



UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE MAR DEL PLATA  
.....



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

TEMA

El Consultorio Jurídico de atención gratuita  
como servicio de extensión de la carrera de Derecho de la  
Universidad Católica “Ntra. Sra. de la Asunción”  
Campus Itapúa (2012-2017): Una mirada crítica

Trabajo Final Integrador para obtener el Título de

**MAGÍSTER EN GESTIÓN UNIVERSITARIA**

Presenta

**BARRIOS CÁCERES, GLADYS MARGARITA**

Directora del Trabajo Final de Maestría

**Dra Cecilia Hidalgo**

Mar del Plata 2019

## **Gratitud**

A mi familia, donde todo lo bueno comienza

A mis maestros por la generosidad con sus conocimientos  
(especialmente al Dr. Roberto I. Vega +)

A Cecilia Hidalgo por su aliento, motivación y acompañamiento

A Ana Cornet, quien con paciencia, disciplina y conocimiento me llevó de la mano  
en este camino de aprendizaje

A Ernestina Morales, maestra descifrando señales, signos y códigos de la  
comunicación

A Fulvia González, por su invaluable colaboración

## ÍNDICE

Gratitud _____	1
Resumen _____	9
Reconocimiento _____	10
INTRODUCCIÓN _____	11
OBJETIVOS _____	15
Enfoque epistemológico _____	21
CAPÍTULO I _____	22
Marco Teórico _____	22
Intervención social _____	22
Extensión universitaria: Concepto y significados en su evolución histórica _____	24
Concepto actual de extensión universitaria _____	27
Modelos de Extensión Universitaria _____	29
Integralidad de funciones universitarias y articulación de actores _____	31
Modos de producción de conocimiento _____	32
La metodología del Aprendizaje Servicio (ApS) y la extensión universitaria _____	34
CAPÍTULO II _____	36
Presentación del caso _____	36
La Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción” y su modelo normativo de extensión universitaria _____	36
Creación y Estructura organizacional del Consultorio Jurídico de la Universidad Católica, Campus Itapúa _____	37
Implementación del Consultorio Jurídico UC-I _____	39
La evaluación de la extensión universitaria en el marco del proceso de acreditación de carreras de Derecho _____	41
La evaluación del CJ en el proceso de acreditación: Resultados _____	43

CAPÍTULO III _____	45
Discusión del caso _____	45
Resumen _____	45
El Consultorio Jurídico Universitario: Los principales aspectos de diseño que explican su desempeño _____	45
1. Falta de diagnóstico y determinación previa del usuario del servicio _____	45
Primer factor de vulnerabilidad: La pobreza. _____	48
Nivel Educativo y acceso a la Justicia. _____	52
Conocimiento de la población respecto a las instituciones de administración de Justicia. _____	54
Marginalidad Jurídica: percepción ciudadana sobre el Sistema Judicial. _____	56
Violencia y delitos en Encarnación _____	59
El Consultorio Jurídico y el modelo de extensión de la UC-I _____	62
La especificidad del servicio: Asesoramiento o intervención procesal _____	69
Articulación entre el Consultorio Jurídico y las funciones universitarias _____	73
Sistematización de la experiencia del Consultorio Jurídico _____	76
Evaluación del Consultorio Jurídico _____	80
La implementación del servicio del Consultorio Jurídico _____	82
La ubicación del Consultorio Jurídico _____	82
La comunicación del servicio y en el servicio _____	84
La documentación de la planificación como acto comunicativo. _____	84
Comunicación externa como difusión. _____	86
Comunicación como estrategia de convocatoria. _____	88
Comunicación como diálogo entre distintos actores y saberes. _____	89
Diálogo al interior de la universidad. _____	90
Diálogo entre actores institucionales y externos _____	93
Diálogo social en contexto bilingüe: Guaraní/español _____	95

El tiempo de respuesta institucional _____	99
Recursos económicos del Consultorio Jurídico _____	102
Adhesión de docentes y estudiantes al servicio del CJ _____	105
Otros proveedores del servicio (facilitadores judiciales, otras universi- dades) _____	107
CAPÍTULO IV _____	109
Conclusiones y recomendaciones _____	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____	118

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Muestra óptima de los hogares encarnacenos .....	18
Cuadro N° 2 Modos de producción de conocimiento .....	32
Cuadro N° 3 <i>Total</i> de denuncias ingresadas en la Fiscalía de Encarnación por Tipo de hecho punible .....	59
Cuadro N° 4 Cuadro de violencia y delito en Encarnación según actores claves ..	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS e ILUSTRACIONES

Gráfico N° 1 Cantidad de consultas recibidas en CJ. Período 2012-2017 .....	40
Gráfico N° 2 Mapa urbano de Encarnación .....	49
Gráfico N° 3 Nivel de Ingreso por Sexo (%) según los barrios encuestados .....	50
Gráfico N° 4 Nivel de Ingreso según los barrios encuestados.....	51
Gráfico N° 5 Nivel Educativo promedio de los jefes de hogar encuestados .....	52
Gráfico N° 6 Nivel Educativo de los jefes de hogar según Edad y Sexo .....	53
Gráfico N° 7 Conocimiento social de la ubicación de las Instituciones de Administración de Justicia .....	55
Gráfico N° 8 Percepción ciudadana respecto a la Administración de Justicia y sus actores.....	57

## LISTA DE ABREVIATURAS

### Siglas/Acrónimos

<b>ACDI</b>	Análisis crítico del discurso institucional
<b>ANEAES</b>	Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior
<b>Art.</b>	Artículo
<b>CEPAL</b>	Comisión Económica para América Latina. Naciones Unidas
<b>CIDSEP/UC</b>	Centro Interdisciplinario de Derecho Social y Economía Política de la Universidad Católica
<b>CJ</b>	Consultorio Jurídico de atención gratuita de la UC-I
<b>CODEMU</b>	Consejería Municipal de la Mujer
<b>CODENI</b>	Consejería Municipal de la Niñez y la Adolescencia
<b>DGEEC</b>	Dirección General de Estadística, Encuestas y Censos
<b>DI</b>	Discursividad institucional / discurso institucional
<b>FCJ</b>	Facultad de Ciencias Jurídicas
<b>PAI</b>	Proyecto Académico Institucional
<b>PEI</b>	Plan Estratégico Institucional
<b>Regl</b>	Reglamento
<b>UC-I</b>	Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción” Campus Itapúa (Encarnación)
<b>UNAE</b>	Universidad Autónoma de Encarnación

<b>UNESCO</b>	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
<b>UNI</b>	Universidad Nacional de Itapúa
<b>UNLP</b>	Universidad Nacional de La Plata
<b>UTIC</b>	Universidad Tecnológica Intercontinental

## Resumen

La presente investigación se centra en la descripción del diseño y la implementación del Consultorio Jurídico de Atención Gratuita, dependiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción” Campus Itapúa de Encarnación, Paraguay desde 2012 hasta 2017.

El período en análisis coincide en primer término con la creación de dicho espacio de extensión universitaria y la primera acreditación de la carrera (2012) hasta la segunda evaluación con fines de acreditación de la misma carrera de Derecho llevada adelante por ANEAES (2017).

En el apartado central de análisis del caso (Capítulo III) se presentan los hallazgos respecto a las características distintivas del Consultorio Jurídico como servicio de extensión, el diseño normativo, el cambio registrado en su reglamentación, el modelo de extensión adoptado institucionalmente y los actores académicos involucrados en su implementación

Se describen también los procesos académicos y de gestión universitaria implementados en relación al Consultorio Jurídico en el período referido, especialmente la articulación de la extensión con el currículo de la carrera de Derecho; para finalmente identificar otros factores institucionales y externos que explican el nivel de cobertura del servicio

Palabras claves: Extensión universitaria- Consultorio Jurídico universitario- Programación y Evaluación de Proyectos sociales.

## **Reconocimiento**

Al Decano, docentes y estudiantes (hoy egresados)  
de la Facultad de Ciencias Jurídicas  
de la Universidad Católica, Campus Itapúa  
por su aporte a la construcción colectiva de este conocimiento, que esperamos  
contribuya a la mejora del servicio en favor de los usuarios

## INTRODUCCIÓN

### Delimitación del problema

En 2011, la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica Campus Itapúa diseñó un modelo de consultorio jurídico externo (CJ) que siguió el trabajo de la cátedra también denominada “Consultorio Jurídico”, dictada en el sexto curso de la carrera, que desde más de 20 años antes venía coadyuvando con el Ministerio de la Defensa Pública en la redacción de escritos judiciales para juicios en los que intervenía la Defensoría Pública, asignando dicha tarea a estudiantes del último año de la carrera, bajo la dirección técnica del defensor público interviniente y el docente de la cátedra respectiva.

La implementación del CJ fue simultánea a la incorporación al plan curricular de la asignatura “consultorio jurídico” también en el anteúltimo año de la carrera (5º), a más de la asignatura homónima en el último año ya existente; por lo que los estudiantes de los dos últimos años atendían el CJ por turnos, acompañados por los docentes de la cátedra responsable y un coordinador permanente (egresado)

Una de las primeras cuestiones relacionadas con el diseño se refirió a la identificación del futuro usuario, definiéndose que el servicio iría dirigido a personas de escasos recursos y “grupos vulnerables”.

Fue de especial interés a la hora de diseñar el servicio el no mezclar el trabajo profesional particular de los docentes de las asignaturas “consultorio jurídico” con los trabajos pro-bono del CJ universitario, sobre todo por motivos impositivos para el docente, por lo que se decidió que el servicio se limitaría a la evacuación de consultas y asesoramientos, sin intervenciones profesionales en juicios tramitados en los tribunales.

El Consejo de Facultad aprobó el reglamento interno del CJ por Acta N° 10/11 de fecha 04 de agosto de 2011 definiéndolo como: “Servicio a la comunidad relacionado con las áreas de conocimientos que se desarrollan en la carrera de Derecho a través de la asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos y grupos sociales más vulnerables”, adicionándose el objetivo de “contribuir con el proceso de formación integral de los estudiantes de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas, U.C.I. a través de la práctica jurídica obligatoria”.

El CJ abrió sus puertas el 2 de abril de 2012 y según sus registros entre el 02 de abril de 2012 y el 9 de octubre de 2017 se registraron ciento veinte consultas (120).

A cuatro años de su habilitación, el CJ se mudó de su originaria oficina ubicada en el predio cedido en forma gratuita por Pastoral Social de la Diócesis de Encarnación, ubicado en el centro de la ciudad, a las instalaciones del campus universitario (a no más de cinco cuadras de su ubicación anterior).

La cobertura del servicio es baja en relación a la población total de la ciudad de Encarnación de 119.336 habitantes distribuidos en 41 barrios. Se estima que las causas de la situación actual de subutilización del consultorio son varias y pasan por: 1) su ubicación en el centro de la ciudad y no en los barrios periféricos donde residen los usuarios; 2) La no intervención en juicios en representación de los usuarios; 3) La falta de mayor difusión social del servicio; 4) La baja articulación entre el servicio y el aprendizaje práctico de los futuros egresados, entre otras.

A fin de extender la cobertura del servicio a intervenciones judiciales, y atendiendo a la experiencia de la carrera de Derecho de la misma universidad en Asunción, se convocó a reunión con el CENTRO INTERDISCIPLINARIO DE DERECHO SOCIAL Y ECONOMÍA POLÍTICA (CIDSEP/UC) como instituto autónomo especializado de la Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción”, dependiente del Rectorado, que lleva adelante el programa Voluntarios Legales– Abogacía Pro Bono, y cuyo objetivo principal es instalar la cultura del voluntariado legal y la práctica de la abogacía Probono en el sistema de justicia nacional.

La intención era generar una red de trabajo que, sin involucrar la participación profesional de los docentes de la carrera, pudiera brindar a los usuarios el patrocinio letrado necesario en casos judiciales. El 4 de octubre de 2012 se firmó acuerdo entre la Facultad de Ciencias Jurídicas del campus Itapúa y el CIDSEP-UC. A siete años del acuerdo, éste no se ha implementado.

Ante la baja concurrencia de personas a la consulta en relación al tamaño de la población local y a fin de acercar la atención jurídica a los barrios periféricos (atendiendo a la ubicación del consultorio como factor determinante de la baja cobertura del servicio), en dos ocasiones se organizó un CJ ambulante de

estudiantes y docentes en dos barrios periféricos distintos de la ciudad. La primera jornada de visita contó con la concurrencia de más de 30 interesados, mientras durante la segunda visita en otro barrio tuvo sólo 5 consultas. Siendo éstas las únicas experiencias de salida hasta la fecha, no ha habido hasta el presente evaluación institucional de dichas actividades.

Por Resolución N° 85/2012, de fecha 05 de diciembre de 2012, ANEAES Acreditó la carrera de Derecho del Campus Itapúa, recomendando lo siguiente en la Dimensión de Impacto “Hacer efectiva la participación de la carrera en el desarrollo de programas nacionales y regionales, a través de egresados que se involucren en los mismos y vinculen a los actuales alumnos en los proyectos que propugnen a través de la investigación y la extensión”.

En este contexto nos hemos planteado la realización de la presente investigación en búsqueda de responder a las siguientes preguntas que guían la indagación: ¿Cuál es el modelo de extensión universitaria que surge del diseño del proyecto de CJ adoptado por la Facultad de Ciencias Jurídicas UC-I? ¿Cuáles son las necesidades jurídicas insatisfechas de la sociedad que el consultorio pretende atender? ¿Cuáles son los factores institucionales y externos que inciden directamente en el resultado del CJ? ¿En qué medida el diseño del CJ responde a las necesidades jurídicas de los usuarios? ¿Cómo se articula el CJ con el currículo de la carrera? ¿Cuál es la relación entre efectividad del servicio y gestión académica del CJ? ¿Cómo incide la ubicación física del CJ en su usabilidad y rendimiento? ¿Cuáles son los factores que pueden optimizar el servicio del CJ?

### **Delimitación del objeto de investigación**

Cabe remarcar que el objeto de investigación es el caso del CJ de atención gratuita de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica “Ntra. Sra. de la Asunción” Campus Itapúa, en cuanto servicio de extensión de la carrera de Derecho, tal como refiere el título del presente trabajo. No se desconoce que el mismo constituye, a su vez, una unidad académica dependiente de la facultad de Ciencias Jurídicas, implementa una política institucional de la UC a nivel nacional, se articula con asignaturas homónimas que forman parte del plan curricular de la carrera de Derecho y constituye un espacio de práctica previa al egreso de las y los estudiantes de la carrera de Derecho. No obstante, estos últimos aspectos han sido

intencionalmente excluidos de la presente investigación. Las asignaturas denominadas consultorio Jurídico serán consideradas para describir la retroalimentación del consultorio a la docencia en Derecho.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Caracterizar el diseño y la implementación del Consultorio Jurídico de atención gratuita dependiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica “Ntra. Sra. de la Asunción” Campus Itapúa desde 2012 a 2017.

### **ESPECÍFICOS**

- Identificar las características del diseño del Consultorio Jurídico como actividad de extensión universitaria para la retroalimentación de la docencia.
- Describir los procesos académicos y de gestión del Consultorio Jurídico.
- Identificar los factores institucionales y externos que inciden en la efectividad y resultados del servicio prestado por el Consultorio Jurídico.

## **Descripción de la estrategia metodológica**

Se desarrolla una investigación de tipo cualitativa, con finalidad descriptiva, que nos permite caracterizar el servicio de consultorio jurídico de atención gratuita de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción” de Encarnación, Paraguay.

Durante el desarrollo de este trabajo se han consultado fuentes primarias y secundarias de información: Se analizó la documentación institucional referida a la función de extensión en búsqueda de comprensión del modelo de CJ aplicado, el tipo de vinculación social al que aspira la carrera. Para ello se recurrió al análisis de contenido, que parte del estudio del lenguaje textual utilizado en los Reglamentos para luego interpretar sistemáticamente la normativa, triangulando la información recabada por este medio con los contenidos obtenidos a partir de entrevistas y encuestas. También se analizó la coherencia interna del sistema normativo institucional, en relación a la extensión universitaria y específicamente al consultorio jurídico. Asimismo, se analizaron los informes de autoevaluación y final de evaluación por pares, emitidos en el marco del proceso de acreditación de la carrera de Derecho convocado por ANEAES.

Las fuentes secundarias consultadas provienen de instituciones públicas como la fiscalía, el Sistema de Facilitadores Judiciales y la Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censos, y han servido como base para el diseño de los instrumentos de investigación aplicados, así como la segmentación de las unidades de análisis, en el marco de la presente investigación.

Se tomó como unidad de análisis a actores institucionales, tales como los cuatro (4) docentes de las asignaturas denominadas CJ, el coordinador del CJ y treinta y siete (37) estudiantes de un universo de 138 estudiantes que entre los años 2012 y 2017 cursaban los cursos quinto y sexto de la carrera. El tamaño de la muestra se determinó según distintos puntos en cada caso, de modo a garantizar representatividad en las respuestas.

La recolección de información proveniente de actores institucionales se desarrolló por mediante la técnica de entrevistas aplicando cuestionarios de preguntas abiertas que, sin influir en los entrevistados, lograron obtener información sobre la práctica del CJ, y la percepción de los docentes involucrados sobre la implementación del servicio.

Para estas entrevistas se buscó la creación de un encuentro -espacio físico y temporal- que permitiera a los entrevistados reflexionar y desarrollar sus ideas sobre el diseño y la implementación del CJ UC-I. Se confeccionó una guía de preguntas amplia y flexible que permitiera incorporar la visión y la experiencia de los entrevistados mientras que permitan obtener información específica. Se trató entonces de entrevistas con preguntas abiertas, semi-estructuradas, donde los entrevistados expusieron su perspectiva sobre la eficacia, eficiencia e impacto del Consultorio Jurídico, así como la satisfacción de los usuarios dejando en la mayoría de los casos entrever un posicionamiento valorativo.

Para estos encuentros se utilizó grabador y fueron realizados entre junio y agosto del año 2018. Posteriormente transcritos y validados por los entrevistados mediante correo electrónico.

Se consideró como informante clave calificado al Coordinador Regional del Sistema de Facilitadores Judiciales, -por el conocimiento que el mismo tiene respecto a las necesidades jurídicas de los pobladores de los barrios-, a quien se entrevistó mediante un cuestionario de preguntas abiertas remitido por correo electrónico (mayo de 2016).

Otra unidad de análisis fueron los actores externos, o eventuales beneficiarios del servicio. Para establecer una segmentación adecuada se consideró la información estadística proporcionada por el Anuario Estadístico 2013 del Ministerio Público del Paraguay, respecto a los barrios considerados más violentos y de mayor índice de criminalidad de la zona de Encarnación, así como la caracterización socio-demográfica de la ciudad de Encarnación proporcionada por el Plan de Desarrollo

Sustentable y el Plan de Ordenamiento Urbano y Territorial. Parte 3. Morfología Urbana, elaborado por el Consejo Municipal de Desarrollo Urbano de Encarnación.

Seleccionados intencionalmente los cinco barrios considerados de menores ingresos económicos y de mayor índice de criminalidad, se entrevistó por medio de encuesta a un número representativo de personas (346), y se diseñó una muestra estratificada óptima de jefes y jefas de hogar, que mediante el cálculo estadístico respectivo arrojó la siguiente proporción de la muestra por barrio, con un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95% (heterogeneidad 4%).

*Cuadro Nº 1* Muestra óptima de los hogares encarnacenos

BARRIO	Población de hogares	Tamaño de la muestra	Jefas de hogar encuestadas	Jefes de hogar de encuestados
San Pedro	1972	58	39	21
San Isidro	1661	58	51	26
Arroyo Porá	1504	57	38	21
Chaipé	1008	56	41	49
Itá Paso	674	55	40	20
Totales	6819	284	209	137

Fuente propia

Para la aplicación de la encuesta en los barrios de Encarnación seleccionados se contó con la colaboración voluntaria de los estudiantes de primer y sexto cursos de la carrera de Derecho UC-I, a quienes se capacitó previamente y se organizó por pares para el trabajo de campo.

El instrumento de encuesta aplicado a jefes y jefas de hogar contiene preguntas cerradas y categorizadas referidas a la caracterización socio-demográfica de los encuestados (preguntas 1 a 15), hechos relativos al dominio personal (19, 20, 24), contextual (16, 17) y de comportamiento de los mismos, opiniones (18) actitudes (22) y emociones (24), así como cogniciones (26) Se consideran como

variables independientes: el Nivel de instrucción, género, edad, nivel de ingreso y como variable dependiente la vulnerabilidad para el acceso a la Justicia.

El instrumento de encuesta aplicado a estudiantes consta de una primera parte que intenta caracterizarlos socio-demográficamente (Preguntas 1-8), luego contiene preguntas sobre a) hechos (asistencia al consultorio (P. 9, 13, 14), identificación de usuarios del servicio (P.11), funcionamiento del servicio (P. 22), b) preguntas de opinión (grado de satisfacción hacia el consultorio (P.12, 15, 16, 20), los factores más importantes para un funcionamiento óptimo del Consultorio (P. 23, 24) c) actitudes (P.18), d) conocimiento (P. 17).

El procesamiento de datos fue realizado con SPSS v20 y consistió en la elaboración de tablas de frecuencias para cada una de las variables que tiene el cuestionario, se realizó un análisis univariado.

Los datos provenientes de las entrevistas y de los cuestionarios fueron sistematizados a fin de construir categorías de análisis y núcleos conceptuales. Dichas categorías analíticas fueron orientadas por el abordaje de la programación y evaluación de proyectos sociales de Olga Nirenberg, Josette Brawerman y Violeta R (2010).

Se ha realizado la triangulación de métodos y también de la información obtenida de las distintas fuentes.

El análisis de la información obtenida fue realizado desde un paradigma interpretativo. Los reglamentos del CJ de 2011 y 2017 fueron analizados mediante la técnica del Análisis Crítico del Discurso Institucional (ADI) que nos brinda la Semiótica discursiva. Uno de los procedimientos empleados consistió en comprobar cuantitativamente la frecuencia de la información contenida en el texto, registrándose el número de veces que fueron utilizadas las categorías “alumno/estudiante”, “coordinador”, “docente/profesor”, “decanato/decano”, para compararlo con las veces que se menciona a las “personas carentes de recursos/vulnerables/

consultantes” en el texto, lo que permitió el análisis por redundancia a través del análisis estadístico.

Si bien el abordaje del análisis es esencialmente estático al centrarse en el diseño del CJ, en la estructura institucional, en las regulaciones normativas, en los procesos académicos, los sistemas de difusión de la información, la dotación de los recursos, se incluye también una aproximación dinámica centrada en las conductas, las tensiones, y los aprendizajes.

### **Posición y antecedentes de la investigadora**

La autora, fue la decana de la carrera, al tiempo en que se implementó el consultorio jurídico de atención gratuita, objeto de la presente investigación, y se desempeña como par evaluadora de la carrera de Derecho. Actualmente no cumple funciones directivas ni docentes dentro de la facultad de referencia. Estas circunstancias guardan relación con el necesario compromiso y distanciamiento (Elias, N. 1983) requerido a los investigadores para garantizar por un lado la viabilidad de la indagación en términos de accesibilidad a la información, conocimiento del objeto de investigación, autorización institucional, familiaridad de trato con los actores institucionales claves; a la vez que existe el distanciamiento necesario para facilitar la objetividad en el proceso.

En 2018, la autora culminó una especialización en Evaluación y Calidad Educativa dictado en la Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas de Universidad Católica “Ntra Sra de la Asunción” Campus Itapúa, en cuyo marco presentó como trabajo final de Postgrado un plan de Evaluación del Consultorio Jurídico como servicio de Extensión Universitaria de la Carrera de Derecho que incluía instrumentos de evaluación diseñados al efecto. Por lo que el presente trabajo representa continuidad y profundización creciente en el análisis del tema.

Se espera que los resultados de la presente investigación sirvan para reflexionar sobre el Consultorio Jurídico y otras actividades de extensión de la facultad y puedan ser insumos útiles para futuros procesos de autoevaluación de la

carrera, que ayude a elevar el nivel y el éxito de estas acciones y permita ordenar y mejorar las relaciones entre la universidad y la comunidad de su entorno.

### **Enfoque epistemológico**

Coherente con la conceptualización de la extensión universitaria realizada por Paulo Freire (1973) y el modelo de intervención social subyacente, se adhiere -a efectos de la presente investigación- a un enfoque epistemológico que defiende la validez de las diferentes fuentes y formas del saber, en el que el saber técnico no es superior al saber experiencial, que desembocan en una teoría dialéctica del conocimiento en la cual la teoría y la práctica convergen, se enriquecen mutuamente, se complementan, son consustanciales la una con la otra y forman una unidad coherente e indivisible. Es decir, que el conocimiento es también práctica y saber de esa práctica.

## CAPÍTULO I

### **Marco Teórico**

Los desarrollos conceptuales provenientes de diversas disciplinas que se exponen en el presente capítulo crean, en conjunto, un campo teórico, estructurado, que comprende elementos (conceptos o categorías), relaciones y reglas de operación que tienen la finalidad de orientar la investigación, ofreciendo un sistema conceptual que ayuda a relacionar de una forma particular, conceptos y categorías analíticas, para distinguir hechos o fenómenos; así como sirve para cerrar o delimitar adecuadamente el campo de la investigación.

### **Intervención social**

Entendemos que el CJ constituye un canal de intervención social de la Facultad de Ciencias Jurídicas, en cuanto “acción intencionada sobre ciertas problemáticas no resueltas por la dinámica de la sociedad” (Corvalán, 1997) o mejor como “Proceso sistemático y coherente que se lleva a cabo frente a problemáticas sociales no resueltas, que se desarrolla a través de acciones con carácter de educar y generar procesos organizativos, que llevan implícitos una ideología orientada fundamentalmente a la modificación y transformación de las maneras de ver, actuar y sentir de los individuos en su inserción social” (Ander-Egg, E., 1995).

Las dinámicas de intervención social pueden considerar diferentes tipos y niveles de acción pública, desde la asesoría, investigación, capacitación, gestión, planificación y dinamización comunitaria hasta procesos productivos (Sáenz, J. 2007).

Ninguna intervención social es neutra, por lo que resulta indispensable considerar algunos modelos o enfoques de intervención que puedan ser aplicables al CJ de la UC. Así por ejemplo, tradicionalmente, las prácticas de intervención social emprendidas desde la Iglesia Católica se han reconocido como prácticas de caridad cuyo objetivo central es el alivio de quienes se hallan en situación de pobreza o indigencia, conectado a la idea medieval de la pobreza como virtud (camino de

sufrimiento para alejarse del mundo terrenal) y como correlato negativo a la riqueza; a diferencia de las posturas protestantes, especialmente calvinista, consideradas más “mundanas”, en el sentido que sostienen que el reino de Dios debe construirse en el mundo terrenal, sobre cuya base cuestionan la asistencia a los pobres (Prado, 2008) Se ha señalado, sin embargo, que las posturas asistencialistas contribuyen a mitigar las condiciones de vulnerabilidad pero no las resuelven.

A partir de la edad media, cada época histórica se asocia a un modo prevalente de intervención social fundado en un paradigma o enfoque particular, cuyo abordaje íntegro omitiremos por exceder el tema de la presente investigación. Diremos sin embargo que posterior a la crisis del llamado Estado de Bienestar, (en el sentido de responsabilidad de los gobiernos en relación con el bienestar de sus ciudadanos), la intervención social pasó de ser una práctica inherente a la función del Estado y por tanto exclusiva de éste, a un escenario en el que instituciones no gubernamentales y actores se ven abocados a la búsqueda de un espacio legítimo en el campo de la intervención, como instituciones que buscan, algunas transformaciones sociales. Las organizaciones sociales, los movimientos, la sociedad civil, la defensa de los derechos fundamentales, pasan así a constituir un factor indispensable de intervención social.

“El enfoque de derechos en las políticas y estrategias de desarrollo” desarrollado desde CEPAL considera el derecho internacional sobre los derechos humanos como un marco conceptual aceptado por la comunidad internacional, capaz de orientar el proceso de formulación, implementación y evaluación de políticas en el campo del desarrollo, y como una guía para la cooperación y la asistencia, el alcance de la participación social y los mecanismos de control y responsabilidad que se necesitan a nivel local e internacional. (Abramovich. 2006).

Según el autor citado, este concepto procura cambiar la concepción de personas con necesidades que deben ser asistidas, hacia sujetos con derecho a demandar determinadas prestaciones y conductas. Las acciones que se emprendan en este campo no son consideradas sólo como el cumplimiento de mandatos morales

o políticos, sino como la vía escogida para hacer efectivas las obligaciones jurídicas, imperativas y exigibles.

Este enfoque se asocia a una postura tanto restitutiva ante daños como promotora de derechos y a una actitud comprometida con la población a la cual dirige sus acciones. La protección social como garantía ciudadana se enfoca fundamentalmente en la realización de los derechos económicos, sociales y culturales, y en los cuatro principios que deberían estar incorporados a nivel conceptual y operativo en los sistemas de protección social: 1) igualdad y no discriminación, 2) participación y empoderamiento, 3) rendición de cuentas y 4) transparencia. De esta manera, la titularidad de derechos se convierte en garantía y fundamento de la ciudadanía (CEPAL, 2006, pág. 18).

El paradigma de desarrollo social otorga el enfoque amplio necesario para considerar la problemática social, desde abordajes inter o transdisciplinario que superen la intervención social fragmentada.

### **Extensión universitaria: Concepto y significados en su evolución histórica**

La extensión, junto con la docencia y la investigación constituyen los pilares básicos en los que se asienta el modelo universitario vigente en la mayoría de los países latinoamericanos; por la primera se asume el compromiso de formación profesional, mediante la investigación se propicia la generación de conocimientos y a través de la extensión, la universidad se vincula con su entorno.

Si bien no se concibe actualmente a la universidad sin una de sus funciones sustanciales, no siempre las asumió integralmente como fundantes, pues la universidad nace en el siglo XIII como comunidad de docentes y estudiantes en torno a la docencia, y sólo posteriormente incorpora a la investigación, dando lugar a distintos modelos de universidades según el peso o a preponderancia que se asigne a cada una de esas funciones, para finalmente incorporar a la extensión universitaria como su tercera misión.

Carlos Tünnermann (1998) sitúa la aparición del concepto de extensión en Latinoamérica en 1918, con el denominado Movimiento o Reforma de Córdoba, entre cuyos postulados se reclamaba la necesidad de “vincular la Universidad al pueblo” mediante programas de extensión universitaria y difusión cultural. Dicho autor sostiene que hasta entonces “las Universidades latinoamericanas, encasilladas en el molde profesionalista napoleónico y arrastrando en su enseñanza pesado lastre colonial, estaban lejos de responder a lo que América Latina necesitaba para ingresar decorosamente en el siglo XX y hacer frente a la nueva problemática planteada por los cambios experimentados en su composición social” (Tünnermann, 1998). Estas “casas mudas y cerradas” que mantenían “un alejamiento olímpico” de la sociedad fueron objeto de la reforma iniciada por el movimiento estudiantil de Córdoba y que pronto se extendería por toda Latinoamérica, instalando la idea de que “Extender la Universidad es poner la Universidad al servicio del pueblo, en un permanente intercambio de saberes” (Manifiesto Liminar).

Si bien actualmente se entiende a la “extensión universitaria” como una función por medio de la cual la universidad se vincula con la sociedad, orientada a la transformación social y a la formación integral de los universitarios; la expresión ha contado con acepciones o matices diversos, dependiendo de su contexto y temporalidad, asociados a las ideas de difusión cultural, educación popular, servicio a terceros, asesorías, consultorías, transferencia tecnológica, práctica formativa pre-profesional, comunicación, entre otras.

Durante la “Primera Conferencia Latinoamericana de Extensión Universitaria y Difusión Cultural”, realizada en Santiago de Chile en 1957, se estableció una visión unilateral de “proyección” de la extensión, que predominó hasta la II Conferencia Latinoamericana de Extensión y Difusión Cultural llevada a cabo en 1972 en México, en que se cuestionó el sentido asistencialista de la extensión y la falta de participación de la sociedad, creando el marco adecuado para una nueva interpretación del concepto de extensión, como una relación comunicacional bidireccional entre Universidad y Sociedad, definida como:

La interacción entre la Universidad y los demás componentes del cuerpo social, a través de la cual ésta asume y cumple su compromiso de participación, en el proceso social de creación de la cultura y de liberación y transformación radical de la comunidad nacional.

Paulo Freire, quien influenció con sus ideas la postura adoptada por la Conferencia Latinoamericana, sostenía también en 1972, en su obra titulada *Extensión o Comunicación?*, que tanto el sentido de base como el sentido contextual de la palabra “extensión” hacen referencia a acciones que “niegan la acción y la reflexión de aquellos que son objeto de tales acciones” ya que implica la acción de llevar, de transferir, de entregar, de depositar algo en alguien, que supone la idea de “extender algo desde la “sede del saber” hasta la “sede de la ignorancia”, para “salvar” con ese saber, a los que habitan en aquella. Esa connotación unidireccional que el autor califica de “deshumanizante” y mecanicista no condice con la extensión educativa, que necesariamente debe ser dialógica y transformadora, no domesticadora. “Educar y educarse en la práctica de la libertad, es tarea de aquellos que saben que poco saben –por eso saben que saben algo- y pueden así, llegar a saber más, en diálogo con aquellos que, casi siempre, piensan que nada saben, para que éstos, transformando su pensar que nada saben en pensar que poco saben, puedan igualmente saber más” (Freire, 1973).

Freire acusa de invasión cultural a la extensión concebida como práctica anti-dialógica, caracterizada por una relación de superioridad del extensionista que “dice la palabra” frente al otro que la recibe pasivamente, como “paciente” de sus comunicados.

Este sentido de extensión centrado en la comunicación, en la “interferencia de saberes” y la posición epistemológica horizontal y respetuosa del saber del otro resultan esenciales de la definición de extensión universitaria e informa la presente investigación.

Freire culmina su crítica con una propuesta de reemplazo del término “extensión” por el de “comunicación” pues, según el autor, la educación es

esencialmente comunicación, diálogo, en la medida que no es transferencia del saber sino encuentro de sujetos interlocutores que problematizan un objeto cognoscible en busca de comprender su significado.

Pese a la crítica señalada, la expresión “extensión universitaria” se ha seguido usando en forma generalizada en el ámbito universitario. Otros autores (Tommasino y Cano, 2016) sostienen que “en su polisemia y ambigüedad constitutivas, puede pensarse como un significante “vaciado” es decir como un significante sin significado, por el que pugnan varios significados distintos sin que ninguno resulte hegemónico.

Así, “Responsabilidad social”, “compromiso social”, “transferencia tecnológica”, “articulación”, “vinculación”, “extensión-intensión”, “extensión crítica”, “apropiación social del conocimiento” etc., son articulaciones discursivas que pugnan por dotar de sentido el vínculo universidad-sociedad en función de determinados intereses, concepciones, finalidades, e implicaciones” (Tommasino y Cano, 2016).

Pero la dificultad de conceptualización de la función extensionista no radica sólo en la polisemia del término, sino que ésta refleja el proceso de cambio en la relación universidad-sociedad a través del tiempo, traducido en prácticas heterogéneas, producto de lógicas y contextos políticos y económicos diversos, que demuestran que la función denominada extensión universitaria es siempre adaptativa y resultado de políticas y estrategias extra e intra-universitarias, por lo que cualquier intento de conceptualización será siempre provisional y contextual.

### **Concepto actual de extensión universitaria**

La “Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción”, celebrada en París en 1.998 ha sido clave en relación a la revalorización y re-significación de la función de la extensión universitaria, al reconocer que los sistemas de educación superior deberían: “aumentar su capacidad para vivir en medio de la incertidumbre, para transformarse y provocar el cambio, para atender las necesidades sociales y fomentar la solidaridad y la igualdad; preservar y ejercer el rigor y la originalidad científicos con espíritu imparcial por ser un requisito previo

decisivo para alcanzar y mantener un nivel indispensable de calidad”. Sobre la base de esta y otras consideraciones, la Declaración Mundial incluyó, entre las misiones y funciones de la educación superior contemporánea, la misión cultural, a fin de “contribuir a comprender, interpretar, preservar, reforzar, fomentar y difundir las culturas nacionales y regionales, internacionales e históricas, en un contexto de pluralismo y diversidad cultural”. Además, agregó la necesidad de reforzar en los estudiantes, docentes y las instituciones, “sus funciones críticas y progresistas mediante un análisis constante de las nuevas tendencias sociales, económicas, culturales y políticas, desempeñando de esa manera funciones de centro de prevención, alerta y prevención”. Además, “aportar su contribución a la definición y tratamiento de los problemas que afectan al bienestar de las comunidades, las naciones y la sociedad mundial”.

La Declaración pretende orientar el sentido actual de la extensión universitaria cuando sostiene que: “La educación superior debe reforzar sus funciones de servicio a la sociedad, y más concretamente sus actividades encaminadas a erradicar la pobreza, la intolerancia, la violencia, el analfabetismo, el hambre, el deterioro del medio ambiente y las enfermedades, principalmente mediante un planteamiento interdisciplinario y transdisciplinario para analizar los problemas y las cuestiones planteados”.

Así la extensión universitaria se asocia fuertemente al sentido de pertenencia requerido a las instituciones de educación superior y entendida como la adecuación entre lo que la sociedad (y no el mercado) espera de las instituciones y lo que éstas hacen.

Por su parte la Conferencia Mundial sobre la Ciencia y la utilización del Saber Científico, que se realizó en Budapest en 1999 con el auspicio de la UNESCO, reconocía en su declaración los enormes aportes que la ciencia había otorgado a la especie y la potencialidad de ella para la generación de un mundo más justo. No obstante, se proclamó la necesidad de enfocar los procesos de producción de conocimiento científico en función del mantenimiento de la paz avanzando en la comprensión de las causas profundas de los conflictos, pero sobre todo, en la utilización del ingenio humano para la construcción de alternativas de solución a los problemas como la desigualdad social, la pobreza y la ausencia de justicia y democracia.

El I Congreso de Extensión de Educación Superior de la Región Central realizado en Venezuela (2002) insistió en asociar el concepto de extensión a las ideas de comunicación y cooperación, al señalar que: “La extensión constituye una herramienta fundamental para concretar el cambio de visión y de acción requerido por nuestras universidades. Ella puede proporcionar infinitas vías que nos comuniquen con ese mundo externo complejo que necesita del aporte de una universidad activa y comprometida y que, a su vez, ofrece elementos de gran riqueza que deben ser incorporados al acervo institucional como insumo para la investigación, docencia y extensión, porque ya las universidades no constituyen el único polo del saber dentro de la sociedad, al contrario, hoy en día ellas deben luchar por mantenerse vigentes como centros generadores y transmisores de saberes significativos dentro de esta gran red social”.

### **Modelos de Extensión Universitaria**

A partir de los distintos modelos empíricos adoptados por las universidades, se han intentado diversas clasificaciones de la extensión universitaria más o menos coincidentes (Tünnermann (1997), Serna (2007). En Argentina, desde el Instituto de Cultura Jurídica de la UNLP, Cristian Furfaro (2014) analizando específicamente la extensión en las facultades de Derecho identifica cuatro tipos: El primero lo constituye la extensión difusionista, que en su forma original estaba dedicada a difundir los resultados de las investigaciones y/o a difundir tecnología para su adopción por el público beneficiario. Resalta el autor la neutralidad ideológica de la universidad que adopta este modelo, que considera un concepto tradicional de la extensión universitaria. El segundo tipo lo constituye la extensión asistencialista, que comprende las actividades de “ayuda” a la sociedad, de corte paternalista. El tercer tipo es la extensión universitaria como venta de servicios a terceros, de corte empresarial, que responde a la necesidad institucional de lanzarse al mercado para obtener los recursos (trabajos técnicos de alta especialización, investigaciones, desarrollos, ensayos y asesoramientos dirigidos esencialmente al mercado) El cuarto tipo, la extensión como práctica estudiantil, transversal a los anteriores, en tanto permiten al estudiante poner a prueba los conocimientos teóricos adquiridos en las

aulas que de esa manera “benefician” al mismo tiempo a la comunidad universitaria. Se prioriza la formación del futuro profesional más que la del sujeto o colectivo no académico a la que la extensión se dirige.

Desde la Secretaría de Extensión de la Universidad Nacional del Litoral, Gustavo Menéndez sintetiza como conclusión de los últimos congresos, seminarios y encuentros sobre extensión universitaria –fundamentalmente desde el 2000 hasta la actualidad- cinco aspectos sobresalientes que se asocian a la definición actual de extensión y se constituyen en dimensiones del CJ que serán analizadas en la presente investigación:

- a) La pertinencia en función de las demandas sociales y el fortalecimiento de la propia institución.
- b) La institucionalización de la extensión universitaria en la vida académica de la universidad.
- c) La articulación institucional con la investigación y la docencia. La inserción curricular de la extensión universitaria. (integralidad).
- d) La extensión universitaria asociada a los procesos de innovación.
- e) El carácter multidireccional, interactivo y de comunicación permanente con los diferentes actores.

Un concepto que sintetiza adecuadamente los aspectos señalados es el adoptado por el CIN<sup>1</sup>, que asocia a la extensión no “al solo acto de transferir los resultados de la producción científica a la sociedad, sino ‘producir’ en función de las problemáticas y demandas que surgen en la vinculación de la Universidad con la sociedad, por lo que debe realizarse en el marco de un proceso dialéctico en el que la sociedad y universidad se enriquezcan mutuamente nutriéndose con nuevos conocimientos y nuevos problemas a investigar”.

Este concepto, al que se adhiere en esta investigación, sigue la línea ya trazada por Freire, quien sostenía que “la comunicación verdadera no es la transferencia o transmisión del conocimiento, de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender la significación de su significado”, por tanto,

---

<sup>1</sup> Resolución Nº 692/12 del año 2012 del Consejo Interuniversitario Nacional - CIN- al respecto de la Extensión Universitaria.

siendo doble función del pensar, la cognoscitiva y comunicativa, no hay un sujeto pasivo, ya que comunicación implica reciprocidad.

Surge obvio que el concepto de extensión universitaria no se encuentra estabilizado, a veces ni en el marco de una misma organización o discurso institucional, situación que puede agravarse por la falta de regulación de sus actividades, fines, objetivos y modalidades; no obstante los elementos diferenciadores señalados a partir de la perspectiva freireana constituirán las categorías analíticas teóricas a través de las cuales se analizará el consultorio jurídico, objeto de la presente investigación.

### **Integralidad de funciones universitarias y articulación de actores**

La integralidad en la educación superior no se refiere solamente a la integración y articulación de funciones, sino también a la articulación de actores sociales y universitarios. Por un lado, con la construcción y abordaje de los sujetos y objetos de estudio con miradas interdisciplinarias y por otro, con la posibilidad de construcción intersectorial, interinstitucional de propuestas que resuelvan problemáticas concretas (Tommasino, H y Rodríguez, N. 1980).

Sobre esta base, la extensión universitaria debe entenderse como: “Proceso educativo transformador donde no hay roles estereotipados de educador y educando, donde todos pueden aprender y enseñar. (...) que contribuye a la producción de conocimiento nuevo, que vincula críticamente el saber académico con el saber popular, que tiende a promover formas asociativas y grupales que aporten a superar problemáticas significativas a nivel social y que permite orientar líneas de investigación y planes de enseñanza, generando compromiso universitario con la sociedad y con la resolución de sus problemas. En su dimensión pedagógica, constituye una metodología de aprendizaje integral y humanizadora”. (UR, Rectorado: 2010: 15- 16, en Tommasino, H y Rodríguez, N. 1980).

Desde esta misma perspectiva Arocena (1980) concibe a la extensión universitaria como “el conjunto de actividades de colaboración entre actores

universitarios y no universitarios, en formas tales que todos los actores involucrados aportan sus respectivos saberes y aprenden en un proceso interactivo orientado a la expansión de la cultura y a la utilización socialmente valiosa del conocimiento con prioridad a los sectores más postergados”.

También María Nieves Tapia (2008) asegura que para incidir seriamente sobre la realidad social se requieren conocimientos transdisciplinarios, que implican desarrollar competencias individuales y grupales, capacidad de gestión e innovación y compromiso superiores a los estándares universitarios habituales.

### **Modos de producción de conocimiento**

Michael Gibbons et al. (1994) realizaron estudios sobre el cambio en las formas de producción del conocimiento en las sociedades contemporáneas, distinguiendo básicamente dos modos, bien diferenciados, a saber:

*Cuadro N° 2 Modos de producción de conocimiento*

MODO 1	MODO 2
Producción disciplinar, endogámica, profesionalista	Producción transdisciplinar,
con poca vinculación con la sociedad. conocimiento universal	conocimiento local, contextualizado
con estructuras homogéneas	heterogeneidad organizacional
validado por pares (academicista)	con sentido finalista (validado por impares)
Escaso control de gestión y evaluación de resultados	responsabilidad social y rendición de cuentas
Privilegio formación de profesionales	Privilegio calidad de la investigación y uso social del conocimiento

Fuente: elaboración propia en base a Gibbons, M (1994)

Siguiendo la línea del estudio referido, autores como Carayanni y Campbell (2009) y Acosta Valdeleón (2013) proponen un modo 3 de producción de conocimiento, como “sistema multilateral y multimodal”, producido por la demanda

no solo de los actores gubernamental o privados, sino que se privilegian las demandas de los actores sociales y el entorno natural. En el modo 3 los contextos de aplicación no son exclusivamente necesidades productivas, sino que se privilegia la producción de conocimiento altamente especializado en contextos de aplicación orientados a solucionar los problemas de la humanidad y empoderar a las comunidades. Las preguntas de investigación y las demandas por el conocimiento provienen de las comunidades a las que aquejan los problemas sociales y quienes son las directas beneficiarias.

Sostienen que, para la construcción colectiva de conocimiento sobre las problemáticas de las comunidades, se hace necesario aquí incluir otras formas de conocimiento que la ciencia moderna desechó y subvaloró, coincidiendo así con Freire cuando hablaba de la interferencia de saberes y posición epistemológica horizontal y respetuosa del saber del otro, en el marco de la extensión entendida como comunicación. El modo 3 conserva la heterogeneidad y diversidad organizativa solo que la enriquece con la presencia de los actores sociales.

El diálogo entre saberes y disciplinas, requiere superar las estructuras disciplinares y lograr un enfoque integrado de conocimiento y una organización dinámica y flexible capaz de dar respuestas rápidas a los requerimientos sociales, que supere incluso la transdisciplinariedad del modo 2, de producción de conocimiento propuesta por Gibbons y otros (1994) para llegar al modo 3, no sólo transdisciplinar sino transcultural, capaz de dialogar con la comunidad para lograr la construcción colectiva de conocimiento sobre las problemáticas que la aquejan (Acosta Valdeleón et al, 2013).

Augusto Pérez Lindo (2017) sostiene que el modo 3 de producción de conocimientos es un paradigma adecuado para generar desarrollo inteligente en América del Sur mediante la articulación sistemática de las universidades, los centros científicos, el Estado, las empresas y las organizaciones sociales.

En un modo 3 de extensión universitaria los contextos del problema son transitorios y quienes los solucionan son muy móviles, las redes de comunicación

tienen a persistir y el conocimiento contenido en ellas está disponible para entrar a formar parte de otras configuraciones. Esta heterogeneidad requiere de una diversidad organizativa que representa un gran desafío para su gestión, su institucionalización e incorporación curricular; su jerarquización y reconocimiento académico; una asignación presupuestaria adecuada y el desarrollo de dispositivos de monitoreo, autoevaluación y reflexión críticas de sus prácticas.

### **La metodología del Aprendizaje Servicio (ApS) y la extensión universitaria**

Una propuesta pedagógica que intenta lograr la referida integralidad de las funciones esenciales de la universidad se denomina “aprendizaje-servicio”. La misma presenta tres rasgos fundamentales que lo distinguen:

1. El protagonismo activo de los estudiantes en la gestión del proyecto.
2. El desarrollo de actividades de servicio que benefician tanto a la comunidad como a los estudiantes.
3. La vinculación intencionada de las prácticas con los contenidos curriculares.

Podemos definir al aprendizaje-servicio como una “metodología que combina en una sola actividad el aprendizaje de contenidos, competencias y valores con la realización de tareas de servicio a la comunidad”.

El énfasis puesto simultáneamente en la adquisición de aprendizajes y en el mejoramiento de las condiciones de vida de una comunidad concreta es precisamente lo que hace del aprendizaje-servicio una propuesta superadora del tradicional concepto de extensión universitaria en respuesta a las actuales demandas sociales hacia la universidad.

El Aprendizaje-Servicio (A-S) se caracteriza por ser una experiencia que se desarrolla a través de proyectos educativos (Gezuraga, 2014; López, 2011; Rubio, 2008), proyectos que recogen unos claros objetivos de Aprendizaje, y unos claros objetivos de Servicio, de colaboración con la comunidad, con la sociedad, marco en el que la extensión universitaria cobra indudable protagonismo.

Sin embargo, este modelo no trae ínsita la calidad ni el impacto social adecuado, sino que requiere tenerse en cuenta algunas recomendaciones en su implementación:

- Duración suficiente para producir impacto,
- Con intensidad significativa,
- Adecuada planificación,
- Vinculación de la actividad con los contenidos curriculares,
- Que el servicio sea significativo para la comunidad,
- Generación de espacios para la reflexión académica respecto a los aprendizajes en terreno comunitario,
- Trabajo multi o transdisciplinario.

El A-S no es voluntariado universitario, ni prácticas solidarias asistemáticas, o de colaboración, pero sin objetivos de aprendizaje. Tampoco se trata de prácticas o trabajos de campo, donde sí existe una alta intencionalidad educativa pero no existen objetivos de Servicio o de colaboración a priori.

## CAPÍTULO II

### Presentación del caso

#### **La Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción” y su modelo normativo de extensión universitaria**

La Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción” de Paraguay, es una institución de educación superior, sin fines de lucro, creada por la Conferencia Episcopal Paraguaya, como Alto Gobierno y erigida por la Santa Sede. Fue creada el 13 de febrero de 1960, y autorizada por Decreto del Poder Ejecutivo N° 9350 del 22 de marzo de 1960<sup>2</sup>. Al año de su creación, la universidad inicia la apertura de filiales en el interior del país. Así en el año 1962 se crea una filial en Encarnación, capital del departamento de Itapúa, distante a 365 Km de Asunción. La carrera de Derecho de esta filial se habilita en el año 1971.

La mencionada universidad ha definido su misión institucional actual en el Plan Estratégico 2016-2020 aprobado por el Consejo de Gobierno y por el Rectorado, mediante Resolución N° 197nv/2015 de fecha 23 de octubre de 2015, afirmando que “busca, a partir de los valores ético-cristiano, la excelencia en la gestión de la docencia, la investigación y la extensión, contribuyendo a una sociedad justa, solidaria, incluyente, sostenible y respetuosa de la dignidad humana”.

Al año 2020 la universidad se visualiza “fortalecida en su rol social, dispuesta y disponible para el servicio a la sociedad paraguaya; con programas de extensión social y vinculación efectivos y consolidados con: instituciones pares, organismos del estado, sector productivo, sociedad civil y en particular con sus egresados” (P.E.I 2016-2020. 2.2. Visión de futuro de la Universidad Católica).

---

<sup>2</sup> Con el Decreto del Poder Ejecutivo N° 11079 del 24 de junio del 1960 se aprobaron sus Estatutos Sociales y se reconoció su personería y por Ley N° 663/60 del 6 de setiembre de 1960 se facultaba a la Universidad Católica a otorgar títulos y diplomas.

En el mencionado PEI 2016-2020 se establecen como grandes acciones a emprenderse en el ámbito de la vinculación social institucional: a) la promoción de proyectos interdisciplinarios de responsabilidad social universitaria, b) la formación a la comunidad académica en la formulación de proyectos de Responsabilidad Social Universitaria, d) vinculación con extensión y Pastoral Universitaria, y e) incorporación de la RSU en el propio sistema interno de gestión.

Entre los objetivos de la Carrera de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas para el período 2010-2014, coincidentes con los institucionales (PAI 2010-2014), figuraba el de promover la extensión universitaria para lograr el desarrollo sustentable y solidario (Plan de Desarrollo de la Facultad 2010-2014).

### **Creación y Estructura organizacional del Consultorio Jurídico de la Universidad Católica, Campus Itapúa**

El Consultorio Jurídico de Atención Gratuita, fue creado por el Consejo de Facultad de Ciencias Jurídicas por Acta N° 10/11 de fecha 04 de agosto de 2011, con el objetivo de ofrecer un “servicio a la comunidad relacionado con las áreas de conocimientos que se desarrollan en la carrera de Derecho a través de la asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos y grupos sociales más vulnerables, y contribuir con el proceso de formación integral de los estudiantes de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas, UC-I. a través de la práctica jurídica obligatoria”.

Dicha creación respondió a una política institucional, comunicada a todos los campus por nota N° 571/2010 de fecha 26 de julio de 2010 remitida por Secretaría General del Rectorado que informó de la decisión de apertura de Consultorios Jurídicos en todos los campus de la Universidad Católica en Paraguay.

En el año 2017, el Consejo de Facultad modifica la reglamentación vigente por Resolución FCJ/fsm/N°08/2017 de fecha 31 de marzo de 2017, y el consultorio jurídico Gratuito declara tener por objeto “la práctica forense y pre-profesional de los alumnos que estén cursando los dos últimos años de estudio de la carrera de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción, Campus Universitario de Itapúa, a más de brindar el

asesoramiento jurídico gratuito a personas carentes de recursos, cooperando en el acceso a la justicia de las personas vulnerables de la sociedad”.

A nivel de Campus, y por Resolución N° 58 ref/2016 de fecha 06 de diciembre de 2016 se creó la Dirección de Extensión Social Universitaria dependiente de la Coordinación del Área Pastoral del Campus y por Resolución N° 01 ref/2017 de fecha 15 de febrero de 2017 se aprobó el Reglamento General de dicha dirección, que define a la Extensión Social Universitaria como “la relación permanente que la institución establece con las comunidades para, articulándose con ellas, influir en los procesos de transformación social, vinculándose en la búsqueda de soluciones e interpretaciones de los problemas sociales. Junto con la docencia, la investigación y otras formas de extensión, como lo referido a extender conocimientos, servicio y cultura a la sociedad, es uno de los pilares fundamentales del quehacer universitario”.

El Art. 4° de dicho reglamento distingue a la denominada “Extensión Social” de “otras formas de extensión, como lo referido a extender conocimientos, servicios y cultura a la sociedad” mientras que el Art 18 concreta las modalidades de la extensión social en servicios sociales, programas sociales, proyectos sociales, actividades formativas, voluntariado, cátedras de ética en compromiso social, misión universitaria y taller total.

El consultorio es unidad dependiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y no depende funcionalmente de la Pastoral Universitaria encargada del Depto de Extensión Social, que es una estructura central a nivel de Campus fuera de la facultad.

Según el reglamento de creación, el Consultorio Jurídico Gratuito, era administrado por un Coordinador/a, designado por el Consejo de Facultad a propuesta del/la Decano/a. En su estructura académica el Consultorio estaba integrado por 4 (cuatro) miembros del Consultorio, con el rango de Instructores, los titulares de las cátedras de Consultorio Jurídico I y II, los alumnos del quinto y sexto

año de la carrera de Derecho, que cursan las cátedras de Consultorio I y II, con el rango de practicantes (Cap. II Estructura Administrativa y Académica).

Según el Art. 6 del Reglamento aprobado en 2017:

“el consultorio jurídico estará integrado por un Docente encargado de cátedra, el coordinador de la oficina de Atención del Consultorio Jurídico Gratuito. Además forman parte del esquema del consultorio Jurídico los docentes de materias afines que cooperen con la Oficina del Consultorio Jurídico, y los estudiantes distribuidos previamente en grupo de acuerdo a las disponibilidades”.

A diferencia del Reglamento de 2011, el Reglamento vigente atribuye expresa y conjuntamente al Decano, al Docente encargado de cátedra y al Coordinador la responsabilidad de establecer las estrategias y pautas del Consultorio Jurídico, así como el deber de vigilancia de cumplimiento de la normativa aplicable al caso (Art. 7) así como la coordinación de las tareas a ser realizadas por el Consultorio Jurídico.

### **Implementación del Consultorio Jurídico UC-I**

La implementación del consultorio jurídico de atención gratuita de la Universidad Católica fue simultánea a la incorporación al plan curricular de la asignatura “consultorio jurídico” en el anteúltimo año de la carrera (5º), a más de la asignatura homónima en el último año ya existente; por lo que los estudiantes de los dos últimos años de la carrera -a partir de allí- asistían en el consultorio por turnos, acompañados por los docentes de la cátedra responsable y un coordinador de atención permanente (egresado).

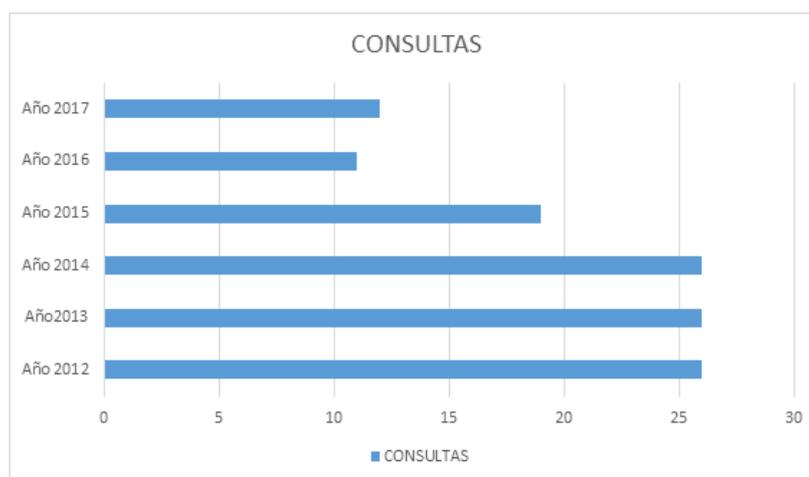
Una de las primeras cuestiones relacionadas con el diseño del servicio se refirió a la identificación del futuro usuario del servicio gratuito, y lo que debería entenderse por “grupos vulnerables”, más allá de la escasez económica. Dicha definición no fue plasmada en ningún documento institucional referido al Consultorio.

También fue de interés a la hora de diseñar el servicio el no mezclar el trabajo profesional particular de los docentes de las asignaturas “consultorio jurídico” con los trabajos pro-bono del Consultorio Jurídico universitario, por lo que se decidió que el servicio se limitaría a la evacuación de consultas y asesoramientos, sin

intervenciones profesionales en juicios tramitados en los tribunales. El Reglamento 2011 estipulaba que: “En los casos en que sea necesaria la judicialización de un caso determinado, los casos serán remitidos a los representantes del Ministerio de Defensa Pública, quienes una vez admitido el beneficio de litigar sin gastos, tendrán la representación, estando a cargo de los miembros del Consultorio, el control y la procuración de los casos judiciales derivados, en virtud al Acuerdo vigente con la mencionada institución pública”.

El consultorio jurídico abrió sus puertas el 2 de abril de 2012 y según sus registros entre el abril de 2012 y el 9 de octubre de 2017 se registraron ciento veinte consultas (120) en la siguiente frecuencia.

*Gráfico Nº 1* Cantidad de consultas recibidas en CJ. Período 2012-2017



Fuente: Informes CJ UC-I 26-06-2012 y 12-10-2017

Su originaria oficina estaba ubicada en el predio de Pastoral Social de la Diócesis de Encarnación ubicada en el centro de la ciudad para funcionar desde el año 2016 en las instalaciones del campus universitario (a no más de cinco cuadras de su ubicación anterior).

La cobertura del servicio, en el período analizado, es baja en relación a la población total de la ciudad de Encarnación de 119.336 habitantes distribuidos en 41 barrios. A fin de extender la cobertura del servicio a intervenciones judiciales, y atendiendo a la experiencia de la carrera de Derecho de la Universidad Católica de

Asunción, se convocó a reunión con el CENTRO INTERDISCIPLINARIO DE DERECHO SOCIAL Y ECONOMÍA POLÍTICA (CIDSEP/UC) que es un instituto autónomo especializado de la Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción”, dependiente del Rectorado, que lleva adelante el programa Voluntarios Legales– Abogacía Probono, cuyo objetivo principal es instalar la cultura del voluntariado legal y la práctica de la abogacía Probono en el sistema de justicia nacional. La intención era promocionar entre los egresados de la carrera el voluntariado, de modo a generar una red de trabajo que, sin involucrar la participación profesional de los docentes de la carrera, pudiera brindar a los usuarios el patrocinio letrado necesario en casos judiciales. El 4 de octubre de 2012 se firmó acuerdo entre la Facultad de Ciencias Jurídicas del campus Itapúa y el CIDSEP-UC.

El acuerdo no fue efectivamente implementado, porque no se gestionó la adhesión de los egresados al programa.

Ante la baja concurrencia de personas a la consulta y a fin de acercar la atención jurídica a los barrios periféricos (en caso de que la ubicación del consultorio fuera un factor determinante de la baja cobertura del servicio), en dos ocasiones se organizó un consultorio jurídico ambulante de estudiantes y docentes en dos barrios periféricos distintos de la ciudad. La primera jornada de visita contó con la concurrencia de más de 30 interesados, mientras durante la segunda visita en otro barrio tuvo sólo 5 consultas. Siendo éstas las únicas experiencias de salida en el período analizado, no hubo evaluación institucional de dichas actividades.

### **La evaluación de la extensión universitaria en el marco del proceso de acreditación de carreras de Derecho**

En Paraguay, la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES) es la responsable de evaluar y acreditar la calidad académica de las instituciones de Educación Superior, las carreras de grado o cursos de postgrado que se sometan al proceso.

El modelo desarrollado por ANEAES -vigente durante el período analizado en la presente investigación- establece bases generales y está diseñado para aplicarse a una Institución, una Unidad Académica o un programa, utiliza información

cuantitativa y cualitativa, privilegia la función de docencia, por sobre la evaluación de la investigación y extensión, las que si bien están contenidas conjuntamente dentro de uno de los cinco componentes de la dimensión de Proyecto Académico, no cuentan con el mismo desarrollo analítico de sus indicadores que los que sirven para evaluar el proceso de enseñanza aprendizaje.

El perfil nacional del Abogado establecido por la ANEAES expresa que “El egresado de la carrera de derecho es un profesional altamente capacitado, con conocimientos teórico-metodológicos para desenvolverse profesionalmente tanto en el ámbito público como en el privado, ejerciendo su labor como jurista, velando por el cumplimiento de las leyes, pudiendo además dedicarse a la docencia de educación superior”.

En Paraguay, la carrera de Derecho, al igual que la de contabilidad, es de las más masificadas del sistema universitario. Existen 54 universidades (8 públicas y 46 privadas), Cada universidad cuenta con sedes, campus, o filiales en las que se ofrece la carrera de Derecho. No se cuentan con datos oficiales de la cantidad total de carreras de Derecho habilitadas en el país. Hasta abril de 2019 solo pasaron por el proceso de evaluación con fines de acreditación 43 carreras de Derecho, resultando 32 Acreditadas, 6 con acreditación postergada y 10 no acreditadas.

La quinta y última dimensión del modelo nacional se denomina resultados (egresados) e impacto social, dividido en los dos componentes citados. El segundo de ellos (impacto) se desagrega en 7 indicadores de los cuales sólo 3 guardan relación con la extensión universitaria, a saber: 5.2.1.e) Existen actividades que reflejan la participación de la carrera en el desarrollo de programas nacionales y regionales, 5.2.2. a) Existen instancias formalizadas de participación de agentes externos relevantes en las actividades de planificación, desarrollo, revisión de planes y programas de estudio y vinculación con el medio externo, y 5.2.2. b) La carrera cuenta con registros de actividades que reflejan la participación de la carrera en el sector productivo.

Como se ve, los indicadores se centran en verificar la existencia de actividades o mecanismos, más que en evaluar el impacto de las actividades de extensión (situación que ha sido incorporada en la matriz vigente desde las convocatorias de 2019).

El indicador 2.5.2. b) indaga sobre la participación de docentes en proyectos de investigación y la producción intelectual derivada de los mismos, mas no la participación de los mismos en proyectos o actividades de extensión, por lo que se requiere interpretación sistemática con el indicador 3.3.1. e) que expresa: “Los mecanismos de inserción del/la estudiante en actividades docentes como ayudantía, tutorías, proyectos de extensión e investigación y otros, se aplican efectiva y sistemáticamente”, con lo que se destaca a la extensión como parte de la actividad docente, situación las instituciones no siempre explicitan adecuadamente en las contrataciones docentes.

En fecha 05 de diciembre de 2012, por Resolución N° 85/2012, ANEAES Acreditó la carrera de Derecho del Campus Itapúa de la UC, recomendando en la Dimensión de Impacto: “Hacer efectiva la participación de la carrera en el desarrollo de programas nacionales y regionales, a través de egresados que se involucren en los mismos y vinculen a los actuales alumnos en los proyectos que propugnen a través de la investigación y la extensión”.

### **La evaluación del CJ en el proceso de acreditación: Resultados**

El Informe de Autoevaluación de la carrera presentado a la ANEAES en el marco de la convocatoria 1/2017, expresa respecto al área de extensión e investigación, que “se realiza extensión universitaria vinculada con los objetivos de la carrera a través del funcionamiento del Consultorio Jurídico Gratuito de la FCJ y las actividades realizadas en las asignaturas Consultorio Jurídico, Derecho de la Niñez y la Adolescencia, Derecho Agrario, Derechos Reales, Derecho Constitucional y Derecho Procesal Penal. Todas estas acciones se realizan en el marco del Reglamento de Extensión Social Universitaria del Campus Itapúa y los reglamentos de Investigación y de Extensión de la FCJ”.

Por su parte el Informe Preliminar de Pares evaluadores entregado a la Universidad en fecha 07 de junio de 2018, respecto al objeto de análisis de la presente investigación afirma: “No se encontraron evidencias en el Consultorio Jurídico que rindan cuenta de la proyección social que se realiza desde este Departamento. Se observó que es solo atendido por un abogado que ha manifestado en varias oportunidades la necesidad de contar con más personal” Agregándose que tanto la investigación como la extensión “deben estar relacionados con la docencia y el modelo pedagógico enseñanza aprendizaje” y que “debe establecerse un mecanismo sistemático que permita identificar las necesidades del entorno para diseñar proyectos y programas de investigación y extensión que cumplan con los fines sociales de la carrera de Derecho y de la Institución” También se refiere que “No se han institucionalizado mecanismos de seguimiento sistemático a (estas) actividades. No existe asignación en el presupuesto de la carrera de Derecho para actividades de investigación y extensión”.

Finalmente se identificaron como debilidades del área de extensión: a) la carrera no cuenta con docentes de tiempo completo ni de medio tiempo.... razón por la que no asumen obligaciones de ... hacer proyectos de extensión e impacto social, b) la carrera no tiene registros que evidencien seguimientos y evaluaciones sistemáticas a los diferentes procesos establecidos en los Estatutos (es decir docencia, investigación y extensión) c) carencia de convenios interinstitucionales que permitan desarrollar extensión, d) poca asignación de la carga horaria para realizar las prácticas de los estudiantes.

Fuera de las evaluaciones realizadas en el marco del proceso de acreditación de la carrera, los docentes consultados afirmaron que desconocen la implementación de mecanismos formales de evaluación de desempeño del consultorio jurídico.

El Art. 7 del Reglamento 2017 asigna responsabilidad conjunta sobre la gestión y el monitoreo del consultorio al decano, al docente encargado de cátedra y al coordinador.

## **CAPÍTULO III**

### **Discusión del caso**

#### **Resumen**

En el presente capítulo se desarrolla el análisis del caso investigado, siguiendo el orden dado por los objetivos específicos trazados inicialmente. Al efecto se relacionarán los tres objetivos específicos con las preguntas vinculadas a cada uno de ellos.

En primer término, se presenta la identificación de las características del diseño del Consultorio Jurídico como actividad de extensión universitaria para la retroalimentación de la docencia, tratando de responder sobre las etapas del diseño del proyecto del CJ, el modelo de extensión universitaria adoptado institucionalmente y otras particularidades de diseño observadas.

Luego se describen algunos procesos académicos, de comunicación y de gestión vinculados al CJ, que caracterizan la implementación del servicio.

Posteriormente se identifican los factores institucionales y externos que inciden en el servicio prestado por el consultorio jurídico.

Finalmente, se concluye con una caracterización general del diseño y la implementación del consultorio jurídico de atención gratuita, dependiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica, campus Itapúa en el período comprendido entre los años 2012 y 2017.

### **El Consultorio Jurídico Universitario: Los principales aspectos de diseño que explican su desempeño**

#### **1. Falta de diagnóstico y determinación previa del usuario del servicio**

Una metodología que garantice la dinámica del proyecto de extensión universitaria, como es el caso del CJ debe contar con las fases propias de todo proyecto social, es decir diagnóstico, organización del proceso, planificación, ejecución o implementación, control y evaluación.

El diagnóstico constituye una fase esencial en tanto aporta los elementos necesarios para la valoración de la gestión extensionista teniendo en cuenta la institución actuante, el entorno social, la detección de las necesidades y potencialidades de los sujetos internos y externos, como paso indispensable para el tránsito hacia un diseño que contemple las particularidades del proyecto, la singularidad, justificación, contextualización, y a una gestión eficiente, diferenciada.

El diagnóstico referido a las metas de cobertura en términos de beneficiarios también resulta insumo útil para prever recursos y determinar el costo por actividad.

En el caso de análisis no se ha evidenciado la existencia de un diagnóstico formalizado y previo a la determinación del modelo de servicio a ser ofrecido o a las actividades desplegadas. Si bien se especificó inicialmente -en la reglamentación- que los destinatarios del servicio serían: “personas de escasos recursos y grupos sociales más vulnerables” (Reglamento 2012), o “personas carentes de recursos” y “personas más vulnerables de la sociedad” (Reglamento 2017), sin embargo, no se verifica una delimitación conceptual explícita y operativa de la vulnerabilidad referida a quienes se pensó dirigir el servicio.

Entre los docentes entrevistados la definición del usuario tampoco fue clara. Uno sostenía que “el beneficiario final del Consultorio Jurídico era el pueblo, la gente necesitada que no podía acceder al servicio de Justicia por distintos motivos, una combinación de problemas económicos y culturales, más lo segundo que lo primero, problemas culturales que impiden a la ciudadanía acudir y obtener el servicio de justicia adecuado” (Prof.C). Otro aclaraba que “De todos modos, si una persona quiere ir a realizar una consulta al consultorio Jurídico y no reúne esas condiciones de vulnerabilidad, igual se le presta la debida atención; no es que cerramos tampoco las puertas, pero nuestro principal objetivo es llegar a esas personas que no tienen para acceder ni siquiera a la Defensoría..” (Prof. F). A su turno, el coordinador encargado del consultorio afirmó “acá vinieron también personas pudientes a consultar, igual nosotros le escuchamos y le orientamos y le conducimos conforme a lo que tenía que haber hecho. Pero el reglamento se ciñe a que nosotros le podemos dar atención a personas de escasos recursos”. En el mismo sentido, el Prof. M. sostuvo que “Cualquier persona podía ser atendida, cualquier persona que

tenía un problema de tinte jurídico no había limitación alguna” recordando específicamente un caso en el que fue “una persona que económicamente estaba bien ubicada y no fue problema para emitir un dictamen”.

Resulta esencial la identificación del potencial usuario del consultorio jurídico para diseñar el servicio y luego poder evaluar su adecuación o pertinencia en relación a las necesidades jurídicas de dicho potencial usuario, siendo necesario determinar las características sociodemográficas de los grupos sociales considerados vulnerables de la ciudad de Encarnación e indagar sobre sus necesidades jurídicas insatisfechas.

Por necesidad jurídica, en sentido estricto, entenderemos aquellas necesidades que tienen las personas, especialmente de escasos recursos, de hacer valer sus derechos ante el sistema de justicia, entendido éste como el ejercicio de la función jurisdiccional del Estado, que incluye también la intervención de autoridades administrativas con competencia para resolver problemas jurídicos, y para lo cual se necesita de asesoramiento legal.

El análisis sociodemográfico de la población individualizada como potencial usuario del servicio jurídico gratuito debería poder comprender mínimamente la consideración de sus niveles de instrucción e ingresos como factores definitorios del concepto de vulnerabilidad, así como el grado de conocimiento de las instituciones que conforman el sistema judicial y la percepción ciudadana respecto al funcionamiento de dicho sistema.

La indagación de los criterios de selección de los usuarios se justifica además porque si se deja el servicio librado a la demanda espontánea, posiblemente se agudicen las inequidades, de persistirse en la atención sin restricciones, en desmedro de los más necesitados, con menos posibilidades de acceso al servicio por falta de información y movilización autónoma.

Al efecto, de la población total de la Ciudad de Encarnación (119.336) distribuida en 41 barrios y, a partir del Anuario Estadístico del Ministerio Público 2013 y otras fuentes secundarias consultadas, se tomaron intencionalmente cinco (5) de los diez (10) barrios considerados más inseguros y violentos de la ciudad, y dentro de ellos, se entrevistó a un número representativo de personas, mediante una

muestra estratificada óptima de jefes y jefas de hogar, a partir del cálculo estadístico respectivo que brindara un nivel de confianza apropiado.

### **Primer factor de vulnerabilidad: La pobreza.**

El departamento de Itapúa (cuya capital es Encarnación) a pesar de ser el tercer departamento más próspero del país, cuenta con una población aproximada de 556.208 habitantes<sup>3</sup> y tiene una tasa de desempleo abierto del 3 % y de subocupación del 21, 5% (de un total de población en edad de trabajar de 438.589 personas).

Encarnación, con una población de 119.336 habitantes según las estimaciones preliminares del censo, es la tercera ciudad más poblada del Paraguay, detrás de Asunción y Ciudad del Este (con 542.023 habitantes al 2008, y 320.780 habitantes al 2009 respectivamente) y su tasa de crecimiento entre el 2002-2012 ha sido del 1,84%. Asimismo, tiene una superficie de 273,8 Km<sup>2</sup> y por tanto, una densidad de 435,85 habitantes por Km<sup>2</sup>.

El distrito de Encarnación se encuentra actualmente dividido en 41 barrios, de los cuales se seleccionaron, a efectos de este trabajo, cinco barrios considerados periféricos y con población de estrato social medio-bajo. En ellos se pudo constatar que los jefes/jefas de hogar en su mayoría tienen entre 30 y 40 años y que el 77% de las familias encuestadas ganan en conjunto hasta un salario mínimo legal vigente mensual, es decir, hasta un millón ochocientos veinte y cinco mil guaraníes por familia (G. 1.825.000) equivalente a trescientos treinta y un dólares americanos (US\$ 331).

Esta suma adquiere mayor significación si se considera que la conformación de la familia promedio es entre cuatro y cinco (4-5) miembros, lo que arroja un ingreso promedio per cápita de cuatrocientos cincuenta y seis mil doscientos cincuenta guaraníes (Gs. 456.250) equivalente a ochenta y tres dólares americanos (US\$ 83).

La DGEEC define la población en situación de pobreza como “el conjunto de personas residente en hogares cuyo nivel de bienestar (expresado a través del

---

<sup>3</sup> Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censos. Encuesta Permanente de Hogares 2014

ingreso), es inferior al costo de una canasta básica de consumo, que representan el conjunto de bienes y servicios que satisfacen los requerimientos mínimos para cubrir las necesidades más básicas”.

La línea de pobreza tiene dos cortes importantes, uno es el de la Pobreza Extrema y de la Pobreza total. El porcentaje de habitantes en situación de pobreza extrema se determina comparando el ingreso per cápita de los hogares con el costo de la canasta básica de alimentos o Línea de Pobreza Extrema. En cambio, para la incidencia de la pobreza total, se compara el ingreso per cápita con el costo de la canasta básica de consumo –Línea de Pobreza Total-, que considera además de los alimentos otros gastos no alimenticios como pueden ser en: vivienda, educación, salud, transporte, comunicación, entretenimiento, etc. Estas dos líneas van variando año a año a medida que se van ajustando los precios. Además, los valores de la línea de pobreza varían según el área de residencia en la que viven las familias, entendiendo que los costos de vida varían dependiendo si las familias viven en el área urbana, metropolitana o rural.

Gráfico N° 2 Mapa urbano de Encarnación



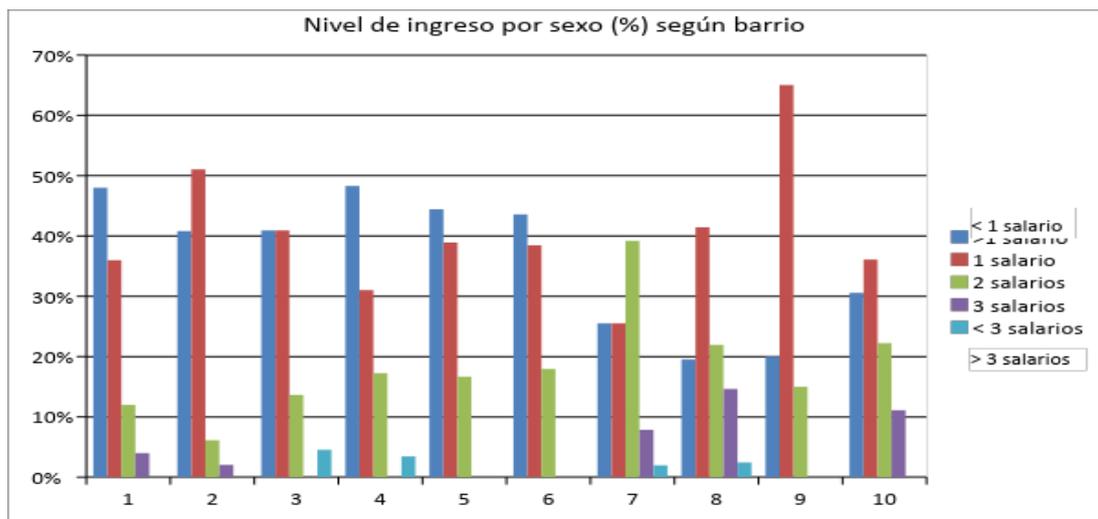
Fuente: Consejo Municipal de Desarrollo Urbano de Encarnación. Plan de Desarrollo Sustentable y el Plan de Ordenamiento Urbano y Territorial. Parte 3. Morfología Urbana

Para el año 2015 en Paraguay se adoptaron las siguientes cifras de ingresos por cada miembro de la familia en base a la Encuesta Permanente de Hogares 2014: Pobreza General: Área Metropolitana: Gs. 626.159 (US\$125); Resto Urbano: Gs. 447.158 (US\$89). Pobreza Extrema: Área Metropolitana: Gs. 372.029 (US\$74); Resto Urbano: Gs. 285.501 (US\$ 57).

En estas condiciones se puede afirmar que una gran mayoría (77%) de la población de los barrios periféricos de Encarnación se encuentran por debajo de la línea de pobreza de familias residentes en zonas urbanas del país. De entre ellos, los de 30 a 40 años son los que mayores ingresos poseen.

Se pudo comprobar también que el nivel de ingreso entre los encuestados presenta homogeneidad entre hombres y mujeres (Prueba Chi: 0,60), así como entre los distintos barrios entre sí. No existe evidencia para sostener que el nivel salarial guarde relación de dependencia con el sexo del jefe o jefa de hogar. Sin embargo, los adultos mayores son los más desfavorecidos, pues sus ingresos son bajos y muchos de ellos dependen de la ayuda familiar.

*Gráfico N° 3* Nivel de Ingreso por Sexo (%) según los barrios encuestados



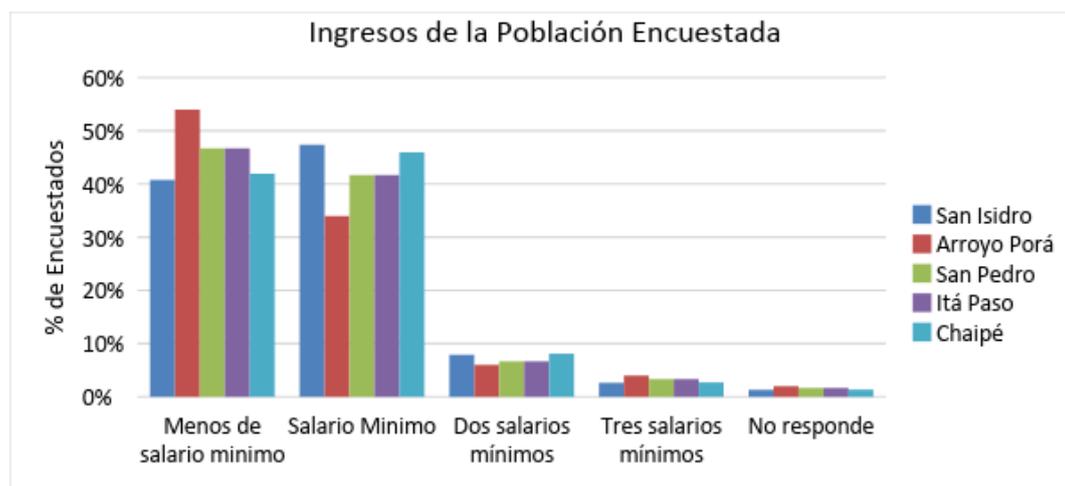
Fuente Propia. Encuesta aplicada

Se observa en el gráfico N° 1 que en el barrio Chaipé residen más familias que ganan en conjunto entre dos y tres salarios mínimos, las personas que perciben hasta 2 salarios mínimo representan entre el 22% y 39% de mujeres y hombres respectivamente, mientras que las personas que perciben hasta tres salarios mínimos representan el 8% y 15% de hombres y mujeres respectivamente.

Por su parte en los barrios de relocalizados por la represa de Yacyretá (San Pedro, San Isidro y Arroyo Porá) las viviendas cuentan con mejor infraestructura y servicios que los barrios que no son de afectados por la hidroeléctrica, sin embargo, el ingreso de sus residentes es visiblemente más bajo, pero al menos no pagan alquiler por las viviendas cedidas por la EBY, mientras que los de los barrios Chaipé e Itá Paso sí lo hacen.

Integrando el análisis de la información obtenida en los barrios encuestados respecto al ingreso de los hogares tenemos que entre el 41% y 54 % de los pobladores de los diferentes barrios perciben menos del salario mínimo y entre 34% y 47% de los encuestados perciben al menos salario mínimo.

*Gráfico N° 4* Nivel de Ingreso según los barrios encuestados



Fuente Propia. Encuesta aplicada

Si bien se estableció a “la carencia de recursos” como primer factor de vulnerabilidad a los efectos de determinar los beneficiarios externos del servicio, se estima que el diagnóstico realizado puede brindar insumos para establecer indicadores de medición de ingresos como criterio de selectividad objetiva.

El consultorio Jurídico de la UC-I cuenta con reglamentación, mas no con un proyecto documentado que explicita las metas de cobertura, es decir que especifique los beneficiarios a cubrir en relación a la población objetivo (personas vulnerables).

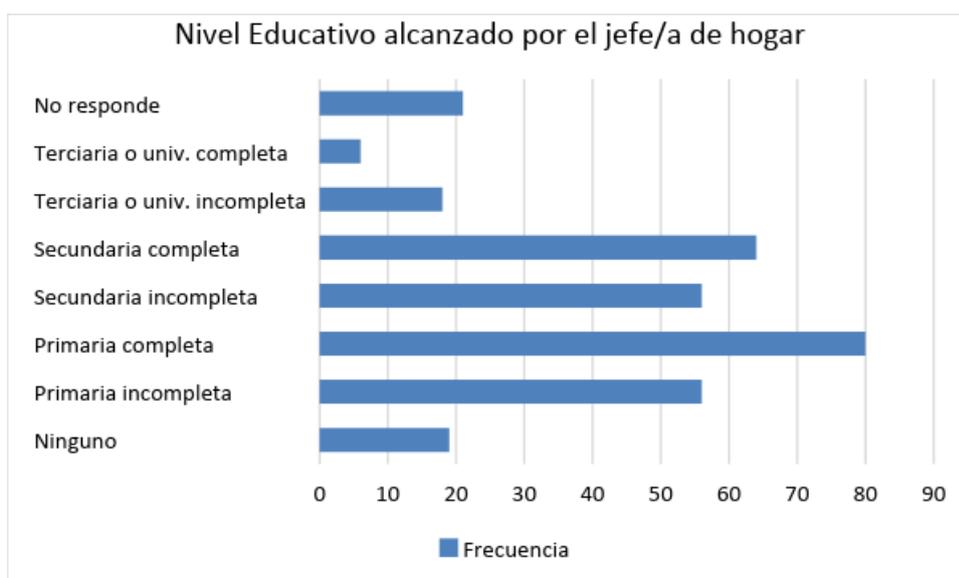
### **Nivel Educativo y acceso a la Justicia.**

Una dimensión más amplia del concepto “Acceso a la Justicia” alude también a la necesaria información que debe poseer todo ciudadano respecto de sus derechos y los mecanismos que posibilitan su ejercicio.

Por lo que, a más de la pobreza, otra de las barreras para el pleno acceso a la justicia es el nivel educativo de un país cuando éste es bajo y afecta a sectores mayoritarios de la población.

En los barrios periféricos de Encarnación, conforme a la información obtenida de la encuesta, el nivel de escolarización más observado es el de la educación primaria completa (sexto grado) debido a que 80 de las personas encuestadas han respondido contar con ese grado académico, seguido del mismo se encuentra la secundaria completa con 64 personas que respondieron a favor de esta opción.

*Gráfico N° 5* Nivel Educativo promedio de los jefes de hogar encuestados

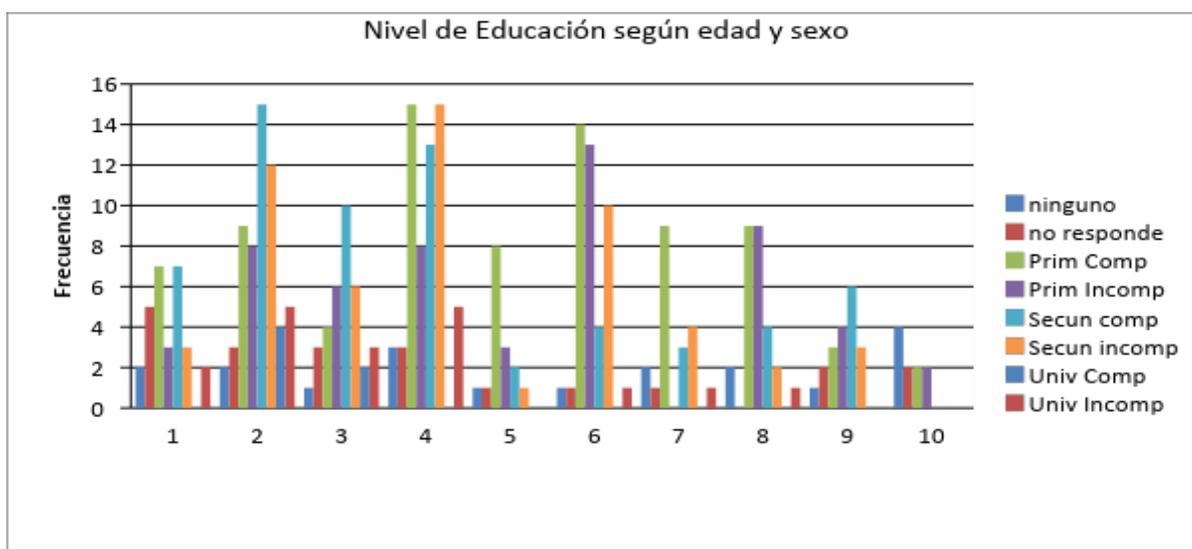


Fuente propia. Encuesta

El nivel de instrucción resulta independiente del sexo del jefe o jefa de hogar (según la Prueba de Chi cuadrado (P valor = 0,342). Mientras que con la edad sí se pudo observar una relación con el grado de instrucción de los entrevistados, (P 0,028) ya que los adultos mayores (60 o más años) son los que menos grado de instrucción tienen, conforme se muestra en el siguiente gráfico.

El adulto mayor en general vive cambios en sus capacidades físicas, sociales y mentales, lo que altera su calidad de vida y su percepción de ella. Estas personas concentran factores como el envejecimiento fisiológico o patológico, la disminución de ingresos y los altos costos en salud, que pueden requerir la asistencia del Estado para satisfacer algunas necesidades mínimas y también la dependencia que se establece entre los mayores respecto al resto de los miembros de la familia.

*Gráfico N° 6* Nivel Educativo de los jefes de hogar según Edad y Sexo



Fuente propia. Encuesta aplicada

En 2013, los adultos mayores representaban en Paraguay, aproximadamente un 7,2 % (dato de la EPH 2013) del total de la población (alrededor de 480.000 personas). Sin embargo, se registra un aumento de dicho porcentaje entre la población encuestada, entre las que se verificó un 9% de adultos mayores. Las estimaciones a nivel Latinoamérica señalan que en 2050 ese grupo será equivalente al 19,8 por ciento del total de habitantes de la región. Como elemento de comparación, en Europa en 2010 estaba en 19 por ciento y es de esperar que en

2050 este porcentaje será de más del 30 por ciento, lo que supone una sociedad mucho más envejecida que la de nuestro país.

La información obtenida por medio de la encuesta resulta consistente con la disponible en otras fuentes oficiales consultadas.<sup>4</sup>

El bajo nivel de escolarización de la población incide también en el desconocimiento de los ciudadanos/as de las vías idóneas para hacer respetar sus derechos.

### **Conocimiento de la población respecto a las instituciones de administración de Justicia.**

Como puede apreciarse en la gráfica N° 5, la institución cuya ubicación mejor conocen los vecinos de los barrios encuestados es la comisaría de su barrio (92%), seguida por el Departamento de Identificaciones de la Policía Nacional (77%) y el Tribunal de Encarnación (77%), mientras que la institución menos conocida por los entrevistados es la Consejería Municipal por los Derechos de las Mujeres (CODEMU)(26%), seguida por y el Juzgado de la Niñez (28%) y el Departamento de Trabajo (30%).

La Municipalidad de Encarnación cuenta con dos consejerías municipales de atención primaria a conflictos familiares: la Consejería Municipal de la Niñez y la Adolescencia (CODENI) y la Consejería Municipal de la Mujer (CODEMU) Ambas funcionan en una misma dependencia ubicada sobre la Calle Carlos Antonio López casi Padre Kreusser, sin embargo ha resultado llamativo el nivel de desconocimiento social de la CODEMU respecto a su par, la CODENI, ya que entre los jefes y jefas de hogar consultados se pudo observar que si bien un gran porcentaje de ellos (43,75%) conocen la ubicación de la primera consejería no así la de la segunda, con lo que se infiere que ese desconocimiento es susceptible de provocar una sub-utilización del servicio comunal que se presta en casos de violencia doméstica, frecuentes en los barrios de la ciudad.

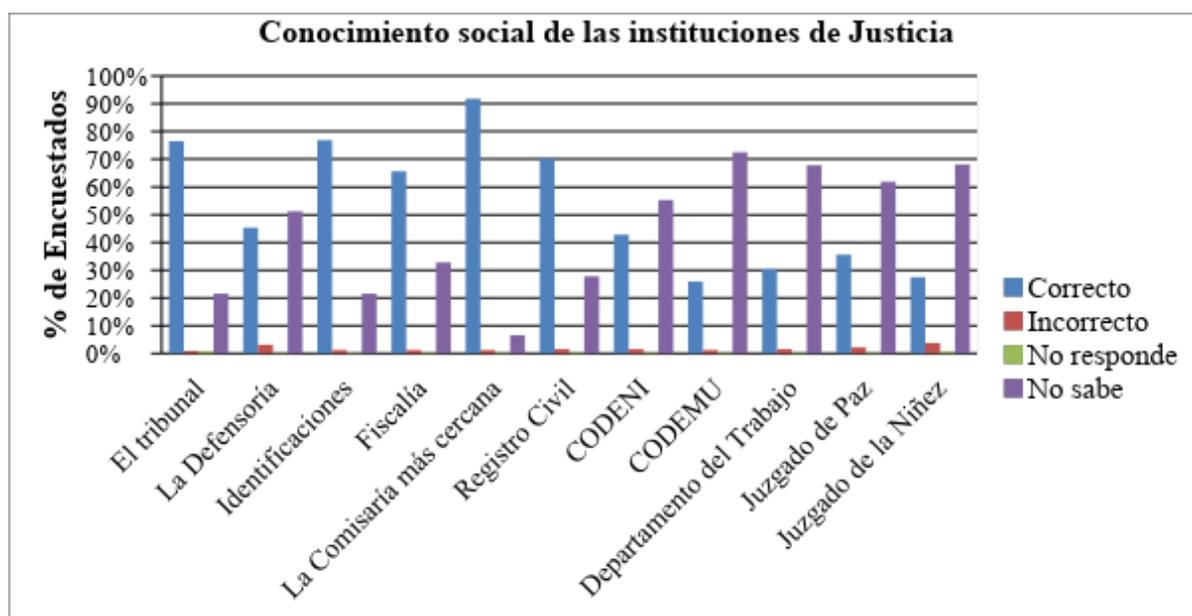
---

<sup>4</sup> DGEEC, EPH 2013.

Otra institución encargada de la protección de derechos familiares, especialmente en casos de violencia doméstica es el Juzgado de Paz, sin embargo, el 62% de los encuestados reconoció desconocer su ubicación. Al respecto cabe señalar que, según el Informe del Ministerio Público, la mujer es la mayor víctima de violencia, siendo los barrios encuestados los más violentos, sin embargo, los jefes y jefas de hogar entrevistados niegan la ocurrencia de casos de violencia en sus barrios, a la par que afirman que “es mejor no meterse” puesto que las mujeres que denuncian pronto vuelven con sus esposos maltratadores.

El Ministerio de la Defensa Pública de Paraguay (o Defensoría Pública) es una institución judicial constituida para la defensa de las personas de escasos recursos económicos, ausentes, incapaces, niños y adolescentes infractores en la jurisdicción civil, laboral, de la niñez y adolescencia, contencioso-administrativa y penal. Respecto a su ubicación en Encarnación, el 51% respondió que no sabía o tenía un conocimiento.

*Gráfico N° 7* Conocimiento social de la ubicación de las Instituciones de Administración de Justicia



Fuente propia. Encuesta aplicada

El pobre conocimiento de la población de los procedimientos para reclamar justicia, algunos sistemas operativos obsoletos que generan excesiva burocracia del sistema, la lentitud procesal, limitada capacidad de respuesta a los reclamos, escasa utilización y desconocimiento de medios alternativos de solución de conflictos, e incapacidad de los gremios de abogados para brindar asistencia sin costos, son otras causas que, según estudios recientes, atentan contra el pleno acceso a la justicia.

### **Marginalidad Jurídica: percepción ciudadana sobre el Sistema Judicial.**

La marginalidad socio-económica provoca marginalidad jurídica. Ésta puede clasificarse en marginalidad objetiva o subjetiva. La primera hace referencia a la desigualdad objetiva existente entre los ciudadanos derivados de su condición económica, mientras que la segunda se refiere a las creencias, valores y conocimientos de los pobres, tanto sobre el sistema jurídico y sus agentes, cuanto sobre sí mismos en tanto actores actuales o potenciales de dicho sistema.

El vínculo entre los ciudadanos y el sistema judicial para la defensa de los derechos depende, en algún grado, de la percepción que aquellos tienen del sistema en su conjunto, de cómo son los procedimientos judiciales y de las características de los principales actores jurídicos, con los que deben relacionarse en el proceso de acceder a la justicia del Estado.

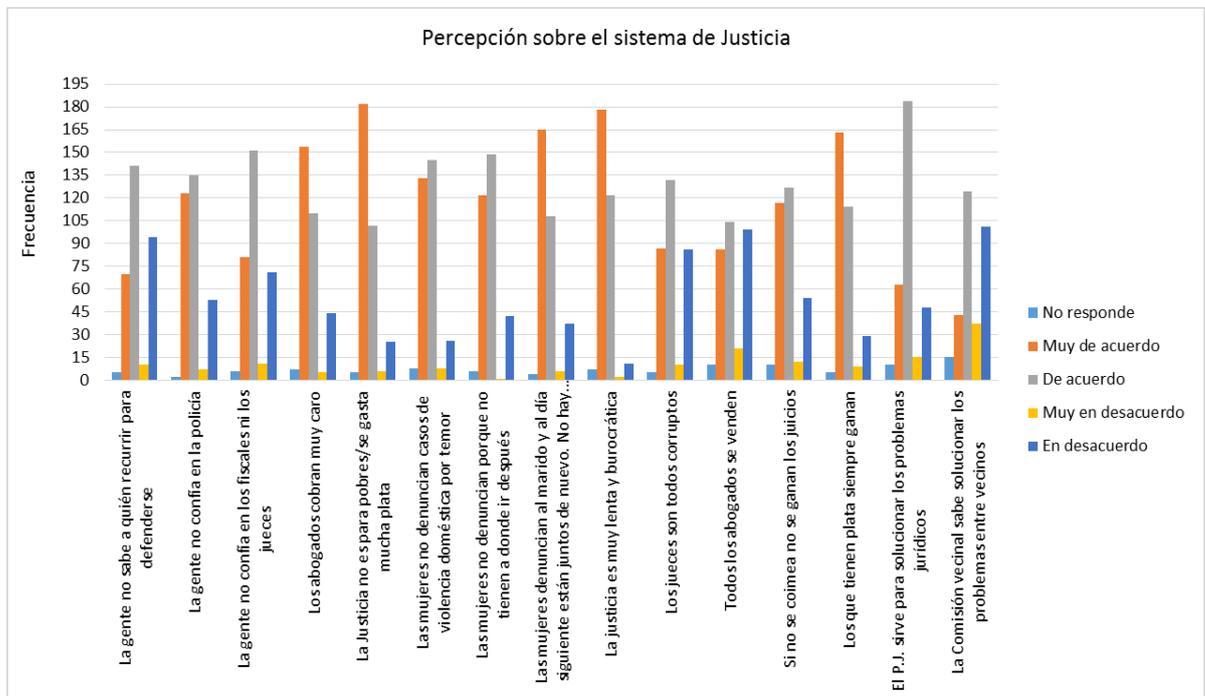
Para lograr viabilidad social del consultorio jurídico se requiere según Nirenberg, et als. (2010) “no encontrar resistencias en las creencias, actitudes, costumbres, expectativas de los grupos de población que de un modo u otro intervendrán en el desarrollo de los respectivos proyectos”.

En tal caso no se puede obviar el hecho de que un total de 182 personas de los 320 residentes de los barrios encuestados (56,8%), perciben que la Justicia no es para los pobres, que para litigar se debe gastar mucho dinero, mientras que 163 personas coincidieron en estar muy de acuerdo y otros 114 encuestados dicen estar de acuerdo en que los que tienen plata siempre ganan, reflejando una postura coincidente del 86,5%. De la población encuestada, el 55,6% afirman que los

trámites y procedimientos judiciales necesarios para asegurar sus derechos se ven lentos y burocráticos.

En relación a los operadores jurídicos, se observa que, en términos generales, la percepción que tienen de los abogados, en general es regular a mala, aunque la mayor parte (53,75%) sostiene que cobran caro por sus servicios, sin llegar a generalizar que todos los abogados se venden ya que 86 personas dijeron estar muy de acuerdo con este ítem mientras que otras 104 personas respondieron que están de acuerdo. Sobre los jueces los entrevistados ostentan una doble orientación. Por un lado, muestran valoraciones y creencias negativas, debido a que el 47% coincide en que no se puede confiar en los fiscales ni en los jueces. Pero paralelamente un 57,5% reconoce la utilidad del Poder Judicial para la solución de los problemas jurídicos.

**Gráfico N° 8** Percepción ciudadana respecto a la Administración de Justicia y sus actores



Fuente Propia. Encuesta aplicada

Con respecto a la satisfacción sobre la eficiencia y la capacidad de las comisiones vecinales para solucionar problemas entre vecinos, los resultados obtenidos muestran opiniones divididas ya que 124 personas han respondido que están de acuerdo en que la comisión vecinal sabe solucionar los problemas entre vecinos, mientras que otras 101 personas dijeron estar en desacuerdo.

En relación a la policía también se percibe desconfianza, ya que 123 encuestados dicen estar muy de acuerdo y otras 135 personas mencionan que están de acuerdo en que no se puede confiar en la policía. Al mismo tiempo, la comisaría es el primer lugar al que reconocen acudir en caso de conflicto. Esta información resulta reveladora de un actor externo clave, no considerado en el diseño del consultorio jurídico.

A partir de la información recabada se evidencia que existe un importante sector de la sociedad cuyo acceso a la justicia no se verifica en términos de igualdad respecto de los sectores económicamente más favorecidos.

Que la percepción que dichos vecinos tienen del funcionamiento del sistema judicial y de sus actores incide también negativamente en la protección de los derechos en caso de violación. Pese a ello el Poder Judicial es visto por gran parte de la población como un instrumento útil para la resolución de conflictos.

Entre los entrevistados, se destaca la vulnerabilidad de los adultos mayores que representan el 9% de la población local, derivado de su falta de ingresos, su dependencia económica en relación a su familia y su escasa instrucción. Por su parte si consideramos que esperanza de vida de Paraguay es 70 años para hombres y 75 años mujeres y la tasa de natalidad de Paraguay está en 2,3 podemos prever que la gravedad de la situación irá en aumento en los próximos años. Agravado por el hecho de que Paraguay tiene la tasa de cobertura en seguridad social y pensiones más baja de América Latina. La cobertura del sistema de pensiones en 2008 era del 13 por ciento de la población ocupada del Paraguay, donde el sector público cubre casi la totalidad, pero no ocurre lo mismo en el sector privado.

El desconocimiento generalizado de la población sobre el sistema municipal de atención integral a la mujer representa también un área de oportunidad para el servicio de extensión universitaria de la carrera de Derecho de la Universidad Católica, sobre todo considerando el alto índice de violencia doméstica registrado por los Juzgados de Paz y la Fiscalía zonal.

### **Violencia y delitos en Encarnación**

Según los datos del Ministerio Público, en Encarnación se registran un 60% de las denuncias por delitos que se procesan en el Departamento de Itapúa, a pesar de contar con un 20% de la población del Departamento. Destacan las incidencias contra los bienes y el elevado número de robos realizados con motocicleta, motochorros y los asaltos con violencia, peajeros. En cuanto a las entrevistas con actores clave de la ciudad, realizadas por el Centro de Estudios Judiciales de Encarnación en 2014, destaca una escasa confianza en la policía, ya que en numerosas ocasiones no responden correctamente a las llamadas de las víctimas.

*Cuadro Nº 3* Total de denuncias ingresadas en la Fiscalía de Encarnación por Tipo de hecho punible

Denuncias por Tipo	Total
Contra la persona	2.410
Contra los bienes	2.916
Contra la seguridad de la vida y la integridad	247
Contra la convivencia	515
Total	6.088

Fuente: Anuario estadístico del Ministerio Público. Asunción (2013)<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Ministerio Público del Paraguay. Anuario Estadístico 2013, disponible en <http://www.ministeriopublico.gov.py/userfiles/files/publicaciones/anuario-estadistico-2013-final.pdf>

*Cuadro N° 4* Cuadro de violencia y delito en Encarnación según actores claves

Preguntas a actores claves	Respuestas
Amenazas en materia de seguridad -	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Adicciones</li> <li>- Corrupción</li> <li>- Falta de empleo, fuentes de trabajo</li> <li>- Falta de Educación</li> <li>- Frontera riesgosa</li> <li>- No hay políticas de prevención</li> <li>- Violencia intrafamiliar</li> <li>- Voluntad política</li> <li>- Gente de zonas aledañas</li> <li>- Asaltantes, motochorros. Peajeros</li> <li>- Pobreza</li> </ul>
Causas de Violencia y el delito -	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Carencias; afectivas, educación, salud</li> <li>- Consumismo</li> <li>- Drogadicción</li> <li>- Falta de asistencia del Estado, desidia de las autoridades</li> <li>- Falta de oportunidades</li> <li>- Falta de trabajo</li> <li>- Medios de comunicación; con nuevos paradigmas y modelos</li> </ul>
Lugares que son inseguros en el municipio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- San Pedro</li> <li>- Pacu Cua</li> <li>- Ita Paso</li> <li>- San Isidro</li> <li>- Zonas aledañas</li> <li>- Mboi Ka'e</li> <li>- Villa Mosquito</li> <li>- Nueva Esperanza</li> <li>- Santo Domingo</li> <li>- Sagrada Familia</li> </ul>
Zonas de mayor nivel de violencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- San Pedro</li> <li>- San Isidro</li> <li>- Zonas aledañas</li> <li>- Ita Paso</li> <li>- Mboi Ka'e</li> <li>- Arroyo Pora</li> <li>- Arrabales</li> <li>- Villa Mosquito</li> </ul>

Víctimas de la violencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mujeres</li> <li>- Adolescentes</li> <li>- Jóvenes</li> <li>- Estudiantes</li> <li>- Todos son vulnerables y no hay edad</li> </ul>
Victimarios/as	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jóvenes</li> <li>- Adolescentes</li> <li>- No son de la zona de la ciudad</li> </ul>
Consecuencias de la violencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adolescentes conflictivos</li> <li>- Baja autoestima</li> <li>- Deserción escolar</li> <li>- Desintegración de las familias</li> <li>- Desvalorización personal</li> <li>- Discriminación (personas con moto, ya hay miedo)</li> <li>- División social</li> <li>- Consumo de alcohol y drogas</li> <li>- Justicia con mano propia</li> <li>- No tener una vida social tranquilo</li> <li>- Percepción de seguridad de temor de hechos punibles</li> <li>- Sensación de inseguridad de la ciudadanía</li> <li>- Suicidios</li> </ul>

Fuente: Corte Suprema de Justicia. Centro de Estudios Judiciales. Informe Preliminar Línea de Base. Encarnación 2014

A partir de los datos señalados se evidencia que existe un importante sector de la sociedad encarnacena cuyo acceso a la justicia no se verifica en términos de igualdad respecto de sectores por sobre la línea de pobreza y que no está siendo adecuadamente atendido por el sistema estatal de administración de justicia. Esta caracterización de los posibles usuarios no fue contemplada inicialmente por parte de la carrera prestadora del servicio de CJ.

Pero además de la viabilidad técnica, el diagnóstico previo al proyecto de cualquier intervención social contribuye a la construcción de su viabilidad política y viabilidad social: Nirenberg, Brawerman, y Ruiz (2010) sostienen que “más allá de la pertinencia o racionalidad técnica, la propuesta verá muy dificultada su concreción si no se realizan esfuerzos por construir una red de alianzas y apoyos con los actores significativos”.

Sobre la necesidad del diagnóstico previo a la programación del servicio de extensión del Consultorio Jurídico, así como su permanente actualización resulta importante destacar que en el actual modelo de calidad de las carreras de ANEAES, sobre el cual se evaluará próximamente la carrera de Derecho, se han incorporado indicadores de pertinencia que expresan, por ejemplo: “Los proyectos de extensión desarrollados por la carrera responden a las necesidades del entorno” (Criterio 2.4.2. indicador c) Pertinencia y relevancia de los Proyectos de Extensión) “El perfil de egreso responde a los resultados del estudio de las necesidades y demandas del medio” (Criterio 2.1.1. indicador c) Relevancia del perfil de egreso).

### **El Consultorio Jurídico y el modelo de extensión de la UC-I**

Partiendo de la premisa de que el concepto actual de la extensión universitaria la caracteriza no sólo como una actividad de vinculación social sino que, hacia adentro, puede ser un espacio de formación de los actores de la extensión, y a sabiendas de que es improbable que en la realidad actual se puedan encontrar modelos puros de extensión se intentará comprender el modelo prominente de extensión establecido por la Universidad Católica de Paraguay y responder si el Consultorio Jurídico de la Facultad de Ciencias Jurídicas UC-I es coherente o no con dicho modelo.

Para ello se recurre al análisis de la literalidad del texto normativo de los reglamentos de 2011 y 2017 del Consultorio Jurídico, de sus condiciones de producción, circulación y recepción por parte de los interlocutores institucionales, para posteriormente contrastarlos con otros documentos institucionales referidos al área de extensión, en búsqueda del sentido instituido del Consultorio Jurídico.

La semiótica discursiva nos brinda el marco teórico apropiado para lograr un análisis crítico de la discursividad institucional (ACDI) o sea de “esos discursos que se originan en prácticas comunicativas muy formalizadas, cuyos interlocutores son actores (o agentes) que actúan (o funcionan) en escenarios (o circuitos) de las

organizaciones sociales, en contextos de situación ritualizados, predeterminados” (Carvallo, S. 2009).

En el caso de análisis, el llamado discurso institucional (DI) será el contenido inicialmente en los Reglamentos 2011 y 2017 que constituyen el corpus documental, que provienen de un mismo “sujeto enunciador colectivo” del discurso institucional, - aunque en dos períodos distintos-, que es el Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, que como máximo órgano colectivo de gobierno a nivel de facultad, se halla jerárquicamente legitimado por la institución (Universidad Católica), para ser su voz autorizada, oficial.

En tal sentido, más allá de lo jurídicamente vinculante que resultan los textos normativos, interesa analizar los reglamentos, en cuanto productores de sentido instituido e instituyente.

Recordemos que el Art. 1 del Reglamento 2011 declaraba como objetivos del consultorio creado “ofrecer un servicio a la comunidad relacionado con las áreas de conocimientos que se desarrollan en la carrera de Derecho a través de la asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos y grupos sociales más vulnerables, y contribuir con el proceso de formación integral de los estudiantes de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas, UC-I. a través de la práctica jurídica obligatoria”.

La proposición resultante podría formularse como: El Consultorio Jurídico es servicio a la comunidad y práctica pre-profesional de estudiantes de Derecho, o sea C es A y B; donde A es servicio como asistencia jurídica gratuita y B es práctica jurídica obligatoria.

Sin embargo el Reglamento 2017, expresa que el consultorio jurídico Gratuito tiene por objeto “la práctica forense y pre-profesional de los alumnos que estén cursando los dos últimos años de estudio de la carrera de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción, Campus Universitario de Itapúa, a más de brindar el asesoramiento jurídico gratuito

a personas carentes de recursos, cooperando en el acceso a la justicia de las personas vulnerables de la sociedad”.

La proposición resultante sería: El Consultorio Jurídico es práctica pre-profesional y asesoramiento jurídico gratuito; o sea C es B y A; donde B es práctica forense y pre-profesional y A es asesoramiento jurídico gratuito. La expresión conectora “a más de” parece indicar orden jerárquico de los elementos contenidos en el significado; indicando que B es lo principal y A lo accesorio.

Surge la duda de si el orden de los términos A y B en cada texto normativo es casual o si se verifica un corrimiento del foco en la definición institucional del consultorio, a partir de la comparación del texto de ambos reglamentos, teniendo en cuenta la prevalencia, en cada caso, de uno de los dos componentes institucionalmente declarados como comprensivos del consultorio jurídico (servicio de extensión y aprendizaje práctico o docencia).

Esta circunstancia no es menor, pues del énfasis que se opte para determinar el foco del concepto institucional del consultorio jurídico, surgirán cuestiones técnico-operativas fundamentales como la individualización de los beneficiarios y el rol institucional; las estrategias y la definición de las acciones consecuentes, así como un particular posicionamiento ético y político, pudiendo configurarse lo que Claudio Rama (2011) denomina nuevo contrato social entre la universidad y la sociedad.

La connotación del consultorio como práctica pre-profesional principalmente, surge de la literalidad de todo el cuerpo normativo del Reglamento 2017, por cuanto desde su fundamentación se expresa que: “se tiene como propósitos fundamentales del consultorio la aplicación por parte del estudiante de los aprendizajes teóricos recibidos a lo largo de la carrera universitaria en casos concretos, y al mismo tiempo brindar un servicio social orientado básicamente a personas de escasos recursos, cumpliendo así con un trabajo solidario a la comunidad donde se desarrolla la institución, todo ello en armonía con la misión y la visión de la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción, campus Itapúa”.

Esta fundamentación nos aclara el verdadero sentido de la norma pretendido por el órgano legislador (Consejo de Facultad) por lo que podemos afirmar que a partir del año 2017 la finalidad primordial del CJ fue constituirse en un espacio de práctica pre-profesional.

Debemos destacar con Rama (2011) que “esta lógica de la extensión a través de pasantías estudiantiles y prácticas profesionales, responde a una educación crecientemente asociada a demandas de habilidades y destrezas de los egresados que se constituyen en requisitos para la empleabilidad profesional. El cambio del currículo hacia un perfil por competencias es en este sentido la expresión del cambio de la relación entre las universidades y las sociedades”.

La centralidad del estudiante como beneficiario principal del consultorio se resalta aún en la consideración de éste como extensión universitaria cuando el discurso institucional (DI) bajo el título “fundamentación” que precede el texto normativo del Reglamento 2017 anuncia “la realización de actividades que permitan al alumno interactuar con su medio social a través del servicio de consultas y asesoramientos gratuitos que se brindarán en el consultorio jurídico ubicado en el campus de la universidad”.

Otra circunstancia que denota la caracterización del consultorio como espacio de práctica pre-profesional es la exoneración de asistencia al consultorio a “alumnos que estén prestando servicios en alguna dependencia del Poder Judicial o Ministerio Público” (Art. 13 Reglamento 2017) circunstancia calificada incluso como de incompatibilidad en el Art. 15 del mencionado cuerpo normativo. Así, resulta comprensible que se exonere a estudiantes que ya tienen práctica pre-profesional en sus lugares de trabajo, puesto que el consultorio jurídico tendría esa finalidad preponderante, mientras que en sentido contrario, sus prácticas laborales previas al egreso no deberían constituir criterio de exoneración si la finalidad fuera la extensión universitaria como servicio a la comunidad.

Los actores institucionales son los sujetos centrales o preferentes de la normativa mencionada, tal como se infiere de la cantidad de veces en que son

nombrados bajo las siguientes categorías: “alumno/estudiante” (10 veces), “coordinador” (13 veces); “docente/profesor” (13 veces), “decanato/decano” (8 veces), a diferencia de las 4 veces que se menciona a lo largo del documento a las “personas carentes de recursos/vulnerables/consultantes”.

En el Reglamento 2011 y pese a que aparentemente prevalece la idea del consultorio como servicio, la centralidad del foco en el estudiante también es marcada, sobre todo cuando se establece como funciones del consultorio las siguientes: a) Realizar talleres de práctica forense a los estudiantes que van a iniciar la práctica, b) Asesorar al estudiante en la gestión de consultas..., c) Revisar y corregir con el estudiante los proyectos de escritos forenses referentes a los casos asignados, d) Exigir a los estudiantes informes periódicos de las actividades desarrolladas, e) Llevar un sistema de control de las actividades realizadas por los estudiantes, f) Evaluar las prácticas realizadas por los estudiantes, de acuerdo con los criterios consignados en el presente reglamento,.. i) Entregar a los titulares de las cátedras de Consultorio I y II, un informe de las actividades realizadas en el Consultorio Jurídico para la asignación de la calificación correspondiente a la evaluación de los estudiantes que realizaron su pasantía en el Consultorio Jurídico. (Sección II: De los miembros del Consultorio).

Otra característica adoptada por el discurso institucional es ser palabra semipública (Carvallo (2009), por su nivel de circulación, pues al indagarse el nivel de difusión de las normativas analizadas, el coordinador del consultorio manifestó que: “[yo creo] que los estudiantes desconocen el reglamento de manera integral, conocen que tienen que venir a cumplir horario acá, que tienen que venir a atenderle a personas de escasos recursos, que no tienen que aceptar ningún tipo de regalías, que esto es totalmente gratuito;”; “los docentes no sé, yo lo conozco, no sé si ellos lo conocen”. Por lo que puede afirmarse que la circulación de la normativa es limitada al espacio del consultorio, donde se hallan disponibles copias del reglamento conforme a su vigencia temporal.

Se infiere por tanto que el CJ, sobre todo desde el Reglamento 2017 es concebido por la Facultad de Ciencias Jurídicas UC-I como espacio de práctica pre-

profesional más que como servicio al medio. Afirmación que seguirá siendo abonada con lo expresado en otros apartados de este trabajo (Especificidad del servicio, Tiempo de respuesta institucional, etc).

Los docentes involucrados en la atención del consultorio durante el período analizado y el coordinador, unánimemente respondieron durante sus entrevistas que el consultorio es simultáneamente un servicio y un espacio de práctica pre-profesional.

Respecto a si existe una visión compartida dentro del campus de lo que es extensión, la prof. V señaló que no, que la gente (docentes) cree que es una imposición, porque nadie dentro de la institución los ha sensibilizado.

Notoriamente los estudiantes no percibieron ser los beneficiarios centrales del CJ, ya que el 73% de los encuestados afirmó que se trataba de un servicio social, contra un bajo porcentaje (18,9%) que lo consideró un espacio de práctica pre-profesional y resulta comprensible esta última respuesta, toda vez que el 35,1% informó no haber atendido ni una sola consulta en todo un año de haber asistido al CJ, corroborado por el Informe Preliminar de ANEAES que refiere que “no se encontraron evidencias de participación de estudiantes en consultas que hacen en el CJ” (p.20) Lo que puede explicar la actitud indiferente del 54,1% de los estudiantes hacia el CJ. Se destaca también un alto índice de desconocimiento del contenido de la reglamentación por parte de los estudiantes (62,2%).

Seguidamente se analiza la normativa institucional que regula la extensión universitaria, con criterio jerárquico, partiendo de la cúspide del sistema. La Constitución Apostólica del Sumo Pontífice Juan Pablo II, para las universidades católicas, Ex Corde Ecclesiae, del 15 de agosto de 1990, es la “Magna Charta” o norma fundamental que rige a todas las universidades católicas del mundo. La misma remarca que “El espíritu cristiano de servicio a los demás en la promoción de la justicia social reviste particular importancia para cada Universidad Católica y debe ser compartido por los profesores y fomentado entre los estudiantes” (34).

Por su parte el Art. 2 de los Estatutos de la Universidad Católica establece como objetivo, -entre otros- “el servicio solidario en la promoción de la Justicia”.

La Universidad Católica, -desde la responsabilidad social- se compromete en la promoción del desarrollo integral del hombre y de la sociedad en el Paraguay (Art. 2 b Estatutos 2015) y la promoción de un mundo más justo, inclusivo, humano, fraterno y solidario que contribuya a la dignidad de todos los hombres y de todos los pueblos (Gravissimum Educationis, Vaticano II, 1965, Nº 10 citado en el Modelo Educativo Institucional (feb. 2017, en validación).

El Plan Estratégico 2016-2020 afirma que la universidad “busca, a partir de los valores ético-cristiano, la excelencia en la gestión de la docencia, la investigación y la extensión, contribuyendo a una sociedad justa, solidaria, incluyente, sostenible y respetuosa de la dignidad humana”.

Por su parte, la visión que la UC ha definido para sí es la ser una institución “fortalecida en su rol social, dispuesta y disponible para el servicio a la sociedad paraguaya; con programas de extensión social y vinculación efectivos y consolidados con: instituciones pares, organismos del estado, sector productivo, sociedad civil y en particular con sus egresados” (Plan Estratégico 2016-2020. 2.2. Visión de futuro de la Universidad Católica).

Podría creerse que la orientación institucional de la extensión universitaria, a partir de sus documentos, pareciera acercarse más al perfil asistencialista, que al tipo difusionista, de servicio a terceros o, transversal de práctica estudiantil, si sólo se atendiera a la reiterada mención de aspectos éticos, como por ejemplo la referencia valiosa de la institución hacia la solidaridad. Así la fundamentación del Reglamento 2017 del CJ utiliza expresiones como “trabajo solidario”, “ayuda a quienes no puedan pagar los servicios legales”.

Recordemos que como señalaba (Prado, 2008) las prácticas de intervención social emprendidas desde la Iglesia Católica se han reconocido como prácticas de caridad cuyo objetivo central es el alivio de quienes se hallan en situación de pobreza o indigencia, conectado a la idea medieval de la pobreza como virtud (camino de sufrimiento para alejarse del mundo terrenal).

Sin embargo, la finalidad de reducción de la injusticia, la exclusión o la inequidad, o promoción del desarrollo, hacen una clara alusión a la perspectiva de derechos, que si bien no es antagónica al asistencialismo, ofrece respecto de éste, ciertas ventajas como la mirada al actor social como titular de derecho y no como beneficiario pasivo de una ayuda, lo que genera un compromiso institucional distinto y garantiza estabilidad del servicio, no sujeto a la voluntad unilateral de quien da una ayuda.

Constituyen objetivos estratégicos trazados de la dimensión denominada “Vinculación Social Institucional”: a) desarrollar una interacción comprometida con la sociedad, b) fortalecer el compromiso social y la presencia institucional en los debates nacionales y c) desarrollar las alianzas y participación de redes de educación superior (Plan Estratégico 2016-2020. 2.2. Visión de futuro de la Universidad Católica).

Estos objetivos resultan consecuencia de una perspectiva de derechos de su intervención social que se reflejan en la integralidad de la atención, la responsabilidad asumida y la metodología participativa de acción.

Siendo así, se infiere que el modelo institucional de extensión universitaria de la UC tiene un enfoque de servicio fundado en valores propios de su identidad, y que reconoce al actor social como un titular de derecho; por lo que el CJ de la UC-I debería redefinir su perfil dando mayor énfasis al servicio por sobre el aprendizaje práctico de los estudiantes para lograr mayor consistencia interna.

### **La especificidad del servicio: Asesoramiento o intervención procesal**

Las dinámicas de intervención social pueden considerar diferentes tipos y niveles de acción pública, desde la asesoría, investigación, capacitación, gestión, planificación y dinamización comunitaria hasta procesos productivos (Sáenz, J. 2007).

A fin de determinar la especificidad del servicio implementado en el CJ se consultó a los docentes responsables (encargados de las cátedras) quienes opinaron que “el formato del reglamento [que] no quedó muy claro, en el sentido de la realización concreta del servicio” agregando que se perdió de vista el deseo ciudadano de que sus problemas jurídicos sean resueltos, no solamente que sean diagnosticados” (Prof. C) y “que no se cumple con la expectativa de la gente en cuanto a la judicialización de los casos” (prof F).

Esta es la causa fundamental que explica el comportamiento del CJ según la percepción mayoritaria de los docentes entrevistados, a saber: El coordinador afirmó: “acá vienen las personas a consultar porque tienen algún problema jurídico... buscan solución. Si nosotros nos limitamos meramente a escucharles nomás no estamos actuando como abogados, estamos más bien actuando como sicólogos..” “esta oficina actuaba como un intermediario y no como una oficina de solución directa para las personas, es decir, venían los usuarios a consultar y nosotros le derivábamos otra vez a la Defensoría Pública, o sea no tenía sentido”. En igual sentido, el prof M dijo que “lo que más influyó en que decaiga eso (el consultorio) fue que no podíamos asumir la representación de las personas que consultaban”.

Sin embargo, el 59,4% de los estudiantes encuestados respondieron que los usuarios se sentían entre muy satisfechos (13,5%) y satisfechos (45,9%) con el servicio. Respecto a esta percepción es que los actores institucionales más han discrepado. Un número menor de estudiantes (21,6%) sintieron que los usuarios estaban entre insatisfechos y muy insatisfechos (sólo un 2,7%) pero al mismo tiempo la mayor recomendación dada por los estudiantes al momento de ser encuestados fue que el servicio no sólo quede en la consulta (12 respuestas coincidentes de 34) que haya mejor organización del servicio desde la gestión institucional (7 respuestas) y también que se haga seguimiento a los casos (de los que una vez derivados no saben más opinaron dos estudiantes).

Las razones que podrían explicar tan dispar percepción -según el coordinador- reside por un lado en la inmediatez de los estudiantes con los usuarios y contrariamente en la baja asistencia de los docentes al CJ, expresado en los

siguientes términos: “aparecían cada muerte de obispo”, “se iban nada más para mirar una vez a la semana, a veces una vez cada 15 días y se quedaban 10, 15 minutos y hacían su acta ahí y desaparecían”.

Por su parte, el texto del Reglamento 2011 no niega la posibilidad de acompañamiento del consultorio en casos judiciales, sino que deriva la representación judicial de los usuarios a la Defensoría Pública, al expresar que: “En los casos en que sea necesaria la judicialización de un caso determinado, los casos serán remitidos a los representantes del Ministerio de Defensa Pública, quienes una vez admitido el beneficio de litigar sin gastos, tendrán la representación, estando a cargo de los miembros del Consultorio, el control y la procuración de los casos judiciales derivados..” aclarándose expresamente que serán los estudiantes, en grupos de tres (3) integrantes, quienes tendrán a su cargo la tramitación de los procesos, que le sean asignados.

Este mecanismo de derivación a efectos de la representación procesal fue una de las modificaciones más notorias del Reglamento 2017, que en su Art. 4 estipula: “Cuando se presenten en Consultorio situaciones que ameriten patrocinio legal, el mismo estará a cargo del Coordinador de la Oficina del Consultorio Jurídico, quien previamente deberá elevar una solicitud al Decano de facultad detallando los motivos que acrediten la necesidad del patrocinio letrado. El Decano podrá autorizar e informar al Consejo de Facultad, al Coordinador y al docente encargado de cátedra. Una vez autorizado se procederá a la realización de los trámites correspondientes”.

Consultada la encargada de cátedra, si luego de la vigencia de la referida reglamentación 2017 se patrocinó a algún usuario en un proceso judicial, la respuesta fue negativa. Lo que demuestra que la respuesta institucional a los requerimientos de los usuarios del servicio no depende sólo de la especificación normativa del tipo de servicio a prestarse (asesoría o patrocinio legal) sino que requiere de la adhesión de los actores institucionales involucrados, para que la decisión institucional efectivamente sea cumplida. Dicho de otro modo, el diseño del servicio no asegura su adecuada implementación.

En tal sentido la docente manifestó su desacuerdo a patrocinar y litigar diciendo: “no estoy de acuerdo con ese punto bajo ninguna circunstancia, por varias cuestiones” Tal resistencia resulta casi impeditiva del cumplimiento normativo sobre el punto en cuestión, toda vez que la docente era la responsable del CJ juntamente con el Coordinador entre los años 2016 y 2017. La justificación alegada fue “la facultad no puede exponerse a perder un caso porque eso significaría un desprestigio”.

El mismo reparo fue señalado por el Prof M respecto a la posibilidad de derivación de los casos judiciales a los abogados Pro-bono, egresados de la institución, al decir: “nosotros nos cuidamos mucho de que un error nuestro -que sería un abogado pro-bono que la facultad recomendó en todo caso- caiga en mala praxis a la Iglesia, a la institución” El docente agregó: “entonces por eso es que estábamos buscando la forma, analizando, craneando para que no pase eso”... “en ese nivel de debate nos quedamos”, lo que explica la no implementación del acuerdo entre la Facultad de Ciencias Jurídicas del campus Itapúa y el CIDSEP-UC respecto del Programa de Voluntariado Legal, Abogacía Pro-bono.

El prof C sostuvo que “los egresados no llegaron a vincularse propiamente porque justamente eso significaba un nuevo frente de mucho trabajo para el coordinador o el profesor” y sintetizó muy bien la postura docente frente a la reglamentación 2017 al decir que “el esquema inducía a que se quede en el solo diagnóstico” pero reconociendo que “es una cuestión muy importante coordinar con los egresados. Hay muchos egresados dispuestos a aquello, pero tiene que haber un plan estructurado y un seguimiento..” dando a entender que hasta que no se diseñe un mecanismo institucional que proteja a la universidad de posibles reclamos indemnizatorios derivados de responsabilidad profesional, los mismos no propiciarán el patrocinio o la representación procesal de docentes ni de egresados.

De la triangulación entre el texto normativo y las voces de los responsables del CJ se evidencia que: 1. El diseño del servicio nunca pretendió limitarlo a la simple consulta, sino que esa modalidad fue implementada por los docentes por sus reparos a las consecuencias que pudieren derivarse de un actuar profesional impropio, 2.

Que la posibilidad de patrocinio letrado del coordinador o el docente de la cátedra, tal como lo prevé el Reglamento 2017, tampoco es viable por resistencia de los responsables a asumir tal responsabilidad profesional, 3. Que el tema genera conflicto interno no resuelto entre los actores institucionales, 4. Que, el diseño normativo no ha previsto la intervención de abogados egresados en el marco de la extensión del CJ, por lo que de haberse implementado el convenio con el CIDSEP-UC hubiera representado una variación del modelo inicialmente diseñado, 5. Que no se han previsto dentro del proyecto del CJ, los riesgos que pueden derivarse de la actuación profesional de los abogados, dependientes de la facultad, que actúen en representación de ésta y que eventualmente pudieran comprometer la calidad del servicio, así como el daño a la imagen institucional que pudiera provocar el actuar profesional de sus egresados en el servicio del CJ para diseñar estrategias preventivas.

### **Articulación entre el Consultorio Jurídico y las funciones universitarias**

Inicialmente se estableció que las tareas realizadas por los estudiantes en el Consultorio Jurídico integraban las actividades académicas a ser evaluadas para la aprobación de las asignaturas homónimas (Reglamento 2011) Asimismo se previó que la evaluación de las prácticas ejecutadas por los estudiantes en el Consultorio Jurídico Gratuito sería realizada por los instructores y entregada a los titulares de cátedra de Consultorio Jurídico I y II, antes de la fecha precisada en el horario de exámenes para la primera oportunidad (El sistema evaluativo de la UC prevé tres oportunidades para cada evaluación final).

Las prácticas realizadas en el Consultorio Jurídico, así como la evaluación de las mismas, serían independientes a los requerimientos académicos de las cátedras de Consultorio Jurídico I y II, en virtud al acuerdo existente con el Ministerio de Defensa Pública.

Los criterios de evaluación a tener en cuenta eran reglamentariamente:

1. Asistencia a los turnos.
2. Puntualidad, presentación personal y comportamiento.

3. Asistencia a talleres y cursos realizados en el marco del Consultorio Jurídico.
4. El contenido y redacción de los informes presentados.
5. La calidad de atención brindada al usuario durante la permanencia en su turno.
6. La correcta aplicación de los conocimientos teóricos a los casos atendidos, teniendo en cuenta el acierto en la argumentación y en el planteamiento jurídico.
7. Pulcritud y puntualidad en la presentación de informes.

Según los reglamentos respectivos, la participación en la atención del Consultorio Jurídico es de carácter obligatorio para los estudiantes de quinto y sexto curso de Derecho, inscriptos en las cátedras de Consultorio Jurídico I y II (Cap III Reg. 2011 y Art 13 Reg 2017) sin embargo, mientras el Reglamento 2011 establecía como sanción la reprobación de la asignatura para quienes no cumplieran el 75% de asistencia o no hubiere hecho la práctica, el Reglamento 2017 establece una exoneración de la asistencia obligatoria para los estudiantes que estén prestando servicios en alguna dependencia del Poder Judicial o el Ministerio Público.

Desde la implementación del consultorio jurídico, su vinculación con las cátedras homónimas tuvo matices que dependieron del encargado de la cátedra. Desde su habilitación hasta 2015 estuvo a cargo del profesor M.C. y desde 2016 estuvo a cargo de la profesora D.F.

El Reglamento 2017 -a diferencia del anterior- explicita en el Art. 14, que la participación de los estudiantes en la atención del consultorio tiene una ponderación del 25% de la calificación final de las asignaturas respectivas; lo que viene a introducir un criterio evaluativo claro y vinculante, que antes dependía de la discrecionalidad docente.

De 2012 a 2015, según lo expresara el Prof M. los docentes recibían los reportes de los estudiantes sobre los casos consultados, que eran analizados en clase sobre el que se emitía una conclusión grupal. Los que incluso algunos de ellos eran analizados en dos o tres clases. Asimismo, señaló que dependiendo del contenido de la consulta se sugería a los estudiantes el análisis con docentes de las materias relacionadas, pero aclarando que el mecanismo no estaba formalizado.

Según manifestó el coordinador en su entrevista, durante el año 2016, los estudiantes no asistieron al consultorio jurídico. Circunstancia que fue justificada por la profesora D.F. quien dijo no haber sido informada inicialmente de la vinculación existente entre la asignatura y el consultorio de atención gratuita, por lo que ella se limitó al dictado de las horas cátedras de las asignaturas a su cargo.

La encargada de cátedra manifestó que de 2016 a 2017, gracias al Memorándum de Entendimiento suscripto con el Sistema de Facilitadores Judiciales, los estudiantes realizaron prácticas pre-judiciales y asistencia jurisdiccional en los Juzgados de Paz, dieron charla sobre violencia doméstica en un Centro dependiente de la Municipalidad ubicado en el barrio Pacú Cuá, y prestaron asistencia en la Consejería de los Derechos de la Mujer (CODEMU) dependiente de la Municipalidad de Encarnación, a más de seguir con el análisis en clases de los casos consultados.

De lo informado por la docente se derivan algunas cuestiones relevantes de dicho período: 1) Que el CJ dejó de ser la única opción disponible por la facultad para la realización de práctica pre-profesional por parte de los futuros egresados; 2) Que el énfasis del CJ era la práctica estudiantil más que la extensión; 3) Que la práctica estudiantil se canaliza prioritariamente por vía de pasantías en instituciones públicas, más que asociada al servicio del CJ, 4) Que se introduce una nueva modalidad de vinculación con la sociedad a través de acciones de educación o capacitación legal, inédita hasta entonces, y distinta de la asesoría o el patrocinio letrado en procesos judiciales.

Durante el período referido, la vinculación entre la asignatura Consultorio Jurídico y el servicio prestado por la Oficina de Consultorio Jurídico de Atención Gratuita es sensiblemente más débil que en el período precedente analizado en la presente investigación. La ausencia de estudiantes en el CJ durante el 2016 es un indicador claro del nivel de articulación.

Al ser consultados, todos los docentes involucrados al CJ, sostuvieron que ignoran si algún contenido curricular ha sido modificado a partir de la experiencia del

consultorio jurídico. Lo que equivale a reconocer que no hubo modificación alguna, toda vez que la iniciativa de modificación debió surgir de los docentes y presentada al Consejo de Facultad para su consideración y aprobación para poder implementarse. El caso de la asignatura de Derecho de la Niñez y su intento de ajuste de contenidos fue mencionado por un docente, como excepción.

Del texto normativo no se desprende la previsión de articulación con el currículo de la carrera de Derecho, más allá de las asignaturas denominadas Consultorio Jurídico dictadas en 5° y 6° curso.

Los reglamentos del CJ sucesivamente vigentes tampoco hacen mención de una posible articulación entre la extensión de la carrera y la investigación que en ella pueda desarrollarse. No existe evidencia de alguna investigación conectada al CJ o con los problemas jurídicos de la comunidad que pueda conectar a la carrera con los sectores que los conocen por experiencia directa, por lo que se pierde el potencial de creación colaborativa.

### **Sistematización de la experiencia del Consultorio Jurídico**

El Art. 17 del Reglamento 2017 estipula que: “el Coordinador de la oficina de Consultorio Jurídico deberá presentar un informe mensual al encargado de cátedra, acompañando la ficha personal de los usuarios, conteniendo un registro diario de las atenciones realizadas, derivaciones, planillas de alumnos, con copia a la Dirección Académica y de Carreras, sin perjuicio de solicitarse en cualquier momento, si la situación así lo amerita. Igualmente deberá habilitar todos los registros necesarios para el eficaz funcionamiento del consultorio. De igual manera copia del informe deberá acercarse al decanato, para informar al Comité de Autoevaluación”.

En el marco de la presente investigación, se ha tenido acceso a los informes escritos remitidos por el coordinador del consultorio Jurídico al decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas. Un informe data del mes de junio de 2012; tres corresponden al año 2015 (remitidos en junio, setiembre y diciembre); uno al año 2016 (diciembre) y cinco corresponden al año 2017 (remitidos en febrero, marzo, 2

en julio, y agosto) Así también se pudo acceder al informe de gestión de la cátedra de Consultorio Jurídico correspondientes a los años 2016 y 2017, así como a los informes redactados por los estudiantes para justificar su asistencia al consultorio.

El formato de informe de los estudiantes prevé la especificación de la fecha, el nombre del usuario, el motivo de la consulta, la posible solución o la derivación a la dependencia jurisdiccional correspondiente, según lo establecía la titular de la cátedra durante los años 2016 y 2017.

También se tuvo acceso a una planilla remitida por el decanato de la Facultad al Comité de Autoevaluación de la carrera, en el marco del proceso de acreditación. En dicho instrumento se sintetizaron los ciento quince (115) casos que fueron atendidos entre el 28 de mayo del 2013 y el 09 de octubre de 2017 detallando la fecha de atención, nombre(s) del/los estudiante(s), el nombre del usuario, el tema de la consulta.

Otro registro del funcionamiento del consultorio lo constituyen las actas de reunión de los docentes involucrados en el consultorio, labradas entre 2013 y 2014. Fueron proveídas cuarenta y un (41) actas en total. De las cuales uno (1) es el acta constitutiva de la Oficina de CJ, en donde se designan las funciones de cada docente responsable y las treinta y nueve (39) restantes hacen referencia a los encuentros mensuales que se efectuaban en la Oficina de CJ entre los docentes responsables en el que recibían reporte del coordinador respecto a los casos sometidos a consulta

No existen relatorios escritos de las experiencias de visita para realizar jornadas de atención del CJ a los barrios Itá Paso y San Isidro. Esta ausencia de registro hace que, a mediano plazo, ni siquiera se pueda corroborar la cantidad de visitas que los intervinientes recuerdan (El prof M afirma que fueron 2, el coordinador cree que fueron 4 o 5).

Fuera de estos instrumentos institucionales, elaborados conforme a las normas reglamentarias vigentes, de corte cuantitativo, no se verificaron iniciativas de

sistematización de la experiencia del consultorio jurídico desde el 2012 a 2017 que deriven en productos escritos concretos. Mucho menos con actores externos.

La falta de sistematización, -no sólo de las experiencias consideradas exitosas del CJ en los barrios-, sino de la cotidianeidad del funcionamiento del mismo dentro del campus, es obstáculo de los aprendizajes colectivos sobre la práctica.

De la norma transcrita (Art. 17 Regl. 2017) se infiere que las finalidades de los informes requeridos son de índole administrativa y evaluativa; lo que Nonaka y Takeuchi (1995) llaman conocimiento explícito<sup>6</sup>, a diferencia del producto de la sistematización de experiencias que proporciona el llamado conocimiento tácito<sup>7</sup>(visión subjetiva, intuiciones, corazonadas, ideales, valores o emociones).

El propósito fundamental de la sistematización de experiencias, como bien lo señalan Nirenberg, et als. (2010) es poner de manifiesto (explicitar, dar cuenta) “de qué manera se llevaron a cabo las actividades, cómo se desarrollaron los procesos que culminaron en ciertos logros, de qué forma se sortearon obstáculos y dificultades, qué estrategias se implementaron”. Se trata de aprender de las acciones pasadas mediante la reflexión conjunta, como mínimo.

Es decir, que los documentos institucionales provenientes de distintos actores de la comunidad académica intervinientes, elaborados individualmente, no tienen, en sí mismos, la virtualidad de propiciar la reflexión conjunta de todos los actores (internos y externos) involucrados en el servicio del CJ. El carácter reflexivo y participativo de la sistematización capta mejor la complejidad de la realidad social, la diversidad subjetiva y contextual.

---

<sup>6</sup> Conocimiento explícito: “expresado en palabras y números, [es] fácilmente comunicable y compartido en forma de datos, fórmulas científicas procedimientos codificados o principios universales” Nonaka y Takeuchi (1995)

<sup>7</sup> ...conocimiento tácito, “No es fácilmente visible y expresable, es altamente personal, difícil de formalizar y de comunicar o compartir con otros. La visión subjetiva, intuiciones, corazonadas; así como ideales, valores o emociones, entran en esta categoría de conocimiento. El conocimiento tácito está profundamente enraizado en la acción y la experiencia individual” Nonaka y Takeuchi (1995)

Respecto a la toma de decisiones en base a la información proporcionada por los informes, el coordinador expresó no tener conocimiento de lo que el decanato hacía con los informes remitidos, los que quedaban a cargo de la secretaría del decanato y el decano.

Entre sus múltiples utilidades, “La sistematización provee de insumos que le permiten a la universidad preguntarse si realmente existe un diálogo con la sociedad, un monólogo o un acto de información. Le da la oportunidad de cuestionarse si los fundamentos teóricos y las estrategias que se utilizan corresponden al contexto. Le ofrece la posibilidad de cuestionarse los paradigmas con los cuales actúa. Esto permitiría nutrir lo que se tiene y ofrecer a la sociedad productos y propuestas más cercanas a sus necesidades” (Lezcano-Calderón, 2014).

Resulta esencial de todo proceso educativo, como lo sostenía Freire (1973), la comunicación, el diálogo, en la medida que -sobre todo la extensión universitaria- no es transferencia del saber sino encuentro de sujetos interlocutores que problematizan un objeto cognoscible en busca de comprender su significado.

Las modificaciones verificadas entre el primer y segundo reglamento del CJ representan indicios de aprendizajes institucionales derivados de la experiencia práctica, la que de haber sido sistematizada en algún documento constituiría antecedente importante para la interpretación normativa a la vez que se convertiría en conocimiento explícito (Nonaka, Takeuchi, 1995) y accesible para el futuro.

Un tópico de aprendizaje que derivó en modificación normativa fue el referido por el Prof C cuando informó: “hubieron algunos casos en donde se desviaron de los objetivos principales y los alumnos llegaron a pretender cobrar..” que derivó en la inclusión de una disposición al inicio del Reglamento del año 2017 que reza: “Los servicios que ofrece el Consultorio jurídico son absolutamente gratuitos, se rigen por los principios de la tutela judicial efectiva, inclusión social, calidad y calidez, probidad y transparencia. Los alumnos, docentes, y el coordinador no podrán bajo ningún concepto recibir remuneración o gratificación alguna, directa o indirecta de quienes

resulten beneficiarios de las consultas realizadas...” La hipótesis normativa es considerada falta grave del estudiante por el Art. 9 del mismo Reglamento.

### **Evaluación del Consultorio Jurídico**

Entendemos evaluación como “proceso de análisis estructurado y reflexivo, que permite comprender la naturaleza del objeto de estudio y emitir juicios de valor sobre el mismo, proporcionando información para ayudar a mejorar y ajustar la acción educativa” (Ruiz, JM, 1996)

Todos los docentes involucrados al CJ, sostuvieron, al ser consultados, que en la carrera no se tiene implementado un mecanismo formal de monitoreo o evaluación de la gestión del consultorio, que no se cuenta con evidencias de satisfacción de los usuarios, y que ignoran si algún contenido curricular ha sido modificado a partir de la experiencia del consultorio jurídico.

El Informe Preliminar de ANEAES de fecha 07 de junio de 2018, coincide en referir que “la carrera no tiene registros que evidencien seguimientos y evaluaciones sistemáticas a los diferentes procesos establecidos en los Estatutos” (p.30).

Entendemos con Nirenberg et als (2010) que la evaluación referida a proyectos sociales es un “proceso continuo y programado de reflexión, basado en procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de la información, para formular juicios valorativos fundamentados y comunicables que permitan reorientar la acción para producir los cambios deseados”.

No se pudo acceder a documento institucional que dé cuenta de alguna evaluación del CJ, de las características apuntadas. Las evidencias evaluativas proveídas fueron las producidas en el marco del proceso de acreditación de la carrera (del año 2017).

En dicho proceso, el Comité de Autoevaluación informó, entre otras cosas, que: El proyecto de extensión Consultorio Jurídico Gratuito ....fue desarrollado de

acuerdo a lo programado y cuentan con los recursos para ello. La carrera se vincula con el sector profesional para recibir y transferir conocimientos a alumnos y graduados, Los directivos de la FCJ así como la mayoría de los docentes (54%) y estudiantes (54%) señalan que se da esta vinculación. La carrera desarrolla diferentes acciones orientadas a detectar las necesidades del entorno y ofrecer instancias que permitan la participación de profesores y alumnos en proyectos de extensión. La discusión y el análisis de situaciones que se dan en el medio se constituyen ocasiones para el desarrollo de investigaciones en las cuales participan docentes y estudiantes. No obstante, la implementación de acciones que propicien la participación en proyectos extensión, estos mecanismos no están formalizados, documentados y aplicados sistemáticamente. Al respecto de estos mecanismos los docentes informan de su existencia (51%) y que la carrera ofrece instancias que permiten la participación de los mismos (52%). Sin embargo, el porcentaje de respuestas afirmativas de los estudiantes es menor; participación en proyectos de extensión coherentes con las necesidades del entorno (36%) (Informe de Autoevaluación de la carrera de Derecho UC-I, presentado a ANEAES en 2017).

Sin embargo, a su turno, el Comité de Pares evaluadores que visitó la carrera, señaló en su informe que: “la valoración del grado de cumplimiento de los criterios e indicadores no siempre estuvo ajustada a la realidad de la carrera, en la medida que el Comité de Autoevaluación calificó como de cumplimiento “total” o “satisfactorio” aspectos que el comité de pares consideró que enfrentaban debilidades”.

Se comprueba inconsistencia entre el informe de Autoevaluación y lo afirmado por los docentes consultados en el marco de la presente investigación relación a los recursos disponibles para el CJ, la vinculación de egresados o los mecanismos institucionales formalizados para la detección de las necesidades del medio.

Es sabido que la evaluación con fines de acreditación de carreras universitarias no asegura por sí sola la calidad de las mismas, sin embargo, este proceso es capaz de generar información relevante para la reflexividad y toma de decisiones institucionales lo que permite la mejora gradual de la calidad de cada dimensión evaluada (entre las que se encuentra la extensión), en la medida en que

los actores vayan internalizando la cultura evaluativa y su propósito fundamental de mejora.

## **La implementación del servicio del Consultorio Jurídico**

### **La ubicación del Consultorio Jurídico**

Otro aspecto del servicio de extensión, de consideración, es la localización, es decir la ubicación, determinación del área concreta y el lugar donde se emplaza el servicio, así como los datos que se consideran más relevantes del entorno. Pues a ello va ligada la cobertura poblacional o su área de influencia.

El Consultorio Jurídico de la UC fue habilitado en mayo de 2012, en oficinas pertenecientes al Departamento de Pastoral Social de la Diócesis de Encarnación, ubicado sobre la calle Cerro Corá casi Mariscal Estigarribia, en el centro urbano de la ciudad y a seis cuadras del campus de la Universidad Católica; mediante usufructo cedido a la Facultad de Ciencias Jurídicas. Esta localización no se debió a una elección informada sino a la indisponibilidad de un espacio físico apropiado en el predio universitario.

En el año 2016, se autorizó el traslado del Consultorio Jurídico a una oficina ubicada dentro de la universidad, ubicada también en el centro de la ciudad de Encarnación.

Al indagarse si la ubicación del consultorio jurídico respondía o no a la preferencia de los actores involucrados o si influía su localización en su desempeño los profesores manifestaron posturas dispares (desde la indiferencia, la disconformidad con la mudanza hasta la propia gestión para la mudanza de local), pues mientras uno sostiene que la ubicación “es indiferente” o “no fundamental” (Prof.C), otros profesores consideran que la mudanza de local incidió para mal, debido a la falta de comunicación y difusión correcta de dicha mudanza (Prof M) o debido a que “a la gente le asusta entrar a la universidad” (Prof V). Por su parte Prof. F. manifestó una postura de adhesión al traslado y relató su participación en la

gestión para que el consultorio “venga al campus y que se pueda facilitar el acceso a los alumnos y se pueda facilitar todo” dándole “un ropaje más institucional..”, “..por una cuestión de imagen” así como para que “sea más fácil para los alumnos asociar eso con la universidad y la gente principalmente..” El coordinador del consultorio también sostiene que “El (local) más apropiado para atenderle a los usuarios que vienen evidentemente es la Universidad”.

Al interior del grupo de estudiantes consultado, las opiniones mayoritarias también variaron entre quienes sostenían que la ubicación óptima era dentro del campus (donde actualmente funciona) (37,8%) y en los barrios (32,4%) mientras que el 10,8% consideró que podría habilitarse el CJ en alguna oficina pública como la Defensoría.

El responsable local del Sistema Nacional de Facilitadores consultado fue contundente al sostener que “El consultorio jurídico universitario debería realizar jornadas de atención jurídica gratuita en los diferentes barrios de Encarnación y distritos lindantes, ya que es allí en donde realmente se precisa del servicio”.

Ahora bien, los posibles usuarios del servicio encuestados respondieron, en un 62.75 % que desearían contar con el servicio de atención jurídica en sus propios barrios, siendo ésta la opción marcada como de mayor prioridad. Lo que resulta comprensible si se considera que el medio de transporte más utilizado por los residentes de los barrios periféricos encuestados es el público (colectivo) seguido por la moto (especialmente en Chaipé e Itá Paso), que representan otro gasto que también golpea la economía familiar, ya que si se tiene en cuenta la cantidad de miembros de una familia-tipo de la zona que se deben desplazar a diario y el precio actual del pasaje (Gs. 2500)(US\$ 0,45), se obtiene un total mensual de cuatrocientos mil guaraníes (Gs. 400.000) equivalente al 21% de un sueldo mínimo.

Si tomamos en cuenta la opinión de los jefes y jefas de hogar encuestados, eso explicaría por qué la extensión ocasional del servicio de Consultorio Jurídico a los barrios resultó una experiencia considerada exitosa por los actores institucionales. Uno de los docentes afirmó durante la entrevista que (ellos) fueron

dos veces a los barrios a prestar consulta jurídica, (una vez a Itá Paso y otra vez a San Isidro), “en la primera vez fue un éxito, (yo) creo que 80 o 90 personas fácil atendimos, y en San Isidro fue menos, allá por los 50 en un sólo día” (Prof M). Cabe aclarar que según informe institucional entre el 02 de abril de 2012 y el 9 de octubre de 2017 se registraron ciento veinte consultas (120) en el Consultorio Jurídico. Por lo que teniendo en cuenta que en cada jornada barrial se tuvo una cobertura aproximada equivalente a la verificada en dos años en el consultorio, resulta adecuada la calificación de “exitosas” para dichas jornadas.

La consideración de las condiciones de accesibilidad de los destinatarios del servicio determina los mecanismos para que las acciones lleguen efectivamente a los beneficiarios potenciales.

## **La comunicación del servicio y en el servicio**

### **La documentación de la planificación como acto comunicativo.**

Nirenberg et als (2010) remarcan que “para emprender una intervención social -como el caso de análisis- independientemente de su índole o magnitud, de modo a producir cambios positivos en situaciones problemáticas, es necesario transitar un proceso de programación que debe, además, quedar plasmado en un documento escrito”.

Cuando en el caso del CJ de la UC-I hablamos de diseño, nos referimos genéricamente al desarrollo de la idea, sin hacer a priori, juicio de valor respecto a su precisión técnica. De hecho, no se observa que el proceso de diseño e implementación hayan cumplido las etapas de una correcta planificación estratégica.

Desde esta perspectiva, el diseño del proyecto es el proceso de elaboración de la propuesta de trabajo de acuerdo a pautas y procedimientos sistemáticos, que debe identificar a los beneficiarios y actores claves; establecer un diagnóstico de la situación problema; definir estrategias posibles para enfrentarla y la justificación de

la estrategia asumida; objetivos del proyecto (generales y específicos); resultados o productos esperados y actividades y recursos mínimos necesarios. Al mismo tiempo, la propuesta o diseño debe contemplar la definición de indicadores para realizar el seguimiento y verificación de los resultados que se obtienen, y establecer los factores externos que garanticen su factibilidad y éxito.

En reemplazo de este proceso y su producto (documento del proyecto) se encuentran dos reglamentos sucesivos, que contienen sólo algunas de las especificaciones arriba señaladas y que guardan silencio sobre otros temas igualmente relevantes. Es lógico entender que el lenguaje prescriptivo de los reglamentos, así como su formato, resultan conocidos, comprensibles y afines al habitus del campo jurídico en el que se desempeñan los directivos y docentes de la facultad de Ciencias Jurídicas, más que un proyecto estratégico, sobre todo teniendo en cuenta que los directivos de la facultad no cuentan con formación para la gestión universitaria.

Sin embargo, la importancia del documento conteniendo el proyecto del CJ resulta indiscutible como primer instrumento comunicativo del servicio, que tiene como finalidad:

- a) Brindar un marco compartido para la acción, que unifique criterios y visiones de los involucrados, evitando desacuerdos o lagunas que se suplan con criterios particulares, como se ha verificado entre los docentes en determinadas situaciones (casos que atender, determinación de los beneficiarios, mecanismo del servicio, etc).
- b) Facilitar la gestión y el apoyo político o económico; contribuyendo a institucionalizar el servicio, como afirmó el Prof C, lo que a su criterio implica dotar de recursos al CJ y asegurar su sustentabilidad aún en caso de cambio de directivos (en 2015 se produjo cambio de decano de facultad) y de encargados de cátedra (en 2016 se produjo cambio de encargado de las cátedras de Consultorio Jurídico).

Esta falta de comunicación generada ante los cambios de autoridades institucionales fue experimentada por la profesora encargada de las cátedras que ingresó en el cargo en el año 2016, quien afirmó: “en ese momento no me comunicaron que había un reglamento de consultorio”, del que tomó conocimiento recién durante su entrevista con los pares evaluadores en el marco de la evaluación de ANEAES.

Brindar un marco compartido para la acción mediante la comunicación del proyecto llama a la participación interna real, a la movilización externa y se apoya en valores clave en los que funda la ética identitaria institucional, que requieren ser compartidos por los actores internos. Por lo que la falta de comunicación explica la diversa postura docente frente a los casos que podían o no ser atendidos por el CJ (divorcios, juicios patrimoniales).

### **Comunicación externa como difusión.**

La comunicación externa, corporativa o difusión social de un servicio no lucrativo constituye un eje central para el logro de sus objetivos. Comunicar, en este contexto, significa: concienciar, sensibilizar, difundir, denunciar, educar, luchar, cambiar, promover, y es a través del proceso de comunicación como las organizaciones no lucrativas como la universidad se convierten en verdaderos interlocutores sociales.

Un plan de difusión es, por tanto, la forma por la cual, a través de diversos materiales, se torna conocidos los objetivos y programas para influenciar acciones u obtener apoyo. Puede decirse que la comunicación es un instrumento de gestión al servicio de la misión de toda organización. El objetivo será orientar esa gestión en función de cada uno de los públicos para lograr su confianza, determinando previamente quiénes conforman esos grupos de interés (instituciones públicas o privadas, posibles usuarios, donantes, otras universidades, voluntarios, etc)

El CJ no cuenta con un plan estratégico de comunicación, no tiene identificado grupos de interés o público específico (estrategia de segmentación) ni objetivos comunicacionales (estrategia de posicionamiento)

Este aspecto fue observado por los docentes como un factor crítico de éxito. El docente coordinador señaló que es fundamental la promoción que se haga del servicio; señalando que a su parecer “ese servicio decayó porque decayó también la promoción social que se hizo del mismo, antes de eso se trabajó muy fuertemente en realizar los avisos a través de las comisiones, a través de medios masivos de comunicación local, a través incluso del estudiantado de forma permanente, entonces, era de conocimiento ciudadano”. Tendencia similar observó el Prof M quien afirmó que “.. en los primeros tiempos se conocía más y ahora se conoce mucho menos” el servicio.

El 40,5% de los estudiantes encuestados opinaron que la ciudadanía no conoce el servicio del consultorio de la UC-I, y un número aún mayor expresó “no tener idea” de si la ciudadanía conoce o no el servicio. Sólo el 5,4% consideró que el servicio sí es socialmente conocido. La mayor recomendación para la mejora sugerida por los estudiantes al momento de ser encuestados fue la promoción o difusión social del servicio (12 respuestas de 34 posibles).

La Prof F calificó a la falta de publicidad como la primera debilidad que tiene el consultorio.

El coordinador entrevistado expresó que actualmente el Departamento de Comunicaciones del campus, encargado de comunicar todas las actividades que se realizan dentro de la universidad, es el encargado también de difundir la existencia del consultorio jurídico y que al efecto le solicitan al coordinador la información a ser difundida.

El Departamento de Comunicaciones es una dependencia del Campus que jerárquicamente responde a la Dirección General y funcionalmente difunde la

información que le es proveída por los decanatos de las distintas facultades, quedando a cargo de éstos la gestión necesaria a tal fin.

### **Comunicación como estrategia de convocatoria.**

El llamado “factor accesibilidad” a tenerse en cuenta a la hora de identificar a los beneficiarios en el diagnóstico inicial, no guarda relación sólo a las posibilidades reales de acceso físico o geográfico al servicio por parte de los usuarios sino también comprende las estrategias de convocatoria de dichos beneficiarios del servicio. Así una correcta identificación de los potenciales usuarios, y la posterior definición de estrategias adecuadas para su convocatoria serán claves para la sustentabilidad del CJ.

Según la Encuesta Permanente de Hogares Continua 2018, el 37,6% de la población de cinco (5) años y más de Paraguay habla solo guaraní; el 30,7% habla guaraní y castellano; el 29,3% habla solo castellano; el 2,1% habla otros idiomas y el 0,3% no habla. De acuerdo a estos datos, una estrategia de convocatoria que apunte a la mayoría lingüística poblacional debiera realizarse en guaraní; sin embargo, la comunicación social del CJ es exclusivamente en castellano, al igual que los instructivos distribuidos desde el mismo.

El prof M expresó que antes era el mismo consultorio el que se encargaba de la difusión del servicio mediante impresos que repartían los estudiantes por los barrios. Se promocionaba la salida a los barrios a través de los medios radiales locales, aunque no era sistemática, conforme lo afirmó el prof M.

Esta promoción específica del servicio -las veces que se realizó en los barrios- puede explicar su mayor cobertura respecto a la registrada durante el servicio prestado regularmente en la oficina del CJ.

Una estrategia comunicacional adecuada del CJ debe ir dirigida no sólo a convocar a los eventuales usuarios, sino que debe sensibilizar a todos los actores institucionales y sociales para que se conviertan en verdaderos agentes multipli-

cadores y promotores del servicio ofrecido, así como para detectar las tendencias, cambios, amenazas y oportunidades del medio para que el CJ pueda planificar sus acciones de una forma flexible y adaptadas a las circunstancias del momento. Esta última finalidad está íntimamente relacionada por el desarrollo de la capacidad dialógica necesaria para la pertinencia del servicio con las características propuestas en el presente trabajo.

Otro mecanismo para facilitar la accesibilidad es la consideración del horario de atención a los beneficiarios del servicio, que preferentemente debe fijarse en función de éstos y no sólo de los prestadores del servicio; pero sin perder de vista los horarios de atención de las instituciones públicas vinculadas a la administración de Justicia.

Durante el período de análisis de la presente investigación el CJ atendió inicialmente de lunes a viernes sólo de mañana (de 8 a 12 hs), luego extendió la atención también a las tardes (a fin de que los estudiantes que trabajaban de mañana pudieran asistir) y posteriormente volvió a abrir sus puertas sólo por la mañana. Sobre el tema, el 10% de los estudiantes encuestados sugirió extender la atención del consultorio, no sólo en las horas diarias sino en los meses del año (teniendo en cuenta que durante el período de receso universitario y feria judicial, el consultorio permanece cerrado).

### **Comunicación como diálogo entre distintos actores y saberes.**

Por su parte, el CJ se constituye también en un espacio relacional que alberga un complejo entramado de relaciones y que permea el vínculo entre el conocimiento científico y el conocimiento práctico y entre la universidad y su entorno. Es decir, de relaciones posibles entre distintos actores y distintos saberes, dentro y fuera de la universidad.

## **Diálogo al interior de la universidad.**

Entendemos aquí el diálogo al interior de la universidad como las relaciones entre los responsables del CJ con otros actores institucionales de la carrera y los provenientes de otras disciplinas, también el diálogo entre disciplinas (multi, inter, transdisciplinariedad).

Hidalgo (2011, 2016, 2018) ha destacado la importancia de que se establezcan tales espacios de diálogo y no de manera espasmódica sino regular y sistemática. Solo así se avanza en el acuerdo sobre criterios acerca de cómo encuadrar los problemas, qué se ha de considerar evidencia de éxito y cómo se han de derivar conclusiones aceptables y relevantes para la toma de decisiones.

Se han observado como debilidades en la vinculación social de la carrera durante la evaluación de la misma, que “no se han realizado encuentros formales con empleadores y egresados de la carrera”, “falta generar espacios que reflejen la participación de la carrera en el desarrollo de programas nacionales y regionales”, entre otros (Informe Preliminar de ANEAES de 07/06/18).

Esta dificultad de la carrera para relacionarse con los egresados se traslada al CJ reflejada en la falta de implementación del convenio con el CIDSEP-UC para la incorporación de los abogados Pro-bono.

El trabajo colaborativo entre distintas asignaturas tampoco es usual en la carrera, tal como lo señala el Informe Preliminar de evaluación de la carrera emitido por ANEAES.

En cuanto al relacionamiento con otros actores universitarios, en el marco del CJ el Prof C sostuvo que no había nada que lo vincule con otras carreras; que nunca se llegó a verificar acciones multidisciplinarias “porque no había una organización institucionalizada muy robusta” aclarando que dependían de la buena voluntad y de manera empírica, no era muy organizado. El Prof M sostuvo que no se verificaron

acciones conjuntas con otras carreras y que ignora de la existencia de alianzas internas con otras carreras.

La referencia docente a la organización de la UC-I guarda relación con su estructura organizacional por facultades. La carrera de Derecho, depende de la Facultad de Ciencias Jurídicas y su organización curricular es rígida y por cátedra. La autoridad de ese nivel es centralizada y jerárquica y reside en el Decano.

Burton Clark (1998) refiere que las universidades organizadas por facultades, a medida que se han ido complejizando, se han vuelto lentas, burocráticas, con una alta jerarquización de autoridad causando crisis institucional. Se puede precisar que este tipo de estructura organizacional dificulta la colaboración entre profesores y estudiantes de una misma área disciplinar que se encuentran en distintas facultades al no existir espacios de diálogo entre los mismos.

Se consultó específicamente sobre la utilización compartida de la Cámara Gesell, como un caso posible de trabajo colaborativo de la carrera de Derecho con la carrera de Psicología y los Prof M y V respondieron que nunca se usó la cámara Gesell. La Cámara Gesell de la carrera de Psicología se encuentra contigua a la oficina del CJ.

La Cámara Gesell es un espacio apropiado para entrevistas que requieran mayor nivel de privacidad, actualmente muy utilizado en el ámbito jurisdiccional, sobre todo cuando las víctimas de ciertos ilícitos o los testigos necesitan ser resguardados o no re-victimizados al exponerlos a hablar en público. Es una habitación acondicionada que permite la observación no invasiva con personas. Está conformada por dos ambientes separados por un vidrio de visión unilateral, los cuales cuentan con equipos de audio y de video.

Otra situación que obstaculiza la coordinación institucional de la extensión en el campus es la existencia de dos niveles organizacionales independientes responsables del área de extensión: Por un lado la Dirección de Extensión Social Universitaria dependiente de la Coordinación del Área Pastoral del Campus

Universitario de Itapúa, creada Resolución N° 58ref/2016 de fecha 06 de diciembre de 2016 y por el otro las unidades académicas (facultades y carreras).

El Art. 4º del reglamento de la Dirección de Extensión Social distingue a la denominada “Extensión Social” de “otras formas de extensión, como lo referido a extender conocimientos, servicios y cultura a la sociedad” mientras que el Art 18 concreta las modalidades de la extensión social en servicios sociales, programas sociales, proyectos sociales, actividades formativas, voluntariado, cátedras de ética en compromiso social, misión universitaria y taller total.

De la interpretación textual de la normativa referida no se infiere ninguna diferencia conceptual entre la extensión (mal llamada) social y la extensión de las carreras, toda vez que en la vinculación con la sociedad (independientemente de sus modalidades) “los actores involucrados aportan sus respectivos saberes y aprenden en un proceso interactivo orientado a la expansión de la cultura y a la utilización socialmente valiosa del conocimiento (Arocena, 1980) Es decir, no hay extensión que no sea social y que no se refiera a “extender conocimientos, servicios y cultura a la sociedad”.

Este pleonasma innecesario en la comprensión de la extensión universitaria denota la valoración institucional positiva a la asistencia social o la ayuda humanitaria, fundadas en los valores cristianos. Sin embargo, introduce una duplicación de vías y dispersión de recursos a los mismos fines que la extensión llevada adelante por las carreras.

La Prof V dijo “estuve como coordinadora de extensión... nadie quería” “era una descoordinación: Te doy un ejemplo una vez para una actividad hubo tres juegos de comida para la misma cantidad de gente, puesto por arquitectura, odontología y derecho” ... “renuncié a fin de año”.

La citada docente refirió que estos canales paralelos para extensión y la forma de trabajo generan resistencia en la comunidad universitaria que lo ven como imposición.

## **Diálogo entre actores institucionales y externos**

En relación a la comunicación entre los actores internos y externos en el ámbito del CJ, el Prof C opinó que, mediante el convenio existente con la Municipalidad local, se podría llegar a conectar el CJ a más de 70 comisiones vecinales organizadas del distrito, aunque aclaró que eso “significa un despliegue importante y una organización que, a hoy, no tengo noticias de que se tenga” remarcando que son las debilidades institucionales las que obstaculizan la vinculación social. Sin embargo, la prof V sostuvo como problema que las comisiones vecinales “eran más politizadas que otra cosa” relatando para ejemplificar que una líder vecinal del barrio Itá Paso cuando intermedió a atención del CJ en su barrio, se aseguró de enfatizar su mérito personal en su consecución.

El coordinador aclaró que las comunicaciones con las comisiones vecinales se verificaron entre los años 2012 y 2013, cuando se hicieron las atenciones externas en los barrios y que “posterior a eso no hubo ningún relacionamiento con las comisiones vecinales”.

Los docentes claramente han visualizado que los aspectos estructurales pueden favorecer u obstaculizar el diálogo con el medio. Una condición de posibilidad es la existencia dentro de la estructura organizacional universitaria de espacios o mecanismos institucionalizados propiciadores de diálogo con actores externos.

Paulo Freire (1973) sostenía que tanto el sentido de base como el sentido contextual de la palabra “extensión” hacen referencia a acciones que “niegan la acción y la reflexión de aquellos que son objeto de tales acciones” ya que implica la acción de llevar, de transferir, de entregar, de depositar algo en alguien, que supone la idea de “extender algo desde la “sede del saber” hasta la “sede de la ignorancia”, para “salvar” con ese saber, a los que habitan en aquella.

A fin de evaluar este presupuesto, la matriz de calidad de evaluación de las carreras de grado implementado por ANEAES hasta la convocatoria 2017 incorpora

los siguientes indicadores, en la Dimensión 5 denominada RESULTADOS E IMPACTO: 5.1.1 Establecer y aplicar mecanismos de consulta a los egresados para determinar su grado de satisfacción y retroalimentar el proceso formativo y los planes de mejora. 5.2.2 Contar con la participación externa en sus instancias de planificación, desarrollo, revisión de planes y programas de estudio y en las relaciones de vinculación.

El Comité de Autoevaluación informó: “el Comité de Autoevaluación considera que, si bien existen algunas evidencias de la participación de agentes externos en las actividades de revisión de planes y programas de estudio, el cumplimiento del indicador no es sistemático, se realizan actividades aisladas de mejora, pero el plan de acción aún no está logrado”.

El Informe de Pares Evaluadores en el marco del proceso de evaluación de la carrera, presentado a la institución en fecha 07 de junio de 2018, expresa que los empleadores no han tenido participación formal en la carrera para proponer sugerencias o recomendaciones además que “No se cuenta con un estudio que mida el nivel de impacto social de la carrera en la comunidad, tampoco está previsto en el plan de mejoras” (p. 52), que “no existen convenios interinstitucionales que den cuenta de actividades de extensión y colaboración ni de investigación” (p. 29).

La matriz de calidad actual de ANEAES (vigente desde 2019) profundiza más sobre la cuestión dando pistas sobre la importancia de la pertinencia social de los proyectos universitarios. Así dentro del componente 2 Gestión de la Dimensión Gobernanza, se incorpora el indicador a) del criterio 1.2.1 que reza: “La oferta educativa es resultado de un riguroso estudio de las necesidades y posibilidades del medio externo” y fundamentalmente el indicador 5.2.1. a) que sirve para corroborar si se cuenta con instancias formales de vinculación con agentes del medio externo.

Para que el diálogo entre los actores universitarios y externos relevantes sea una práctica incorporada en la carrera de Derecho se requieren generar los espacios que lo propicien, lo que implica no sólo un cambio organizacional y de gestión sino también un cambio epistemológico. La introducción efectiva de los actores sociales

no solo genera formas más democráticas de acceso al conocimiento, sino que también dinamiza los procesos de innovación y sobre todo da origen a nuevas relaciones de producción de conocimiento.

Aunque interactuar con el otro supone identificarlo previamente. Y esa identificación es la que la carrera de Derecho no realizó convenientemente a efectos del servicio del CJ.

Comunicación implica reciprocidad, pues siendo doble función del pensar: cognoscitiva y comunicativa, no hay un sujeto pasivo ni subalterno.

### **Diálogo social en contexto bilingüe: Guaraní/español**

Concordamos con la posición de Paulo Freire (1973) respecto a las condiciones de una comunicación eficiente en el marco de la extensión universitaria, cuando señala que “el signo debe tener el mismo significado para los sujetos que se comunican, si no la comunicación no es viable entre ambos, por falta de comprensión indispensable” Advirtiendo que “no es posible la comprensión del significado a lo que un sujeto llegó, si al expresarlo, su significado no es comprensible para el otro sujeto”.

La comprensión guarda relación no sólo con los signos lingüísticos, y su contexto sino también con las convicciones que expresan, lo que se dificulta en un país como Paraguay con identidades culturales y lenguas diversas en contacto. Multiculturalidad y plurilingüismo representan, así, un escenario complejo para la comunicación social.

El plurilingüismo existente en el país es reconocido por la Constitución Nacional de 1992, al establecer que “El Paraguay es un país pluricultural y bilingüe. Son idiomas oficiales el castellano y el guaraní. La ley establecerá las modalidades de utilización de uno y otro. Las lenguas indígenas, así como las de otras minorías, forman parte del patrimonio cultural de la Nación” (Art. 140).

En concordancia, la Ley 4251/10 reconoce como derechos lingüísticos individuales: 1. Conocer y usar las dos lenguas oficiales, tanto en forma oral como escrita, 2. Recibir información en su lengua, de parte de los empleadores privados, en los temas laborales y administrativos de interés general, 3. Recibir información oficial en guaraní y en castellano a través de los medios de comunicación del Estado o de los medios de comunicación privados que emitieren información oficial del Estado, 4. No ser discriminado por razón de la lengua utilizada, 5. Utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales ante la administración de justicia y que sus declaraciones sean transcritas en la lengua elegida sin mediar traducción alguna... 6. Recibir desde los inicios del proceso escolar la educación formal en su lengua materna, siempre que la misma sea una de las lenguas oficiales del país o una lengua indígena y 7. Aprender otras lenguas nacionales y extranjeras.

El Prof M afirmó que para algunos estudiantes, no poder comunicarse en guaraní fue una barrera, que se trató de solucionar siempre colocando en la atención del CJ simultáneamente a otro estudiante que sí entendiera dicha lengua. Pero que a su criterio, el usuario no se daba cuenta porque siempre había alguien que podía responder en guaraní.

De los cuatro docentes responsables del CJ, el 50% (dos varones) habla fluidamente el guaraní y la otra mitad (dos mujeres) no lo habla. Igual proporción se da entre los estudiantes: 45,9% declararon hablar fluidamente el guaraní, el 29,7% sabe decir algunas frases, mientras que el 24,3% no habla pero entiende la lengua. El coordinador habla fluidamente.

En Paraguay se verifica un bilingüismo guaraní-castellano que algunos autores califican de peculiar (Fleitas Lecoski, 2016) o desequilibrado (Mansfeld et al 2011) ya que el guaraní a pesar de ser estadísticamente la lengua mayoritaria nacional, siempre fue relegado socialmente y el castellano a pesar de ser la lengua minoritaria es la de mayor prestigio social.

Según la Encuesta Permanente de Hogares Continua 2018, el 37,6% de la población de cinco (5) años y más de Paraguay habla solo guaraní; el 30,7% habla

guaraní y castellano; el 29,3% habla solo castellano; el 2,1% habla otros idiomas (incluye alemán, árabe, coreano, francés, portugués, inglés, italiano, japonés y ucraniano) y el 0,3% no habla.

Esta peculiaridad a la que hace referencia Fleitas Lecoski (2016), puede deberse a un fenómeno denominado diglosia, es decir a “la situación lingüística en la que dos códigos relacionados por contexto común se utilizan para funciones diferentes: Uno es de uso familiar, cotidiano e informal (variedad B), y el otro se emplea para la comunicación formal oral y escrita (variedad A) ante esta situación, los hablantes reconocen la jerarquización de las lenguas que tienen a su disposición y reconocen como utilizar cada código según el contexto, la circunstancia y la función” (Moreno Fernández, 1998 en Fleitas Lecoski, 2016).

El Prof C relató que “los alumnos ven la necesidad de que tienen o tenemos como facultad de intensificar el conocimiento básico del idioma guaraní que es nuestra lengua oficial también” por lo que se introdujo en la malla curricular algunas clases de refuerzo, algunas tutorías de guaraní. Informó también que los estudiantes comentaban la situación del idioma como obstáculo “porque muchos alumnos no manejaban con fluidez el idioma guaraní, entonces era un obstáculo para el relacionamiento”.

La situación referida puede responder tanto a una diglosia como a una actitud lingüística negativa de más de la mitad de los estudiantes de la carrera de Derecho que no hablan el guaraní (54,1%). La actitud lingüística es una manifestación de la actitud social de los individuos distinguida por centrarse y referirse específicamente tanto a la lengua como al uso que de ella se hace en la sociedad (Moreno Fernández en Fleitas Lecoski, 2016).

La actitud lingüística tiene tres componentes: cognoscitivo, afectivo y conductual. A veces incluso el componente cognoscitivo puede ser contrapuesto al afectivo, de manera que los sujetos -como los estudiantes- pueden efectuar una declaración (como por ej de la necesidad de mayor dominio) que puede estar opuesta a lo que realmente piensa -componente afectivo- lo que explicaría porque

pese a la supuesta alta consideración del Guaraní que expresan los estudiantes no lo utilicen para comunicarse.

Según Blas Arroyo (2008) referido por Fleitas Lecoski (2016) siempre que hay más de una lengua en contacto, la elección de una u otra lengua, depende de la actitud de los hablantes, lo que pueden generar conflictos sociolingüísticos, observables cuando el hablante de la lengua de mayor prestigio obliga a los demás al uso de dicha lengua. De allí la peculiaridad de la subvaloración o subalternización de la lengua mayoritaria que se observa en Paraguay.

Así, el coordinador del CJ percibía que el idioma no era una dificultad porque “la mayoría de las personas independientemente de que vivieran en los alrededores, hablaban el castellano” aclarando sin embargo que como él habla ambas lenguas y estaba siempre presente no había ningún tipo de inconveniente

En el marco de la presente investigación se tuvo acceso a un material impreso, emitido por el CJ que contiene instrucciones dirigidas al ciudadano o ciudadana respecto a procedimientos para solicitar autorización judicial para viajar al exterior de niños, niñas y adolescentes, y para solicitar certificado de antecedentes judiciales. Dicho material fue redactado exclusivamente en castellano. El CJ no cuenta con materiales instructivos redactados en guaraní.

Según la mencionada Ley 4251/10 “Ambas lenguas oficiales serán aceptadas indistintamente en la administración de la justicia. Para el efecto, la misma deberán tener operadores y auxiliares de justicia con competencia comunicativa oral y escrita, en ambas lenguas oficiales. Las resoluciones definitivas que afecten a partes que sólo hablan el idioma guaraní se dictarán en ambas lenguas oficiales, una vez establecidos el alfabeto y la gramática oficial del idioma guaraní” (Art 15).

A partir de la legislación vigente, la totalidad de los operadores jurídicos deben necesariamente mejorar su competencia comunicativa en guaraní a fin de garantizar el derecho de los guaraní-hablantes a utilizar dicha lengua ante la administración de justicia, sin discriminación.

Es por eso que para promocionar la eficiencia comunicacional bilingüe y desarrollar competencia comunicativa oral y escrita, en ambas lenguas oficiales, entre otras estrategias, se ha incorporado la enseñanza del guaraní en todos los niveles educativos del país, siendo éste un aspecto evaluado también en el marco de los procesos de acreditación de las carreras de grado por parte de ANEAES.

Una conceptualización de comunicación horizontal entre culturas basada en el valor equivalente de los saberes de cada interlocutor es la sostenida por el modelo de extensión de Freire. Es de señalarse que el maestro brasileño lo sostenía al referirse al diálogo necesario entre el conocimiento técnico y el conocimiento empírico, sin embargo, resulta igualmente aplicable a un contexto más complejo donde el diálogo de saberes técnicos y empíricos se da en un escenario de plurilingüismo y pluriculturalidad.

Resulta importante observar el CJ como espacio que brinda un servicio jurídico que, a la vez, promueva la defensa de los derechos lingüísticos y no genere ni consienta ningún menoscabo a esos derechos.

Esta alerta epistemológica y deontológica de la carrera contra la discriminación, la llevará a aprender nuevas maneras de pensar (y pensarse) y de actuar.

### **El tiempo de respuesta institucional**

Respecto al tiempo en que el CJ emite su dictamen, en respuesta a la consulta jurídica del usuario y a las razones de esa demora, el Prof. C informó que: “dependiendo de la densidad de su caso, lo mínimo era una semana, porque entre recepcionar el caso, pasar por las aulas, llevar a una mini investigación bibliográfica o lo que sea, se pierde ese tiempo y como los encuentros en aula eran dos veces por semana, entonces lo más rápido era una semana, pero en algunos casos tardaba quince días”.

El Prof M dio referencia del dictamen que más demoró, afirmando que: “máximo creo que en un caso [la respuesta se dió] en tres semanas porque le pedíamos que nos traigan documentos”, pero la demora oscilaba entre una y tres semanas según el docente entrevistado.

El mismo relató que si bien no había un protocolo escrito respecto a la mecánica de la atención, fue una decisión conjunta de los docentes involucrados, porque al “abrir recién el consultorio había muchas personas que consultaban diaria y semanalmente o sea, todos los alumnos llevaban casos a clases, entonces para ordenar un poco decidimos esa forma de trabajo”.

Sin embargo, el Coordinador manifestó su disconformidad con esta forma de organizar la consulta, originada, a su criterio, por lo que llamó “reglamento subjetivo y unipersonal” del docente encargado de la cátedra CJ, afirmando “era una forma de dilatar y de poner trabas, en vez de dar solución al inconveniente de la persona”.

La perspectiva del coordinador difiere de la de los docentes toda vez que para éstos el énfasis del “caso” tiene connotaciones cognitivas, teóricas, mientras que para el coordinador la cuestión es operativa y representa un problema que afecta a personas concretas a quienes se debe dar solución.

La riqueza didáctica que aporta una consulta como base empírica desde donde se extraen tópicos de debate teórico para la docencia no supera en importancia a la consideración del caso como un problema existencial que genera angustia, preocupación, desorientación e indefensión a quien lo padece.

Otra razón de la demora, fue la relatada por la Prof F quien expresó: “la gente necesita una solución y eso a veces necesita un patrocinio inmediato” refiriendo que para dicho patrocinio sea posible debe ser aprobado por el Consejo de Facultad y “la gente no puede esperar ese proceso, entonces lo que nosotros hacemos es enviar a la Defensoría para que el trámite sea más rápido”.

También la prof V refiriéndose al motivo principal por el que no se logró la participación de los egresados como abogados Pro Bono, también hizo referencia a la demora institucional al decir: “eso cayó por la burocracia interna que tiene la facultad y la Universidad Católica”.

El concepto de “plazo razonable” en el ámbito jurídico-procesal, es esencialmente indeterminable, pues depende en cuanto a su aplicación práctica, de las circunstancias que han rodeado al caso concreto: tipo de proceso, partes que intervengan, derechos en tratamiento, naturaleza de las pretensiones esgrimidas, complejidad del asunto sujeto a debate, pruebas a producir efectivamente necesarias y conducentes para la dilucidación de la cuestión ventilada, cuestión científica controvertida que eventualmente se plantee, son estos algunos de los muchos aspectos posibles que la amplia gama de circunstancias permite imaginar.

Germán J Bidart Campos (1974) ha señalado que “El derecho a la jurisdicción como derecho del justiciable a acudir a un tribunal se despliega necesariamente en la etapa ulterior del proceso, y lo que ocurre en el proceso satisface o cohibe aquel derecho según el modo como el proceso se desarrolla”; y agregaba que "si tal administración de justicia se inhibe, se estanca, o no llega a término con la sentencia debida, el derecho a la jurisdicción se frustra pese a que se haya accedido originariamente al Tribunal".

Aplicando razonamiento analógico al caso investigado, se puede afirmar que si bien no puede determinarse cuantitativamente cuál es el plazo razonable de respuesta al usuario del servicio del CJ en forma genérica, el modo en que se desarrolla cada consulta (incluida su temporalidad) determinará la satisfacción u obstaculización de su derecho a la jurisdicción. De allí que la insatisfacción del usuario percibida por los docentes consultados es un indicador clave de la lentitud de la respuesta, sobre todo considerando que son los usuarios los ejes en torno a los cuales se debe determinar si el tiempo de la respuesta institucional es o no apropiado y no al revés

“La lentitud con que la universidad suele reaccionar es producto no sólo de una percepción parcial de sus problemas de articulación con el resto de la sociedad, sino también de severas limitaciones estructurales que le impiden insertarse en un mundo en el que la organización, la producción y la diseminación del conocimiento obedecen a lógicas cada vez más distantes de las establecidas en la institución tradicional” (Martínez Nogueira, 2000)

### **Recursos económicos del Consultorio Jurídico**

El análisis de los costos en educación superior constituye un elemento relevante en el proceso de administración de recursos, pese a la complejidad de llevar sus actividades a expresiones monetarias susceptibles de medición; permiten establecer un parámetro básico para la eficiencia y para el establecimiento de las metas u objetivos que se pretende alcanzar, por lo que se consultó a los actores sobre este aspecto.

La administración central del campus universitario prevé recursos teniendo en cuenta los insumos operacionales para cada centro de costo (facultades) en base a los anteproyectos presupuestarios elevados desde cada decanato. El rubro de haberes salariales del coordinador del CJ e insumos materiales necesarios, agotan lo presupuestado para cada año lectivo.

Los cuatro docentes afectados al CJ afirmaron percibir sólo el equivalente a las horas de clases impartidas, y no recibir ningún ingreso complementario fuera de las horas de clase efectivamente dictadas en aula.

El Prof M recordó: “todos los que estábamos ahí hacíamos un esfuerzo muy grande para asistir a las reuniones del consultorio”...”lo hacíamos a pulmón, por amor a la camiseta, y que uno hace eso durante un tiempo y después se cansa”.

El docente hace referencia a cómo la presión de tiempo y trabajo afecta directamente la satisfacción laboral de los profesores del CJ y, como consecuencia,

cómo la retención docente en el cargo se ve reducida; situación que la gestión directiva debe considerar como directamente relacionada a la calidad del servicio.

Agregó también que al docente “se le exige mucho y el pago es ínfimo”; que el hecho de venir un día más y tener que dedicarle más tiempo al consultorio ya era mucho, por lo que debido a esa sobrecarga de trabajo tuvo que dejar la actividad.

El prof C afirmó: “A la atención de ese servicio se le tiene que remunerar como un profesor de medio tiempo como mínimo porque la atención y el seguimiento de muchos casos requiere tiempo” Coincidentemente el Informe Preliminar de ANEAES al proceso de evaluación de la carrera señaló que “la carrera no cuenta con docentes de tiempo completo ni de medio tiempo, todos son contratados como encargados de cátedra, razón por la cual no se asumen obligaciones de investigar y hacer proyectos de extensión e impacto social” (p.30).

Las actividades universitarias requieren también ser vistas como “procesos por los cuales se transforman insumos (tiempo de los estudiantes y de los profesores, bienes de consumo, equipos, inmuebles) en productos (clasificables como de enseñanza, investigación o extensión). Estos productos incluyen el valor agregado de todos los que realizaron actividades de aprendizaje, investigación y extensión” .(Ana García de Fanelli. 2007).

Para contemplar esta situación (el tiempo docente como insumo del CJ) la institución requiere prever otros criterios de remuneración docente, fuera de las horas/cátedras, utilizadas actualmente como único parámetro. Según el Prof C, la atención del CJ “requiere esfuerzos principalmente extra clases y esa parte es la que nunca se pudo institucionalizar hasta hoy”.

La hora/cátedra como unidad de medida para la remuneración docente refleja una concepción tradicional que requiere ser replanteada para permitir una adecuada curricularización de la extensión universitaria, reconsiderando la idea de “espacios de aprendizajes” hacia otros que no estén específicamente asociados al aula.

La Prof V también asoció los recursos económicos con la sustentabilidad del servicio al afirmar que en caso de cambio de personas, el servicio podría resentirse porque “la gente no quiere hacer nada sin el estímulo económico”.

La modificación normativa respecto a la posibilidad de litigar y patrocinar trajo también una cuestión no prevista en el presupuesto anual. Fue la consideración respecto a la absorción de los costos procesales, por ejemplo de las tasas judiciales o las notificaciones, que eventualmente podían generarse. Sobre todo porque el Reglamento no delimita el tipo de juicios que asumiría el CJ (controvertidos o voluntarios) Sobre el tema, el Coordinador refirió que se solicitó al Decanato un importe para “caja chica” pero que no tuvo respuesta favorable.

El CJ no contaba con recursos económicos para cuestiones operativas básicas como por ejemplo el necesario traslado de los usuarios hasta Defensoría u otra institución, por lo que “generalmente los alumnos por su propio medio” eran quienes se encargaban de acompañarles personalmente (Prof M) Situación previsible teniendo en cuenta que el 75,7% de los estudiantes encuestados declararon contar con vehículo propio.

La escasez de recursos económicos para cubrir los costos de las actividades del CJ, sobre todo considerando que la universidad es de gestión privada cuya única fuente de financiación es la matrícula de los estudiantes es un freno administrativo referido por el Prof C cuando afirmó: “..la institución, así como está hoy, no se encuentra en condiciones de solventar en forma directa”...”yo no veo a hoy que institucionalmente se pueda llevar con solvencia [el servicio] si es que no se le adiciona ese condimento de apostolado o voluntariado como quiera llamarse”.

La universidad debe considerar el diseño de un sistema de información pertinente, que permita aplicar modelos de costos adecuados a las características del servicio del CJ, necesario para la toma de decisiones a nivel operativo y estratégico, que apunte a reducir el tiempo y el esfuerzo docente requerido para llevar a cabo el servicio del consultorio, que elimine las actividades que no añadan

valor al usuario, lo que requiere focalizar la perspectiva de su satisfacción por encima de la consideración de las necesidades institucionales.

Los docentes y el coordinador se han referido a algunos aspectos administrativos necesarios de análisis institucional como la planificación, asignación de recursos, mecanismos de financiamiento y control de calidad del servicio del CJ.

Relacionar el uso apropiado de los recursos en el desarrollo de los procesos del CJ permitirá establecer una adecuada vinculación entre los procesos seguidos y los resultados alcanzados.

### **Adhesión de docentes y estudiantes al servicio del CJ**

Preguntado sobre las causas que llevaron al estado actual del CJ, el Prof C expresó que se tiene que empezar por el factor humano, que quien esté al frente debe tener perfil de servicio, que el trabajo es arduo y tiene que haber mucho compromiso.

Respecto a esos requerimientos, uno de los docentes entrevistados refirió el estado de ánimo de los responsables del CJ, diciendo “Todos los que estábamos ahí hacíamos un esfuerzo muy grande para asistir a las reuniones del consultorio”...”lo hacíamos a pulmón, por amor a la camiseta, y que uno hace eso durante un tiempo y después se cansa”.

Este estado emocional, de prolongarse e intensificarse, puede derivar en un estado de agotamiento psicológico y/o físico, conocido actualmente como “Síndrome del Trabajador Quemado o Burnout” Las investigaciones e instrumentos se orientan a adoptar la definición del burnout desde una perspectiva multidimensional, caracterizada por tres dimensiones fundamentales: 1- la presencia de un agotamiento que abrumba al sujeto, 2. relaciones impersonales en el trabajo, y 3- un sentido de insuficiencia y carencia de la realización personal (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

La despersonalización tiene que ver con un distanciamiento entre uno mismo y las personas que reciben el servicio que uno les brinda. Las demandas son más llevaderas si se les considera y trata como objetos impersonales. Las personas quienes experimentan el burnout tienden a distanciarse emocional y cognitivamente de su actividad laboral y de las personas de ese entorno. El ausentismo docente fue referido tanto por el coordinador como por los estudiantes, quienes recomendaron mayor presencia y compromiso docente.

La falta de realización personal, es la sensación de ineficacia, la presencia de sentimientos de incompetencia y la tendencia a evaluar negativamente el propio rendimiento laboral. En tal sentido otro entrevistado dijo: “Yo estuve en una etapa que quería renunciar a este consultorio porque me sentía que no le servía a nadie, a ninguna persona, entonces yo me sentía como un estorbo a este consultorio” “yo ahora me siento incompetente, porque el reglamento de la universidad me prohíbe que yo pueda orientar”.

La sobrecarga prolongada de trabajo asociada a la falta de recompensa económica correlativa puede provocar desgaste progresivo en el docente, lo que incidirá negativamente en el servicio ofrecido. Este aspecto debe ser observado por la institución a fin de generar estrategias de sensibilización, motivación y compromiso sostenido, caso contrario, a largo plazo, incidirá en el deterioro de las capacidades institucionales vinculadas al servicio del CJ

Paralelamente, el 32,4% de los estudiantes encuestados calificó como una buena oportunidad para aprender, su experiencia en el CJ, aunque comparada a otras opciones de aprendizaje práctico del derecho, el CJ resultó en tercer lugar, por detrás de los casos de defensoría (35,1%) y los casos que plantea el profesor en clase (24,3%), recibiendo el 21,6% de respuestas favorables.

La falta de entusiasmo generado en los estudiantes respecto al servicio deriva en la indiferencia señalada por los mismos como la actitud característica de la mayoría de los estudiantes. No obstante el 81,1% afirmó que volvería a pasar por la experiencia del CJ.

## **Otros proveedores del servicio (facilitadores judiciales, otras universidades)**

El Poder Judicial de la República del Paraguay cuenta con el Sistema de Facilitadores Judiciales, que constituye una red nacional de líderes comunitarios, quienes de manera voluntaria y de forma gratuita para los usuarios del servicio, trabajan para mejorar el acceso a la justicia. El mismo, es un programa nacional dentro del marco de la aplicación de políticas públicas de acceso a Justicia para grupos en condición de vulnerabilidad, que cuenta con el apoyo técnico de la Organización de Estados Americanos (OEA) para su implementación. En Itapúa el 77% de los distritos cuentan con Facilitadores Judiciales.

Se diferencia del servicio de un consultorio jurídico universitario en que los facilitadores judiciales intermedian entre los operadores de justicia y los miembros de su comunidad, y se centran en la formación cívico-jurídica ciudadana, por lo que adquiere un perfil más preventivo que reparativo de la conflictividad socio-jurídica. Otra diferencia radica en que los facilitadores son ciudadanos voluntarios no necesariamente profesionales jurídicos. Sin embargo, en la medida que los CJ universitarios de la ciudad derivan a los usuarios a las instituciones públicas vinculadas a la administración de justicia, se aproximan funcionalmente a los Facilitadores.

Además del CJ de UC-I, existen en Encarnación tres CJ universitarios más pertenecientes a la UNI, la UNAE y la UTIC.

El CJ perteneciente a la Universidad Nacional de Itapúa fue habilitado en julio de 2018, funciona dentro del edificio de la Facultad de Ciencias Jurídicas del campus universitario; atiende exclusivamente los días viernes desde las 16:00 horas hasta completar la atención de los usuarios. Hasta la fecha recibió treinta (30) consultas.

Según su responsable entrevistado, “se patrocinó hasta ahora algunos casos muy puntuales. La idea es en lo posible es prestar un asesoramiento para el caso

concreto y derivar al Ministerio de la Defensa Pública los casos de las personas de limitados recursos económicos, con el acompañamiento de un grupo de estudiantes; también la derivación al Ministerio Público si la cuestión amerita su intervención”.

Aclaró el docente responsable que “se tienen especial cuidado en no constituir al Consultorio Jurídico en competencia desleal a los profesionales matriculados del Foro. El eventual patrocinio lo realiza el docente de la Cátedra de Derecho Procesal Civil, en forma totalmente gratuita, absorbiendo en algunos casos los gastos de justicia”.

El CJ de la Universidad Autónoma de la ciudad de Encarnación (UNAE) fue habilitado en el año 2012, dentro de la asignatura curricular de la carrera de Derecho “Práctica Jurídica” bajo la denominación “Asesoría legal Pro bono”. La oficina funciona en las instalaciones del complejo UNAE, atiende de 15:30 a 17:30 hs. En lo que va del año 2019, se han recepcionado 24 consultas aproximadamente.

Los usuarios provienen de la ciudad de Encarnación y distrito de Cambyretá y los casos más consultados, son los de: asistencia alimenticia y reconocimiento de filiación. Este CJ no interviene judicialmente, según informó la responsable entrevistada, quien aclaró: “En caso de ser necesario algún trámite judicial o administrativo se recurre a los órganos públicos correspondiente. Poder judicial, Ministerio de la Defensa Pública”.

La institución ha extendido las asesorías legales en los Centros Vivos Comunitarios Municipales de Encarnación<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> <http://encarnacion.gov.py/centro-vivo-comunitario-municipal-la-formacion-permanente/>

## **CAPÍTULO IV**

### **Conclusiones y recomendaciones**

El presente trabajo se fijó como objetivo caracterizar el diseño y la implementación del Consultorio Jurídico de atención gratuita dependiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica “Ntra. Sra. de la Asunción” Campus Itapúa desde 2012 a 2017, recorriendo un camino inductivo, que partiendo de la descripción de las etapas sucesivas del proyecto, identificara luego los factores institucionales y externos que inciden en los resultados del servicio prestado por el Consultorio Jurídico.

Durante el desarrollo de la investigación se pudo evidenciar la dificultad dialéctica de separar el diseño de la implementación así como lo institucional de lo externo, como dimensiones independientes, por lo que la primera conclusión a la que se arriba es que la efectividad del consultorio jurídico es algo que no puede ser sólo endógeno al modelo, sino más bien algo relacional, y como tal, las características que se señalan a continuación entrecruzan en todo momento estos planos.

#### **a) Resultados relacionados al objetivo específico 1: Identificar las características del diseño del CJ como actividad de extensión**

La decisión institucional de implementar el servicio del consultorio jurídico no estuvo precedida de un diagnóstico adecuado ni participativo de la problemática social del entorno, que pretende colaborar a solucionar. Ese fue el primer factor institucional observado como determinante de los resultados arrojados por el CJ en su funcionamiento. Debido a la falta de diagnóstico no se identificó preliminarmente a los potenciales usuarios ni sus necesidades jurídicas insatisfechas.

El CJ no cuenta con un proyecto formal y técnicamente diseñado que prevea objetivos (más allá de los académicos), alternativas de acción, plan de trabajo, recursos, metas, cronograma, modalidad organizativa, asignación de responsabilidades, estrategias, presupuesto, sistematización y evaluaciones, etc. lo que resulta altamente recomendable que la carrera diseñe.

Se ha constatado la existencia de lagunas normativas en los Reglamentos que sucesivamente regularon el consultorio y se sostiene que el formato prescriptivo de los mismos no reemplaza al formato de un proyecto como apoyo a la gestión.

La modalidad organizativa del CJ es exclusivamente institucional e integra a estudiantes de la carrera de Derecho y docentes de las asignaturas denominadas CJ. No prevé participación de actores sociales relevantes ni institucionales de otras disciplinas. La estructura organizacional de la universidad no favorece el diálogo de los actores institucionales con los actores sociales, pues tampoco se prevén espacios de participación de éstos en los procesos deliberativos y decisorios de la universidad.

La carrera no cuenta con un mecanismo sistemático de captación de las necesidades cambiantes del medio (tal como lo requiere ANEAES). Es recomendable lograr consenso institucional con la comunidad afectada sobre las necesidades jurídicas de ésta para responder a las expectativas sociales y garantizar la sostenibilidad del servicio, con recursos humanos y económicos adecuados para el desarrollo de las actividades.

La falta de una programación formal del proyecto del CJ ha provocado una serie de inconvenientes en su implementación, como la diversidad interpretativa de los responsables institucionales respecto a la especificidad del servicio, de los límites o restricciones respecto a los usuarios o casos que podían ser atendidos.

El criterio de pertinencia requiere ser realmente aceptado como deseable por los miembros de la comunidad académica y no académica, por lo que su construcción debe ser participativa, dialógica, fácilmente comprensible y suficientemente flexible, que sirva para entender qué es lo que el entorno (profesional, académico, sectores sociales, ONG's, Estado) necesita del CJ de la carrera de Derecho UC-I, así como para que los indicadores resultantes gocen de validez, fiabilidad, comunicabilidad o transportabilidad, y de resistencia a la manipulación.

Realizada una caracterización provisional de los potenciales usuarios del servicio de extensión de la carrera, en el marco de esta investigación, se evidenció que dicha identificación depende de variables que superan la consideración de la pobreza como criterio diferenciador; por lo que sería recomendable un abordaje interdisciplinario para el diagnóstico.

El mismo diagnóstico sirvió para detectar posibles aliados estratégicos descuidados por la carrera de Derecho, como ser la Policía Nacional, asentada en las comisarías barriales. A la vez que demostró que las Comisiones Barriales, tomadas como agentes de entrada a los barrios por parte del CJ, no gozan de plena legitimación, toda vez que casi la mitad de los jefes y jefas de hogar encuestados no los consideran funcionalmente eficaces para solucionar los problemas vecinales.

La percepción de los potenciales usuarios del servicio respecto a los operadores jurídicos y el sistema de administración de justicia aporta material suficiente para que la carrera promueva una autorreflexión capaz de deconstruir supuestos, que los abogados pueden naturalizar en su actuar profesional cotidiano. Por ejemplo, creer que la población tiene conocimiento de instituciones o procesos considerados básicos o elementales por el profesional. Asimismo, resultará recomendable una autorreflexión respecto de la percepción social de los abogados y su desempeño ético, especialmente relevante para una universidad sustentada en valores identitarios de ética cristiana

Para comprender las creencias, actitudes, costumbres y expectativas sociales, en cuanto aceleradores o frenos para su vinculación con el medio, la carrera deberá promover estudios multidisciplinarios, trazar alianzas con actores sociales y académicos de otras disciplinas del campus, en búsqueda a lograr abordajes y estrategias de vinculación más propicios

La identificación del segmento social con problemas de acceso a la Justicia en términos de equidad de Encarnación, sirvió para mostrar ciertos nichos específicos de intervención social como los adultos mayores, cuyos problemas presentan también áreas conexas a lo jurídico.

**b) Resultados relacionados con el objetivo específico 2: Describir procesos académicos y de gestión del CJ**

Desde el punto de vista académico, se pudo observar una débil articulación entre el CJ como servicio y la docencia de la carrera ya que, desde su regulación normativa, la única retroalimentación prevista es con las asignaturas también denominadas CJ. Aún así, no se ha verificado su impacto en algún contenido programático modificado en consecuencia. Desde la carrera no se han promovido investigaciones que guarden relación a temáticas relacionadas con el CJ

Se evidenció también el corrimiento del foco del CJ hacia lo académico, producido por la normativa institucional más reciente. Este énfasis en la mirada interna plantea un desdibujamiento del perfil de servicio inicialmente establecido por la carrera, evidenciado en aspectos concretos tales como la elección de la ubicación de la oficina del CJ, el tiempo que insume la evacuación del dictamen en respuesta a la consulta del usuario.

La causa del tiempo que insume la respuesta institucional corresponde al circuito que recorre el caso para su análisis académico hasta su evacuación como dictamen al usuario. La perspectiva de la consulta como caso práctico a ser tratado en clase más que como problema real a ser resuelto determina la temporalidad en su tratamiento.

Se puede inferir que las demandas jurídicas insatisfechas de la población encuestada no necesariamente han derivado en una concurrencia masiva al consultorio jurídico de atención gratuita, por lo que la gratuidad no es condición suficiente de eficacia de la convocatoria.

Tampoco se sistematizan las experiencias del CJ, con lo que se pierde el registro y la socialización del aprendizaje derivado de la práctica que en él se realiza.

La posibilidad de que se judicialicen los casos del CJ con el patrocinio o la representación letrada de docentes o egresados es resistida por los docentes asignados al servicio. La causa alegada por los mismos respecto a la responsabilidad derivada del actuar profesional impropio no se ha debatido ni resuelto en el seno de la carrera. Asimismo, el mecanismo de autorización por el Decanato de los casos a ser patrocinados es percibido como burocrático por lo que los docentes no lo utilizan, optando en su reemplazo por la derivación a la Defensoría Pública. La incorporación de egresados a la atención de los casos está siendo descuidada por los reparos ya señalados.

La carrera no cuenta con una estrategia comunicacional adecuada, tanto para la difusión social de las actividades del CJ como para la convocatoria a sus posibles usuarios. Docentes y estudiantes perciben que la comunidad desconoce la existencia del CJ. En la comunicación interna predomina el idioma castellano lo que en ocasiones puede ser causa de dificultades comunicativas con los usuarios guaraní-hablantes. La promoción de la información no es bilingüe.

Los derechos lingüísticos también representan un área de acción inexplorada por la academia jurídica local, que puede ser abordado desde la capacitación y sensibilización de los operadores de justicia locales, desde la promoción social de tales derechos, así como desde la generación participativa de conocimientos y la utilización social de dichos conocimientos.

Se pudo observar insatisfacción docente en relación a su remuneración de la tarea en el CJ así como distintos niveles de disconformidad docente. El estado emocional de los responsables del CJ evidenció ciertos conflictos no resueltos al interior del equipo.

Institucionalmente el único criterio de medición salarial es la hora-cátedra de clase en aula. No se cuenta con fondos para cuestiones operativas derivadas del servicio, como traslado de estudiantes a instituciones de administración de justicia (Tribunales, Defensoría Pública, Fiscalía, etc) Tampoco se ha incluido presump-

tariamente fondos para absorber costos procesales (pago de notificaciones, tasas judiciales, etc)

Resulta recomendable la adopción de un modelo de gestión que aporte información útil, planifique las actividades necesarias para lograr los objetivos propuestos, defina los recursos para cumplirlos eficientemente y elabore indicadores que sean capaces de medir desde distintas perspectivas y en tiempos reales los logros alcanzados.

La gestión debe contribuir a la reflexividad institucional y construir una práctica dialógica, identificando y procesando las tensiones, entre la pluralidad de actores internos con distintos intereses y aspiraciones, así como el aprendizaje derivado y su aprovechamiento.

La carrera de Derecho UC-I debe acrecentar su capital relacional trabajando en redes de relaciones con los grupos de interés (stakeholders) y con actores académicos de diversas disciplinas. Democratizar el conocimiento mediante una construcción compartida requiere la adopción de nuevos paradigmas, nuevas prácticas y de estructuras organizacionales más flexibles y abiertas (Hidalgo 2018).

Al interior de la universidad, es necesario el diálogo entre saberes y disciplinas, para lo que se requiere superar las estructuras disciplinares y lograr un enfoque integrado de conocimiento.

La extensión, en tanto interacción académica con el entorno, obliga a la adopción de cambios curriculares y la introducción de dinámicas educativas centradas en el estudiante con su entorno. Es un proceso en varias direcciones y movimientos; incluye una valorización de la educación práctica al interior del currículo y el aprendizaje en espacios laborales o parecidos, y plantea su inclusión en lógicas de la formación permanente (Rama, C. 2011)

A partir de los nichos observados u otros por detectar y teniendo en cuenta que los demás consultorios jurídicos universitarios de la ciudad no presentan ningún

servicio diferencial respecto al CJ UC-I, y que la tendencia -marcada precisamente por la academia- es hacia la especialización de las disciplinas, la carrera podría considerar explorar nuevas áreas especializadas de atención hacia sectores sociales especialmente postergados o áreas del Derecho en especial: Los derechos de los adultos mayores por ejemplo.

El CJ recientemente ha abierto nuevas líneas de trabajo, ampliado sus acciones, hacia la capacitación en el área legal. Recordemos que las dinámicas de intervención social pueden considerar diferentes tipos y niveles de acción pública, desde la asesoría, investigación, capacitación, gestión, planificación y dinamización comunitaria hasta procesos productivos (Sáenz, J. 2007). No obstante resulta recomendable indagar críticamente si dichas acciones responden a las verdaderas necesidades del medio o sólo se fundan en las capacidades institucionales.

### **ApS y Modo 3 de producción de conocimiento**

Conforme a las características observadas en la carrera, a través del análisis de su CJ, concluimos que la misma es fundamentalmente disciplinar, endogámica, profesionalista, que su vinculación con la sociedad no está consolidada, que cuenta con estructuras homogéneas en todos sus niveles, que privilegia la formación de profesionales por sobre la investigación y la extensión. Y respecto al consultorio Jurídico tiene escaso control de gestión y que tampoco evalúa sus resultados. Es decir que está ubicada en el cuadrante caracterizado por Gibbons (1994) como Modo 1

En un entorno con pobreza y exclusión social, carente de acceso a la justicia en situación de equidad, la carrera de derecho tiene el deber ineludible de permitir a sectores vulnerables de la población, una interpretación enriquecida y crítica de sus realidades, de sus problemas cotidianos y sus relaciones con lo jurídico, además de propiciar en los estudiantes de derecho una formación más integral y comprometida, individual y socialmente; para lograrlo el canal de comunicación de la universidad y la sociedad debe ser adecuado y ello solo será posible mediante modelos innovadores de servicios que respondan efectivamente a las necesidades jurídicas

concretas de la comunidad a la que se pretende servir, requiere de una diversidad organizativa lo que representa un desafío para la gestión, la institucionalización del servicio, su incorporación curricular; su jerarquización y reconocimiento académico; una asignación presupuestaria adecuada y el desarrollo de dispositivos de monitoreo, autoevaluación y reflexión críticas de sus prácticas.

Se considera que el aprendizaje-servicio es una propuesta superadora de los tradicionales conceptos de extensión universitaria difusionistas, asistencialistas o culturalistas, y que es capaz de ser implementado en el marco del CJ para dar respuesta a las actuales demandas sociales hacia la universidad. Para ello deben tenerse en cuenta algunas recomendaciones en su implementación:

- Adecuada planificación,
- Vinculación de la actividad con los contenidos curriculares de la carrera,
- Que el servicio sea significativo para la comunidad,
- Generación de espacios para la reflexión académica respecto a los aprendizajes en terreno comunitario,
- Trabajo inter y/o transdisciplinario.

### **Futuras líneas de investigación**

A partir del problema abordado en el presente trabajo, han surgido interrogantes que abren nuevas líneas que pueden justificar nuevos trabajos futuros.

**Curricularización de la extensión en las carreras de derecho** ¿Cuáles son los modelos curriculares que articulan adecuadamente la extensión, la investigación y la docencia en Derecho? ¿Qué cambios académicos y de gestión traen la curricularización de la extensión? ¿Cómo debe evaluarse académicamente las actividades de extensión? ¿Qué beneficios trae la curricularización de la extensión? ¿Cómo retroalimenta la extensión a la investigación y la docencia?

**Integralidad de las funciones universitarias.** ¿Qué reformas curriculares deben implementarse para propiciar una articulación equilibrada de las funciones universitarias? ¿Qué metodologías pedagógicas logran mayor articulación de las

funciones universitarias? ¿Qué paradigmas epistemológicos sobre el aprendizaje, sobre el estudiante, deben ser adoptados? ¿Cómo incide la estructura y la cultura organizacional existente en la universidad para el logro de un modelo integral de funciones universitarias? ¿Cuáles son los condicionantes institucionales para la adopción de un modelo integral de las funciones universitarias?

**Responsabilidad jurídica de las universidades privadas por sus servicios de vinculación.** En doctrina reciente se viene desarrollando la teoría de la responsabilidad de las universidades derivadas de la mala calidad de sus ofertas educativas, sin embargo no se ve igual desarrollo respecto a las implicancias eventualmente dañosas de sus investigaciones y de sus actividades de vinculación. De especial interés resulta la relación universidad-egresados en el marco de la extensión

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramovich, Víctor.(2006), “Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo”, Revista de la CEPAL, N° 88 (LC/G.2289-P/E), Santiago de Chile, consultado el 02/05/19, disponible en <https://www.cepal.org/es/publicaciones/11102-aproximacion-al-enfoque-derechos-estrategias-politicas-desarrollo>
- Acosta Valdeleón, W y Carreño Manosalva, C (2013) “Modo 3 de Producción de Conocimientos: Implicaciones para la universidad de hoy”, en: Revista de la Universidad La Salle, Bogotá 2013 N° 6
- Ander-Egg, Ezequiel (1995) Diccionario de Trabajo Social, Argentina, Buenos Aires, Argentina Ed. Lumen Hvmanitas
- Arocena, R (1980) Curricularización de la extensión: ¿por qué, cuál, cómo? en la Universidad de la República en UDELAR Cuadernos de Extensión N°1 – Integralidad: tensiones y perspectivas. Comisión Sectorial de Extensión y Actividades en el Medio (CSEAM) ISSN 1688-8324 Uruguay
- Bengala, Silvana, Lista, Carlos A. Pobreza, marginalidad jurídica y acceso a la justicia: condicionamientos objetivos y subjetivos. CIJS, Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. UNC. 2001, disponible en: <https://es.scribd.com/document/181089052/Pobreza-y-Marginalidad>
- Bidart Campos, G. (1974) , "La duración razonable del proceso", en Revista Jurídica La Ley, mayo 21. Buenos Aires
- Carvallo, S (2009) Palabras Públicas. Voces, ecos y silencios en la escritura. Categorías para el análisis crítico de discursos institucionales y periodísticos. Editorial Universitaria de Misiones. Argentina. 1ra. Edic.
- Cecchini, S. y M. N. Rico (2015), “El enfoque de derechos en la protección social”, Instrumentos de protección social: caminos latinoamericanos hacia la

universalización, Libros de la CEPAL, N° 136 (LC/G.2644-P), S. Cecchini y otros (eds.), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), julio.

- CEPAL (2006), La protección social de cara al futuro: acceso, financiamiento y solidaridad. (LC/G.2294(SES.31/3)), Santiago de Chile, en [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39245/Proteccion\\_social\\_de\\_cara\\_al\\_futuro.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39245/Proteccion_social_de_cara_al_futuro.pdf)
- Clark B.R. (1.998) “Crecimiento Sustantivo y Organización Innovadora: Nuevas categorías para la investigación en Educación Superior” en Perfiles Educativos. CESU-UNAM, México
- Consejo Municipal de Desarrollo Urbano de Encarnación. Plan de Desarrollo Sustentable y el Plan de Ordenamiento Urbano y Territorial. Parte 3. Morfología Urbana. Disponible en: <http://encarnacion.gov.py/plan-estrategico-municipal/>
- Corvalán, Javier. (1997) Los paradigmas de I y II. Crítica, Barcelona. Lo social y las concepciones de la intervención en URICOECHEA, Fernando. (2002) División de la sociedad. En: Estudios sociales, No. 92, Trabajo y Organización social: una perspectiva trimestre 2
- Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censos. Paraguay (2014) Encuesta Permanente de Hogares.
- Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censos. Paraguay (2015) Principales Resultados de Pobreza y Distribución de Ingresos
- Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censos. Paraguay. Principales Resultados de Pobreza y Distribución de Ingresos (2018) disponible [https://www.dgeec.gov.py/Publicaciones/Biblioteca/POBREZA-MONETARIA%20-2018/Pobreza%20Monetaria\\_Boletin.pdf](https://www.dgeec.gov.py/Publicaciones/Biblioteca/POBREZA-MONETARIA%20-2018/Pobreza%20Monetaria_Boletin.pdf)
- Federación Universitaria de Córdoba. (1918). Manifiesto Liminar. Recuperado de: <http://www.unc.edu.ar/sobre-la-unc/historia/reforma/manifiesto>)
- Fleitas Lecoski, Dionisio y Fleitas Lecoski, Sofía (2016). El Bilingüismo Guaraní-Castellano. Un análisis de actitudes y prácticas lingüísticas en las zonas fronterizas. Servilibro Editorial. Asunción, Paraguay.

- Freire, P (1973) Extensión o comunicación? La concientización en el medio rural. Siglo XXI Editores. Primera edición en español. México
- Furfaro, Cristian. (2012) "La extensión en los planes de estudio de las carreras de abogacía." XIII Congreso Nacional y III Latinoamericano de Sociología Jurídica, UNRN, Viedma. Disponible en [http://www.sasju.org.ar/PONENCIAS\\_ARCHIVOS/CDSCONGRESOS/RIONE\\_GRO2012/SitiolInter](http://www.sasju.org.ar/PONENCIAS_ARCHIVOS/CDSCONGRESOS/RIONE_GRO2012/SitiolInter)
- ----- (2013). "Sobre la construcción de herramientas teórico-metodológicas para analizar y discutir la extensión universitaria." Crítica Jurídica. Revista Latinoamericana de Política, Filosofía y Derecho. UNAM. México. Año 30. Julio / Diciembre 2013. N° 36. Págs. 125 a 149. Disponible en <http://www.journals.unam.mx/index.php/rcj/issue/archive>
- ----- (2014). "La Extensión Universitaria en las facultades de derecho. Categorías para el análisis de presencias y ausencias" en González, Manuela y Marano, Gabriela (comp.) "La formación de los/as abogados/as: nuevas configuraciones". ISBN 978-987-33-4496-1. Imas. La Plata. Págs. 73 a 91. Consultado el 10/06/19. Disponible <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/38413>
- García de Fanelli, A.M. (2007) Los indicadores en las políticas de reforma universitaria argentina: balance de la situación actual y perspectivas futuras, Buenos Aires, Argentina, disponible en <https://www.educ.ar/recursos/90201/los-indicadores-en-las-politicas-de-reforma-universitaria-argentina-balance-de-la-situacion-actual-y-perspectivas-futuras>
- Gibbons, M. et al. (1994). La nueva producción del conocimiento. La dinámica de la ciencia y la investigación en las sociedades contemporáneas. Barcelona: Pomares-corredor
- González Manuela Graciela y Marano, María Gabriela (comp) (2014) La formación de abogados y abogadas Nuevas configuraciones. - la ed. - La Plata: Imás

- Hidalgo, Cecilia (2011) "Del entusiasmo al pragmatismo: cambios en las perspectivas de éxito en la investigación interdisciplinaria", coautoría con Claudia Natenzon y Guillermo Podestá, Revista Interciencia. Vol.36 N°2, Febrero 2011: 113-120.
- ----- (2016) Interdisciplinarity And Knowledge Networking: Co-Production Of Climate Authoritative Knowledge In Southern South America, Issues in Interdisciplinary Studies. Association For Interdisciplinary Studies. Number 34 – 2016.
- Hidalgo, Cecilia, Vienni, Bianca y Simon, Claudia (compiladora) (2018) Encrucijadas Interdisciplinarias, CLACSO-Editorial Ciccus, Buenos Aires
- Martínez Nogueira, Roberto (2000) Informe preparado para la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. CONEAU. Buenos Aires
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 52(1), consultado en fecha 17 de julio de 2019, disponible en <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>
- Ministerio Público del Paraguay. Anuario Estadístico 2013. Recuperado de <https://www.dgeec.gov.py/Publicaciones/Biblioteca/anuario2013/Anuario%20Estadistico%202013.pdf>
- Musse Felix, L (editora) Proyecto Tuning Latinoamérica (2014) Educación Superior en América Latina: Reflexiones y perspectivas en Derecho. Universidad de Deusto. Bilbao. España
- Norbert Elías (1983) Compromiso y distanciamiento: ensayos de sociología del conocimiento. Ediciones Península (Primera edición en español 1990) Barcelona España
- Pérez Lindo, A. (1978) El uso social del conocimiento y la universidad. UAI Editorial Teseo.
- ----- (2012). El mundo en vísperas. Buenos Aires: Biblos, pág. 113 y ss.

- ----- (2017) La Educación Superior Argentina 1983-2015: Diagnóstico y Prospectiva. 1º edic. Buenos Aires. Eudeba
- Prado Arellano, Luis Ervin (2008) Los horizontes de la intervención en lo social Reflexión Política, vol. 10, núm. 20, Universidad Autónoma de Bucaramanga Bucaramanga, Colombia. Disponible en:<<http://redalyc.org/articulo.oa?id=11002006>> ISSN 0124-0781
- Puig, J. M., Batlle, R., Bosch, C. y Palos, J. (2007). Aprendizaje servicio. Educar para la ciudadanía. Barcelona: Octaedro.
- Rama Vitale, Claudio (2011). La incorporación de la práctica estudiantil en las universidades latinoamericanas como nuevo paradigma educativo. Universidades, núm. 48, enero-marzo, pp. 33-45. (Consultado el 30 de Mayo de 2019). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37319199006>
- Restrepo, E & Rojas, A (2010) Inflexión Decolonial: fuentes, conceptos y cuestionamientos. Universidad Javeriana. Instituto de Estudios Sociales y Culturales Pensar. Editorial Universidad del Cauca. Colombia
- Ruiz, José M. (1996) Cómo hacer una Evaluación de Centros Educativos. Narcea S.A. Ediciones. 3ª. Edición. Madrid
- Sáenz, José Darío (2007). Temas de reflexión en la intervención social Revista CS, núm. 1. Universidad ICESI Cali, Colombia. (En línea) (Consultado el 16 de Junio de 2019) Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476348365007>
- Serna, G. (2004). Modelos de extensión universitaria en México. En: Revista de la Educación Superior, XXXIII (3), 131.
- ----- (2007). Misión social y modelos de extensión universitaria: del entusiasmo al desdén, .en: Revista Iberoamericana de Educación, 43: 3-25.
- Tapia, María Nieves.(2008) “Calidad Académica y Responsabilidad Social: El aprendizaje servicio como puente entre dos culturas universitarias” en Aprendizaje Servicio y Responsabilidad Social de las Universidades. Miguel Martínez (Ed.) Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, Secretaría General y Ediciones Octaedro. España

- Tommasino, H y Rodríguez, N. (1980) Tres tesis básicas sobre extensión y prácticas integrales en la Universidad de la República .en UDELAR Cuadernos de Extensión N°1 – Integralidad: tensiones y perspectivas. Comisión Sectorial de Extensión y Actividades en el Medio (CSEAM) ISSN 1688-8324 Uruguay
- Tommasino, H; Cano, A (2016) Modelos de extensión universitaria en las universidades latinoamericanas en el siglo XXI: tendencias y controversias Universidades, núm. 67, enero-marzo, 2016, pp. 7-24. Unión de Universidades de América Latina y el Caribe Distrito Federal, Organismo Internacional
- Tünnermann, C. (2000). El nuevo concepto de la extensión universitaria y difusión cultural y su relación con las políticas de desarrollo cultural en América Latina. En: Anuario de Estudios Centroamericanos, 4: 93-126
- Unesco (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción. En: Conferencia Mundial sobre Educación Superior. París, Francia
- Universidad de la República (1980). Cuadernos de Extensión N°3 – Sistematización de experiencias de extensión. Comisión Sectorial de Extensión y Actividades en el Medio (CSEAM) ISSN 1688-8324. Montevideo
- Universidad Nacional del Litoral. Desarrollo y Conceptualización de la Extensión Universitaria. Un aporte de la Secretaría de Extensión de la Universidad Nacional del Litoral para al análisis y debate acerca de la Extensión Universitaria, Consultado el 2 de agosto de 2017, recuperado de: [https://accionsocial.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/conceptualizacion\\_menendez.pdf](https://accionsocial.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/conceptualizacion_menendez.pdf)
- V.AA. (2009) "Aprendizaje servicio (ApS): educación y compromiso cívico". Editorial GRAO, España
- VV.AA. (2000) "Del Pensamiento Estratégico a las actividades críticas de la Universidad" Universidad Nacional de Mar del Plata. (Ponencia para las Jornadas Nacionales de Administración). Argentina.

- VV.AA. (2009) "Aprendizaje servicio (ApS): educación y compromiso cívico". Editorial GRAO.