

Rawson, 6 de Octubre de 2004.-

**VISTO:**

La Ley 4920 (artículos 5; 6; 9; 10 ss. y cc), la Planificación Anual 2004 del Ministerio de la Defensa Pública -aprobada mediante Resolución Nº 30/04 DG- y las actividades de Registro y Sistematización programadas en esta última; y

**CONSIDERANDO:**

Que, en el transcurso del corriente año, se ha trabajado desde la Defensa Pública en la ejecución de las distintas Líneas de Acción planteadas en la Planificación Anual del Ministerio y en particular, en la elaboración de diversos Proyectos de Investigación Empírica vinculados con las actividades de registro y sistematización de las que se da cuenta en el visto;

Que, en este sentido, se ha podido avanzar en el diseño de cinco proyectos concretos que, a la fecha, se encuentran en un estado de avance oportuno como para ser sometidos a una primera instancia de revisión formal por parte de una especialista en materia metodológica, constituyendo esto último un requisito previo ineludible a la ejecución de cualquier proyecto de investigación empírica;

Que, a tal fin, siendo que han tomado parte del proceso anterior no sólo funcionarios y empleados de este Ministerio sino también equipos técnicos de otros organismos vinculados con la Defensa Pública, todos ellos con residencia en nuestra provincia y la mayoría en las ciudades de Trelew, Rawson y Puerto Madryn, aparece conveniente promover que esta primera instancia de supervisión se lleve a cabo en la ciudad de Trelew, facilitándose de esta forma la participación de todos aquellos que -como quedó dicho- han colaborado activamente en la etapa de elaboración y que además, es de prever, formarán parte también de los equipos que en el futuro tendrán a su cargo la ejecución de cada uno de los proyectos de investigación;

Que, en relación con la supervisión técnica, desde esta Defensoría General se ha tomado contacto con la conocida investigadora, Dra. Catalina Wainerman, en ocasión de concurrir esta última a la ciudad de Trelew durante el primer cuatrimestre del corriente año a dictar la asignatura Metodología de Investigación en el marco de la Maestría en Derecho Penal que se dicta en la Facultad de Ciencias Económicas de la misma ciudad;

Que, por tal motivo, durante estos meses y en lo que ha constituido la instancia de elaboración de cada uno de los proyectos a los que

me refiero, la Dra. Wainerman ha venido asesorando -en reuniones mantenidas fuera del horario de la maestría y también vía correo electrónico- a los integrantes de este Ministerio que tienen a su cargo la coordinación de esta tarea, razón por la cual para esta oportunidad se ha convocado nuevamente a la investigadora mencionada a fin de llevar a cabo el día viernes 8 de octubre del corriente año una jornada de trabajo de supervisión de cada uno de los proyectos de investigación que -en forma de Anexo- se adjuntan a la presente;

Que se ha planteado como metodología para la jornada la reunión de la investigadora con los distintos grupos en diversos horarios, de forma tal que permitan cumplir con las tareas habituales a la mayoría de los participantes, a excepción de aquéllos que pertenecen a la Circunscripción de Comodoro Rivadavia, respecto de la cuales resulta necesario disponer la correspondiente comisión de servicios y liquidación de viáticos -un día y medio- y gastos de traslado;

Que, conforme lo expuesto supra, corresponde disponer el abono de gastos de traslado y honorarios de la Dra. Catalina Wainerman, los que, en esta oportunidad, serán afrontados con recursos de este Ministerio en razón de no haberse definido formalmente a la fecha la propuesta oportunamente efectuada por este Ministerio en el Consejo Consultivo de la Escuela de Capacitación Judicial, en cuanto a su incorporación como consultora permanente de este organismo en la referida materia, lo que consolidaría a nuestra Escuela de Capacitación como una herramienta central para la gestión del Poder Judicial;

Que, finalmente, la presente se dicta dando fiel cumplimiento a los lineamientos de política institucional definidos en los instrumentos citados en el visto, lo que han sido, por otra parte, ratificados en un todos por el Consejo de la Defensa Pública;

**POR ELLO:**

**EL DEFENSOR GENERAL  
RESUELVE**

**1º) DISPONER** la revisión formal de los Proyectos de Investigación consignados en el Anexo, que forma parte integrante de la presente.-

**2º) DISPONER** la realización de una **JORNADA DE TRABAJO** para el día 8 del corriente mes y año en la ciudad de Trelew, Facultad de Ciencias Económicas, a partir de las 8:30 y hasta las 17:30 horas, a fin de iniciar con la Dra. Catalina Wainerman una primera instancia de revisión formal de los proyectos de investigación mencionados en el artículo anterior, con la participación en cada caso de los gestores locales.-

**3º) DISPONER** la comisión de servicios de las Dras. Iris Moreyra y María Virginia Sadino y de las agentes Patricia Pinto y Marta Soto, todas ellas

pertenecientes a la Circunscripción de Comodoro Rivadavia, a favor de las cuales se abonarán gastos de traslado y un día y medio de viáticos.-

**4º) DISPONER** el abono de los honorarios y gastos de la Dra. Catalina Wainerman, de conformidad con las horas efectivamente laboradas en interés de los Proyectos de Investigación del Anexo.-

**5º) HACER SABER LO DISPUESTO** al Superior Tribunal de Justicia por intermedio de la Secretaría Letrada, a la Dirección de Administración, a sus efectos, al Consejo de la Defensa Pública y a los Señores Defensores Jefe, en todos los dos casos con copia de la presente.-

**6º) REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE** como queda dispuesto y, cumplido, **ARCHÍVESE**.-

**RESOLUCIÓN N° 137/O4 D.G.**

**ANEXO**  
RESOLUCIÓN N° 137/04 D.G.

**Proyectos de Investigación**  
**Ministerio de la Defensa Pública**  
**Provincia del Chubut**  
**2004 - 2005**

**Antecedentes:**

Como fuera expuesto oportunamente en la Planificación Anual 2004, aprobada mediante Resolución N° 30/04 DG, la Ley 4920, Orgánica del Ministerio de la Defensa, dejando atrás cualquier vestigio de Defensa Oficial de corte burocrático, consagra a lo largo de su articulado un conjunto de sólidos dispositivos claramente direccionados a la construcción de una Defensa Pública ágil, flexible y por sobre todo abierta a un trabajo articulado con otros organismos del Estado y de la sociedad civil.

Se dijo también en el mismo resolutorio, que la construcción de este modelo de Defensa traería aparejada a su vez una nueva circunstancia para los miembros del Ministerio, tener que transitar los próximos años una etapa de marcado replanteo y revisión de las prácticas, que de ordinario y desde hace mucho tiempo se vienen repitiendo, en general, sin ser cuestionadas. Finalmente, se expuso entonces que el tránsito por aquel proceso aparecía como difícil de imaginar, si no era a partir de contar con diagnósticos claros y precisos sobre la situación de la Defensa Pública en la Provincia.

A esto último debemos agregar la necesidad de contar con información empírica sobre el estado y funcionamiento de otros organismos, que si bien no pertenecen al ámbito de la Defensa Pública, tienen una incidencia directa -operando en general como condicionantes- con el servicio que desde aquella debe brindarse a los usuarios del sistema. En este sentido, resulta esencial poder contar -entre otros- con datos empíricos sobre: estado de situación de los lugares de detención, trámites seguido

en la investigación de las denuncias por apremios ilegales, cantidad y tipo de delitos imputados a menores de edad, etc..

De una forma u otra, todos estos estudios previstos en la Planificación Anual de la Defensa como Actividades de Registro y Sistematización, están orientados a dos objetivos fundamentales, por un lado, a producir información fidedigna que sirva de base al diseño de la política institucional y por otro, a generar en el desarrollo y producción de cada investigación un espacio de formación y reflexión crítica para los funcionarios y empleados del Ministerio que participen de la misma.

En relación con esto último, compartimos una vez más la opinión de Inés Marensi, quien sostiene que se trata de revalorizar aquellas actividades que, aunque no responden a las características clásicas de un curso, poseen un gran potencial educativo al proponer una forma diferente de apropiación de los conocimientos. Por ejemplo, la producción y circulación de trabajos, la sistematización de actividades de investigación referidas a la propia práctica, la organización de ateneos destinados al análisis y discusión de casos, propuestas que, en definitiva, intentan romper desde adentro con una cultura del aislamiento y del secreto. (SISTEMAS JUDICIALES, Publicación Semestral del CEJA (Nº1), pag. 31).

Para avanzar en el sentido expuesto, resulta entonces necesario poder dar cuenta de la realidad institucional, fundamentalmente en relación con el servicio y las temáticas claves que brinda y aborda la Defensa, de manera sistemática, científica y con participación de los actores involucrados. Para ello se debe poder incorporar a la agenda institucional una mirada científica y crítica que permita examinar la realidad donde opera la Defensa y la calidad de los servicios brindados por este Ministerio Público, como paso previo fundamental en la toma de decisiones que permitan generar cambios de rumbo, perfeccionamiento de circuitos administrativos, mejoramiento de la calidad de atención a los usuarios, etc.

En este último punto -esto es, incorporar institucionalmente prácticas investigativas- se parte de la base de que existe una debilidad históri-

ca, no sólo en el ámbito y entre los integrantes de la Defensa Pública y el resto del Poder Judicial sino en la mayoría de los organismos estatales, ello así por cuanto se advierte con toda claridad que no existe formación y ejercicio en el diseño e implementación de proyectos de investigación en general y de proyectos de indagación y sistematización de las propias prácticas profesionales e institucionales en particular.

En la misma línea de pensamiento, el Consejo de la Defensa Pública (Acta 01/04 CDP) ha expresado la necesidad de abordar sistemáticamente una mirada científica sobre los temas de incumbencia de la Defensa, haciendo la siguiente recomendación: “Especial hincapié se hace en la necesidad de profundizar en la investigación de la realidad sobre la que se opera y su relación con los recursos de que se dispone ...”

Lo anterior implica un fuerte compromiso en la consolidación de una política institucional encaminada a profundizar los distintos procesos de transformación a los que se hizo referencia en la Resolución N° 30/04 DG, en cuyo marco la ausencia de información de base sobre temas de incumbencia de la Defensa aparece como una debilidad, resultando en consecuencia indispensable poder conocer, identificar y distinguir -en términos de debilidades y fortalezas- las barreras y obstáculos de orden interno y externo que impactan sobre la prestación del servicio.

Finalmente, en el terreno de lo operativo y mas allá de los actores -internos o externos- que participen en el diseño y ejecución de cada proyecto, se ha convocado a la Dra. Catalina Wainerman para la supervisión de los mismos, quien por otra parte ha sido propuesta -desde la representación que este Ministerio tiene en el Consejo Consultivo de la Escuela de Capacitación Judicial- como consultora permanente en esta materia, respecto de la cual entendemos debe integrar en adelante la agenda institucional de la mencionada Escuela si es que efectivamente se apunta a consolidarla como una herramienta central para la gestión del Poder Judicial.

En razón de lo hasta aquí expuesto y tratando de dar contenido a algunas de las Actividades de Registro y Sistematización previstas en la

Planificación Anual, durante el presente año se han diseñado una serie de proyectos de investigación sobre los temas que a continuación se mencionan, algunos de cuyos avances se exponen en adelante:

- 1. Estado de situación de los lugares de detención en la Provincia del Chubut.**
- 2. Delitos imputados a adolescentes, de entre 14 y 18 años de edad, en las causas penales tramitadas durante el año 2003 en los cuatro Juzgados Penales de Niños y Adolescentes existentes en la Provincia del Chubut.**
- 3. Funcionamiento de las Oficinas Únicas de la Defensa Civil, de Pobres y Ausentes ubicadas en las ciudades de Trelew y Comodoro Rivadavia, un ejercicio de co-diagnóstico con participación de funcionarios y empleados de las Oficinas, recabando también la voz de los usuarios del servicio.**
- 4. Comunicación con el Público en las Oficinas de la Defensa Pública: en etapa de elaboración.**
- 5. Estado de situación de los procesos penales en los que se investigan denuncias por apremios ilegales: en etapa de elaboración.**

## ***1. Proyecto de Investigación sobre Estado de Situación de los Lugares de Detención en la Provincia del Chubut***

### Responsables Provinciales:

- Jorge Benesperi
- Carlos Alvarez

### Idea General del Proyecto:

El interés en abordar el problema del estado de situación de los lugares de detención en la Provincia del Chubut, está vinculado con la responsabilidad institucional que le asigna la Constitución Provincial y la Ley 4920<sup>1</sup> al Ministerio de la Defensa Pública, respecto de la defensa de los intereses de los presos y condenados; y la consecuente necesidad de disponer medidas concretas para la protección de sus derechos. El marco normativo en el que debe encuadrarse la encomienda anterior, se completa con la Constitución Nacional, los Pactos de Derechos Humanos, las Resoluciones de Organismos Internacionales vinculadas con el tema, la Ley Nacional 24.660 y el Reglamento Provincial de Alcaldías con sus agregados y modificaciones.-

La propuesta consiste en realizar un relevamiento y caracterización del estado de situación de los lugares en los que se cumple la privación de libertad en la provincia del Chubut, de la cantidad de personas detenidas, existencia y ejecución de programas de enseñanza general básica, actividades laborales y de recreación, todo ello en relación con lo que establecen las normas regulatorias antes mencionadas.

Para esto se tomarán -entre otras- como fuentes documentales los planos de cada uno de los edificios y lugares de detención, los informes, documentos y demás antecedentes que existan en las Jefaturas de la Defensa de cada circunscripción, así como de otros Organismos del Poder Judicial y Poder Ejecutivo, tomando especialmente en cuenta las proyec-

---

<sup>1</sup> Artículo 9 inciso 10: “Realiza visitas periódicas a los establecimientos de detención y de internación, con el objeto de inspeccionar su estado y el respeto de los derechos de los alojados.”

ciones y reformas en curso de ejecución. Por otro lado esta información se confrontará con una inspección de cada edificio, tomando medidas, verificando condiciones sanitarias de las celdas, baños y otros espacios existentes.

Por último se realizará una entrevista semi-estructurada al responsable de cada unidad y a algunos detenidos, relevando la percepción de los actores, en especial cuál es la relación entre el tiempo y el uso de los espacios.

La idea general de este proyecto surgió además de las observaciones efectuadas en las reiteradas visitas realizadas a los distintos lugares de detención que existen en la Provincia esto es, Unidades Penitenciarias Federales, N° 6 y N° 14, Alcaldías y Comisaría Policiales. A partir de ello se plantea la necesidad/problema de conocer con mayor detalle distintos aspectos relacionados con las cuestiones antes planteadas, esto es: dar cuenta, mediante la inducción, sobre cuales son las condiciones en que se encuentran los establecimientos de detención de personas, qué espacios o dimensiones tiene cada celda o lugar de encierro, cuantas personas se alojan en dicho espacio, durante cuanto tiempo, qué período de tiempo se encuentran fuera de su celda, ya sea para recreación, estudio o trabajo.

Simultáneamente se recolectarán datos que permitan realizar en un futuro cercano una investigación que caracterice la población privada de libertad de la Provincia del Chubut, según sexo; edad; nivel de instrucción educativa recibida antes del ingreso y durante el tiempo de detención; ocupación laboral u oficio que desarrollan; grupo etario; grupo étnico; sector social; situación procesal y en qué centro de detención se encuentra. Esta futura investigación permitirá evaluar la densidad poblacional de cada unidad, distribución espacial por sexo / edad / educación / ocupación u oficio / sector social / situación procesal (prisión preventiva o con sentencia firme).

## **2. Proyecto de investigación sobre los delitos imputados a adolescentes, de entre 14 y 18 años de edad, en las causas penales tramitadas durante el año 2003 en los cuatro Juzgados Penales de Niños y Adolescentes existentes en la Provincia del Chubut**

### Responsables Provinciales:

- Luis Alberto Paoloni.
- María Tolomei

### Idea General del Proyecto:

Pese a haberse sancionado en la Provincia del Chubut, a fines del año 1997, la Ley 4347, habiendo transcurrido a la fecha más de cinco años desde la sanción y posterior promulgación de dicha norma surgen de manifiesto un sinnúmero de tareas pendientes que no han sido abordadas en el marco de las acciones que -en forma aislada y discontinua- se han desarrollado desde las distintas esferas del Estado y la sociedad civil en miras a su aplicación.

En tal contexto, el tema penal juvenil aparece como el más postergado cuando se analizan los avatares político-institucionales a los que ha estado expuesta la aplicación de la Ley de Protección Integral, ello así por cuanto a los pocos meses de haber sido sancionada se suspendió por el término de un año la entrada en vigencia del Título III, LIBRO II, de la Ley 4347 (referido a la Justicia Penal y Contravencional de Niños y Adolescentes); situación ésta que posteriormente se postergó hasta el 1º de Noviembre de 1999 (Ley 4493), nuevamente hasta el 1º de Febrero del 2000 (Ley 4523) y 15 de marzo del mismo año (Ley 4573), hasta llegar a la suspensión *sin plazo* que a la fecha se mantiene, dispuesta por la Ley 4581, mediante la cual se estableció paralelamente que las juezas del fuero -ya seleccionadas por el Consejo de la Magistratura- asumieran sus funciones pero actuando con las mismas facultades que los jueces de instrucción del Código vigente., con competencia penal acotada a niños y adolescentes.

A partir de una propuesta de trabajo para desarrollar diversas ac-

ciones en esta materia, efectuada a la Defensoría General por parte de la Subsecretaría de Desarrollo Humano y Familia (Autoridad Administrativa de Aplicación de la Ley 4347), el tema fue presentado por el Señor Defensor General en la reunión plenaria del Consejo Consultivo de la Escuela de Capacitación Judicial, llevada a cabo en la ciudad de Rawson durante los días 11 y 12 de diciembre del año 2003. Habiéndose discutido extensamente en dicho ámbito la cuestión planteada y luego de coincidir sobre la necesidad de activar mecanismos que permitan dejar sin efecto la suspensión dispuesta por la Ley 4581, los señores consejeros presentes, en el marco de las facultades conferidas por el artículo 6º de la Acordada 3156/98 STJ, votaron por unanimidad (Acta N°....) recomendar a los miembros del Superior Tribunal y titulares de los Ministerios Públicos respectivamente, disponer medidas concretas diseñando previamente desde el ámbito que corresponda un **Plan de Acción** que debería contemplar, entre otras:

...3.- Actividades de Registro y Sistematización (Investigación Aplicada): Siguiendo la orientación y recomendaciones efectuadas a la Escuela de Capacitación Judicial por la Lic. Inés Marensi, en relación con la importancia de promover este tipo de actividades como herramienta de gestión que coadyuvan en el abordaje y la resolución de problemas, se proponen por último dos actividades al respecto, a saber: **a)** Caracterizar lo que ha sido el funcionamiento de los Juzgados Penales y Contravencionales de Niños y Adolescentes desde que iniciaron su actividad, hasta la fecha, construyendo a tal fin indicadores orientados a observar la aplicación de la ley en los distintos procesos sustanciados en dichos juzgados. **b)** Analizar estadísticas en relación con el tipo y cantidad hechos delictivos imputados a adolescentes de entre 14 y 18 años de edad, tomando un para ello un período de tiempo determinado y como universo de estudio los cuatro Juzgados Penales y Contravencionales existentes en la provincia del Chubut, apuntando fundamentalmente a conocer qué porcentaje de todos ellos podrían ser incluidos en la categoría de delitos de menor cuantía.

En el marco de esta última actividad, es que se propone entonces llevar a cabo este proyecto de investigación.

### **Justificación Específica:**

Se propone realizar una investigación con el fin de conocer el tipo de delitos imputados a los adolescentes, de entre 14 y 18 años de edad, en las causas penales tramitadas durante el año 2003 en los cuatro Juzgados Penales de Niños y Adolescentes existentes en la Provincia del Chubut.-

Nuestra hipótesis respecto de la cuestión señalada, es que una proporción importante de los hechos delictivos cuya comisión se imputa en nuestra Provincia a menores de edad, de entre 14 y 18 años, se trata de delitos de menor cuantía, entendiendo por esto último aquellos delitos cuya máxima expectativa de pena no supera los 3 años.

Resulta de gran importancia poner a prueba dicha hipótesis, puesto que si efectivamente luego del estudio la misma se confirma, sería necesario promover la implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos (como la mediación penal, conciliación, etc.) para abordar esta problemática.

La Convención sobre los Derechos del Niño, incorporada a la Constitución Nacional (artículo 75 inc. 22) en la reforma del año 1994, establece en su art. 40, punto 3, inc. b) que "3. Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para promover el establecimiento de leyes, procedimientos, autoridades e instituciones específicos para los niños de quienes se alegue que han infringido las leyes penales o a quienes se acuse o declare culpables de haber infringido esas leyes, y en particular: ...b) Siempre que sea apropiado y deseable, la adopción de medidas para tratar a esos niños sin recurrir a procedimientos judiciales, en el entendimiento de que se respetarán plenamente los derechos humanos y las garantías legales."

Por su parte, las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores (Reglas de Beijing -punto 11.2)

y las Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la Delincuencia Juvenil (Directrices de RIAD -Regla nº 9), inc. h) establecen también normas específicas sobre el tema.

No obstante ello, la vigencia en nuestro país de la legislación internacional citada sigue siendo una deuda pendiente, por cuanto a la fecha aún siguen vigentes las Leyes 10.903 de Patronato de Menores y el Decreto Ley 22.2278, modificado por la Ley 22.803 sobre el Régimen Penal de la Minoridad, que responden a un paradigma radicalmente diferente al consagrado por aquellos instrumentos internacionales.

Ello así por cuanto, desde la perspectiva del Decreto 22.278, modificado por la Ley 22.803, la respuesta por excelencia -a la hora de abordar situaciones con niños y adolescentes desde el ámbito penal- es el encierro, fundado por lo general en razones de “protección” para lo cual se acude a calificativos eufemísticos, tales como detención especial, disposición provisional, internación, alojamiento, medida tutelar, etc., cuando en realidad todas estas situaciones implican lisa y llanamente una medida de privación de la libertad ambulatoria. Esto se lleva a cabo tanto con adolescentes punibles como no punibles -según la escala establecida en el art. 1º del citado Decreto-Ley-, con el agravante que comúnmente estas medidas se imponen *sin determinación temporal*, lo que hace que la situación de estos adolescentes termine siendo mucho peor que la de un adulto al que se le impute la comisión de la misma infracción penal..

El procedimiento anterior, genera desde el principio un etiquetamiento y estigma en relación con los adolescentes que ingresan a este sistema, que luego resulta muy difícil de superar, ya que contrariamente a lo que se pregona desde la normativa citada y los Juzgados que dispone en el caso concreto la medida, la institucionalización opera en general como un mecanismo de aislamiento y segregación social, en el que además se incorporan pautas de violencia propias de la institución.

En un sentido contrario a esto último, han sido varias provincias, entre ellas Chubut, las que en el ámbito de sus respectivas circunscripciones dieron pasos significativos en materia de reforma legislativa, sancionando nuevas leyes de niños y adolescentes en sintonía con lo establecido

por la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás instrumentos dictados por Naciones Unidas en materia de niños y adolescentes.

Es en dicho contexto que, en provincias como la nuestra, resulta factible avanzar en la implementación de soluciones alternativas a la privación de libertad, contando para ello con expresas disposiciones legales que así lo permiten, en el caso puntual de Chubut, reguladas en las Leyes 4347, de Protección Integral de la Niñez, la Adolescente y la Familia y 5057, Orgánica del Ministerio Público Fiscal.

De esta forma, se estaría en condiciones de instrumentar mecanismos alternativos para abordar de manera más eficaz una gran cantidad de conflictos de naturaleza penal en los que intervengan menores de edad, entre 14 y 18 años, donde además se revalorice el rol de la víctima como tal, procurando la reparación del daño sufrido a partir de una intervención activa en el procedimiento de la víctima y el victimario., con la intervención de un mediador o conciliador que facilite y prepare previamente los encuentros entre ambas partes.

Lo anterior, crea a su vez el desafío de pensar para el futuro en la necesidad de reformular la incriminación de ciertos hechos delictivos y la aplicación de las sanciones hoy vigentes, lo que implica avanzar en una reformulación de la política criminal, todo ello atento a las ventajas que traería aparejado para todos los actores del proceso penal, empezando por la propia la víctima, que dejaría de ser sujeto procesal ajeno después de la denuncia, el imputado, que tendría un rol activo en la reparación del ilícito que se le imputa y por último, la sociedad toda que sumaría como beneficio para su organización la resolución pacífica de un conflicto.

Finalmente, entendemos que todo lo hasta aquí expuesto, tiene una especial connotación cuando se abordan cuestiones vinculadas con adolescentes, resultando imprescindible ponerlo en marcha a fin de cumplir con el mandato constitucional que -como vimos- impone a este respecto la *desjudicialización*, procurando de esta forma la *reintegración del joven a su medio*, fortaleciendo sus valores de *respeto por los derechos y libertades de terceros* para promover una convivencia social con *responsabilidad, tolerancia y en paz*.

**Objetivo General:**

Identificar si el porcentaje de los delitos imputados a los adolescentes, de entre 14 y 18 años de edad, en las causas penales tramitadas durante el año 2003 en los cuatro Juzgados Penales de Niños y Adolescentes existentes en la Provincia del Chubut, son mayoritariamente de menor cuantía.

**Objetivos Específicos:**

Indagar cual es el porcentaje de causas de menor cuantía, dentro de las causas tramitadas durante el año 2003 en los cuatro Juzgados Penales de Niños y Adolescentes de la provincia del Chubut, respecto de adolescentes de entre 14 y 18 años de edad, entendiendo por menor cuantía aquellos delitos cuya máxima expectativa de pena no supere los 3 años.

**3. Proyecto de investigación sobre el Funcionamiento de las Oficinas Únicas de la Defensa Civil, de Pobres y Ausentes ubicadas en las ciudades de Trelew y Comodoro Rivadavia, un ejercicio de co-diagnóstico con participación de funcionarios y empleados, recabando también la voz de los usuarios del servicio.**

Responsables Locales:

- **Trelew:** Daniel Corrópoli del Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNPSJB.

Idea General del Proyecto:

En el presente proyecto de investigación se pretende centrar la mirada en el funcionamiento de las **Oficinas Civiles, de Pobres y Ausentes ubicadas en las Circunscripciones Judiciales de Trelew y Comodoro Rivadavia.**

Esto último, por cuanto, la conformación de ambas Oficinas es el producto de un proceso de reconversión institucional interna iniciado en los tres últimos años, a partir del cual tanto en Comodoro Rivadavia como en Trelew se paso de un sistema de atención segmentado, con oficinas que funcionaban en forma separada bajo la denominación de Defensorías Generales N° 1, 2 y 3, a un sistema de Oficina Única con una mesa de entradas común y una planta de abogados -Defensores y Funcionarios- y personal administrativo con división de tareas, pero dentro de un espacio común.

La modificación anterior, se intenta llevar a cabo como es sabido en un contexto socioeconómico sumamente desfavorable. Según los datos de INDEC (EPH/Mayo 2003) en Patagonia el 40,7% de la población urbana se encuentra bajo la Línea de Pobreza y el 18,5 % bajo la Línea de Indigencia. Estos datos a su vez se presentan de manera dispar en los dos conglomerados urbanos de la Provincia del Chubut donde se realiza la Encuesta Permanente de Hogares (EPH), ya que en el conglomerado **Trelew-Rawson** estos porcentajes ascienden hasta un 47,9% de la po-

blación bajo la Línea de Pobreza y un 23% bajo la Línea de Indigencia. Mientras que en el conglomerado **Comodoro Rivadavia-Rada Tilly**, los porcentajes anteriores disminuyen hasta un 30,4 en la población bajo Línea de Pobreza y un 11,5 respecto de la población que se encuentra bajo la Línea de Indigencia.

Con los datos mencionados, se pone de manifiesto que el universo de los potenciales demandantes de los servicios de la Defensa Pública ya no son solamente los “pobres estructurales”, sino lo que se conoce en los últimos años con la denominación de los “nuevos pobres”. Este crecimiento paulatino en la demanda del servicio, percibido en el trabajo cotidiano por quienes trabajan en la Defensa, no sólo en relación con la cantidad sino también en la calidad de los reclamos efectuados, torna indispensable transitar procesos de revisión permanente de prácticas institucionales como el que aquí se propone..

Consideramos por otra parte, que ha transcurrido un tiempo más que suficiente como para evaluar el funcionamiento de estas oficinas únicas, a partir de la puesta en marcha de dispositivos que permitan caracterizar la demanda que diariamente se recepciona en cada una de ellas y el trámite que se da a la misma en el marco de lo que dispone la legislación vigente.

Este proceso de diagnóstico contará con la participación activa del personal de las Oficinas y se relevará también la voz de los usuarios del servicio.

Para ello, el presente estudio plantea el desarrollo del trabajo sobre tres dimensiones básicas: las características de la demanda del servicio, los procesos administrativos y las percepciones construidas por quienes trabajan en la Oficina, sobre los usuarios.

Este diagnóstico tiene como objetivos particulares:

- ∅ Describir las características de la demanda del servicio en términos cualitativos y cuantitativos.
- ∅ Indagar si existe una relación directa entre las condiciones de trabajo, entendidas como físicas, económicas, sociales y psicosociales; los procesos administrativos propios de la organización y los servicios solicitados por los usuarios.
- ∅ Determinar si la percepción que tienen los integrantes de la Oficina de los demandantes del servicio, incide en la dinámica interna y la calidad de la atención ofrecida.

### **Tareas**

Para describir la demanda del servicio en términos cualitativos y cuantitativos, se determinará:

- ∅ La cantidad de casos y sus particularidades, desde el registro y sistematización de los mismos.
- ∅ La caracterización de los usuarios reales del servicio.

Para indagar si existe una relación directa entre las condiciones de trabajo, y los servicios solicitados por los usuarios, se determinará:

- ∅ La identificación y compromiso que tienen con su trabajo los miembros de la oficina.
- ∅ Enfoque de la organización para la resolución de problemas.
- ∅ Particularidades del contexto e incidencia en el desarrollo de relaciones de colaboración interna y externa de la organización.

- ∅ Tipo de adhesión de los integrantes de la Oficina al sistema normativo.
- ∅ Tipo de relación entre la organización y el contexto.
- ∅ Tipo de relación entre el servicio de defensa y sus beneficiarios
- ∅ Identificación de los procesos de trabajo.

Para determinar si la percepción que tienen los integrantes de la Oficina hacia los demandantes del servicio, incide en la dinámica interna y la calidad de la atención ofrecida, se comprobarán:

- ∅ Formas de percepción de los integrantes de la Oficina del contexto, y su influencia en la dinámica interna de los procesos de trabajo.
- ∅ Predisposición para detectar cambios y adaptarse. Revisión de esquemas previos.
- ∅ Esquema de fortalezas y debilidades de la Oficina frente al contexto.
- ∅ Percepción de la demanda: ¿Quiénes son los otros? ¿Cómo afectan mi trabajo? ¿Qué tengo que hacer por ellos?
- ∅ Formas en las que se conceptualiza y traduce el tipo de soluciones que efectúa la Oficina de la Defensa: ¿favor o servicio?. Los demandantes son considerados como: ¿ clientes, beneficiarios o ciudadanos?. ¿Cómo definen el proceso administrativo y la persona que lo demanda?

### **III Plan de trabajo**

#### **Primer paso**

Aproximación a la Oficina de la Defensa Civil de Trelew mediante la observación, recopilación de datos existentes de la demanda y entrevistas individuales.

#### **Segundo paso**

Planteo de la Oficina desde un enfoque sistémico, como marco para el análisis del esquema de flujos de casos que permita la identificación de los procesos típicos. Identificación de entradas, salidas y los procesos en sí mismos, desde una perspectiva participativa.

#### **Tercer paso**

Detalles y apreciaciones que tienen los integrantes de la Oficina de los resultados de los procedimientos que realizan, y de lo que creen que deberían efectuar.

#### **Cuarto paso**

Especificaciones y percepciones que tienen los integrantes de la Oficina de la demanda, entendidas como entrada al sistema.

#### **Quinto paso**

Identificación del proceso y sus componentes: normas y procedimientos desde el punto de vista de los empleados, desde una perspectiva práctica; habilidades y conocimientos aplicados; infraestructura; insumos necesarios. Tangibles e intangibles.

#### **Sexto paso**

Diagnóstico de la situación. Propuestas construidas por los miembros de la Oficina.

### **IV Metodología**

A los efectos del presente estudio se contemplan procedimientos distintos, pero complementarios, de recolección y de análisis de información.

#### **Entrevistas semi-estructuradas**

En esta actividad se entrevistará a los integrantes y/o informantes calificados de la Oficina, con una pauta que permita la flexibilidad suficiente como para obtener el máximo de la información que dichas personas puedan aportar, sin orientar las respuestas, con preguntas previamente confeccionadas. La información obtenida con este instru-

mento servirá de guía para las etapas sucesivas y deberá ser puesta a prueba en ellas.

Lo conversado en estas entrevistas será de estricta confidencialidad.

### **Talleres de diagnóstico**

Se realizarán 11 talleres, de 6 horas de duración. Cada uno de estos deberá contar con la asistencia de diferentes grupos de colaboradores de la Oficina. Esta actividad tiene como objetivo el análisis grupal de los problemas. Para ello es necesario lograr la participación de todos los miembros en algunos de los talleres.

### **Observación**

A través de un esquema conceptual previamente diseñado se efectuarán trabajos de observación en el campo, relativos a las dimensiones consideradas como relevantes en el quehacer diario de la Oficina.

### **Análisis de la información**

Recopilada la información de los instrumentos anteriormente reseñados, se procederá a su análisis. En esta etapa deberá hacerse uso de técnicas que permitan la elaboración de los datos para su análisis posterior por el equipo asesor.

### **Confección del informe diagnóstico final**

En esta etapa se elaborará el informe que será entregado a las autoridades y discutido con sus responsables.

Es importante que en esta instancia se integre un representante de la Oficina para aportar una perspectiva complementaria, a la desarrollada por el equipo asesor.

## **V Equipo de trabajo**

El trabajo será realizado por profesionales pertenecientes al staff de esta Facultad con experiencia en este tipo de estudios, contando además con otros especialistas de amplia trayectoria como respaldo.

Son ellos:

§ Marina Mansilla. Licenciada en Sociología.

§ Daniel Urie. Licenciado en Administración y Contador Público.

§ Mario Daniel Corroccoli. Licenciado en Administración.

## **VI Cronograma y plazos**

El plazo total del diagnóstico será de 19 semanas.

El cronograma propuesto es el de la página siguiente:

<b>Oficina de la Defensa Civil de Trelew</b>			
<b>Cronograma</b>			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SEMANA</b>	<b>HORAS</b>
Aproximación a la Oficina de la Defensa Civil	Presentación del Equipo Asesor y toma de conocimiento de la Oficina. Observación	Uno	6
	Entrevistas Individuales semi-estructuradas	Dos	6
	Entrevistas Individuales semi-estructuradas	Tres	6
	Entrevistas Individuales semi-estructuradas	Cuatro	6
	Entrevistas Individuales semi-estructuradas	Seis	6
	Entrevistas Individuales semi-estructuradas	Siete	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
1er. Taller de trabajo	Recopilación de datos existentes de la demanda.	Ocho	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
2do. Taller de trabajo	Recopilación de datos existentes de la demanda.	Nueve	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
3ro. Taller de trabajo	Recopilación de datos existentes de la demanda.	Diez	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
4tor. Taller de trabajo	Identificación de los procesos y sus componentes.	Once	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
5to. Taller e trabajo	Identificación de los procesos y sus componentes.	Doce	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
6to. Taller e trabajo	Identificación de los procesos y sus componentes.	Trece	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
7mo. Taller e trabajo	Identificación de los procesos y sus componentes.	Catorce	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
8vo. Taller e trabajo	Identificación de los procesos y sus componentes.	Quince	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
9no. Taller e trabajo	Identificación de los procesos y sus componentes.	Dieciséis	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
10mo. Taller de trabajo	Identificación de los procesos y sus componentes.	Diecisiete	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
11mo. Taller de trabajo	Identificación de los procesos y sus componentes.	Dieciocho	6
Sesión de síntesis	Sistematización de la información obtenida. Equipo FCE		
Informe final	Elaboración y Redacción del Informe Final.	Diecinueve	14
	Entrega del informe y descripción de contenidos.		
	Elaboración de guías de autodiagnóstico para que personal de la Defensa facilite la aplicación de la experiencia en otras circunscripciones.		
<b>Total horas</b>			<b>116</b>



#### ***4. Proyecto de Investigación sobre Comunicación con el Público en las Oficinas de la Defensa Pública***

##### Responsable del Proyecto:

- Silvia Brun (titular de la cátedra de Publicidad en la carrera de Comunicación Social - Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - de la UNPSJB, con sede en Comodoro Rivadavia).

##### Idea General del Proyecto:

En esta línea investigativa se pretende caracterizar los mensajes comunicados a los ciudadanos que concurren a las Defensorías en busca de un servicio de asesoramiento o patrocinio jurídico. Esto permitirá detectar fortalezas y debilidades comunicacionales con los usuarios y con el público en general, dando insumos que permitan mejorar, corregir, profundizar mensajes y canales de comunicación, cumpliendo con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 4920 -Orgánica de la Defensa-, en lo referido a la comunicación con el público, que tal cual reza el mencionado artículo debería ser “sencilla y estandarizada”.

Esta caracterización dará señales claras a las Oficinas de la Defensa para mirarse desde lo que comunican y cómo lo comunican, analizando los discursos que la Defensa elabora y transmite a través de los usuarios del servicio a la sociedad.

Los resultados de esta investigación serán utilizados como insumo básico en la elaboración de una estrategia comunicacional del Ministerio Público de la Defensa y de cada una de sus agencias en particular.

Este estudio se implementará progresivamente en las distintas circunscripciones, comenzando por Comodoro Rivadavia, por tener allí su sede el equipo de la universidad que desarrollará el proyecto.