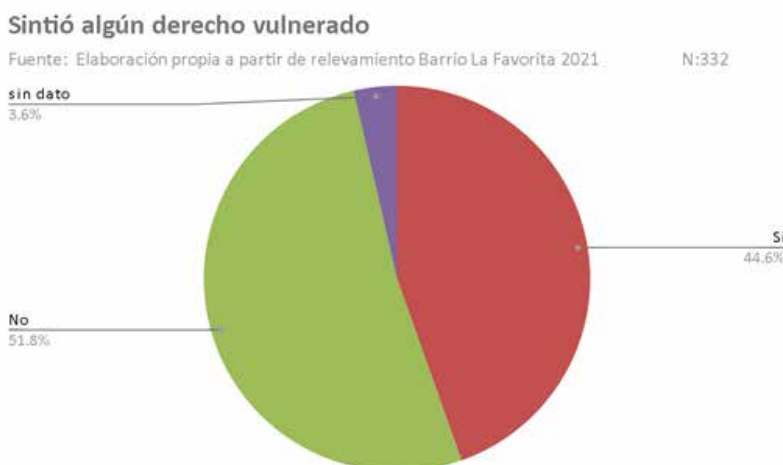
2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El objetivo de este bloque fue identificar la existencia de problemas jurídicos en las vidas de lxs encuestadxs y si perciben los mismos como una vulneración de derechos.

Para ello preguntamos en primer lugar si habían tenido algún problema legal/jurídico en los dos últimos años. El 73% de las personas encuestadas respondió que no.



La pregunta siguiente fue si habían sentido algún derecho vulnerado en los dos últimos años, a lo que un 52% de las personas encuestadas respondió también que no.

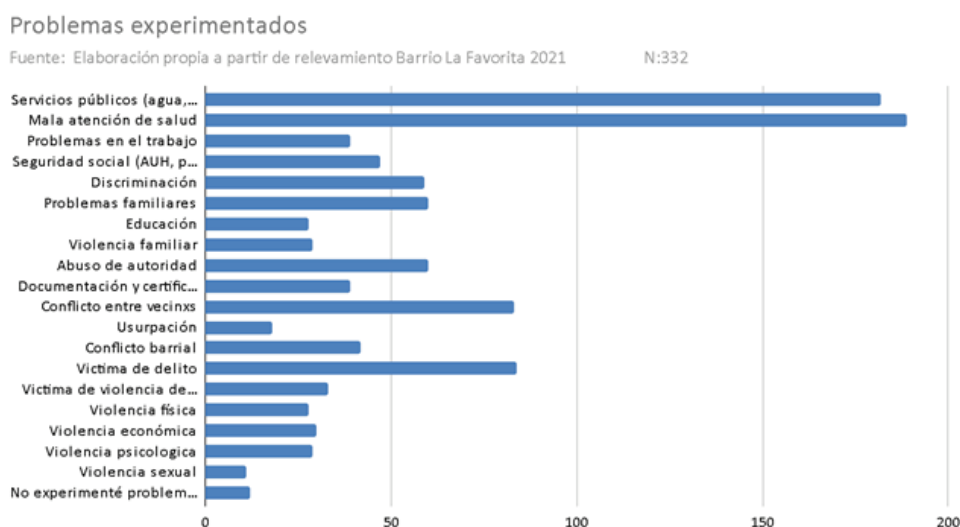


En el cuadro a continuación cruzamos ambas variables:

Problema Jurídico/Legal	Sintió Vulneración de derechos		
	Sí	No	Total
Sí	58	20	78
No	88	151	239
Total	146	171	317

Podemos observar que 88 personas manifestaron no haber tenido algún problema jurídico o legal pero sí sintieron derechos vulnerados en los dos últimos años. Asimismo, una gran cantidad de personas (151), consideró que no había tenido problemas ni sintió derechos vulnerados.

Luego de estas dos preguntas -que nos dan información sobre la percepción que tienen las personas de sus problemas-, les consultamos si habían pasado por alguna de las situaciones que les leíamos a continuación. El 86% de la muestra indicó que efectivamente había tenido alguno de esos problemas.¹⁰



El cruce de estas variables resulta interesante para dar cuenta de la relación entre la vulneración de derechos y la percepción de dicha vulneración, como mencionábamos anteriormente.

Podemos observar entonces que el 26 % de las personas dijo tener un problema legal o jurídico, mientras que el 44% dijo haber tenido alguna experiencia donde sintió algún derecho vulnerado; sin embargo el 86% del total de la muestra experimentó al menos un problema de los mencionados posteriormente.

Siguiendo la línea de los primeros resultados, los dos problemas más significativos para las personas que contestaron la encuesta y manifestaron haber tenido algún problema en los dos últimos años, fueron: la “mala atención de salud” (66%) y el “acceso a los servicios públicos” (64%). El tercer problema con mayor mención fue “haber sido víctima de un delito”.

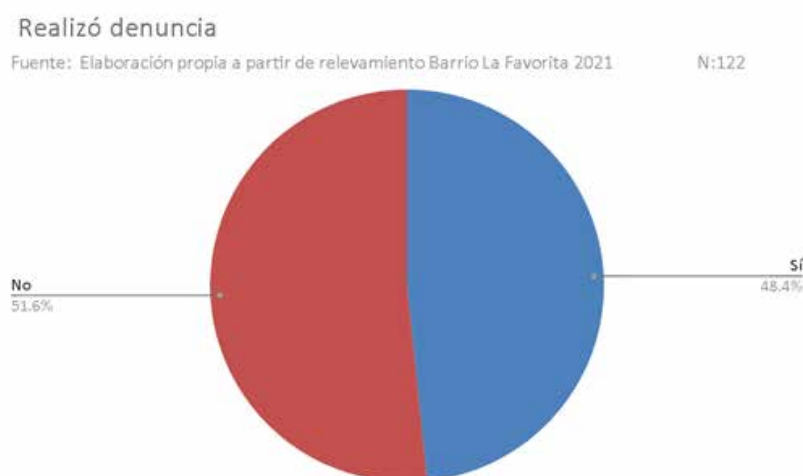
¹⁰ Las variables que se presentan en el gráfico a continuación son las siguientes: Servicios públicos (agua, luz, gas, residuos), Mala atención de salud, Problemas en el trabajo, Seguridad social (AUH, pensiones), Discriminación, Problemas familiares, Educación, Violencia familiar, Abuso de autoridad, Documentación y certificados públicos, Conflicto entre vecinxs, Usurpación, Conflicto barrial, Víctima de delito, Víctima de violencia de género, Violencia física, Violencia económica, Violencia psicológica, Violencia sexual, No experimenté problemas.

Respecto a la mala atención de salud, del relato de las personas encuestadas podemos inferir que dos centros de salud municipales parecen poco suficientes para una población que es numerosa, que tiene escasos recursos y sufre problemas de acceso al agua, al gas (sobre todo en el invierno) y a la red cloacal; y que se ubica en una zona geográfica alejada de los hospitales públicos de la provincia a los cuales pueden acceder tomando dos colectivos, como es el caso del Hospital pediátrico Humberto Notti. A esto se suma el relato de las personas que manifestaban que luego de la pandemia los servicios de los centros municipales se habían reducido y ya no contaban, por ejemplo, con el servicio de ginecología y odontología. Asimismo manifestaban que se había reducido la gestión de turnos y modificado la modalidad para solicitarlos, que ya no era más de manera presencial (para la cual debían hacer colas afuera durante la noche para conseguirlos) sino sólo por vía telefónica o whatsapp, contando con poca suerte para ser atendidos.

3. VÍCTIMAS DE DELITOS

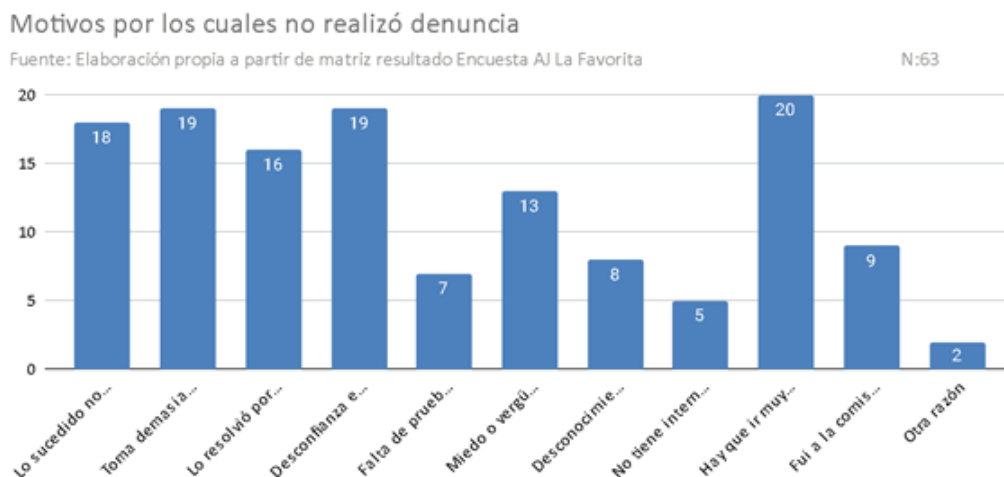
Este bloque fue contestado solamente por personas que manifestaron haber sido víctimas de un delito o que sufrieron alguno de los tipos de violencia de géneros. El objetivo fue identificar obstáculos en el acceso a la justicia¹¹ de las personas que han sido víctimas de delitos en los últimos años y relevar necesidades para promover sus derechos como tales.

Del total de la muestra, 122 personas manifestaron haber sido víctimas de al menos un delito en los dos últimos años. De ese total, el 48% realizó denuncia y el 52% no realizó denuncia.



11 Nótese que en esta oportunidad utilizamos la expresión “acceso a la justicia”, toda vez que en este apartado hacemos referencia al acceso a los servicios legales institucionales y procedimientos jurídicos formales dentro del sistema judicial. Este deber estatal se desprende de una lectura conjunta de las normas constitucionales y convencionales vigentes en nuestro país: en el ejercicio de las facultades provinciales de asegurar su propia administración de justicia (art. 5 CN) debe encontrarse el marco institucional propicio para cumplimentar el deber convencional de adoptar las medidas necesarias para hacer efectivos los derechos y libertades establecidos en la Convención Americana sobre Derechos Humanos (art. 2), entre ellos el derecho de acceso a la justicia pautado en sus artículos 8 y 25 y definido en las múltiples pautas jurisprudenciales dispuestas al respecto por la Comisión y Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Indagamos en primer lugar sobre los motivos por los cuales estas personas no realizaron la denuncia. Como se observa en el gráfico a continuación, la “lejanía con el lugar donde se realizan las denuncias” es el más mencionado. Se suma la “desconfianza a las autoridades” y la percepción de que “hacer dicho trámite toma demasiado tiempo”¹²



En la instancia de análisis de datos, lxs vecinos nos decían que muchas veces no denuncian para no tener problemas, "porque si hablás después no tenés seguridad", "queda en nada" y "después te dicen buchón".

En relación a las personas que sí realizaron denuncia, se registra que el 60% de las personas realizó la denuncia en la Oficina Fiscal del Barrio Cano, otro 15% dijo haber ido a comisaría.

A las personas que sí hicieron denuncia, les preguntamos qué respuesta habían recibido luego de hacer la denuncia. Sólo el 15% manifestó tener una respuesta definitiva, es decir, haber arribado a la conclusión del conflicto planteado.¹³

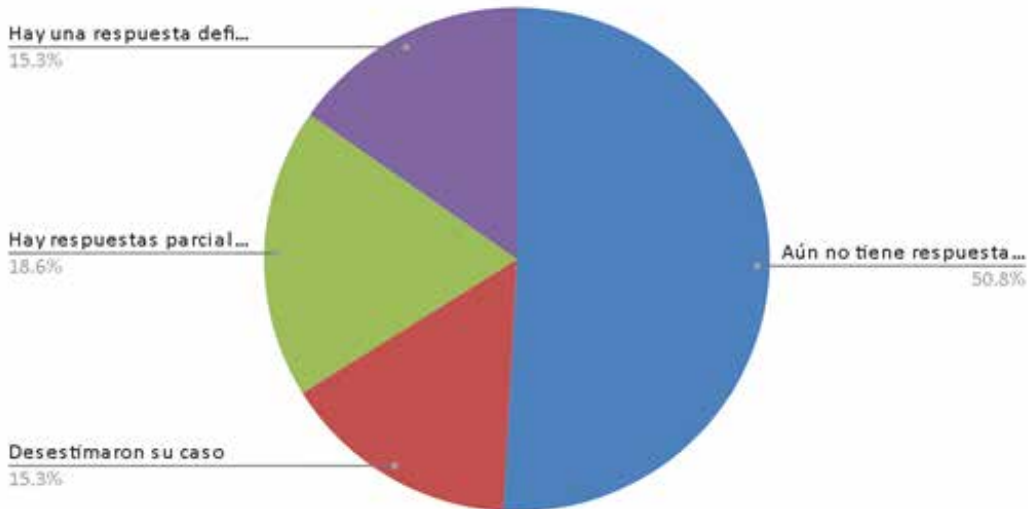
12 Las variables que se presentan en el gráfico a continuación son las siguientes: Lo sucedido no era importante/ No valía la pena, Toma demasiado tiempo / demasiados trámites, Lo resolvió por su cuenta, Desconfianza en las autoridades, Falta de pruebas, Miedo o vergüenza, Desconocimiento sobre cómo y dónde hacer la denuncia, No tiene internet para realizar virtualmente, Hay que ir muy lejos para realizar una denuncia / No hay lugares cerca para realizarla, Fui a la comisaría y no me tomaron la denuncia, Otra razón, Ns / Nc.

13 Las variables que se presentan en el gráfico a continuación son las siguientes: Hay una respuesta definitiva (resolución del conflicto/dictamen definitivo); Hay respuestas parciales (dictámenes, medidas intermedias); Aún no tiene respuesta/-no le informaron cómo sigue; y Desestimaron su caso.

Respuesta recibida

Fuente: Elaboración propia a partir de relevamiento Barrio La Favorita 2021

N:59



Un dato relevante que surge del bloque anterior de preguntas, es que **el 26% de las mujeres encuestadas dijo haber sido víctima de algún delito agravado por la violencia de género**. El porcentaje es alto aún si consideramos la dificultad que supone contestar abiertamente esta pregunta a una persona desconocida. Estimamos que muchas mujeres no se animaron a responder, aunque fuera una conversación repetida durante el trabajo de campo: las personas manifestaban que ésta es una problemática urgente, en aumento en el barrio y que muchas mujeres que están padeciendo violencia no cuentan con recursos para denunciar, ni para asesorarse al respecto; también, que las mujeres no denuncian porque luego se sienten abandonadas y el funcionamiento de los mecanismos de protección no está garantizado. La ausencia de una oficina fiscal cercana o de organismos públicos que puedan escucharlas y asesorarlas fue una demanda generalizada.

4. PERCEPCIONES SOBRE ACCESO A JUSTICIA

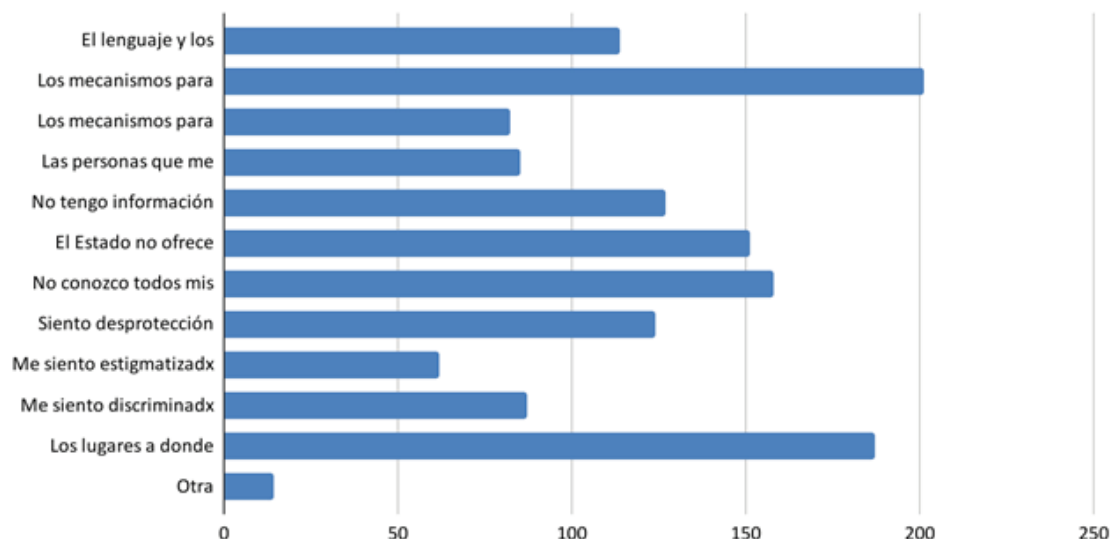
El objetivo de este bloque fue relevar percepciones en torno al conocimiento que tienen lxs encuestadxs sobre los mecanismos de acceso a justicia disponibles en la provincia, al nivel de confianza que les genera y a las dificultades que se enfrentan para acceder a los mismos desde el barrio.

La primera pregunta consistía en la identificación personal de una serie de frases propuestas cuando se intenta resolver un problema de derechos vulnerados.¹⁴

¿Se identifica con alguna de estas frases cuando intenta resolver un problema de derechos vulnerados?

Fuente: Elaboración propia en base a Relevamiento La Favorita 2021

N:332



Nuevamente surgen como problemas más mencionados: la lejanía de los lugares a los cuales se puede recurrir; el tiempo que implica activar mecanismos de resolución de conflictos y la escasa garantía de solución que ofrecen; el desconocimiento de sus derechos y la percepción de que el Estado no ofrece lugares donde puedan contar sus problemas.

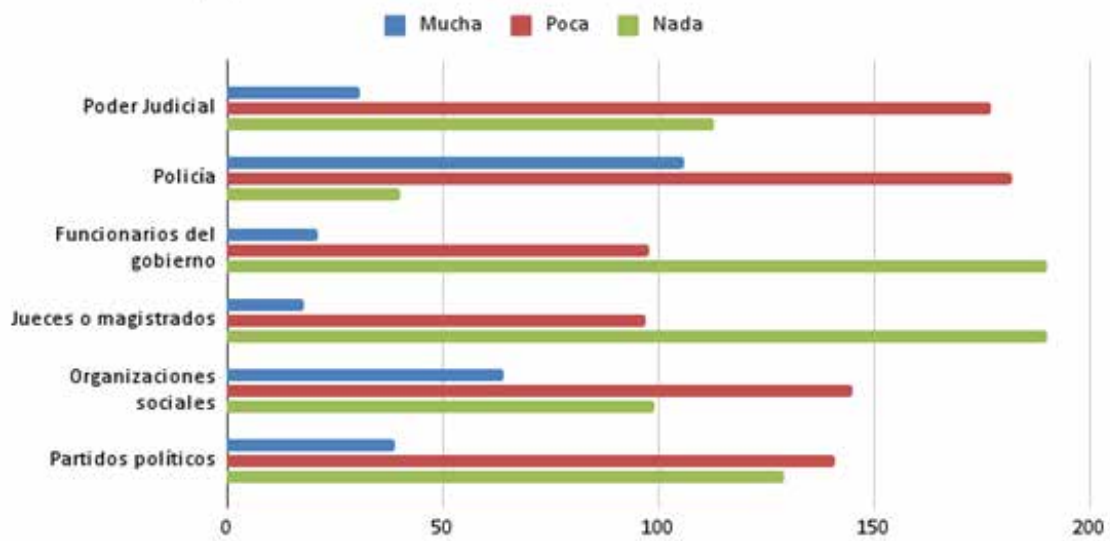
A continuación preguntamos si conocían el servicio que brindan determinados espacios institucionales u organizaciones:

14 La variables que se presentan en el siguiente gráfico son las siguientes: El lenguaje y los procedimientos para resolver un conflicto son muy complicados y difíciles de entender; Los mecanismos para resolver un conflicto llevan mucho tiempo y no garantizan una solución; Los mecanismos para resolver un conflicto tienen un costo económico que no puedo pagar; Las personas que me atienden no entienden lo que intento transmitir; No tengo información sobre las opciones o mecanismos para resolver un problema legal/jurídico; El Estado no ofrece lugares donde podamos contar nuestros problemas; No conozco todos mis derechos; Siento desprotección; Me siento estigmatizadx; Me siento discriminadx; Los lugares a donde acudir para pedir ayuda o realizar una denuncia me quedan muy lejos y no puedo acceder fácilmente; Otra.

¿Usted conoce el servicio que brindan los siguientes espacios institucionales u organizaciones?

Fuente: Elaboración propia en base a Relevamiento La Favorita 2021

N:332



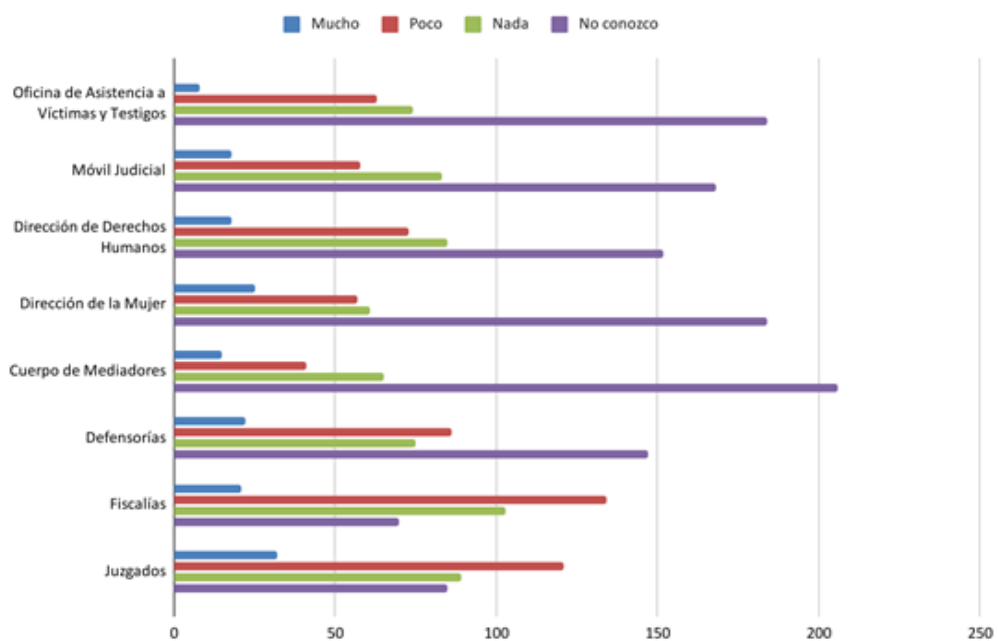
Se observa un desconocimiento generalizado de los servicios que prestan áreas o actores del Estado, con mayor mención en relación a magistradxs y funcionarixs de gobierno.

Finalmente preguntamos cuánta confianza les inspiraba, a la hora de resolver un problema, determinadas personas o instituciones:

¿Cuánta confianza le inspira, a la hora de resolver un problema, las siguientes personas o instituciones?

Fuente: Elaboración propia en base a Relevamiento La Favorita 2021

N:332



Nuevamente se registra un alto desconocimiento de los servicios que ofrece el Poder Judicial para la gestión de problemas.

CONCLUSIONES

A lo largo del informe hemos ido construyendo un análisis que nos permiten arribar a algunas conclusiones generales.

Si bien los datos que exponemos habilitan muchas más relaciones y abren nuevas preguntas, en esta oportunidad nos concentramos en torno a tres ejes que en el marco de nuestra condición institucional debemos profundizar y que surgieron del análisis con contundencia: la conciencia de la titularidad del derecho en relación al acceso a justicia, la presencia del Poder Judicial en el territorio y el acceso a derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA) en la población de La Favorita.

Conciencia del derecho / acceso a justicia

El primero de los ejes se encuentra implicado en la concepción amplia que hacemos del derecho de acceso a justicia. Entendemos que el desconocimiento de nuestros derechos constituye una vulneración en tanto supone menor acceso a la información.

La existencia de necesidades jurídicas insatisfechas en la población del barrio La Favorita resulta evidente. Vale en esta instancia volver a mencionar la definición que hacemos de esta noción, las NJI “existen cuando hay una brecha entre la experimentación de un problema jurídico y la resolución satisfactoria del mismo. Incluyen necesidades jurídicas que no se resuelven porque las personas no son conscientes de sus derechos o porque están limitados para hacerlos valer¹⁵”.

Sin soslayar que las necesidades de lxs habitantes del Barrio La Favorita son materiales y económicas, podemos decir que el acceso al conocimiento de sus derechos y, por ende, del entendimiento de su vulneración se constituye como un obstáculo ineludible para el acceso a otros derechos.

Los datos en este sentido son reveladores: el 72% de las personas que respondieron la encuesta manifestaron no haber tenido ningún problema jurídico/legal en los dos últimos años y el 52% manifestó no haber sentido derechos vulnerados en los dos últimos años; sin embargo el 66% manifestó haber tenido problemas en relación al acceso a la salud y su mala atención y el 64% tuvo problemas con el acceso a servicios públicos. En el análisis de

¹⁵ Subsecretaría de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, “Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas y niveles de Acceso a la Justicia.” 2016. Pag. 15. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/justicia/afianzar/caj/-justicia/afianzar/caj/politica-de-gobierno-abierto/diagnostico-de-necesidades-juridicas-insatisfechas-y-niveles>

los datos con la comunidad, las personas atribuían esta situación, entre otras cosas, al desconocimiento de sus derechos.

Aún si las personas tuvieran plena conciencia de los derechos de los que son titulares, el último bloque de preguntas en torno a las percepciones que las personas tienen del acceso a la justicia, las complicaciones que refieren a la hora de acudir o intentar una solución dan cuenta de la desconfianza en los sistemas y la incredulidad sobre la posibilidad de acudir al Estado para gestionar soluciones.

Entendemos que estos son problemas a los que el Poder Judicial debe atender, aún sin tratarse de conflictos judicializados ante los tribunales. Así, pensar en estrategias de promoción de derechos en los barrios, destinadas a lxs habitantes del mismo se convierte en una ineludible y urgente necesidad. Nos parece oportuno considerar la trasmisión de conocimiento no sólo en materia de titularidad de derechos, sino también en lo que respecta a funciones y atribuciones del Poder Judicial en particular, y del resto de los poderes públicos en general.

Presencia del Poder Judicial

El segundo eje gira en torno a la presencia de organismos estatales, entre ellos el Poder Judicial, como una necesidad y una demanda que resonó de manera constante.

Advertimos que uno de los problemas que impactan en la órbita institucional de nuestro Poder Judicial tiene que ver con la problemática delictiva y la dificultad en el acceso a oficinas judiciales para activar los mecanismos pertinentes. La presencia de dependencias del Poder Judicial facilita la posibilidad de denunciar estos hechos y reduce el abandono que experimentan estxs vecinxs ante la ausencia del Estado.

La problemática delictiva es un tema recurrente en las charlas, en las que se pudo observar mucha preocupación pero a su vez mucha resignación y pocas expectativas de solución. La violencia de género, a su vez, es una problemática que se cruza y tensa de manera particular con el acceso a justicia. Ha sido ampliamente estudiado cómo las dificultades para acceder de manera rápida y gratuita al asesoramiento y los mecanismos de protección judiciales de mujeres víctimas de violencia de género tienen graves consecuencias en sus vidas y las de las personas que las rodean, especialmente sus hijxs.

Como ya mencionamos, la cantidad de gente que vive en la zona -aproximadamente la tercera parte de la población de la Capital de Mendoza-, cuenta con menos recursos institucionales que el resto de lxs habitantes de esa ciudad. La desigualdad se torna evidente y refuerza la noción de que el acceso a justicia tiene relación directa con el acceso a otros derechos y con la pertenencia a determinada clase social.

Acceso a DESCA

El tercer y último eje que queremos rescatar tiene relación con el acceso a los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales. Sabemos que como derechos humanos que son, nos pertenecen por el sólo hecho de ser personas, y no pueden ser negados bajo ninguna circunstancia, independientemente de edad, género, nacionalidad, condición social, económica y cualquier otra circunstancia. Por definición, los derechos humanos son interdependientes, de modo que la vulneración de unos afecta negativamente el efectivo cumplimiento de otros.

Respecto al derecho a la salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Esta definición supone que el derecho a la salud no es un derecho autosuficiente, es decir, para garantizarlo, es necesario garantizar otros derechos: al trabajo, a la educación, al agua, entre otros. La Observación General N° 14 aprobada por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales establece que “comprender a la salud como un producto social es entender que el grado de bienestar de un ser humano y de una comunidad depende de las interacciones sociales, económicas, políticas, ambientales y biológicas” (IIDH, 2014, 12). Estamos frente a un derecho que excede, aunque incluye, una mirada que se limite sólo al proceso de salud-enfermedad individual. Así comprendido, no solamente deberían haber más centros de atención médica, ginecológica, odontológica, sino que sería adecuado que se prestara atención al aspecto preventivo, articulando y gestionando dispositivos específicos.

El servicio sanitario dispuesto para el Barrio se advierte insuficiente. Resulta imperioso fortalecerlo mientras se planifican soluciones más estructurales que respondan a la cantidad de personas que viven allí y las problemáticas de salud que lxs afectan.

En relación al acceso a servicios públicos se observa mucha dificultad para llevar a cabo los pedidos de servicios básicos (como luz, agua, cloacas, recolección de residuos, iluminación de calles, internet, etc) dentro de la Municipalidad, ya que en algunos sectores de La Favorita hay servicios de manera formal y en otras zonas las conexiones son informales. La vulneración de estos derechos, como venimos exponiendo, impacta directamente en el ejercicio de otros derechos. Al respecto cabe señalar que este tema se ha constituido como reclamo colectivo y ha provocado la organización de lxs vecinxs que se han nucleado en diferentes manifestaciones. Entendemos que esta organización y los mecanismos de participación activados han tenido impacto en la gestión pública en tanto pudieron observarse durante el trabajo de campo obras de la Municipalidad de Mendoza para la instalación de servicios públicos.

Otra cuestión destacable es la situación laboral de las personas que habitan La Favorita. Además del alto nivel de desocupación, en la franja que está ocupada hay un abrumador porcentaje de trabajo no registrado. Esto implica una mayor vulnerabilidad de lxs trabajadores, que no cuentan con obra social, aguinaldo, vacaciones pagas, ART, etc., e incide también, como venimos señalando, en el goce de otros derechos.

Respecto a la Educación, llama la atención la escasa oferta de establecimientos escolares para una población tan numerosa, aspecto que consideramos debe ser profundizado en abordajes posteriores.

El derecho a la vivienda, en tanto, se encuentra también evidentemente vulnerado. Lxs encuestadorxs pueden dar cuenta no sólo de viviendas en condiciones precarias, inclusive riesgosas para la vida y salud de las personas que las habitan, sino de la falta de registro de lxs encuestadxs de esta situación (en sintonía con uno de los ejes de estas conclusiones). Tampoco se evidencian -con excepción de las escuelas y un gimnasio municipal- otras instituciones y dispositivos que permitan el acceso de la comunidad, en sus diversas fases etáreas, al disfrute de derechos culturales (actividades recreativas, culturales, deportivas, científicas, etc.). La falta de políticas públicas en ese sentido, tampoco es percibida como una carencia.



Cerramos este informe destacando la importancia de este tipo de trabajos y la necesidad de que el Poder Judicial tome estas iniciativas. Si el Poder Judicial y las demás agencias del Estado no atienden a los numerosos obstáculos al que deben enfrentarse determinados grupos o personas en situación de vulnerabilidad para acceder a justicia, se corre el riesgo de que funcionen como meros reproductores de inequidades como las que en este informe subrayamos. Anhelamos que este documento sea insumo de políticas públicas tendientes a la promoción y garantía del acceso a derechos de todas las personas.

Agradecimientos

Agradecemos a la enorme cantidad de personas y organizaciones que hicieron posible este trabajo: uniones vecinales, organizaciones sociales y políticas, el Cens 3-447 “Roberto Fontanarrosa”, iglesias y la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNCuyo.



PODER JUDICIAL MENDOZA
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA

DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS
Y ACCESO A LA JUSTICIA