

# HERRAMIENTAS EUROSOCIAL

Nº 94

Aprendizajes en **COHESIÓN SOCIAL**

## Guía de buenas prácticas en el abordaje de casos sobre DESCA Defensoría General de la Nación

JORGE ULISES CARMONA TINOCO



Financiado por  
la Unión Europea





**HERRAMIENTAS EUROSOCIAL**

Nº 94

Aprendizajes en **COHESIÓN SOCIAL**

# Guía de buenas prácticas en el abordaje de casos sobre DESCA

## Defensoría General de la Nación

JORGE ULISES CARMONA TINOCO



Edita:

Programa EUROSOCIAL  
C/ Beatriz de Bobadilla, 18  
28040 Madrid (España)  
Tel.: +34 91 591 46 00  
[www.eurosocial.eu](http://www.eurosocial.eu)

Con la coordinación de:



FIIAPP, Gobernanza Democrática

Con el apoyo:



Ministerio Público de la Defensa República Argentina



Consejo General de la Abogacía Española

Imagen de cubierta: Rafael Guimaraes

La presente publicación ha sido elaborada con el apoyo financiero de la Unión Europea. Su contenido es responsabilidad exclusiva de los autores y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.



No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

La información sobre los URLs y los enlaces a sitios web que figuran en la presente publicación se facilitan para comodidad del lector y son correctos en el momento de su publicación. El Programa EUROSOCIAL+ no asumen ninguna responsabilidad por la exactitud permanente de esa información ni por el contenido de ningún sitio web externo.

# Índice

|                                                                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Contexto y antecedentes.....                                                                                                                                         | 7  |
| Aspectos básicos de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales<br>(DESCA) y su relación con la labor de las defensorías públicas .....              | 9  |
| La importancia de las buenas prácticas para el abordaje de los DESCAs desde<br>el trabajo de la DGN .....                                                            | 11 |
| Guía de buenas prácticas en el abordaje de casos sobre DESCAs.....                                                                                                   | 13 |
| A. Atención, contacto, interacción y comunicación con las personas o grupos asistidos .....                                                                          | 13 |
| B. Atención estratégica temprana, documentación y fortalecimiento de casos .....                                                                                     | 16 |
| C. La tramitación de los casos y la solución de la problemática que los originó .....                                                                                | 22 |
| D. Buenas prácticas identificadas en defensorías o instituciones afines de algunos<br>países sobre el abordaje y la tramitación de casos que involucren DESCAs ..... | 25 |
| E. Cumplimiento de las resoluciones judiciales favorables en casos que involucran DESCAs ..                                                                          | 27 |
| F. Buenas prácticas identificadas en defensorías o instituciones afines de algunos países ..                                                                         | 29 |
| G. La utilidad de los estándares y jurisprudencia internacionales .....                                                                                              | 30 |
| Conclusiones.....                                                                                                                                                    | 33 |
| Anexo. Listado de buenas prácticas en el abordaje de casos sobre DESCAs.....                                                                                         | 35 |
| A. Atención, contacto, interacción y comunicación con las personas o grupos asistidos .....                                                                          | 35 |
| B. Atención estratégica temprana, documentación y fortalecimiento de casos .....                                                                                     | 35 |
| C. La tramitación de los casos y la solución de la problemática que los originó .....                                                                                | 36 |
| D. Buenas prácticas identificadas en Defensorías o instituciones afines de algunos<br>países sobre el abordaje y la tramitación de casos que involucren DESCAs ..... | 36 |
| E. Cumplimiento de las resoluciones judiciales favorables en casos que involucran DESCAs ..                                                                          | 37 |
| G. La utilidad de los estándares y jurisprudencia internacionales .....                                                                                              | 37 |



## Contexto y antecedentes

La elaboración de esta guía de buenas prácticas se enmarca en el acompañamiento que realiza el Programa EUROSOCIAL de la Unión Europea a la Defensoría General de la Nación de Argentina en la promoción del acceso a la justicia en materia de derechos económicos, sociales y culturales y ambientales (DESCA).

Dicho acompañamiento responde esencialmente a la necesidad de consolidar y desarrollar el Programa de Derechos Económicos, Sociales, Culturales (DESC) que fue adoptado por la Defensoría General de la Nación (DGN) en junio de 2016, en atención al incremento en los índices de litigiosidad relacionados con la exigibilidad de estos derechos. Para tal fin, la DGN planteó desarrollar una acción en el marco del Programa EUROSOCIAL que permitiera dotar al Ministerio Público de la Defensa de un modelo de política institucional en materia de DESC y a las Defensorías Públicas Oficiales (DPOs), de nuevos recursos para la protección de estos derechos, tanto en sede judicial como extrajudicial.

Durante la primera fase de esta acción se elaboró un diagnóstico y hoja de ruta, donde fueron señaladas diversas estrategias para el fortalecimiento de la respuesta institucional del Ministerio Público de la Defensa frente a demandas relacionadas a los DESC. Entre éstas, se mencionaron la necesidad de mejorar el sistema de registro de intervenciones de las DPOs adaptándolo según indicadores específicos sobre DESC y la necesidad de que exista mayor interacción entre las DPOs para compartir y replicar las “*buenas prácticas, posibles soluciones a problemas, estandarizar formas de hacer las cosas y responder a la demanda*”<sup>1</sup>. Asimismo se destacó en aquella hoja de ruta que “*la mediación en estos escenarios de intercambio por parte del Programa DESC sería fundamental para encausar los ejercicios de discusión y para aportar conocimiento especializado que orienten estos intercambios.*”

Durante la segunda fase, la acción se encaminó precisamente a cumplir con los lineamientos de aquella hoja de ruta. En ese sentido, se elaboró una “Propuesta y guía para la adecuación del sistema de registro de intervenciones de las DPOs según indicadores de DESC” y la presente “Guía de buenas prácticas de las Defensorías Públicas Oficiales en el abordaje de los DESC”.

A fin de identificar y recoger esas buenas prácticas ya desarrolladas por el Ministerio Público de la Defensa en el abordaje de los DESC, se optó por la elaboración de un cuestionario que fue distribuido entre las DPOs y los programas y comisiones de la DGN. A partir de allí, se recabaron experiencias y datos sobre la incidencia de casos en materia de DESC, las experiencias que constituyen buenas prácticas replicables en el abordaje de los casos y para lograr la ejecución de decisiones judiciales favorables, así como experiencias en el uso de estándares y jurisprudencia internacionales.

---

<sup>1</sup> *Diagnóstico, línea de base y hoja de ruta: Asistencia Técnica para la realización de un diagnóstico, línea de base y hoja de ruta para la promoción del acceso a la justicia en materia de derechos económicos, sociales y culturales en la Defensoría General de la Nación en Argentina, 2018, Eurososocial, p. 72.*

JORGE ULISES CARMONA TINOCO

De igual manera, a partir de una herramienta similar se recabó información de las defensorías públicas o instituciones afines de Brasil, Costa Rica, Chile, Ecuador, Guatemala, México, Paraguay y Uruguay, a fin de identificar buenas prácticas adicionales en la protección de los DESCA. Lo anterior considerando que ante problemáticas similares y objetivos compartidos resulta de una gran utilidad contar con análisis comparativos y de buenas prácticas sobre la manera en que se protegen los DESCA de personas en situación de vulnerabilidad en dichos países.

## **Aspectos básicos de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA) y su relación con la labor de las defensorías públicas**

Los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA), son aquellos derechos humanos que representan los estándares mínimos para disfrutar de una vida digna y adecuada, que permiten que las personas puedan, por una parte, satisfacer necesidades vitales básicas y, por la otra, desarrollar sus capacidades como integrantes de la sociedad. Tales derechos han sido objeto de un paulatino reconocimiento en los Estados y a nivel internacional. Entre ellos se encuentran los derechos relacionados con el trabajo, la salud, la educación, la seguridad social, la vivienda, el agua, la alimentación, la educación, el ambiente, así como la protección de la familia, que desde enfoques diferenciados reconocen las necesidades específicas de las mujeres, niñas, niños y adolescentes, las personas adultas mayores, las personas con discapacidad y los pueblos indígenas, entre otros sectores.

En este sentido, como derechos humanos los DESCAs están contemplados en dos clases de fuentes primordiales, ya sea del ámbito nacional (que incluye en países como Argentina el orden federal, provincial y municipal, partiendo de la Constitución Nacional y en el ámbito internacional (tratados, pactos o convenciones, entre otros). En la esfera estatal interna, además, tales derechos son por lo regular desarrollados por vía de la normatividad secundaria, o son objeto de interpretación judicial dando lugar a la jurisprudencia, criterios o precedentes. En la órbita internacional sucede algo similar por cuanto a la interpretación de las fuentes primigenias por parte de órganos quasi o plenamente jurisdiccionales, se suma también la denominada jurisprudencia internacional. El estándar jurídico aplicable de un DESCAs a un caso concreto, en definitiva, está determinado por la conjugación de sus diversas fuentes y su interpretación.

La realización de los derechos humanos involucra el cumplimiento de deberes genéricos y específicos por parte de los operadores jurídicos. Entre los primeros se encuentran los de respeto, protección y garantía, cuyos alcances han sido objeto de una constante evolución para abarcar, además de los derechos civiles y políticos, también a los DESCAs. Entre los deberes específicos podemos mencionar los de armonización normativa, modificación de prácticas administrativas y de criterios jurisdiccionales, el fortalecimiento de las instancias de garantía, articulación de políticas públicas y la elaboración de presupuestos con perspectivas de derechos humanos.

Como puede apreciarse, cumplir con los derechos humanos es una tarea que involucra, desde el Estado, múltiples actores, instancias y procesos que deben articularse entre sí y con el resto de los actores sociales para lograr el cumplimiento de los deberes que permitan la realización de los DESCAs, en particular para las personas o grupos en situación de vulnerabilidad. En el sector específico de los instrumentos de garantía de los derechos, las figuras jurídicas, procedimientos y procesos han ido adaptándose para atender la incidencia de los derechos humanos en casos concretos, incluyendo por supuesto a los temas relacionados con los DESCAs.

En esta labor, además del decisivo papel de la judicatura, han jugado un rol cada vez más importante las defensorías públicas, más allá de su tradicional labor en la defensa penal y civil de personas en casos concretos, pues la afectación a los DESCAs tiene un impacto mayor tratándose de personas o grupos en situación de vulnerabilidad. Esto es así ya que por lo regular estas personas o grupos no cuentan con los medios para tener asesoría o representación jurídica para hacer valer sus derechos por sí mismas, como lo ponen de manifiesto las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las

personas en condición de vulnerabilidad, aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana Brasilia, 4 a 6 de marzo de 2008, actualizadas en 2018, centradas en el fortalecimiento del acceso a la justicia de estos grupos de personas<sup>2</sup>.

Desde el ángulo de la asistencia jurídica a personas en situación de vulnerabilidad, la Argentina cuenta al nivel federal con el Ministerio Público de la Defensa de la Nación, cuya misión central es representar y patrocinar a las personas, a efecto de coadyuvar a la garantía de sus derechos de acceso a la justicia y asistencia jurídica. La defensa jurídica se lleva a cabo en casos concretos por las y los DPOs, y a través de los diversos programas y comisiones con que cuenta la DGN, entre los que cabe mencionar el Programa de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC), que busca fortalecer y focalizar la actuación de la DGN en la garantía de tales derechos.

---

<sup>2</sup> [https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilia\\_web.pdf](https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilia_web.pdf)

## **La importancia de las buenas prácticas para el abordaje de los DESCA desde el trabajo de la DGN**

En el *Diagnóstico, línea de base y hoja de ruta* elaborado en la primera fase del proyecto se señalaron diversas estrategias para el fortalecimiento de la respuesta institucional en asuntos que involucraran DESCA, entre las que se mencionaron la promoción de líneas de trabajo colectivo y el fortalecimiento de las capacidades humanas. En particular, se apuntó, “se evidencia la necesidad de que exista mayor interacción entre despachos para que puedan compartir buenas prácticas, posibles soluciones a problemas, estandarizar formas de hacer las cosas y responder a la demanda. La mediación en estos escenarios de intercambio por parte del Programa DESC sería fundamental para encausar los ejercicios de discusión y para aportar conocimiento especializado que orienten estos intercambios.”<sup>3</sup>

De igual manera, en la *Propuesta y guía para la adecuación del sistema de registro de intervenciones de las DPO según indicadores DESC*, como parte de las propuestas para mejorar la coordinación entre DPOs y el Programa DESC en la identificación, intercambio y replicación de buenas prácticas sobre DESCA, se señaló la importancia de contar con espacios de intercambio de experiencias en la solución de situaciones que representan algún grado de dificultad u obstáculos a vencer en la labor desplegada por las DPOs a favor de los DESCA. Asimismo, se sugirió documentar los casos de éxito y tener una manera de darles difusión en el ámbito de la propia institución, para darles un efecto multiplicador y de apropiación por parte del resto de las DPOs con asuntos o causas similares<sup>4</sup>.

A partir de los estudios, diagnósticos, guías y herramientas elaboradas, se consideró de manera complementaria contar con un documento que recogiera y reflejara buenas prácticas en el abordaje sobre casos DESCA producto de la experiencia de las DPOs. Es decir, aquellas acciones, gestiones y estrategias a las que se acude para coadyuvar a la solución de asuntos que involucren grupos en situación de vulnerabilidad y DESCA, que pudieran servir como rutas o alternativas que es posible replicar, para fortalecer la defensa de personas o grupos en la protección de sus derechos, o el cumplimiento de las decisiones judiciales en ese tipo de asuntos. Con el fin de que las buenas prácticas que se pudieran identificar abarcaran un espectro más amplio que el intra institucional, se buscó además contar con datos o referentes de instancias de defensoría pública de otros países del Continente.

Luego de recoger la información proporcionada por las DPOs, así como de diversas defensorías e instituciones afines de diversos países del Continente a través de la respuesta a formularios que se les proporcionaron, enseguida se presentan los resultados sistematizados de las buenas prácticas identificadas en el abordaje de los DESCA, acompañado de una breve explicación en cada uno de sus rubros.

---

<sup>3</sup> *Diagnóstico, línea de base y hoja de ruta: Asistencia Técnica para la realización de un diagnóstico, línea de base y hoja de ruta para la promoción del acceso a la justicia en materia de derechos económicos, sociales y culturales en la Defensoría General de la Nación en Argentina*, 2018, Eurosocial, p. 72.

<sup>4</sup> *Propuesta y guía para la adecuación del sistema de registro de intervenciones de las DPOS según indicadores DESC*, 2021, Eurosocial, 2021, pp. 67 y 68.



# **Guía de buenas prácticas en el abordaje de casos sobre DESCA**

La presente guía sistematiza las buenas prácticas identificadas en cinco grandes rubros. Cada uno de estos rubros o categorías es a su vez ejemplificada con las experiencias compartidas por las DPOs y los programas de comisiones consultados de la DGN. La ubicación específica de estas experiencias compartidas en cada una de las categorías de buenas prácticas identificadas, obedece principalmente a la necesidad de ordenar su presentación. No obstante, de su lectura se puede advertir que estas experiencias suelen abarcar diversos aspectos de los cuales son extraíbles más de una buena práctica.

El primer grupo de buenas prácticas identificadas está integrado por aquellas relacionadas con la atención, contacto, interacción y comunicación con las personas o grupos asistidos, que constituyen uno de los ejes centrales de la misión de la defensa pública (Grupo A). El segundo grupo se relaciona con el abordaje y documentación inicial de los asuntos y vías para su posible solución temprana (Grupo B). El tercer grupo se enfoca en las buenas prácticas en la tramitación de los asuntos o casos y la solución a la problemática que los originó (Grupo C). El cuarto grupo está vinculado al impulso y vías para el cumplimiento de las resoluciones judiciales favorables en casos que involucran DESCA (Grupo E). Y el quinto apartado está dirigido a la importancia de la utilización del derecho internacional de los derechos humanos, así como de los criterios y jurisprudencia internacionales, en los planteamientos sobre casos que involucren DESCA (Grupo G).

A los grupos anteriores, se suman las experiencias derivadas de los datos aportados por Defensorías e Instituciones afines de otros países, en los rubros de abordaje de casos (Grupo D), y de impulso al cumplimiento o eficacia de las resoluciones judiciales emitidas en casos DESCA (Grupo F). Dichas prácticas ofrecen experiencias y rutas que se ponen a disposición de las DPOs, así como de los programas y comisiones pertinentes de la DGN, como una opción para su utilización y, en su caso, ramificación y fortalecimiento. Sobra decir que no se trata en modo alguno de un *númerus clausus*, sino simplemente de un punto de partida susceptible de desarrollo ulterior y mejora constante a favor de la protección de DESCA de personas y grupos en situación de vulnerabilidad.

## **A. Atención, contacto, interacción y comunicación con las personas o grupos asistidos**

### **A.1. Brindar capacitación constante en materia de DESCA, sus estándares, indicadores y jurisprudencia en lenguaje claro**

La protección de personas o grupos en situación de vulnerabilidad forma parte central del mandato y razón de ser del Ministerio Público de la Defensa. Es precisamente tal vulnerabilidad en la satisfacción de sus necesidades específicas, el goce y ejercicio pleno de sus derechos básicos, y las dificultades en el acceso a la justicia, lo que marca las acciones a realizar en esta materia por parte de las DPOs. El conocimiento y la capacitación constante en materia de DESCA, sumamente dinámicos en estándares, indicadores y jurisprudencia, son tareas que se deben seguir impulsando y actualizando, lo cual permitirá una calificación jurídica cada vez más adecuada por parte de las DPOs, así como tener presente de mejor manera la *interrelación* de los derechos que se acentúa en casos de DESCA, y la *interseccionalidad* en que se encuentran las personas o grupos en situación de vulnerabilidad.

### **Experiencias compartidas:**

Desde el Programa se brindaron talleres para explicar las estrategias de defensa en relación al conflicto judicializado que sufría el barrio por el desalojo de un sector en la Villa 31. Durante la defensa del caso se mantuvieron reuniones frecuentes para comunicar las novedades del caso, decidir las alternativas del proceso y saldar dudas. Para comunicar las novedades judiciales más importantes se confeccionaron cartillas con información clara que difundíamos a los vecinos, incluyendo a los que no podían concurrir a las reuniones colectivas<sup>5</sup>.

### **A.2. Escuchar con empatía y sensibilidad a las personas asistidas, así como mantener una comunicación constante con ellas sobre la atención del caso, informándoles de manera clara y accesible**

### **A.3. Fomentar el abordaje territorial de los casos y la realización de reuniones vecinales informativas y participativas**

En la información recabada se reitera la importancia de la entrevista inicial y la comunicación constante y fluida con las personas afectadas, escucharlas con empatía y sensibilidad, a efecto de tener claridad sobre la problemática planteada, sus particularidades, los derechos involucrados y su característica interrelación. Se identificó también como una práctica a fomentar en este tipo de asuntos su abordaje territorial y realizar reuniones vecinales o comunitarias, lo que requiere en particular en casos de DESCA tener apertura al trabajo de campo y a la interacción colectiva. La interlocución permite a su vez el relevamiento de la información necesaria para una adecuada estrategia de litigio, así como dimensionar *in situ* la problemática existente y las vías para su posible solución.

Esto debe complementarse con la práctica constante de informar a las personas con un lenguaje claro y accesible sobre las vías, trámites, tiempos y resultados esperados al atender la situación que les aqueja, procurando no generar expectativas fuera de alcance. Asimismo, es importante mantener la comunicación en el curso de las gestiones, para lo cual una buena práctica identificada es organizar reuniones informativas *in situ*.

### **Experiencias compartidas:**

1. “En el marco de un proceso colectivo para garantizar el derecho a la educación de más de 800 alumnos y alumnas de un colegio afectado por serias irregularidades en su conducción, se tomó intervención como asesor de menores y realizamos una serie de visitas al establecimiento para tomar contacto directo con la situación. Durante dichas visitas se realizaron recorridos por las instalaciones, incluso en horario escolar, y se mantuvieron entrevistas con los diversos sectores de la comunidad educativa. Esta experiencia resultó de suma utilidad en los planteos judiciales realizados en el caso, especialmente en el marco de las audiencias, donde haber tomado conocimiento de la situación en primera persona y transmitirlo de ese modo puede hacer una gran diferencia”<sup>6</sup>.

2. “Se representó a un grupo de personas jubiladas y pensionadas de una empresa carbonífera que reclamaban el restablecimiento de complementos jubilatorios que habían sido quitados por la administración; se accionó y se obtuvieron resultados favorables tanto en el restablecimiento del complemento como en su deuda retroactiva al momento de la suspensión; se destaca que se logró entrevistar a cada uno de los afectados y también en forma conjunta, y se promovió la acción a través de la firma de actas poder con el objeto de facilitar la tramitación del expediente y evitar que nuestros representados tuvieran que concurrir a la Defensoría cada vez que hubiese sido necesaria el impulso procesal del expediente”<sup>7</sup>.

3. “Desde la delegación de la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES) de una ciudad que dista a unos 200 km de nuestra sede, se nos hizo saber la necesidad de un grupo de personas de

5 Experiencia compartida por el Programa DESC de la DGN sobre un caso de desalojo en la Villa 31.

6 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante los Tribunales Federales de Primera y Segunda Instancia Nro. 1 de la Plata.

7 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Río Gallegos.

resolver problemáticas relacionados con trámites previsionales y de salud. Dada su situación de vulnerabilidad, se coordinaron dos días de atención en la localidad de los asistidos trasladándolos un grupo de defensores para realizar todas las entrevistas y entrega de documentación en forma personal en dos días, reduciendo de este modo los tiempos de los trámites a realizar”<sup>8</sup>.

4. “Se dió intervención en la consulta y asesoramiento a personas que integran comunidades de pueblos originarios; como medida previa se mantuvo entrevista con la persona que acudió en consulta a la Dependencia y luego se mantuvo una reunión colectiva con otras comunidades, sus representantes e integrantes. Es necesario una escucha abierta y comprensiva, pero también transmitir de manera simple y clara aquellas cuestiones respecto de las cuales se asesora”.<sup>9</sup>

#### **A.4. Articular redes y estrategias con organizaciones de la sociedad civil que apoyen o representen a las personas afectadas**

En ocasiones, las personas o grupos afectados son apoyados o representados por organizaciones de la sociedad civil, con las cuales es factible además *articular redes y estrategias*, que permitan la comunicación, la realización de gestiones o aportación de datos o información útil al asunto.

##### **Experiencias compartidas:**

1. “Es importante destacar la importancia del desarrollo del trabajo jurídico comunitario, definido como un proceso de construcción conjunta -entre operadores/as jurídicos/as y comunidad-, de una estrategia jurídica -que incluye, pero excede el ámbito judicial- que se integra y combina con otras acciones de la comunidad para lograr el cumplimiento de los derechos vulnerados”.<sup>10</sup>

2. “En la asistencia jurídica brindada a una comunidad indígena cuyo derecho al territorio se encontraba vulnerado, el abordaje del caso no fue solo a través de causas judiciales, sino que también se participó de espacios de diálogo interinstitucionales en el que participaban ONG’s y diferentes organismos estatales”.<sup>11</sup>

#### **A.5. Llevar a cabo charlas de divulgación y elaborar materiales didácticos sobre DESCA, para personas o grupos en situación de vulnerabilidad**

Por último, respecto a este rubro, en la información ofrecida por las DPOs se señaló la importancia de llevar a cabo actividades de divulgación de los DESCA, entre los sectores de la población atendidos por el Ministerio Público de la Defensa, a través de la elaboración de materiales pedagógicos o la impartición de charlas. Este tipo de actividades tiene un importante impacto didáctico, a la vez que preventivo de posibles transgresiones a los derechos, de difusión de las actividades de la Defensoría, de acercamientos con la comunidad, así como el empoderamiento de las personas o grupos para la exigibilidad de sus derechos básicos.

##### **Experiencias compartidas:**

“En el marco del desarrollo de instancias de promoción y difusión de los derechos humanos de los pueblos indígenas, diversidad cultural y otros colectivos étnicos-culturales, desde el Programa de Diversidad Cultural de la DGN se elaboró y distribuyó una “Guía de acceso a la justicia de los pueblos indígenas” en lenguas qom, wichi, mapuche, quechua y guaraní en algunas de sus variables dialectales”<sup>12</sup>.

8 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Viedma.

9 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Río Gallegos.

10 Experiencia compartida por el Equipo de Trabajo Río Matanza Riachuelo.

11 Experiencia compartida por el Programa sobre Diversidad Cultural.

12 Experiencia compartida por el Programa sobre Diversidad Cultural.

## B. Atención estratégica temprana, documentación y fortalecimiento de casos

Los casos que involucran DESCA pueden tener una dimensión individual, pero también comúnmente colectiva. Su plena realización depende por lo general de la interacción de diversas instancias estatales a nivel local, provincial y nacional. Su garantía también involucra en el ámbito interno de los Estados instancias de gestión y defensa, así como de decisión administrativa y jurisdiccional. De igual manera, la inobservancia y trasgresión de tales derechos pueden llegar a ser originada de manera multifactorial, por ejemplo, por normas vigentes no armonizadas con los derechos o la falta de ellas, o por prácticas administrativas, omisiones o irregularidades.

### B.1. Dar participación y realizar consultas a las áreas especializadas de la DGN cuando la temática o el caso lo ameriten

En este tenor, se plantearon diversas prácticas para el abordaje oportuno y completo de los casos sobre DESCA a través de la participación articulada de los diversos programas y áreas de la DGN en sus temas de especialidad.

#### Experiencias compartidas:

1. “Se solicitó la asistencia de la Defensoría por parte de un grupo de familias con niños que en el marco del aislamiento por la pandemia estaban varados en el puente internacional San Roque González, que unen Posadas y Encarnación (Paraguay); se promovió acción de amparo colectivo a favor de las personas, y se solicitó la colaboración de la Secretaría General de Coordinación de la DGN, obteniendo valiosa colaboración del área de prensa para evacuar los requerimientos de información del periodismo y no afectar gestiones extrajudiciales que al mismo tiempo se realizaban por ante el organismo administrativo de control, que finalmente culminó con el ingreso de las familias al país”<sup>13</sup>.
2. “En casos de salud y seguridad social hemos solicitado intervención a otras áreas de la DGN, a fin de poder solventar nuestros pedidos en informes sociales. Hemos trabajado con el Programa de Problemáticas Sociales”; en otros casos la colaboración estuvo dada por la realización de cálculos previsionales”<sup>14</sup>.
3. “Hemos recibido la solicitud de asistencia jurídica de un colectivo de personas afectadas por las obras de la represa Yacyretá, que se vieron además desplazadas territorialmente, también de lo que era su forma de vida y medios de subsistencia; con base en esto se realizaron gestiones extrajudiciales, se solicitó y obtuvo la valiosa colaboración del Programa DESC, se planteó amparo para acceder a información de la autoridad y se mantienen reuniones periódicas con representantes de los damnificados”<sup>15</sup>.
4. “Se actuó en protección de la etnia Quom, con motivo de conflictos suscitados por pertenencia de tierras de la comunidad ante la posesión de parques nacionales. Al respecto, se realizó relevamiento territorial a fin de determinar actual posesión y qué pretendía cada persona. Luego, ese relevamiento fue documentado con fotografías e informes, lo que se puso en conocimiento del Programa de Diversidad Cultural; se brindó asistencia a la audiencia pública celebrada en la Corte Suprema de Justicia conjuntamente con el mencionado Programa, el defensor ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, con representantes de la comunidad reclamante y el Estado Provincial.”<sup>16</sup>

---

13 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y Contencioso Administrativo de Posadas.

14 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante los Tribunales Federales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

15 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y Contencioso Administrativo de Posadas.

16 Experiencia compartida por la Defensoría de Primera Instancia ante los Juzgados Federales de Formosa.

**B.2. Generar vínculos o redes con otras instituciones para facilitar soluciones extrajudiciales, la derivación de casos hacia y desde el Ministerio Público de la Defensa, así como para el abordaje integral de los mismos**

Más allá de la comunicación institucional ordinaria que cada DPO pueda mantener con los organismos o entidades con las que habitualmente interactúa, resulta una buena práctica generar y mantener vínculos o redes más fluidos con vistas a la solución pre judicial de los casos o bien llegado el caso, para que se realice una derivación adecuada y oportuna hacia la defensoría. Mantener este tipo de vínculos o redes permite asimismo promover un abordaje integral de los casos o incluso realizar desde las defensorías una adecuada derivación de asuntos hacia otras instancias especializadas. En ese sentido, sería de suma utilidad identificar y formalizar acuerdos de colaboración institucional con entidades para la identificación y derivación de posibles casos susceptibles de atención por parte del Ministerio Público de la Defensa, así como también con entidades cuyo mandato permita el abordaje de la situación planteada desde algún ángulo especializado.

Experiencias compartidas:

1. “Se tuvo el caso de una víctima de trata de personas y explotación sexual, que había quedado sin vivienda y no tenía empleo, se trabajó con la Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas de la Procuración General de la Nación (DOVIC) y el Ministerio de Desarrollo Social, para obtener un subsidio para la vivienda. Se articuló con el Centro de la Mujer de San Isidro a fin de poder ofrecerle un espacio terapéutico, también se logró garantizar el acceso gratuito a medicinas para enfermedades producto de la explotación. En cuanto al patrocinio, se le brindó representación jurídica y se obtuvo una sentencia favorable a sus derechos, tanto respecto de la condena de sus tratantes como de la reparación integral a través de la acción civil; en este punto se articularon acciones con la Procuraduría de Trata y Explotación de Personas (PROTEX) y la Fiscalía ante el Tribunal Oral; se realizaron reuniones informativas con la víctima y comunicación telefónica permanente”.<sup>17</sup>
2. “Se lleva a cabo un trabajo articulado permanente con otras instituciones o agencias que asisten o asesoran a personas cuyos derechos se encuentran vulnerados, por ejemplo el Centro de Acceso a la Justicia local, la delegación de la Defensora del Pueblo de la Provincia de Córdoba en Villa María, la oficina municipal de defensa del consumidor, tanto en Villa María, como en Villa Nueva, o las Asesorías Letradas del Poder Judicial de Córdoba (Defensa Pública), lo que nos ha permitido intercambiar información, documentación e incluso efectuar o recibir derivaciones, evitando así que las personas que reclaman el servicio de asistencia deban peregrinar por diversas oficinas sin recibir respuesta o asesoramiento adecuado”<sup>18</sup>.
3. “Se participó en un conversatorio organizado por la Unidad de Atención Integral (UDAI) de Villa María de la ANSES, junto con representantes de otras instituciones y organizaciones, sobre los requisitos y documentación a presentar, a fin de facilitar el acceso a la información a mujeres para acceder el reconocimiento de años por tareas de cuidado para obtener la jubilación. El contacto con personal de la ANSES es permanente, ya que la mayoría de los trámites hoy pueden realizarse por atención virtual, por lo que hemos encontrado en esa UDAI una apertura al trabajo mancomunado para facilitar el acceso, a niñas, niños y adolescentes, personas adultas y personas con discapacidad, a sus derechos”.<sup>19</sup>
4. “Se trabaja permanentemente con diversas áreas municipales (tanto de las áreas Niñez, de Cuidados Paliativos, Centros de Atención Primaria de la Salud, área de asistencia al liberado, etc., de la Municipalidad de Villa María, como de otras localidades), que realizan derivación de casos y colaboran con esta dependencia en la elaboración de informes de los equipos técnicos. De la misma manera, con el área de Trabajo Social y la de Rehabilitación del Hospital Regional Pasteur”.<sup>20</sup>

---

17 Experiencia compartida por el Programa de Asesoramiento y Promoción de Derechos de las Víctimas del Delito de Trata de Personas.

18 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Villa María.

19 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Villa María.

20 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Villa María.

5. "Mantuvimos reuniones informativas con los cinco Centros de Jubilados y jubiladas de la ciudad de Villa María, con el Centro Integrador Comunitario (CIC), de la ciudad de Río Segundo, con la asociación AVISDOWN y otras instituciones que nuclean personas que pueden ver afectados sus DESCA. De igual manera, se mantiene comunicación fluida con personal de la Delegación Córdoba de la Dirección Nacional de Migraciones, así como con el Área de Atención Integral a la Mujer Migrante, dependiente del Ministerio de la Mujer de la Provincia de Córdoba, que asiste a mujeres migrantes. En el mismo tenor, se mantiene comunicación constante y realizamos derivaciones recíprocas con las áreas de defensa del Consumidor y otras oficinas de atención y asistencia ciudadana (delegación local de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Centro de Acceso a la Justicia, Polo Integral de la Mujer, Auditoría Municipal), y con la Defensa Pública local del Poder Judicial de Córdoba".<sup>21</sup>

6. "Hemos articulado soluciones con varias de las instituciones dependientes del gobierno provincial, ya que muchas de las temáticas que tratamos son tangencialmente incluidas en otros dispositivos institucionales ajenos al ámbito nacional (hospitales, Plan Profe/Incluir Salud, etc.)".<sup>22</sup>

7. "Actuando como defensoría de menores, en casos de vivienda, en temas de desalojos, buscamos que los adultos tengan una defensa y participación en el proceso. Se incide a fin de evitar el desalojo, mientras se logra una solución habitacional; asimismo, se asesora a familias y se hacen derivaciones a la defensoría de la jurisdicción local para realizar un abordaje conjunto. Cuando se trata de un número importante de afectados, tratamos de hacer reuniones informativas en el lugar donde viven los afectados".<sup>23</sup>

8. "En varios casos de seguridad social hemos intentado desatrancar el caso, o bien lograr la ejecución de la sentencia conseguida a través de reuniones informales con diversas agencias del Poder Ejecutivo Nacional"<sup>24</sup>.

### **B.3. Llevar a cabo reuniones de trabajo periódicas con las instancias involucradas en temáticas recurrentes, para dar solución anticipada a los casos planteados ante la DGN**

En el mismo tenor, es posible llevar a cabo de manera periódica reuniones de trabajo institucionales entre la defensoría y las instancias respecto a las cuales se plantean situaciones o casos recurrentes. Esto permite generar y fortalecer una vía de diálogo y compromisos institucionales con el objeto de atender y resolver los temas planteados a favor de las personas afectadas previo a agotar otros medios de defensa administrativa o jurisdiccional.

#### **Experiencias compartidas:**

1. "Realizamos periódicamente reuniones de trabajo (antes de manera presencial, ahora de manera virtual) con personal de la Agencia María y la Unidad de Gestión Local (UGL) Córdoba del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), a fin de abordar los casos de personas asistidas que son beneficiarias de ese agente de salud. Hemos tenido buenos resultados en la gestión, reduciendo la litigiosidad y ampliando la información que se le brinda a los asistidos y asistidas sobre el acceso a las prestaciones".<sup>25</sup>

2. "Los casos de Amparos contra PAMI por remedios oncológicos o de enfermedades crónicas han disminuido drásticamente gracias a que se han realizado gestiones extrajudiciales, a fin de evitar la judicialización de los asuntos".<sup>26</sup>

3. "En un caso que implicaba la necesidad de brindar protección a una víctima de trata y garantizar el

---

21 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Villa María.

22 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Río Grande.

23 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante los Tribunales Federales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

24 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante los Tribunales Federales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

25 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Villa María.

26 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Paso de los Libres.

acceso a la salud, al empleo, a la vivienda, a la educación de las/os hijas/os y a la alimentación del grupo familiar se realizaron reuniones desde el Programa con los distintos dispositivos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se acudió a los mecanismos de protección a testigos, la búsqueda de escuela, el pedido de actualizaciones de la suma otorgada para vivienda, alimentación y salud del grupo familiar".

4. "En un caso que tenía por objeto garantizar el derecho al empleo, el Programa procedió a la recolección de la documentación que acreditaba el grado de educación al que había alcanzado en la provincia en la que había nacido y vivido, se acompañó la búsqueda de empleo haciendo informes y pedidos judiciales al respecto y articulando con instituciones públicas de la provincia donde era explotada la persona. Asimismo, se realizaron gestiones a los fines del acceso a la vivienda para lo cual también se articuló con otros organismos, hasta que pudo la persona ser incorporada a los planes de vivienda provinciales."<sup>27</sup>

#### **B4. Fomentar el abordaje colectivo de casos similares, para identificar posibles problemas estructurales que los generen, así como para impulsar una solución conjunta de problemáticas afines.**

La existencia de casos en materia de DESCA que tengan entre sí analogía en aspectos relevantes amerita que como buena práctica se analice la posibilidad de ser *abordados de manera colectiva*, pues esta circunstancia puede ser indicativa de una situación más amplia o generalizada, o incluso evidenciar algún problema estructural relacionado a la acción u omisión de alguna política pública.

Este tipo de abordaje permite además la suma de esfuerzos que redunden en un fortalecimiento de los planteamientos ante las instancias administrativas o jurisdiccionales, así como abonar no sólo a la solución de un caso en particular, sino a una situación que involucre a un mayor número de personas y prevenir casos futuros.

#### **Experiencias compartidas:**

1. "Recibimos la solicitud de varias personas que integraban grupos de planes de ahorro previo para la adquisición de automotores; si bien dudábamos de la jurisdicción federal, resolvimos asistir -por tratarse de bienes valiosos- a personas vulnerables, menores de edad y personas con discapacidad, aquellos que perdieron un ingreso fijo, valorando las situaciones personales de los mismos en cada caso; como no se trataba de ahorristas de un solo plan, debió clasificarse los casos y realizar presentaciones específicas para casos similares. Se dispuso en el ámbito federal una medida cautelar que limitaba los incrementos en las cuotas, que habían sido desmesurados".<sup>28</sup>

2. "Participamos en la presentación de un Habeas Corpus Correctivo y Colectivo en torno del acceso a la Asignación Universal por Hijo para niños/as alojados/as junto a sus madres encarceladas; se colaboró en la acción de habeas corpus presentada conjuntamente por la Comisión de Cárcel de esta Defensoría General y la Procuración Penitenciaria de la Nación, especialmente a través del relevamiento de información sustancial a ese fin".<sup>29</sup>

3. "Interpusimos una acción colectiva contra el Programa Federal Incluir Salud por un grupo de niños y niñas con discapacidad que requerían un subsidio para concurrir al establecimiento escolar, obteniendo medida cautelar favorable".<sup>30</sup>

4. "En materia penal, hemos formulado acciones de habeas corpus ante el avance de la pandemia y también ante la situación de emergencia carcelaria (RESOL-2019- 184-APN-MJ, 25/03/2019) a efectos

27 Experiencia compartida por el Programa de Asesoramiento y Promoción de Derechos de las Víctimas del Delito de Trata de Personas.

28 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y Contencioso Administrativo de Posadas.

29 Experiencia compartida por el Programa de Atención a las Problemáticas Sociales y Relaciones con la Comunidad.

30 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia N° 3 de San Miguel de Tucumán.

de lograr diversas cuestiones como ampliación del régimen de visitas, comunicaciones telefónicas, provisión de elementos de higiene. Asimismo, se han realizado inspecciones carcelarias, con intervención del juzgado y fiscalía a los mismos fines, lográndose extrajudicialmente iguales medidas".<sup>31</sup>

5. "Se asesoró y patrocinó a un colectivo de vecinos/as del barrio Sarmiento, en el partido Esteban Echeverría, en un pedido de participación en el estudio de alternativas al proceso de relocalización en que dicho barrio había sido incorporado por el Municipio sin ningún tipo de justificación con estudios ambientales y sin consultar con sus habitantes. La gran mayoría de los vecinos/as que habitan este territorio, en efecto, se oponían al proyecto de relocalización por cuanto carece de justificaciones medioambientales y lo que solicitaban era una mejora en su calidad de vida a través del acceso a servicios públicos e infraestructura barrial. Con el patrocinio del Equipo de la Causa Riachuelo en 2015 se puso en conocimiento del Juzgado la opinión de los habitantes del barrio y la falta de estudios que justifiquen una medida estatal de tal magnitud. Como resultado y en el marco de una audiencia judicial se acordó realizar una reunión en la ACUMAR con la convocatoria de todas las partes involucradas para determinar la posibilidad de reurbanización de dicho barrio en base a las características del terreno y al nuevo protocolo de relocalizaciones confeccionado por la Autoridad de Cuenca. Fruto de esa reunión realizada entre ACUMAR, el Municipio y el Equipo de la Causa Riachuelo, se acordó el desarrollo de un Estudio de Caracterización Ambiental por parte de ACUMAR. Finalmente, en 2019 se concretó dicho estudio y en diciembre de 2020 los resultados fueron presentados ante los vecinos (en modalidad virtual) siendo favorables a la alternativa de radicación y urbanización del barrio debido a que los usos resultan compatibles con estándares de calidad ambiental" <sup>32</sup>.

#### **B.5. Llevar a cabo investigación previa al planteamiento judicial de los casos, con relevamiento y análisis de datos, así como de información pública, a fin de identificar las aristas de la problemática subyacente**

Los avances que han tenido en la actualidad derechos como el acceso a la información pública y la transparencia han generado herramientas útiles para la documentar la situación sometida a consideración de las DPOs, así como ponderar alternativas o estrategias para su solución o judicialización. Estas actividades se insertan dentro de una actividad considerada como buena práctica para la documentación de casos, que consiste en la investigación previa con relevamiento y análisis de datos, con lo cual se determinan con mayor exactitud la dimensión y naturaleza de la problemática, las personas o grupos afectados y en su caso las disciplinas de apoyo que habrá que considerar.

#### **Experiencias compartidas:**

1. "Frente a la consulta de un colectivo de personas afectadas por la construcción de la represa Yacyretá en la provincia de Misiones, desde el Programa de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en grupo de trabajo conformado con la Defensoría Federal ante el Juzgado de 1ra Instancia de Posadas se presentaron diversos pedidos de información pública ante la Entidad Binacional Yacyretá, así como también se gestionaron pedidos de información a las entidades internacionales como el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo a través de los mecanismos de transparencia activa de dichos organismos, con la finalidad de recabar toda la información que fuera necesaria para analizar y documentar adecuadamente la problemática sobre la que se debía intervenir"<sup>33</sup>.

2. "En una acción colectiva, desde el Programa de Derechos DESC se patrocina a los vecinos/as del complejo habitacional Piedrabuena en el barrio de Villa Lugano, Ciudad de Buenos Aires, contra dos empresas de transporte de colectivos y el organismo de contralor del transporte urbano de pasajeros que desde el año 2012 dejaron de prestar el servicio nocturno de colectivos en dicho barrio por considerarlo como una zona peligrosa. El objeto de la acción es que se condene a las primeras a prestar el servicio en dichos horarios y a la autoridad administrativa a controlar diligentemente el cumplimiento

---

31 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia Nro. 1 de Corrientes.

32 Experiencia compartida por el Equipo de Trabajo Río Matanza Riachuelo.

33 Experiencia compartida por el Programa de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

de las modalidades de transporte. En la etapa probatoria, a través de pedidos de informes y posterior entrecruzamiento y análisis de los datos suministrados sobre recorridos de las líneas de colectivos y sobre crímenes en la ciudad, se demostró mediante gráficos que si bien se cometen delitos en el barrio en cuestión, no se cometen en mayor cantidad que en otros donde el servicio se presta correctamente”.

## B.6. Involucrar a profesionales de otras disciplinas en el abordaje del caso, a fin de documentar desde el punto de vista técnico el caso, en las materias que lo ameriten

En este mismo sector de buenas prácticas encontramos la de involucrar a profesionales de otras disciplinas en el abordaje del caso, pues los temas que dan contenido a los DESCA implican información, datos o conocimientos técnicos o profesionales que rebasan el ámbito estrictamente jurídico y hace necesaria la opinión especializada proveniente de otras disciplinas, como son, por ejemplo, documentar los casos que involucran afectaciones o cuestiones de salud, al medio ambiente, a la calidad de la vivienda, a la alimentación, entre muchos otros. En este sentido, sería importante contar institucionalmente con personal técnico o profesional en diversas disciplinas al que se puede acudir para solicitar una opinión especializada, o generar convenios de apoyo con organizaciones, universidades o colegios de técnicos o profesionales.

### Experiencias compartidas:

1. “Intervinimos a través de un amparo colectivo ambiental en el caso del predio de la Ex Unidad Penitenciaria Federal que se emplazaba en medio de la ciudad, que había sido objeto de un convenio realizado con la provincia para su traslado a una localidad cercana y se representaba la posibilidad para empresarios y políticos de iniciar un negocio inmobiliario, en desmedro de la ciudadanía y sin participaciónn de esta. A través de la intervención de la defensoría se logró la suspensión de la subasta, se logró la declaración de parte del inmueble como “patrimonio histórico” debido a que en época de la dictadura albergó a presos políticos y se convirtió en un pulmón verde de la ciudad. El trámite involucró el contacto e intercambio de ideas con muchos actores locales: Colegio de arquitectura, Colegio de profesionales del ambiente, comunidad vecinal, personajes políticos, entre otros”.<sup>34</sup>
2. “Se nos dio intervención para realizar diagnósticos comunitarios y relevar las condiciones de vida de comunidades indígenas. Por ejemplo, en el marco de los distintos reclamos de la Comunidad Qom Pota Napocna Navogoh (“La Primavera”) en la provincia de Formosa-, que tramitaban judicialmente, se llevó a cabo un trabajo de campo, con abordaje interdisciplinario, que permitió identificar sus problemáticas más acuciantes y grupos especialmente vulnerables, elementos clave para su defensa eficaz”.<sup>35</sup>
3. “Junto a la Defensoría Pública Oficial Nro. 2 de Morón presentamos una medida autosatisfactiva con el objeto de obtener la reparación de fallas constructivas en 174 viviendas entregadas en el marco de un proceso de relocalización en el partido de Lanús, Provincia de Buenos Aires. Tras una primera resolución denegatoria y los fines de contar con informes técnicos externos al Ministerio Público de la Defensa, se suscribió un convenio en 2019 con la Asociación Civil Proyecto Habitar, a partir del cual se realizó un “Informe Técnico – Relevamiento Socio Ambiental”. La contundencia del informe técnico motivó que el Juzgado diera lugar al pedido de reparaciones, cumpliendo con el objeto inicial de la medida autosatisfactiva”.<sup>36</sup>
4. “En el marco de un conflicto habitacional originado por el desalojo que la Agencia de Administración de Bienes del Estado (AABE) impulsara a través de la Ley 17.091 contra los vecinos del barrio popular “El Campito”, en la Ciudad de Buenos Aires, en 2017 se presentó un amparo colectivo solicitando una mesa de diálogo para alcanzar una solución que garantice el derecho a la vivienda de las familias afectadas. La demanda y la incorporación del barrio en el listado de barrios populares del RENABAP generó un proceso de diálogo y negociación con las autoridades de la AABE y de Pro.Cre.Ar., a raíz

34 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial N°2 ante los Juzgados Federales de Primera Instancia de Neuquén.

35 Experiencia compartida por el Programa de Atención a las Problemáticas Sociales y Relaciones con la Comunidad.

36 Experiencia compartida por el Equipo de Trabajo Río Matanza Riachuelo.

del cual se logró la relocalización de 35 familias en viviendas de un complejo urbanístico de Pro.Cre.Ar.. En reiteradas oportunidades durante el proceso de negociación fue necesario contar con la asistencia profesional y opinión especializada de un arquitecto, tanto en el relevamiento de las viviendas existentes en “El Campito” como en la evaluación de las soluciones habitacionales de relocalización propuestas por el Estado. En esa tarea se contó con la colaboración del equipo técnico con que dispone el Equipo de Trabajo de la Causa Matanza Riachuelo”.<sup>37</sup>

### **B.7. Considerar la difusión mediática del asunto con el fin de sumar personas afectadas o incentivar su solución integral**

Por último, se refirió también en algunos casos la utilidad de dar difusión, incluso mediática al tema, con el objeto de sumar actores o, en su caso, situarlo en la agenda pública de manera que se impulse la solución amplia o integral del mismo.

#### **Experiencias compartidas:**

“En junio 2017 el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación redujo sin previo aviso miles de pensiones por invalidez. Inmediatamente y frente a una solicitud de patrocinio individual se interpuso un amparo con medida cautelar, la cual fue concedida. Al poco tiempo miles de situaciones análogas comenzaron a tener amplia difusión mediática y en ese contexto se informó a través de los diferentes medios locales y a otros organismos relacionados a la temática, acerca de la posibilidad de acudir a la Defensoría a los fines de hacer valer los derechos de las personas con discapacidad frente a la medida en cuestión. A raíz de la cantidad de consultas individuales homogéneas recibidas, se intentó ampliar los efectos de la medida cautelar hacia todo el colectivo de personas con discapacidad afectadas por la medida, lo cual finalmente se lograría en el marco de la acción colectiva iniciada por la Asociación REDI (Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad).<sup>38</sup>

## **C. La tramitación de los casos y la solución de la problemática que los originó**

### **C.1. Entablar comunicación con la instancia involucrada a fin de generar espacios de diálogo y confianza con las personas afectadas, para lograr la atención del caso a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos**

### **C.2. Realizar gestiones extrajudiciales ante las instancias involucradas, con el fin buscar la posible solución del caso planteado**

Ante la posible trasgresión de los derechos de personas o grupos en situación de vulnerabilidad, la premisa primordial es la solución efectiva del tema planteado de manera expedita en el marco del sistema jurídico, lo que permite acciones y estrategias previas o concomitantes al planteamiento o tramitación de recursos administrativos o acciones judiciales, ya sea con el objeto de resolver de manera anticipada la cuestión o, en su caso, de fortalecer la posición que se hará valer procesalmente.

En este sector de buenas prácticas identificadas destaca la de tener comunicación con las instancias involucradas, de manera que pueda generarse un espacio de diálogo y confianza con las personas afectadas que permita la articulación de posibles soluciones alternativas y acuerdos, siempre que no comprometan los derechos sustantivos o procesales de las o los afectados. De igual forma, se identificó realizar gestiones extrajudiciales ante las autoridades o entidades involucradas, con la finalidad que las áreas de decisión pertinentes tengan la posibilidad de resolver la situación de manera favorable a la restitución en el goce o salvaguarda de los derechos de las personas o grupos, evitando así los pormenores procedimentales y temporales de la tramitación o continuación de recursos administrativos o acciones judiciales.

---

37 Experiencia compartida por el Programa de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

38 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante los Juzgados Federales de Primera Instancia de Neuquén.

**Experiencias compartidas:**

1. “En el caso de la comunidad mapuche de la denominada Lof Pailako, en la zona del parque nacional Los Alerces, se encuentra en una etapa de formación y reconocimiento por parte del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI), suscitándose dificultades de naturaleza jurídico-penal, habiendo coordinado una mesa de diálogo en forma conjunta con las autoridades del Parque Nacional, INAI, Ministerio Público Fiscal, y el Programa específico de la Defensoría General de la Nación”.<sup>39</sup>
2. “En materia de amparos de salud que trabajamos patrocinando o bien dictaminando como Defensoría Pública de Menores, hemos obtenido buenos resultados articulando estrategias con la Superintendencia de Seguros de Salud; de igual manera, utilizamos las audiencias judiciales como estrategia para tratar de *destrabar* cuestiones más bien burocráticas que surgen en el abordaje de cada caso en concreto”.<sup>40</sup>
3. “Recientemente hemos comenzado a intervenir en un caso por falta de acceso a la luz y, por ende, también al agua, en el caso de una familia que vive en un sector perimetral de una de las ciudades de nuestra jurisdicción. En este caso, hemos formado una suerte de mesa de diálogo entre esta familia, el resto de los vecinos que también se beneficiarían con estos accesos, las empresas prestatarias de los servicios públicos, y por otro lado con los organismos gubernamentales que podrían tener la responsabilidad del caso. Sin perjuicio de las respuestas que eventualmente ofrezcan los diferentes niveles estatales, nuestra intervención ha comenzado a conocerse y la posibilidad de iniciarse juicio comenzó a alentar la puesta en práctica de una solución local”.<sup>41</sup>
4. “En casos de desalojos a personas en situación de vulnerabilidad y con niñas y niños, se participa en audiencias como patrocinante de la demandada y otro integrante de la Defensoría como asesor popular. Allí, se intentan alcanzar acuerdos a fin de evitar expulsiones compulsivas y articular medidas de solución a la falta de vivienda y/o contención, a través de la intervención de organismos de contención social provinciales y nacionales”.<sup>42</sup>
5. “En reclamos de suministro y tratamientos de salud (generalmente de urgencia), se mantiene permanente contacto (telefónico o mediante correo electrónico) con las obras sociales y /o proveedores para poder conseguir el objeto del reclamo, y en su caso lograr que sea lo más rápido posible”.<sup>43</sup>
6. “Algunas de las interacciones institucionales que hemos llevado a cabo se vinculan con el contacto mantenido fluidamente con el responsable local de la Dirección Nacional de Migraciones, a efectos de agilizar la tramitación de los expedientes a favor de nuestros asistidos y resolver muchas veces de manera anticipada las cuestiones de fondo sobre las que versan los mismos, lógicamente con una mirada a favor de quienes representamos”.<sup>44</sup>
7. “Cuando existen problemas por subsidio otorgados por ANSES, hemos logrado articular y solucionar muchos inconvenientes extrajudicialmente. Por ejemplo: que a una señora que le quitaron el servicio de enfermería, éste se le volviera a otorgar; personas que no logran cobrar su pensión y/o jubilación por trámites, logramos gestionarlos extrajudicialmente y con éxito; si hay retraso en la entrega de medicación, muchas veces con una llamada o un oficio se regulariza. Si aún con estas gestiones no se avanza se interponen los amparos correspondientes”.<sup>45</sup>

---

39 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Esquel.

40 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante los Tribunales Federales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

41 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de San Francisco.

42 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Río Gallegos.

43 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Viedma.

44 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Río Grande.

45 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Goya.

**C.3. Realizar pedidos de información pública (Ley 27.275), para la obtención de documentos o información en posesión de las instancias, que resulten relevantes para el caso**

**C.4. Utilizar las atribuciones que les confiere la ley para recabar datos, informes o documentos que se requieran para esclarecer o documentar el caso como, por ejemplo, la conferida en el art. 16 de la Ley 27.149**

Otra buena práctica identificada, tanto para facilitar la solución de la situación planteada, como para documentar la misma o producir elementos de prueba, consiste en realizar pedidos de acceso a la información pública (Ley 27.275) o, por ejemplo, de informes a través del art. 16 de la Ley 27.149, que en su parte conducente autoriza a los integrantes del Ministerio Público de la Defensa a “... solicitar a los Registros u oficinas públicas y privadas, sin cargo alguno, testimonios, documentos, informes y actuaciones necesarias para su gestión.”

**Experiencias compartidas:**

1. “Por un error de ANSES al cargar los datos de una asistida, le cambiaron el número de DNI, que pertenecía a una empleada del Ministerio Público Fiscal de La Plata, Provincia de Buenos Aires. Por esa razón no pudo gozar de ningún beneficio de la seguridad social, tiene una hija de un año y figuraba como empleada activa. No le pagaron la Asignación Universal por Hijo (AUH), ni la asignación por embarazo. Se solicitó informes (art. 16 de la ley 27149) al Ministerio Público de la Defensa de Buenos Aires, se planteó un amparo y se pudo remover el obstáculo que impedía el cobro de la AUH, también se llevó a cabo una reunión con los abogados de ANSES (UDAI de Santiago del Estero), a fin de que le abonen el retroactivo; ha resultado muy útil el diálogo con los organismos involucrados”.<sup>46</sup>
2. “En el marco de un conflicto habitacional originado por el desalojo que la Agencia de Administración de Bienes del Estado (AABE) impulsara a través de la Ley 17.091 contra los vecinos del barrio popular “El Campito”, en la Ciudad de Buenos Aires, en 2017 se presentó un amparo colectivo solicitando una mesa de diálogo para alcanzar una solución que garantice el derecho a la vivienda de las familias afectadas. La demanda y la incorporación del barrio en el listado de barrios populares del RENABAP generó un proceso de diálogo y negociación con las autoridades de la AABE y de Pro.Cre.Ar., a raíz del cual se logró la relocalización de 35 familias en viviendas de un complejo urbanístico de Pro.Cre.Ar.. Para la preparación de esa demanda, previamente se hizo un pedido de información a través del art. 16 de la Ley 27.149 para documentar cómo había sido el proceso de planificación y comienzo de ejecución de un complejo de viviendas de ProCreAr en el mismo predio donde está “El Campito”, sin nunca haberles dado participación a sus pobladores”.<sup>47</sup>
3. “Frente a la consulta de un colectivo de personas afectadas por la construcción de la represa Yacyretá en la provincia de Misiones, desde el Programa de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en grupo de trabajo conformado con la Defensoría Federal ante el Juzgado de 1ra Instancia de Posadas se presentaron diversos pedidos de información pública ante la Entidad Binacional Yacyretá, así como también se gestionaron pedidos de información a las entidades internacionales como el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo a través de los mecanismos de transparencia activa de dichos organismos, con la finalidad de recabar toda la información que fuera necesaria para analizar y documentar adecuadamente la problemática sobre la que se debía intervenir”.<sup>48</sup>

---

46 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial N°2 ante los Juzgados Federales de Primera Instancia de Santiago del Estero.

47 Experiencia compartida por el Programa de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

48 Experiencia compartida por el Programa de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

### C.5. Acudir a profesionales de diversas disciplinas para la constitución de pruebas en el proceso

Al igual que se señaló en el punto anterior sobre el involucramiento de profesionales de otras disciplinas para la documentación de casos que involucren DESCA, dicha participación es también una opción importante tratándose de la producción de prueba en el marco de recursos administrativos o procesos, a manera de reportes, peritajes u opiniones especializadas. En este sentido, es importante la elaboración de pautas sobre las disciplinas asequibles de acuerdo a los derechos involucrados en el marco de los asuntos planteados, así como los profesionales, instituciones o colegios que podrían colaborar con la labor de las DPOs en este tenor.

#### Experiencias compartidas:

“En el caso de una mujer travesti con HIV, imposibilitada de modo fáctico a acceder a un trabajo digno y a quien ANSES le negaba una pensión por discapacidad, se dio intervención al equipo técnico a fin de poder demostrar la historia vital y la imposibilidad de acceder a un trabajo digno.<sup>49</sup>

### D. Buenas prácticas identificadas en defensorías o instituciones afines de algunos países sobre el abordaje y la tramitación de casos que involucren DESCA

Con el fin de tener un panorama más completo sobre lo que podrían ser buenas prácticas para el abordaje de casos sobre DESCA, se amplió el análisis comparativo a partir de la elaboración de un cuestionario que se envió a Defensorías Públicas o instituciones afines de diversos países del continente. No obstante, se debe tener presente que, si bien dichas instituciones tienen mandatos similares, pueden poseer marcadas diferencias o particularidades sobre su marco normativo, organización y atribuciones, por lo que en el presente análisis se debe tener presente esta circunstancia, que busca destacar buenas prácticas aportadas por las instituciones que colaboraron en el presente ejercicio.

Para este efecto, se contó con información aportada por instituciones de Brasil, Costa Rica, Chile, Ecuador, Guatemala, México, Paraguay y Uruguay. El primer rubro de buenas prácticas gira en torno al abordaje, documentación y protección de los DESCA a favor de personas o grupos en situación de vulnerabilidad, que es un factor común a dichas instituciones.

Brasil. La Defensoría Pública de la Unión, órgano autónomo, hizo hincapié en la posibilidad de elaborar estudios, notas técnicas, propuestas de reforma legislativa, recomendaciones y manifestaciones dirigidas a los poderes legislativo y ejecutivo, sobre necesidades normativas y de políticas públicas para la salvaguarda de los derechos básicos. Este vínculo de la Defensoría con los poderes públicos de creación normativo y de administración, reviste interés dado al alcance y naturaleza de los DESCA y, consideramos, obedece a la experiencia acumulada en el terreno a partir del trabajo de defensa cotidiano, lo que le permite detectar oportunidades de mejora legislativa o de modificación de prácticas administrativas.

Asimismo, se reconoce la importancia de intentar la posibilidad de *solución extrajudicial*, así como de incidir en los procesos en que pudieran ventilarse asuntos que repercutan en los derechos básicos, en los que no sea parte, a través de la figura del *amicus curiae* acercando a los órganos jurisdiccionales de decisión elementos y consideraciones sobre los derechos involucrados.

Costa Rica. La Defensa Pública de Costa Rica, adscrita al Poder Judicial, refirió como buenas prácticas solicitar y realizar las diligencias *in situ*; solicitar *pericias* sociales, culturales y antropológicas; realizar *talleres didácticos* con personas y pueblos indígenas, generar sinergias y coordinaciones con líderes y lideresas indígenas, solicitar personas *intérpretes* para los procesos judiciales en todas

---

49 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante los Tribunales Federales de Primera y Segunda Instancia de Córdoba.

las etapas de los procesos, incluyendo las sentencias orales. De igual manera, destacó en casos que involucran derechos laborales se privilegie la etapa conciliatoria prevista como fase del proceso, como una manera de solución del asunto.

Chile. Aún cuando la Defensoría Penal Pública representa jurídicamente a toda persona que carezca de abogado y sea investigada, juzgada y condenada por un hecho penal, destacó la importancia de apoyarse en profesionales que complementan la defensa técnica, a través de facilitadores interculturales en materia indígena y con trabajadores sociales expertos en áreas como migración, entre otras.

Ecuador. La Defensoría Pública del Ecuador, órgano autónomo, desde su mandato contempla el deber de coordinar y vincularse con consultorios jurídicos gratuitos de las universidades y de otras organizaciones, que integran la denominada Red Complementaria a la Defensa Jurídica Pública, con reconocimiento normativo. En dicho marco se mencionan la realización de campañas permanentes de promoción de derechos con la comunidad; integrar sistemas o redes de coordinación y cooperación interinstitucional en beneficio de la población; así como la participación con organismos internacionales a fin de impulsar el intercambio de experiencias, asistencia técnica y cooperación recíproca; y apoyar técnicamente a personas que hacen sus prácticas pre profesionales en la Defensoría Pública; asimismo, se contempla entre las vías para la protección de los DESCA ejercitar acciones de hábeas data o de acceso a la información, al igual que acudir a las instancias internacionales de protección de los derechos humanos.

Guatemala. El Instituto de la Defensa Pública Penal, como su denominación lo indica se concentra en el sector de la población de personas en conflicto con la ley penal y personas privadas de libertad cuyos DESCA en materia de trabajo, salud, seguridad social son protegidos por dicho Instituto, de cuya labor destaca la importancia de considerar la cultura y cosmovisión a través de peritajes culturales, cuando se trata de personas indígenas, así como el apoyo en intérpretes, y en personas trabajadoras sociales, como profesionales cuya opinión y dictaminación es relevante en la materia.

México. El Instituto Federal de Defensoría Pública, órgano auxiliar del Consejo de la Judicatura Federal, señaló como buenas prácticas la realización de visitas y brigadas, por ejemplo a albergues y estaciones migratorias, a centros de salud en caso de personas con discapacidad psicosocial, o a pueblos y comunidades indígenas; la coordinación con instancias gubernamentales, organismos internacionales y la relación con la sociedad civil, particularmente en materia de difusión de los derechos y de la labor del Instituto, intercambio de estrategias, canalización de asuntos y formalizar convenios de colaboración. De igual manera, como forma de acercamiento con las personas que requirieran apoyo se implementó el servicio de *Defensatel*, una línea telefónica gratuita para atender, orientar y detallar los servicios que se ofrecen.

Paraguay. El Ministerio de la Defensa Pública, persona jurídica de derecho público que integra el Poder Judicial, en su mandato prevé expresamente procurar la conciliación y aplicación de medios alternativos para la solución de conflictos.

Uruguay. La Asociación Civil de Defensores de Oficio del Uruguay, destacó la comunicación directa de los operadores jurídicos con otras instituciones para lograr de forma inmediata una solución administrativa o jurisdiccional, en asuntos de personas en situación de vulnerabilidad.

A partir de estas aportaciones, se pueden identificar como buenas prácticas, diversas a las ya señaladas que derivaron de las experiencias de las DPOs, las siguientes:

**D.1. Elaborar estudios, notas técnicas, propuestas de reforma legislativa, recomendaciones y manifestaciones, que se dirijan a las instancias públicas pertinentes, para adoptar o modificar normas, medidas o prácticas observadas, con el fin de fortalecer la observancia de los DESCA.**

**D.2. Intervenir en los juicios atinentes a los DESCA, en los que no sea parte, a través de la figura del *amicus curiae***

**D.3. Solicitar la realización de diligencias judiciales *in situ*, a efecto de que los jueces observen de primera mano la situación que origina el caso**

**D.4. Solicitar la intervención de intérpretes para el apoyo de personas o grupos en situación de vulnerabilidad que lo necesiten**

**D.5. Coordinarse con consultorios jurídicos gratuitos de las universidades y de otras organizaciones profesionales de abogacía, para articular redes de apoyo complementario en materia jurídica a favor de los DESCA de personas en situación de vulnerabilidad**

**D.6. Participar con organismos internacionales para intercambiar experiencias, contar con asistencia técnica y cooperación recíproca; así como acudir a los mismos a plantear los casos que no encuentren solución en el ámbito interno.**

**D.7. Apoyar técnicamente a personas que hacen sus prácticas pre profesionales en la Defensoría Pública**

**D.8. Realizar visitas y brigadas, por ejemplo, a albergues y estaciones migratorias, a centros de salud en caso de personas con discapacidad psicosocial, o a pueblos y comunidades indígenas, para difundir los DESCA y documentar los posibles casos que se presenten**

**D.9. Implementar servicios de comunicación expedita para atender, orientar y detallar los servicios que ofrece la Defensoría**

## **E. Cumplimiento de las resoluciones judiciales favorables en casos que involucran DESCA**

Un efectivo acceso a la justicia implica no sólo el acceso formal a recursos o instancias judiciales, sino garantizar el efectivo cumplimiento de las resoluciones, es decir, la ejecución de las sentencias y resoluciones firmes, lo cual adquiere una especial importancia cuando quien tiene que cumplir tales decisiones es un órgano del Estado.

**E.1. Solicitar judicialmente la imposición de sanciones conminatorias o medidas de apremio**

El cumplimiento de las decisiones firmes que recaigan a los recursos administrativos o a los juicios, incumbe en principio a las instancias que las emitieron, las que deben contar con las atribuciones y medios para hacer valer sus determinaciones, incluso la imposición de sanciones conminatorias, astreintes o de medidas de apremio. Asimismo, las partes pueden solicitar la imposición de las referidas medidas para lograr el cumplimiento efectivo de las decisiones. En casos que involucran prestaciones económicamente cuantificables, se ha señalado incluso la posibilidad de embargo de las cuentas de la entidad incumplidora a los fines de dar satisfacción a la prestación.

### **Experiencias compartidas:**

1. “Ante el incumplimiento de las medidas cautelares en el marco de amparos de salud contra obras sociales, se presentaron presupuestos para cubrir la necesidad médica y el juzgado ordenó el embargo por el monto solicitado, que fue transferido a los amparistas”.<sup>50</sup>
2. “En el marco de un amparo de salud, ante la falta de cumplimiento por parte de las autoridades de la

---

50 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Necochea.

Obra Social, se identificó a sus responsables y sus cuentas bancarias y se requirió sanciones conminatorias directamente contra ellos".<sup>51</sup>

3. "En el marco de amparos de salud, frente al incumplimiento de las sanciones conminatorias impuestas contra obras sociales, se solicita el embargo y su ejecución en favor de amparistas".<sup>52</sup>

## **E.2. Solicitar la celebración de audiencias o el establecimiento de mesas de diálogo con las entidades públicas o privadas involucradas para monitorear el cumplimiento de la sentencia**

Otra de las prácticas señaladas consiste en la posibilidad de solicitar audiencias sobre ejecución de sentencias, que permitan desahogar la consistencia de los planteamientos sobre el tema en presencia judicial, dando oportunidad de resolver en ese marco los obstáculos señalados para el debido cumplimiento de la resolución. De igual manera, ante la dificultad que pudiera entrañar la solución de asuntos colectivos o el cumplimiento de decisiones que involucren DESCA, es dable como parte del mismo realizar gestiones extra judiciales (contactos con las áreas o funcionarios, así como sus superiores jerárquicos), o también *instar el establecimiento de mesas de diálogo de cumplimiento con las entidades públicas o privadas involucradas*, en las que se documenten los acuerdos alcanzados y los plazos acordados, en el marco de derecho y con pleno respeto a los derechos humanos.

### **Experiencias compartidas:**

"En el marco de una intervención para lograr el acceso al agua potable y segura por parte de los/as vecinos/as de Villa Inflamable, partido de Avellaneda, en 2014 se obtuvo una resolución judicial que obligó a la Autoridad de Cuenca y a AySA a realizar e informar el avance de obras que garantizaran la provisión de ese servicio esencial. Dando seguimiento a esta problemática en el año 2016 a través de pedidos realizados por el Equipo junto con los/as vecinos/as, tanto en el marco de las mesas de trabajo como en las audiencias judiciales, se incrementó la cantidad de bidones de agua suministrados (los cuales son entregados como paliativo ante la falta de acceso a agua potable). Las obras de red de agua fueron iniciadas en el año 2017 y a la fecha han sido concluidas gran parte de las obras de colocación de redes, hallándose actualmente en fase de conexiones domiciliarias. Sin embargo, debido a conexiones informales y falta de finalización en algunos sectores, aún no se cuenta con agua segura en todo el barrio. Por ello, los bidones de agua potable se entregan con regularidad hasta la fecha. Asimismo, por gestiones extrajudiciales e interinstitucionales de las que participó el Equipo, ese suministro se complementa con la distribución de agua de camiones cisterna de AySA".<sup>53</sup>

## **E3. Solicitar el inicio de procedimientos de responsabilidad administrativa o presentar denuncia penal contra los funcionarios responsables del incumplimiento**

El deber de cumplimiento de las resoluciones es implícito y consustancial al procedimiento administrativo o proceso jurisdiccional de que se trate. Además, en el caso específico de los funcionarios, forma parte del marco de los deberes propios de la naturaleza administrativa de su cargo y actuación, por lo que ante la transgresión de estos deberes es dable plantear el inicio de los procedimientos de responsabilidad administrativa que deriven de su actuar o del incumplimiento. En esta misma línea de coadyuvar al cumplimiento de las decisiones se encuentra la posibilidad de presentar denuncias contra los funcionarios, cuando su conducta implique la comisión de delitos, por ejemplo, de desobediencia a la autoridad (prevista en el artículo 239 del Código Penal Nacional) o contra la administración de justicia. No obstante, lo anterior, no se debe perder de vista que la responsabilidad de los funcionarios no conlleva o sustituye el cumplimiento de la decisión adoptada a favor de los derechos de las personas.

51 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante los Tribunales Federales de Primera y Segunda Instancia Nro. 1 de la Plata.

52 Experiencia compartida por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Necochea.

53 Experiencia compartida por el Equipo de Trabajo Río Matanza Riachuelo.

**Experiencias compartidas:**

“En un amparo contra una obra social por derecho a la salud de un niño con discapacidad al que no se le estaba brindando cobertura, se obtuvo una medida cautelar favorable pero la obra social continuó incumpliendo. Frente a esta situación finalmente se realizó una denuncia penal por desobediencia y abandono de persona. Tras el archivo ordenado por el Juzgado Federal N° 2 de Tucumán y confirmado por la Excma. Cámara Federal de Apelaciones de Tucumán, se obtuvo un fallo favorable de la Cámara Federal de Casación Penal, ordenando la continuación de la investigación ”.

**E.4. Vincular a las instancias presupuestales competentes, a fin de proveer oportunamente los recursos económicos que el caso involucre**

Uno de los argumentos recurrentes en materia de cumplimiento los DESCA que impliquen prestaciones de tipo económico es la falta o limitación presupuestal; en estos casos, resulta una buena práctica destacar que se debe considerar y así hacer saber a la instancia de decisión respectiva, que la determinación del presupuesto es un ejercicio periódico, por lo que es dable instar o vincular a las instancias presupuestales a efecto de tomar las providencias necesarias para provisión oportuna de los recursos económicos de que se trate.

**E.5. Dar difusión mediática a la decisión alcanzada a fin de impulsar o incentivar su cumplimiento por las instancias involucradas**

Así como la difusión de la situación que afecta los derechos antes de ser planteada judicialmente puede coadyuvar a su atención temprana por parte de las instancias involucradas, en el caso de contar con una decisión favorable a las personas y sus derechos, también es posible buscar la difusión del caso y la resolución a fin de impulsar de manera extrajudicial su cumplimiento.

**F. Buenas prácticas identificadas en defensorías o instituciones afines de algunos países**

En general, las diversas defensorías e instituciones afines de Brasil, Costa Rica, Chile, Ecuador, Guatemala, México, Paraguay y Uruguay fueron coincidentes en señalar en principio el deber o compromiso jurídico de cumplir las resoluciones por parte de los destinatarios de las mismas. Asimismo, que los propios procedimientos contemplan la posibilidad de acudir a los órganos jurisdiccionales a plantear el incumplimiento de la determinación, a fin de que se dicten las medidas que correspondan en plazos perentorios, para lograr el cumplimiento; asimismo, señalan la posibilidad de dictar medidas conminatorias, multas o sanciones en caso de que subsista el incumplimiento.

Por otra parte, se señaló la posibilidad de iniciar procesos o juicios adicionales de justicia constitucional cuando el incumplimiento per se implica transgresión a un derecho humano de acceso pleno a la justicia, como sería en los casos que involucren DESCA. En una fase ulterior, no se debe descartar la posibilidad de acudir a instancias internacionales a plantear el asunto, incluyendo el desacato a las decisiones judiciales adoptadas.

Por último, se refirió también la opción de acudir a regímenes de responsabilidad administrativa de los funcionarios públicos involucrados, así como a los de responsabilidad penal en casos en que lo ameriten.

**F.1. Acudir al ejercicio de acciones de control de constitucional para plantear la violación a los derechos que el mero incumplimiento origine a las personas**

**F.2. Instar a los órganos de protección internacional de los derechos humanos, ante los que se plantee el caso, incluyendo el desacato a las resoluciones judiciales**

## G. La utilidad de los estándares y jurisprudencia internacionales

### G.1. Utilizar estándares, criterios y jurisprudencia internacionales para fortalecer los planteamientos en casos de DESCA

En el ámbito de los Derechos Humanos, tanto en el ámbito interno de los Estados, como en el internacional, a la par de los estándares normativos contenidos, entre otros, en las Constituciones o en los instrumentos internacionales, se ha venido gestando un cúmulo cada vez más importante de precedentes y pautas de interpretación que se conoce conjuntamente bajo el término *jurisprudencia*, que es invocada ante los operadores jurídicos y utilizada por estos para la resolución de casos similares, así como la justificación de sus decisiones y llevar a cabo el denominado *control de convencionalidad* en sede interna.

Si bien al interior de los Estados el término jurisprudencia se reserva por lo regular para designar los criterios derivados de la actividad de órganos jurisdiccionales de superior o último grado, en especial de los órganos de decisión última y definitiva, al nivel internacional dicho concepto además abarca, por una parte, los criterios derivados de la labor de órganos quasi jurisdiccionales, como son la Comisión Interamericana o de los Órganos de supervisión de tratados al resolver peticiones individuales y, por otra parte, la interpretación de las normas internacionales plasmadas, por ejemplo, en las observaciones generales de tales Comités.

Los criterios de los órganos jurisdiccionales y quasi jurisdiccionales de referencia resultan de utilidad en la solución de casos similares, pero también proveen una suerte de interpretación *cúspide* que determina el sentido y alcance de los preceptos cuya aplicación les corresponde garantizar desde el ámbito internacional. En este tenor, los operadores jurídicos nacionales tienen en dicha jurisprudencia una fuente importante de reglas, pero también de pautas y principios en la aplicación, interpretación y cumplimiento de los compromisos internacionales, que adquieren una importancia aún mayor a partir de su reconocimiento constitucional a través del artículo 75, inciso 22 de la Constitución argentina.

Todo esto da muestra de la existencia de una dinámica internacional de uso de precedentes, para fines de interpretación, integración y justificación de determinaciones provenientes de órganos judiciales y quasi jurisdiccionales de derecho humano.

En este sentido, la jurisprudencia internacional en materia de derechos humanos serían los criterios derivados de la actividad de los órganos de supervisión internacional, sean o no plenamente jurisdiccionales, que están contenidos, entre otros, en las sentencias, decisiones, observaciones o informes relacionados con casos o peticiones individuales, medidas cautelares o provisionales, en las opiniones consultivas y en las observaciones generales y, en general, los criterios formados en todas las áreas de competencia de tales órganos.

De manera complementaria, se pueden tomar en cuenta las consideraciones de otro tipo de funcionarios u órganos especializados, cuyas consideraciones derivan del análisis a profundidad de alguna temática, como puede ser el caso de los informes y recomendaciones que generen en ejercicio de su mandato los Relatores y grupos de trabajo, ya sea de Naciones Unidas o en el ámbito del sistema interamericano.

La jurisprudencia internacional se suma y complementa a la de carácter interno, nacional o provincial, y su utilización es cada vez más frecuente en materia de DESCA a lo cual ha contribuido la entrada en vigor del Protocolo Facultativo al Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU, así como un número cada vez mayor de casos decididos en la materia por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, así como la visibilización de tales derechos a partir del trabajo de la Relatoría de DESCA de la CIDH.

En virtud de estos factores se considera como parte de las buenas prácticas en el abordaje de los DESCA la utilización de la jurisprudencia internacional, para lo cual se ofrece a continuación una serie de recursos informáticos o sitios WEB, para su consulta:

**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL ABORDAJE DE CASOS SOBRE DESCA**

| Estándares, criterios y jurisprudencia internacionales                                                                                                                                          | Sitio de consulta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, texto actualizado a 2018.                                                                         | <a href="https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilia_web.pdf">https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilia_web.pdf</a><br><a href="https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilia_web.pdf">https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilia_web.pdf</a>                                                                                                                                                                                                           |
| Jurisprudencia, observaciones generales y/o informes del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales                                                                                   | <a href="https://conf-dts1.unog.ch/1%20spa/tradutek/derechos_hum_base/cescr/00_1_obs_grales_cte%20dchos%20ec%20soc%20cult.html">https://conf-dts1.unog.ch/1%20spa/tradutek/derechos_hum_base/cescr/00_1_obs_grales_cte%20dchos%20ec%20soc%20cult.html</a><br><a href="https://juris.ohchr.org/es/Home/Index/">https://juris.ohchr.org/es/Home/Index/</a>                                                                                                                                                                                     |
| Jurisprudencia, observaciones generales y/o informes de otros comités de tratados de la ONU (Comité de Derechos del Niño, Comité de la CEDAW, Comité contra la Tortura, etc.)                   | <a href="https://www.ohchr.org/SP/HRBodies/Pages/Overview.aspx">https://www.ohchr.org/SP/HRBodies/Pages/Overview.aspx</a><br><a href="https://juris.ohchr.org/es/Home/Index/">https://juris.ohchr.org/es/Home/Index/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Jurisprudencia contenciosa y opiniones consultivas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos                                                                                               | <a href="https://www.corteidh.or.cr/casos_sentencias.cfm">https://www.corteidh.or.cr/casos_sentencias.cfm</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Informes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos o de sus relatorías especiales                                                                                                       | <a href="https://www.oas.org/es/cidh/decisiones/fondos.asp">https://www.oas.org/es/cidh/decisiones/fondos.asp</a><br><a href="https://www.iuslat.com/#WW/search-advanced/content_type:2+inPlanOnly:1+fulltext_in_plan:1+jurisdiction:EA-CORTE,EA-COMISION;AR,BO,BR,-CL,CO,CR,DO,EC,GT,HO,MX,PA,PE,PY,SV,UY,VE+source:10939,33049/*">https://www.iuslat.com/#WW/search-advanced/content_type:2+inPlanOnly:1+fulltext_in_plan:1+jurisdiction:EA-CORTE,EA-COMISION;AR,BO,BR,-CL,CO,CR,DO,EC,GT,HO,MX,PA,PE,PY,SV,UY,VE+source:10939,33049/*</a> |
| Convenios de la OIT (por ej.: Convenio OIT Nro. 169 sobre pueblos indígenas)                                                                                                                    | <a href="http://www.ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm">http://www.ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Informes de relatores especiales del sistema internacional de protección de derechos humanos de la ONU (por ej.: informes de país de la Relatora Especial sobre derecho a la vivienda adecuada) | <a href="https://spinternet.ohchr.org/ViewAllCountryMandates.aspx?Type=TM&amp;lang=es">https://spinternet.ohchr.org/ViewAllCountryMandates.aspx?Type=TM&amp;lang=es</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Relatoria Especial sobre Derechos Económicos, Sociales, Culturales de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos                                                                            | <a href="https://www.oas.org/es/cidh/desca/mandato/origen.asp">https://www.oas.org/es/cidh/desca/mandato/origen.asp</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



## Conclusiones

Los DESCA han sido objeto de un paulatino reconocimiento y afianzamiento como derechos humanos que buscan asegurar estándares mínimos para gozar de una vida digna, lo que entraña diversos deberes estatales para su efectiva realización, en particular hacia las personas o grupos en situación de vulnerabilidad. Entre los deberes referidos se encuentra el de *garantía*, que consiste en la intervención de las instancias de justicia ante casos o situaciones que trasgredan tales derechos o impidan su realización.

Las Defensorías Públicas, como órganos que forman parte de los sistemas de justicia *lato sensu* están llamadas a jugar un papel primordial en la protección y realización de los DESCA de personas y grupos en situación de vulnerabilidad, proveyendo a éstos apoyo, asesoría y representación ante instancias administrativas y jurisdiccionales. Esta labor ha ampliado el campo de acción tradicional de ese tipo de instancias de defensa, concentrado en la defensa de personas en asuntos penales.

Los DESCA como estándares normativos de fuente nacional e internacional poseen un contenido amplio y diverso, al igual que su sentido y alcance, pues abarcan temas relacionados con el trabajo, la salud, la educación, la seguridad social, la vivienda, el agua, la alimentación, la educación, el ambiente, así como la protección de la familia, que desde enfoques diferenciados reconocen las necesidades específicas de las mujeres, niñas, niños y adolescentes, las personas adultas mayores, las personas con discapacidad y los pueblos indígenas, entre otros sectores en situación de vulnerabilidad.

La realización de los DESCA no es en general una labor sencilla, ni tampoco lo es hacerlos valer en casos concretos ante las instancias de justicia, sujetas a reglas de diversa índole en materia procesal. En una materia y ámbito con numerosas aristas, quienes viven el día a día y la realidad de trabajar por el respeto y protección de los derechos básicos van acumulando experiencias y desarrollando prácticas, que a su vez generan rutas, técnicas, usos o estrategias, que han ido probando sus efectos positivos o su eficacia, y que valen la pena seguir, replicar o incluso fortalecer entre pares e institucionalmente.

El presente ejercicio de relevamiento de buenas prácticas, elaborado a partir de la experiencia de las propias DPOs, así como de algunas Defensorías o instituciones afines de otros países, da cuenta precisamente de siete grandes rubros, integrados por un total de 34 buenas prácticas identificadas a lo largo de un espectro procesal que abarca desde el contacto inicial con las personas o grupos asistidos, hasta la eficacia de las resoluciones judiciales a favor de los DESCA. La gran mayoría de las buenas prácticas identificadas se vio a su vez nutrida de experiencias compartidas por las DPOs que reflejan la manera en que se procedió ante algún tipo de reto, temática o problemática en particular.

Si bien cada una de las 34 buenas prácticas identificadas tienen su peso específico a la hora de coadyuvar a la realización de los DESCA desde el ángulo de la Defensoría Pública, hay sin embargo algunas pautas centrales de especial relevancia:

- a) Una de ellas es tener presentes y poner siempre en el centro a las personas o grupos cuyos derechos se están viendo afectados y cuya situación de vulnerabilidad requiere reforzar el acercamiento, la atención, la información y comunicación adecuadas por parte de quienes defienden sus

derechos. Esto conlleva también la necesidad de actividades de promoción de los DESCA para las personas y grupos, y de concientización para las instancias públicas o privadas acerca de sus deberes hacia los derechos humanos, con fines de empoderamiento en el primer caso y preventivo en el segundo caso.

b) Debido a lo apremiantes que son para la vida de las personas los DESCA involucrados, hay que ponderar las diversas opciones de solución a la situación planteada antes que optar por el litigio, y en caso de ser necesario éste, no descartar vías de solución anticipada o conciliada del mismo. Esto implica la necesidad de fortalecer y diversificar las gestiones que es dable realizar con las instancias involucradas.

c) En materia de defensa y protección de los DESCA es cada vez más relevante contar como insu-  
mo con información y acompañamiento o apoyo proveniente de diversas disciplinas cada vez más  
técnicas y especializadas (por ejemplo en materia de salud, medio ambiente, agua o alimentación);  
de igual manera, resulta cada vez más relevante hacer uso de los estándares y jurisprudencia in-  
ternacionales, para fortalecer y diversificar los planteamientos que se realizan conjugados con las  
normas y precedentes judiciales de fuente nacional.

d) El papel que desempeña la Defensoría Pública permite a las DPOs identificar patrones y pro-  
blemas generalizados y estructurales de diversa índole, o respecto a algún grupo en situación de  
vulnerabilidad en particular, lo que puede permitir ayudar a resolver situaciones de largo alcance con  
los niveles, grados y vías adecuadas de interacción institucional.

## **Anexo. Listado de buenas prácticas en el abordaje de casos sobre DESCA**

### **A. Atención, contacto, interacción y comunicación con las personas o grupos asistidos**

- A.1. Brindar capacitación constante en materia de DESCA, sus estándares, indicadores y jurisprudencia en lenguaje claro.
- A.2. Escuchar con empatía y sensibilidad a las personas asistidas, así como mantener una comunicación constante con ellas sobre la atención del caso, informándoles de manera clara y accesible.
- A.3. Fomentar el abordaje territorial de los casos y la realización de reuniones vecinales informativas y participativas.
- A.4. Articular redes y estrategias con organizaciones de la sociedad civil que apoyen o representen a las personas afectadas.
- A.5. Llevar a cabo charlas de divulgación y elaborar materiales didácticos sobre DESCA, para personas o grupos en situación de vulnerabilidad

### **B. Atención estratégica temprana, documentación y fortalecimiento de casos**

- B.1. Dar participación y realizar consultas a las áreas especializadas de la DGN cuando la temática o el caso lo ameriten.
- B.2. Generar vínculos o redes con otras instituciones para la derivación de casos para y desde la DGN, así como para el abordaje integral de los mismos
- B.3. Llevar a cabo reuniones de trabajo periódicas con las instancias involucradas en temáticas recurrentes, para dar solución anticipada a los casos planteados ante la DGN.
- B.4. Fomentar el abordaje colectivo de casos similares, para identificar posibles problemas estructurales que los generen, así como para impulsar una solución conjunta de problemáticas afines.
- B.5. Llevar a cabo investigación previa al planteamiento judicial de los casos, con relevamiento y análisis de datos, así como de información pública, a fin de identificar las aristas de la problemática subyacente.
- B.6. Involucrar a profesionales de otras disciplinas en el abordaje del caso, a fin de documentar desde el punto de vista técnico el caso, en las materias que lo ameriten.
- B.7. Considerar la difusión mediática del asunto con el fin de sumar personas afectadas o incentivar su solución integral.

## C. La tramitación de los casos y la solución de la problemática que los originó

- C.1. Entablar comunicación con la instancia involucrada a fin de generar espacios de diálogo y confianza con las personas afectadas, para lograr la atención del caso a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- C.2. Realizar gestiones extrajudiciales ante las instancias involucradas, con el fin buscar la posible solución del caso planteado.
- C.3. Realizar pedidos de información pública (Ley 27.275), para la obtención de documentos o información en posesión de las instancias, que resulten relevantes para el caso.
- C.4. Utilizar las atribuciones que les confiere la ley para recabar datos, informes o documentos que se requieran para esclarecer o documentar el caso como, por ejemplo, la conferida en el art. 16 de la Ley 27.149.
- C.5. Acudir a profesionales de diversas disciplinas para la constitución de pruebas en el proceso.

## D. Buenas prácticas identificadas en Defensorías o instituciones afines de algunos países sobre el abordaje y la tramitación de casos que involucren DESCA

- D.1. Elaborar estudios, notas técnicas, propuestas de reforma legislativa, recomendaciones y manifestaciones, que se dirijan a las instancias públicas pertinentes, para adoptar o modificar normas, medidas o prácticas observadas, con el fin de fortalecer la observancia de los DESCA.
- D.2. Intervenir en los juicios atinentes a los DESCA, en los que no sea parte, a través de la figura del *amicus curiae*.
- D.3. Solicitar la realización de diligencias judiciales *in situ*, a efecto de que los jueces observen de primera mano la situación que origina el caso.
- D.4. Solicitar la intervención de intérpretes para el apoyo de personas o grupos en situación de vulnerabilidad que lo necesiten.
- D.5. Coordinarse con consultorios jurídicos gratuitos de las universidades y de otras organizaciones profesionales de abogacía, para articular redes de apoyo complementario en materia jurídica a favor de los DESCA de personas en situación de vulnerabilidad.
- D.6. Participar con organismos internacionales para intercambiar experiencias, contar con asistencia técnica y cooperación recíproca; así como acudir a los mismos a plantear los casos que no encuentren solución en el ámbito interno.
- D.7. Apoyar técnicamente a personas que hacen sus prácticas pre profesionales en la Defensoría Pública.
- D.8. Realizar visitas y brigadas, por ejemplo, a albergues y estaciones migratorias, a centros de salud en caso de personas con discapacidad psicosocial, o a pueblos y comunidades indígenas, para difundir los DESCA y documentar los posibles casos que se presenten.
- D.9. Implementar servicios de comunicación expedita para atender, orientar y detallar los servicios que ofrece la Defensoría.

## **E. Cumplimiento de las resoluciones judiciales favorables en casos que involucran DESCAs**

- E.1. Solicitar judicialmente la imposición de sanciones conminatorias o medidas de apremio.
- E.2. Solicitar la celebración de audiencias o el establecimiento de mesas de diálogo con las entidades públicas o privadas involucradas para monitorear el cumplimiento de la sentencia.
- E.3. Solicitar el inicio de procedimientos de responsabilidad administrativa o presentar denuncia penal contra los funcionarios responsables del incumplimiento.
- E.4. Vincular a las instancias presupuestales competentes, a fin de proveer oportunamente los recursos económicos que el caso involucre.
- E.5. Dar difusión mediática a la decisión alcanzada a fin de impulsar o incentivar su cumplimiento por las instancias involucradas.

## F. Buenas prácticas identificadas en Defensorías o instituciones afines de algunos países.

- F.1. Acudir al ejercicio de acciones de control de constitucional para plantear la violación a los derechos que el mero incumplimiento origine a las personas.
- F.2. Instar a los órganos de protección internacional de los derechos humanos, ante los que se plantee el caso, incluyendo el desacato a las resoluciones judiciales.

## **G.La utilidad de los estándares y jurisprudencia internacionales.**

- G.1. Utilizar estándares, criterios y jurisprudencia internacionales para fortalecer los planteamientos en casos de DESCAs.

[www.eurosocial.eu](http://www.eurosocial.eu)

**EUROSOCIAL** es un programa financiado por la Unión Europea que, a lo largo de sus 15 años de trayectoria, ha venido ofreciendo un espacio para el aprendizaje entre pares, así como el intercambio de experiencias entre instituciones homólogas de Europa y América Latina. EUROSOCIAL tiene como fin contribuir a la mejora de la cohesión social en los países latinoamericanos, mediante la transferencia del conocimiento de las mejores prácticas, que contribuya al fortalecimiento institucional y a la implementación de políticas públicas. Su acción parte desde la convicción de que la cohesión social debe ser considerada como fin en sí misma y, al mismo tiempo, como medio para reducir brechas porque la desigualdad (económica, territorial, social, de género) constituye un freno a la consecución de cualquier Objetivo de Desarrollo Sostenible. EUROSOCIAL cuenta con una innovadora metodología para implementar la cooperación internacional, partiendo de un diálogo institucional horizontal, flexible, complementario y recíproco, focalizando su acción en las áreas de políticas sociales, gobernanza democrática y equidad de género.



EUROsociAL+ es un consorcio liderado por:



Con el apoyo de:

