

INFORME

Género, infraestructura y territorio. Infraestructura judicial y acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencias

Diciembre 2024

DIRECTORA:
ALUMINÉ MORENO
CODIRECTORA:
DIANA MAFFÍA

INVESTIGADORAS:
LAURA MORRONI,
ROBERTA RUIZ,
PATRICIA GÓMEZ,
CELESTE MORETTI Y
BÁRBARA SCHREIBER

Diseño de contenidos: Tamar Finzi
Diseño gráfico: Verónica Treviño

Proyecto seleccionado por el **Centro de Formación Judicial** en el marco de la convocatoria 2023 para equipos integrados por agentes del PJCABA para el desarrollo de investigaciones sobre temas de interés para la justicia local.



¿De qué se trata la investigación Infraestructura judicial y acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencias?

La problemática del acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia de género ha sido extensamente estudiada. Este proyecto de investigación se distingue al aplicar los conocimientos del urbanismo feminista para analizar cómo las instalaciones y medios técnicos del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) facilitan u obstaculizan este acceso.

El **objetivo principal** es caracterizar los canales (físicos y electrónicos) de recepción de denuncias y evaluar su adecuación a los estándares nacionales e internacionales y sus **objetivos específicos** son:

- i) relevar y sistematizar las características de los canales de denuncia por violencia doméstica y de género en la CABA,
- ii) identificar los aspectos de la infraestructura que representan puntos críticos, obstáculos o facilitadores para las denunciantes; y
- iii) Elaborar recomendaciones para destacar buenas prácticas y remover los obstáculos identificados, en concordancia con la normativa vigente.

Para llevar adelante este trabajo se empleó una metodología cualitativa que incluyó:

- **Revisión bibliográfica y normativa:** se analizaron 37 textos relevantes sobre investigaciones, normativa, urbanismo y evaluación de sitios web.
- **Muestra intencional de bocas de atención física:** se mapearon y seleccionaron 7 bocas de atención física en función de su nivel de centralización/descentralización de servicios, ubicación geográfica, incidencia territorial de la violencia y dependencia funcional. Estas sedes fueron visitadas por el equipo de investigación para aplicar una guía de observación con 33 indicadores en 7 dimensiones a fin de caracterizarlas.
- **Entrevistas a informantes clave:** se definieron 3 perfiles de informantes claves (orientación inicial-atención a la denunciante-coordinación de equipos técnicos. En total se realizaron 15 entrevistas (3 de orientación inicial-7 atención a la denunciante-5 coordinación).
- **Relevamiento de espacios virtuales:** se aplicó una grilla con 18 indicadores en 3 dimensiones para la página web de denuncias del MPF.

Dos tipos de resultados: marco conceptual y construcción de un modelo de análisis para caracterizar espacios físicos y virtuales.

Resultado 1: Construcción del marco conceptual basado en la revisión bibliográfica

Como etapa inicial, se relevó bibliografía sobre el impacto de la infraestructura de recepción de denuncias en el acceso a la justicia de víctimas de violencia de género. El análisis se centró en urbanismo feminista, estudios sobre acceso a la justicia con perspectiva de género, y normativa nacional e internacional relevante.

Urbanismo y barreras de acceso a la justicia

Se reconoce que el diseño urbano impacta diferencialmente en el acceso a derechos, incluyendo el acceso a la justicia. En este sentido, se exploran lineamientos y experiencias globales y locales para identificar buenas prácticas en seguridad, accesibilidad y localización de edificios públicos, destacando la necesidad de considerar el servicio de justicia en el diseño urbano. Además, se incorporan aspectos específicos que obstaculizan el acceso a la justicia para víctimas de violencias, retomando manuales y guías con perspectiva de género y diversidad en el diseño de espacios públicos. Estos instrumentos reconocen las dimensiones simbólicas y políticas del espacio, su impacto en los hábitos, y la necesidad de considerar las tareas de cuidado y las dinámicas temporales en el uso de la ciudad. Finalmente, se aborda desde la interseccionalidad¹, recurriendo a estudios y herramientas que analizan el diseño desde la perspectiva de la discapacidad. Este marco teórico integral permite analizar cómo la infraestructura judicial de la CABA influye en el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia de género desde una mirada amplia e inclusiva.

Investigaciones

Este eje explora investigaciones sobre cómo la infraestructura judicial impacta en la capacidad de las mujeres para obtener respuestas adecuadas y sostener procesos judiciales. Se analizan diversas definiciones de acceso a la justicia, destacando que el diseño urbano y la infraestructura son dimensiones cruciales, aunque no siempre consideradas centralmente. Estudios feministas pioneros y más recientes resaltan obstáculos como la distribución territorial de tribunales, horarios, transporte y la falta de consideración de las tareas de cuidado.

¹ Cabe aclarar que para esta etapa del trabajo de investigación no se incluyeron las miradas desde niñeces y adolescencias porque excedía las posibilidades al momento de realizar el trabajo de campo.

Investigaciones sobre los "itinerarios" o "rutas críticas" de las mujeres que denuncian violencia evidencian las dificultades que enfrentan al navegar por instituciones centralizadas, con horarios limitados, falta de transporte, barreras de accesibilidad y ausencia de espacios adecuados. Esta problemática es global. Estudios internacionales señalan que los largos procesos, la falta de trato digno y la revictimización como obstáculos significativos que llevan al desánimo y al desistimiento de las denuncias.

ACCESO A LA JUSTICIA:
disponibilidad de recursos efectivos, materiales y simbólicos para iniciar y sostener procesos judiciales, articulado con otros servicios, para facilitar información y satisfacer las demandas de las personas víctimas.

Otros estudios profundizan en las barreras institucionales, actitudinales y procedimentales, destacando la falta de recursos, la victimización secundaria, el exceso de formalismo y la falta de empatía. En la CABA, encuestas previas revelan un bajo conocimiento de los servicios judiciales y la percepción de que la infraestructura y los horarios son obstáculos significativos para el acceso a la justicia de las mujeres. A pesar de los obstáculos mencionados, un volumen considerable de denuncias por violencia de género ingresa al sistema judicial local.

Normativas y protocolos

Diversas normas internacionales, protocolos y recomendaciones de órganos de derechos humanos delinear las obligaciones estatales para garantizar el acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia, incluyendo aspectos de infraestructura. La Recomendación N°33 del CEDAW enfatiza la necesidad de entornos judiciales seguros, costeables y físicamente accesibles, considerando las necesidades interseccionales de las víctimas. Las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia para Personas en Condición de Vulnerabilidad recomiendan entornos cómodos, seguros y accesibles, reduciendo tiempos de espera y garantizando privacidad.

A nivel regional, el Protocolo de Actuación de la Universidad de Concepción (Chile) propone pautas para una atención con enfoque de género, incluyendo lenguaje claro, respeto a la privacidad, consideración de la identidad de género y adecuaciones en la infraestructura como espacios seguros y privados, áreas de cuidado infantil y sanitarios inclusivos. La CIDH también ha emitido estándares relevantes sobre la adecuada atención de la violencia y discriminación contra mujeres.

En otro orden, la Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Ámbito Judicial Iberoamericano promueve la protección de las víctimas, asegurando información clara, preservación de la intimidad y medidas para evitar el encuentro con el agresor. Finalmente, organizaciones de la sociedad civil proponen reformas como la descentralización de oficinas, ampliación de horarios, uso de TICs, ventanillas únicas, comunicación accesible y servicios de apoyo (incluyendo cuidado) para facilitar el acceso a la justicia de grupos vulnerables.

Resultado 2: Construcción de un modelo para caracterizar los espacios físicos y virtuales de recepción de denuncias

La caracterización de los espacios físicos de toma de denuncias y consultas relacionadas con la violencia de género se desagregó en 7 dimensiones de análisis. La conceptualización de cada dimensión consideró la complejidad de la experiencia de las mujeres víctimas de violencia, atravesadas por las tareas de cuidado (por ej. condicionadas por los traslados con niños/as y horarios escolares), discapacidades, barreras lingüísticas y desempeño en empleos precarios (donde las gestiones judiciales implican pérdida de ingresos).

Estas situaciones afectan la posibilidad de iniciar y sostener trámites, por lo que se midió la disponibilidad de recursos esenciales para facilitar la consulta o denuncia. El modelo desarrollado en el marco de esta investigación fue probado durante el trabajo de campo y es un producto valioso para continuar esta línea de investigación y para otras instituciones que quieran replicar esta evaluación de la infraestructura de las bocas de denuncia.



Construcción de un modelo para caracterizar de los espacios físicos y virtuales de recepción de casos

Acceso a medios de transporte

- Cantidad de líneas de transporte público con parada en un radio de 5 cuadras a la redonda.
- Disponibilidad de espacios de estacionamiento propios o tercerizados.

Seguridad

- Iluminación pública en el recorrido desde y hacia el transporte público.
- Cuadras en el recorrido desde las paradas de transporte público con al menos dos locales comerciales abiertos durante el horario de atención del servicio.
- Iluminación en zonas de acceso y salida del edificio.
- Presencia de personal policial y/o de seguridad en los ingresos y egresos al edificio.

Accesibilidad edilicia para personas con discapacidad

- % de accesibilidad del edificio según Relevamiento Observatorio de discapacidad del CM.

Días y horario de atención

- Días y horarios de atención para denuncias.
- Días y horarios de atención para otros trámites. (x ej: medicina forenses)
- Tiempo máximo estimado de espera para la atención personalizada del equipo interdisciplinario.
- Disponibilidad de bocas de denuncia fuera del horario de atención presencial.

Información y comunicación de fácil comprensión (lenguaje claro/lectura fácil) y con diseño diverso

- Cartelería que indica cómo llegar a las oficinas de atención.
- Puestos de orientación en zonas de acceso al edificio.
- Información sobre medios de transporte cercanos .
- Folletería institucional con contenidos informativos en salas de espera, espacios comunes o espacios de atención.

Sostenibilidad del trámite

- Climatización en salas de espera y espacios de atención.
- Disponibilidad de dispenser con agua.
- Existencia de espacios acondicionados para cuidado infantil.
- Existencia de espacios acondicionados para lactancia.
- Disponibilidad de refrigerio para usuarias del servicio y/o niños a su cuidado.
- Disponibilidad de cambiador infantil en espacios de cuidado o sanitarios.
- Disponibilidad de conectividad a internet.
- Disponibilidad de estaciones para carga de celulares para personas usuarias del servicio.
- Disponibilidad de teléfonos de línea para personas usuarias del servicio.
- Transporte ofrecido por el servicio.
- Disponibilidad de intérpretes.
- Posibilidad de contar con una persona acompañante de confianza.

Acondicionamiento de espacios

- Adecuada disponibilidad de sillas en sala de espera.
- Existencia de sala de atención en un espacio iluminado, cerrado, ventilado y separado de los destinados a las restantes actividades de la oficina.
- Aislación sonora/acústica de los espacios de atención.
- Espacio que permita recibir a la denunciante, acompañante y equipo interdisciplinario, intérprete, fiscal, etc. (o espacios alternativos en el edificio)
- Disponibilidad de instalaciones sanitarias limpias y con elementos de aseo disponibles para personas usuarias de servicio.

Hallazgos por dimensión en espacios físicos

Dimensión 1: acceso a medios de transporte

- **Transporte Público:** todas las sedes, excepto el Centro de Justicia de la Mujer de La Boca, tienen más de 5 líneas de colectivo o subterráneo a menos de 5 cuadras. El Centro de Justicia de la Mujer de La Boca cuenta con 1 a 4 líneas en ese radio, aunque se gestionaron extensiones de recorrido sin respuesta al momento del relevamiento.
- **Transporte Propio y Estacionamiento:** El Centro de Justicia de la Mujer de La Boca dispone de un móvil propio para traslados y estacionamiento gratuito (no exclusivo) frente a la sede. Las Unidades de Orientación y Denuncia de Paseo Colón y Beruti tienen estacionamiento pago, mientras que otras sedes no cuentan con estacionamiento.

Dimensión 2: seguridad en los espacios físicos

- **Iluminación:** todas las sedes cuentan con una adecuada iluminación en los accesos a los edificios y en la vía pública cercana a las paradas de transporte.
- **Flujo de Personas:** las Unidades de Orientación y Denuncia en avenidas de alto tránsito y el Centro de Justicia de la Mujer de Lugano (en una sede comunal activa) se encuentran en zonas con buena circulación. El Centro de Justicia de la mujer de La Boca está en una zona solitaria con escasa actividad comercial, generando temor e inseguridad, especialmente para personas con movilidad reducida o acompañada por niños pequeños.
- **Personal de Seguridad:** presencia de personal policial o de seguridad privada en todos los edificios visitados, cuya intervención fue requerida en diversas situaciones conflictivas.

Dimensión 3: accesibilidad edilicia para personas con discapacidad

Para la accesibilidad edilicia para personas con discapacidad, se tomó como referencia el informe del Observatorio de la Discapacidad (2023) que evaluó 12 edificios judiciales, incluyendo algunos de la muestra del presente estudio. El informe arrojó un nivel medio de accesibilidad general. Específicamente, el Centro de Justicia de la Mujer de La Boca presenta un 65% de accesibilidad, el de Av. De Mayo un 57%, mientras que la Unidad de Orientación y Denuncia de la calle Beruti es el edificio con menor accesibilidad (34%) dentro de los relevados.

Dimensión 4: días y horarios de atención

- **Horario de Atención:** todas las sedes atienden denuncias y consultas de lunes a viernes al menos 6 horas, excepto el Centro de Justicia de la Mujer de Lugano que se ajusta al horario de la sede comunal y amplió recientemente su atención de lunes a viernes.
- **Atención Fuera de Horario:** tanto los Centros de Justicia de la Mujer como las Unidades de Orientación y Denuncia ofrecen un primer contacto telefónico fuera del horario administrativo de lunes a viernes de 8 a 20 hs. Las dependencias del Ministerio Público Fiscal también atienden vía web o correo electrónico, derivando las consultas a profesionales posteriormente.
- **Tiempo de Espera:** en la mitad de la muestra (Unidad de Orientación y Denuncia de Cabildo y Beruti, Centro de justicia de la Mujer Av. De Mayo), la espera máxima estimada es menor a 30 minutos. En el resto (Centro de Justicia de la Mujer de la Boca y Lugano, Unidad de Orientación y Denuncia de Paseo Colón), la espera máxima puede ser de 30 minutos a una hora.

Dimensión 5: información y comunicación disponibles para las personas usuarias

- **Cartelería y Orientación:** Los Centros de Justicia de la Mujer de La Boca y Lugano, y las Unidades de Orientación y Denuncia de Paseo Colón y Beruti cuentan con puestos de orientación al ingreso, mientras que los Centros de Justicia de la Mujer de la Boca y Av. De Mayo carecen de cartelería indicativa. La Unidad de Orientación y Denuncia de Paseo Colón y el Centro de Justicia de la Mujer de Lugano tienen cartelería en zonas de acceso.
- **Folletería Informativa:** todos los servicios disponen de folletería útil. El Centro de Justicia de la Mujer de La Boca reproduce un video informativo y entrega material impreso a solicitud. Las Unidades de Orientación y Denuncia informan sobre modalidades de denuncia, teléfonos útiles y la distinción entre delitos y contravenciones. La información sobre servicios gratuitos se brinda por los equipos especializados según el caso. El Centro de Justicia de la Mujer de Av. De Mayo cuenta con poca folletería.
- **Información sobre Transporte:** en ninguna de las bocas relevadas se proporciona información sobre medios de transporte cercanos a través de videos, cartelería o folletería.

Dimensión 6: sostenibilidad del trámite

Para garantizar la continuidad de la denuncia es crucial considerar la situación de vulnerabilidad de las víctimas de violencia de género, marcada por el riesgo, la urgencia y la ambivalencia. Desde una perspectiva interseccional, diversas condiciones sociales agravan esta vulnerabilidad.

Además, las responsabilidades de cuidado, la carga emocional y la precariedad laboral que afectan principalmente a las mujeres limitan su autonomía para tomar decisiones y abandonar situaciones de violencia. Tener en cuenta estas dinámicas complejas es fundamental para diseñar espacios judiciales que apoyen a quienes buscan justicia.

En relación con la sostenibilidad del trámite encontramos que:

- Todas las sedes del Ministerio Público Fiscal de CABA y del Centro de Justicia de la Mujer tienen **refrigeración y calefacción**, excepto el que se encuentra ubicado en Av. De Mayo, que carece de estos sistemas.
- Todas las sedes relevadas ofrecen **agua gratuita e ilimitada** a través de dispenser en espacios comunes o salas de espera, a excepción de la Unidad de Orientación y Denuncia de Beruti, que solo dispone de dispenser en las salas de atención.
- El Centro de Justicia de la Mujer de La Boca tiene un **espacio infantil con personal** (no exclusivo). La Unidad de Orientación y Denuncia de Paseo Colón cuenta con espacio y personal especializado (en articulación con el Ministerio Público Tutelar). El Centro de Justicia de la Mujer de Lugano dispone de una mesa con juegos atendida por la recepcionista cuando es necesario. Las Unidades de Orientación y Denuncia de Cabildo y Beruti, y el Centro de Justicia de la Mujer de Av. de Mayo no tienen espacios infantiles acondicionados.
- Los Centros de Justicia de la Mujer de La Boca y Av. De Mayo, y las Unidades de Orientación y Denuncia de Paseo Colón y Beruti tienen **cambiadores infantiles**. En el Centro de Justicia de la Mujer de Av. De Mayo está en el baño para personas con discapacidad y cerrado con llave. Las Unidades de Orientación y Denuncia de Cabildo y el Centro de Justicia de la Mujer de Lugano no tienen cambiadores.

El desarrollo de la dimensión SOSTENIBILIDAD DEL TRÁMITE fue un trabajo interesante porque no se encontró en la bibliografía, sino que es de elaboración propia y permite analizar las condiciones que facilitan que una vez que una mujer llega a realizar una consulta pueda permanecer en el servicio hasta completarla.

- El Centro de Justicia de la Mujer de la Boca y el edificio del Ministerio Público Fiscal en Paseo Colón cuentan con **lactarios** (en este último no se encuentra en el mismo piso de denuncias) mientras que Las Unidades de Orientación y Denuncia de Cabildo y Beruti, y los Centros de Justicia de la Mujer de Av. de Mayo y Lugano no tienen espacios para lactancia.
- En todos los edificios de la muestra, el espacio general y de atención permite que las **mujeres concurren con acompañantes**, lo que genera la posibilidad de contar con apoyo y contención, instancia de vital importancia en estas circunstancias.
- La Unidad de Orientación y Denuncia de Cabildo y el Centro de Justicia de la Mujer de Av. de Mayo ofrecen **intérpretes de lenguaje de señas e idiomas**. El Centro de Justicia de la Mujer de la Boca y la Unidad de Orientación y Denuncia de Paseo Colón cuentan con intérpretes de lenguaje de señas, mientras que el Centro de Justicia de la Mujer de Lugano y la Unidad de Orientación y Denuncia de Beruti no disponen de intérpretes de lenguaje de señas ni de otros idiomas.
- Tanto el Ministerio Público Fiscal de CABA como el Consejo de la Magistratura CABA tienen **oficinas de traducción e interpretación** disponibles para las áreas de consulta y denuncia.

Por otra parte resulta clave para los casos caracterizados por la urgencia, el desconcierto y la imprevisibilidad, que el ámbito judicial cuente con una infraestructura adecuada que contribuya a alojar, sostener y resguardar a quienes se acercan en esas condiciones. En este sentido se encontró que:

- **Refrigerio:** Los Centros de Justicia de la Boca, Av. De Mayo y Lugano disponen de refrigerio para usuarias y sus hijos/as, la Unidad de Orientación y Denuncia de Paseo Colón solo para niños/as y las Unidades de Orientación y Denuncia de Beruti y Cabildo no ofrecen refrigerio.
- **Conectividad y Carga de Celulares:** todas las sedes y centros tienen internet gratuita excepto la Unidad de Orientación y Denuncia de Cabildo. La que se encuentra ubicada en Beruti y el Centro de Justicia de la Mujer de Lugano cuentan con estaciones de carga, mientras que la Unidad de Orientación y Denuncia de Cabildo y el Centro de Justicia de la Mujer de Av. De Mayo no tienen. El personal del Centro de Justicia de la Mujer de la Boca y la Unidad de Orientación y Denuncia de Paseo Colón se muestran predispuestos a cargar celulares. Todas las sedes tienen teléfono de línea a disposición (excepto la Unidad de Orientación y Denuncia de Cabildo, y en la Paseo Colón es a requerimiento).
- **Transporte Ofrecido:** el Centro de Justicia de la Mujer de la Boca comparte una combi institucional con la sede de Av. de Mayo y reembolsa traslados, mientras que las Unidades de Orientación y Denuncia no ofrecen traslados.

- **Calidad de la Atención:** se observaron equipos motivados que aprovechan los recursos disponibles, adaptando espacios para niños/as y privacidad. Se destacan los esfuerzos de articulación con otras instituciones. El estilo profesional, contenedor, respetuoso y empático de los/as operadores/as es crucial para la sostenibilidad del trámite.

Dimensión 7: acondicionamiento de espacios

La última dimensión relevada busca indagar sobre el acondicionamiento adecuado en los espacios de espera, de contención y sanitarios.

En relación con las **salas de espera**, se evaluó si el número de asientos era suficiente para el espacio disponible, considerando posibles esperas prolongadas, la presencia de niños/as o acompañantes. Se constató que todas las sedes del Centro de Justicia de la Mujer y del Ministerio Público Fiscal de CABA tienen una cantidad adecuada de sillas en sus salas de espera, a excepción de la Unidad de Orientación y Denuncia de Beruti, que carece de asientos en esta área.

En cuanto a las **salas de atención**, se evaluó su privacidad, confidencialidad, comodidad y espacio para acompañantes. El Centro de Justicia de la Mujer de la Boca tiene dos salas separadas, una con buena ventilación pero sin aislamiento acústico, y otra más pequeña con buen aislamiento. El Centro de Justicia de la Mujer de Av. de Mayo tiene una sala aislada pero sin ventilación. Ninguna otra sede del Centro de Justicia de la Mujer o de las Unidades de Orientación y Denuncia tiene salas de atención separadas ni cuenta con aislamiento acústico adecuado para asegurar la privacidad. Respecto de los espacios dispuestos para acompañantes, en las Unidades de Orientación y Denuncia de Cabildo y Beruti son adecuados, en la Paseo Colón el espacio es prestado, y en los Centros de Justicia de la Mujer de Av. de Mayo y Lugano no existe.

Respecto de las **instalaciones sanitarias** se observó que los Centros de Justicia de la Mujer de la Boca y Lugano, y las Unidades de Orientación y Denuncia de Paseo Colón y Beruti cuentan con baños limpios y con elementos de aseo disponibles para las usuarias. En la Unidad de Orientación de Cabildo y el Centro de Justicia de la Mujer de Av. de Mayo no hay baños disponibles para las usuarias, quienes deben recurrir a otros pisos o solicitar las llaves al personal.

Caracterización espacios virtuales: línea 0800 y página web

Tanto el Centro de Justicia de la Mujer como el Ministerio Público Fiscal **ofrecen líneas telefónicas gratuitas** para las usuarias del sistema de justicia.

La línea del Centro de Justicia de la Mujer se destaca por su horario de atención más amplio que el presencial (lunes a viernes de 8 a 20 hs) y la del Ministerio Público Fiscal es un punto de recepción de denuncias operativo las 24 horas del día, los 365 días del año. En ambos casos hay un sistema de orientación y asesoramiento y en caso de situaciones de riesgo el Centro de Justicia de la Mujer deriva al 911 y el Ministerio Público Fiscal informa a la fiscalía de turno para disponer las medidas correspondientes.

El Ministerio Público Fiscal permite además iniciar denuncias de violencia de género a través de su página web, que fue analizada en base a guías de evaluación de sitios institucionales y dividido en estructura y accesibilidad, experiencia de la usuaria y acceso a la justicia.

Sugerencias basadas en evidencia y en buenas prácticas existentes

En este apartado final, se resaltan las buenas prácticas detectadas en el análisis, cuya replicabilidad podría optimizar los recursos para denunciantes de violencia de género. Asimismo, se identifican barreras físicas, comunicacionales y organizativas que dificultan el acceso a la justicia y se proponen recomendaciones para su remoción por parte del Poder Judicial de la CABA, con el fin de garantizar este derecho fundamental. En lo que sigue se listan las recomendaciones en torno a seis aspectos que resultan estratégicos para mejorar la calidad de atención:



1. Accesibilidad y seguridad para las personas víctimas:

- **Transporte Propio:** la disponibilidad de un transporte institucional, como el del Centro de Justicia de La Boca, facilita el traslado de las víctimas para peritajes, intérpretes u otros servicios externos, especialmente en zonas de difícil acceso o en horarios de riesgo. Se recomienda extender este recurso a otras sedes.
- **Ubicación Estratégica:** la ubicación de la mayoría de las bocas de atención en zonas de alta afluencia y con buen acceso al transporte público es una buena práctica a considerar para futuras aperturas.

- **Atención Domiciliaria:** implementar servicios de atención domiciliaria, siguiendo el modelo de los Equipos de Intervención Domiciliaria (EDID) del Ministerio Público Fiscal, permitiría acercar los equipos interdisciplinarios del Centro de Justicia de la Mujer a personas con movilidad reducida u otras dificultades para trasladarse.



2. Sostenibilidad del trámite:

- **Espacios Amigables para la Infancia:** replicar modelos como el del Centro de Justicia de la Mujer de la Boca y el edificio del Ministerio Público Fiscal de Paseo Colón, que ofrecen espacios de juego equipados y con personal responsable de cuidado (con distintos niveles de formación), facilita la concurrencia de mujeres a cargo de niños y niñas pequeños.
- **Disponibilizar lactarios o espacios para la lactancia:** generalizar la disponibilidad de lactarios en todas las bocas de toma de denuncia, para garantizar la comodidad y privacidad de las mujeres lactantes.
- **Cambiadores Infantiles:** asegurar la presencia de cambiadores infantiles accesibles en los sanitarios de todas las sedes, corrigiendo la ausencia detectada en la Unidad de Orientación y Denuncia de Cabildo y el Centro de Justicia de la Mujer de Lugano.
- **Salas de atención que garanticen privacidad y tranquilidad:** disponer y acondicionar salas de atención que garanticen privacidad visual y acústica, intimidad y confortabilidad para las denunciantes, tomando como modelo la sala identificada en la planta baja del Centro de Justicia de la Mujer de la Boca. Se recomienda priorizar el aislamiento acústico y visual.
- **Climatización, ventilación e iluminación adecuadas:** asegurar condiciones ambientales confortables en los espacios de atención para las denunciantes y los equipos de trabajo.
- **Acompañamiento permitido:** mantener la práctica de permitir el acompañamiento de una persona de confianza durante el trámite en todas las bocas de denuncia. Esto es sumamente importante ya que contribuye con el sostén de quien denuncia.
- **Servicios de apoyo básico especialmente cuando las personas víctimas se encuentran en emergencia:** formalizar la disponibilidad de refrigerios, carga de celulares y teléfono de línea para las personas usuarias en todos los espacios, informando sobre estos servicios.
- **Sanitarios accesibles y adecuados:** garantizar sanitarios limpios, provistos, con cambiadores y de fácil acceso en todas las sedes, mejorando la señalización, ubicación y mantenimiento.
- **Línea telefónica de contacto sostenible:** destacar la utilidad de la línea 0800 del Centro de Justicia de la Mujer como un canal de comunicación continuo para las usuarias, permitiéndoles actualizar datos de contacto y recibir seguimiento.



3. Capacidades de atención: equipos técnicos (capacitación e interdisciplina)

- **Fortalecer el compromiso de los equipos:** permite subsanar deficiencias o imprevistos en el servicio; favorece la calidad en la atención y el cuidado entre profesionales, al interior de los equipos.
- **Fortalecer la articulación activa:** colaboración con instituciones y organizaciones barriales para dar visibilidad y complementación de servicios.
- **Ampliar la capacitación en Género:** si bien la formación es heterogénea (predomina Ley Micaela básica) se recomienda ofrecer contenidos avanzados y específicos (áreas judiciales/profesionales o convenios académicos) para mejorar la atención a víctimas.
- **Modelo de Atención Integral (CJM):** que se constituye en generar articulación interinstitucional entre el Poder Judicial, Ejecutivo, Defensoría, patrocinio jurídico; y difundir la toma de denuncias y derivación a jurisdicción correspondiente (fuera de CABA) para evitar revictimización y facilitar trámites.



4. Vinculación entre la sede y el entorno – arraigo territorial

- **Replicar integración de oficinas y edificios de usos múltiples:** tomando como modelo a las Unidad de Orientación y Denuncia de Cabildo y Beruti y atendiendo que el valor edificios multipropósito facilita la articulación inter-poderes, permiten a las mujeres preservar su privacidad y suelen estar estratégicamente ubicados en zonas de buena conectividad y alto tránsito.
- **Consideraciones réplica de modelos:** posibles inconvenientes como horarios limitados y limitaciones de espacio y adaptación edilicia.
- **Articulación activa:** Los Centros de Justicia de la Mujer demuestran un esfuerzo constante por colaborar con organizaciones barriales y otros poderes del Estado. Esta articulación ayuda a superar la falta de accesibilidad edilicia, como en el caso de la Boca. También facilita una mejor llegada territorial y cooperación con organizaciones, como se ve en Lugano.



5. Comunicación

- Folletería inclusiva: adaptar la folletería informativa considerando la diversidad funcional, utilizando lenguaje claro y lectura fácil, diseños no binarios y exhibidores accesibles, destacando los servicios del Poder Judicial de la CABA.
- Señalización clara: garantizar una señalización interna clara y visible en los edificios para guiar a las personas directamente al puesto de orientación inicial, evitando la necesidad de solicitar ayuda y la posible exposición.

- **Empatía en la atención remota:** reconociendo el valor de la calidez y la escucha empática de los equipos presenciales, se sugiere incorporar elementos que mitiguen la impersonalidad de la denuncia online. Una propuesta es incluir en la página web, en la primera pantalla, una descripción clara o infografía de los distintos tipos de violencia de género para facilitar la identificación y evitar depender del conocimiento previo de la usuaria.
- **Visibilidad online:** mejorar la visibilidad del Ministerio Público Fiscal en los buscadores para consultas sobre denuncias de violencia de género y destacar la barra de denuncias en la página web con un diseño llamativo para facilitar su ubicación.
- **Diversidad lingüística:** considerar la incorporación de otros idiomas además del castellano en la información y formularios online, acompañado de pictogramas u otras ilustraciones para facilitar la comprensión, especialmente en una ciudad con alto flujo turístico.



6. Horarios y días de atención

- **Denuncia presencial priorizada:** a pesar de canales no presenciales (web, 0800), la atención y ratificación son mayormente presenciales.
- **Ampliación de horarios:** considerar la ampliación y unificación de horarios de atención, y sumar días en algunos servicios.
- **Seguridad en la ampliación:** cualquier extensión horaria debe asegurar la integridad del personal y denunciantes, analizando ubicación y transporte.
- **Limitaciones edilicias:** la ubicación en edificios comunales sujeta los horarios a disposiciones del Ejecutivo, dificultando extensiones a pesar de facilitar la articulación.
- **Valor de canales no Presenciales:** El 0800 y la web ofrecen atención continua (24/7, 365 días), gratuita y con poca espera, siendo una práctica excelente y replicable.



Buenas prácticas y recomendaciones por eje

	BUENAS PRÁCTICAS	RECOMENDACIONES
Accesibilidad y seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Ubicación de sedes en zonas transitadas y con amplia disponibilidad de transporte público.• Personal policial y/o de seguridad en ingresos y egresos a los edificios.	<ul style="list-style-type: none">• Extender el servicio de transporte propio a todas las sedes.• Ofrecer servicios domiciliarios para personas con movilidad reducida por diferentes motivos, siguiendo el modelo implementado por el MPF con los EDID.• Garantizar la disponibilidad de cartelería y/o puestos de orientación en las sedes que faciliten la identificación de los espacios de consulta y/o denuncia.
Sostenibilidad del trámite	<ul style="list-style-type: none">• Cuidado infantil: espacios de juego para niños y niñas con personal especializado a cargo, cambiadores y lactarios o espacios para la lactancia.• Disponibilidad de servicios básicos como refrigerios, carga de celulares y teléfonos de línea.• Espacios que permiten que la usuaria del servicio asista acompañada de una persona de su confianza.	<ul style="list-style-type: none">• Replicar la existencia de espacios para el cuidado infantil (espacios de juego con personal a cargo, lactarios o espacios para la lactancia y cambiadores accesibles) en todas las sedes.• Mejorar las condiciones de privacidad, aislamiento acústico y confort de las salas de atención.• Asegurar la disponibilidad de baños accesibles y provistos de insumos básicos..• Garantizar la adecuada climatización, ventilación e iluminación de los espacios de atención.
Capacidades de atención	<ul style="list-style-type: none">• Equipos interdisciplinarios motivados y formados que hacen buen uso de los recursos de los que disponen y articulan con otros espacios para garantizar la atención de las usuarias del servicio.• Articulación con otras áreas del Poder Judicial, Poder Ejecutivo, Defensoría del Pueblo CABA y patrocinios jurídicos y remisión de trámites a la jurisdicción correspondiente cuando no son de la CABA.	<ul style="list-style-type: none">• Proveer capacitación en género con contenidos avanzados y adecuados a la tarea para el personal, más allá de la Ley Micaela.• Formalizar la articulación entre jurisdicciones para la derivación de casos, a fin de evitar revictimizaciones.

	BUENAS PRÁCTICAS	RECOMENDACIONES
Vinculación y arraigo territorial	<ul style="list-style-type: none"> • Edificios multipropósito emplazados en zonas accesibles que facilitan la articulación entre distintas oficinas y permiten a las mujeres preservar la privacidad de sus consultas. • Trabajo coordinado con organizaciones barriales para fortalecer la conexión territorial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Replicar modelos de integración de oficinas en edificios multipropósito cuidando las condiciones de accesibilidad y privacidad. • Ampliar el trabajo con organizaciones barriales para fortalecer el arraigo territorial.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada y empática por parte del personal a cargo y que logra sortear barreras de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contemplar la diversidad funcional de las personas que asisten a las bocas de atención y utilizar lenguaje claro, diseños no binarios y ajustes razonables en la folletería. • Mejorar la señalización dentro de los edificios para orientar a las denunciantes. • Traducir información a otros idiomas e incorporar pictogramas en materiales informativos.. • Incluir información con lenguaje claro y/o una infografía sobre los distintos tipos de violencia de género en el sitio web. • Posicionar la web entre los primeros resultados de los buscadores sobre denuncias por violencia de género
Horarios y días de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de canales no presenciales (web y 0800) las 24 horas los 365 días del año, con tiempos de espera mínimos y gratuitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar horarios de atención presencial considerando la seguridad de denunciantes y personal.

Los aspectos de infraestructura edilicia y diseño urbano son una dimensión ineludible a la hora de pensar en cómo mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia. En las sedes relevadas se encontraron distintos niveles de atención a esta variable y las oportunidades de mejora de los espacios se pueden concretar de manera sencilla y poco costosa.

Estos pequeños cambios pueden tener un gran impacto en que las mujeres recurran al Poder Judicial para denunciar las situaciones de violencia que padecen y fundamentalmente, para que sostengan aquellos trámites que muchas veces interrumpen por la superposición de tareas de cuidado, la distribución territorial o la falta de recursos materiales.

