

TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL

# RELEVAMIENTO DE CONDICIONES LABORALES Y ACCESO A LA JUSTICIA DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO

**Sofía Malleville - Lucía Coppa - Natalia Devia  
Norali Lapierre - Mariela Gómez**

Diciembre 2021



En este informe trazamos un diagnóstico de los principales obstáculos que atraviesan las personas en situación de violencia de género para acceder a la justicia en territorio bonaerense y analizar las condiciones bajo las cuales los y las agentes judiciales desarrollan su trabajo.



Los resultados de esta investigación son producto de una construcción colectiva entre Judiciales Unidos Bonaerenses (JUB), la Secretaría de Géneros y el Instituto de Investigación para el Desarrollo Económico y Social de la Provincia de Buenos Aires (IDESBA) de la Central de Trabajadores de la Argentina (CTA-T), y el apoyo de la Friedrich Ebert Stiftung (FES).



A partir de este estudio, buscamos aportar a la elaboración de políticas públicas dirigidas a prevenir y erradicar las violencias por motivos de género que se centren en las personas en situación de violencia y recuperen las voces y experiencias cotidianas de las trabajadoras y los trabajadores judiciales.

TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL

# RELEVAMIENTO DE CONDICIONES LABORALES Y ACCESO A LA JUSTICIA DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO



# Índice

<b>1.</b>	<b>PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PODER JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>CONDICIONES LABORALES DE LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES DEL PODER JUDICIAL</b>	<b>9</b>
4.1	Tiempos e intensidad del trabajo	9
4.2	Contacto con el público y exigencias emocionales	13
4.3	Salud y dimensiones psicosociales	16
4.4	Relaciones sociales y de trabajo	17
<b>5.</b>	<b>OBSTÁCULOS PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA</b>	<b>22</b>
5.1	Acceso a la justicia en casos de violencia de género	22
5.2	Atención integral en casos de violencia de género	23
5.3	Personal especializado	23
5.4	Multidisciplina	24
5.5	La recepción de la denuncia	25
5.6	Escucha activa	26
5.7	Mapa territorial y red de contención	26
5.8	Tramitación de los procesos penales iniciados a partir de la denuncia recibida en Comisaría	26
5.9	Evaluación de riesgo	27
5.10	Tramitación de las medidas de protección ante los juzgados de Familia y juzgados de Paz (ley 12.569)	27
5.11	Cumplimiento de las medidas de protección	28
<b>6.</b>	<b>CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>29</b>
	<b>ANEXO</b>	<b>32</b>

## AGRADECIMIENTOS

Participaron también en la realización de la investigación y la elaboración de este documento Valeria Carpintero (JUB), Guadalupe Baca Paunero (JUB), Clara Rendano (JUB), Gloria Mustapich (JUB), Mariana Fernández Massi (IDESBA-CTA) y Andrés Wainer (IDESBA-CTA). Las autoras quieren agradecer, además, a las siguientes personas por haber acompañado y apoyado la realización de este proyecto: Rocío Schelling, María Susana Irigoin, Eugenia Flamini, Patricia Suruaga, Alejandra Lapierre, María Elena Álvarez, María Pisano, Ruth Sahonero, José Luis Pérez, Gastón Mansilla, Carlos Gil, Pablo Orsi, Julieta Malcangi, Silvana Valente, Mariana Gatafoni, Daniel Pérez Guillén, Cristina Echegoyen, Silvia Almazán, María Julia Eliosoff y Mónica Sladogna.

# 1

## PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la provincia de Buenos Aires mujeres cis y disidencias que se encuentran en situación de violencia encuentran múltiples obstáculos en el acceso a la justicia. Si bien la normativa vigente es clara y promueve la protección integral a través de un sistema formal muy completo<sup>1</sup>, apuntalado por tratados internacionales de derechos humanos con jerarquía constitucional, esto no se condice con las experiencias de las personas que acuden al Poder Judicial.

Al mismo tiempo, las trabajadoras y los trabajadores que se desempeñan en las dependencias donde se inician los procesos judiciales por hechos motivados en violencia familiar y de género desarrollan sus tareas en condiciones laborales de gran precariedad que exceden las características formales de empleo. En este sentido, las problemáticas vinculadas con la organización del proceso laboral resultan un punto interesante para comprender las falencias en el acceso a la justicia. La sobrecarga de tareas, la escasez de personal, las exigencias emocionales, son aspectos que inciden en la efectiva atención de las violencias. Además, dichas condiciones tienen impacto en el bienestar y en la salud de los trabajadores y las trabajadoras judiciales, no solo en términos físicos sino también psicosociales.

El principal objetivo de este informe es trazar un diagnóstico de las condiciones laborales de los y las trabajadoras judiciales que abordan las violencias por razones de género y su relación con las dificultades que atraviesan las personas en situación de violencia para acceder al sistema de justicia. Las dependencias del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires seleccionadas en esta investigación son aquellas a las cuales asisten inicialmente las personas en situación de violencia (juzgados de Paz, juzgados de Familia, fiscalías, centros de Asistencia a la Víctima, defensorías).

La investigación en la cual se basa este informe es el resultado de una construcción colectiva, democrática y de consenso, libre de imposiciones y condicionamientos, realizada en virtud de un trabajo mancomunado de diferentes organizaciones. En primer lugar, la Central de Trabajadores de la Argentina (CTA de los Trabajadores, CTA-T), representada a través de las compañeras nucleadas en Judiciales Unidos Bonaerenses (JUB), la Secretaría de Géneros y el Instituto de Investigación para el Desarrollo Económico y Social de la Provincia de Buenos Aires (IDESBA). Desde estos ámbitos que integran la Central tenemos la férrea convicción de que este aporte permitirá dar un salto cualitativo en la discusión pública sobre un tema de interés tanto para las trabajadoras y los trabajadores implicados como para la sociedad en su conjunto. En segundo lugar, fue decisivo el aporte de la Friedrich Ebert Stiftung (FES), fundación que cree en la voz de las trabajadoras y los trabajadores para elaborar diagnósticos y proponer alternativas políticas.

La principal motivación ha sido la convicción de que debe cambiar el encuadre del sistema de justicia, pues no es justicia equitativa ni social aquella que a través de grandes premisas ejerce un control social acrítico sobre la población, sin atender a las diferentes interseccionalidades que atraviesan a la ciudadanía. Es por ello que debemos cam-

---

<sup>1</sup> Tales como la Convención Internacional para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará) y la Recomendación 19 del Comité de Seguimiento sobre la Convención contra toda forma de discriminación contra la mujer (CEDAW); la ley nacional 26.485 y la ley provincial 12.569, entre otras. Asimismo, los procesos deben respetar las Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia para las personas en situación de vulnerabilidad, a las que nuestro país también adhirió.

biar la perspectiva de análisis hacia una *reforma judicial* anclada en el paradigma de los Derechos Humanos y feminista, atendiendo primero a la particularidad hasta llegar a la premisa general. Para este cambio de justicia, resulta imperiosa la incorporación de todas las voces, de las trabajadoras y los trabajadores, de la población en sus diferentes expresiones y de las investigadoras y los investigadores que abordan el tema, estableciendo para cada quien el mismo nivel de importancia.

En este orden de ideas es que tiene especial relevancia el presente trabajo. Asumimos el rol que tenemos en esta discusión abierta de la manera más frontal, consciente y plural que pudimos. Elegimos comenzar por apuntar, desde nuestra experiencia como trabajadoras y trabajadores judiciales, las principales circunstancias que coartan el acceso a la justicia de las personas en situación de violencia por motivos de género en el sistema de justicia ordinaria de la provincia de Buenos Aires, como asimismo exponer las condiciones laborales y psicosociales de las trabajadoras y los trabajadores que desarrollamos la tarea específica en las dependencias donde se inician las intervenciones judiciales, entendiendo que ambas cuestiones se encuentran profundamente relacionadas.

Históricamente el Derecho, el Sistema de Justicia, se pensó a la medida del hombre. Sin embargo, el movimiento feminista ha conquistado nuevos derechos que fueron logrando una legislación con perspectiva de género, en cuya construcción han participado grandes mujeres. Hoy no es posible pensar en Derechos Humanos sin incluir los derechos de las mujeres cis y disidencias en razón del género. De igual manera, reconocemos que en general el sistema de justicia actual, en su organización, en su práctica política, en la determinación de prioridades, no jerarquiza la política de protección ni criminal de género. Estamos convencidas de que un óptimo abordaje de las violencias que padecen mujeres cis y disidencias por motivo de género requiere analizar la singular situación de cada persona, sabiendo que el miedo en el que están inmersas y las inseguridades propias del proceso que las atraviesa se constituye al mismo tiempo como un fenómeno disciplinar que coarta sus elecciones de vida.

Lo expuesto forma parte del sistema político, cultural y social que ejerce control hacia el género y que no es estable: se reinventa y vuelve a reproducirse muchas veces bajo el velo de la igualdad, la seguridad jurídica e, inclusive, como protección de las mujeres cis y disidencias de género. En este sentido, las trabajadoras judiciales nos vemos en la obligación ética de exponer esta problemática y creemos que esta investigación contribuye a saldar una deuda democrática. Nos resistimos a sumirnos en un sistema burocrático que no se centra en dar respuestas integrales a quienes sufren esas violencias. Nos resistimos a la pretendida homogeneización de los procesos judiciales. Nos resistimos a excusarnos corporativamente. En cambio, nos asumimos parte del sistema, pero no somos cómplices. Entonces, organizadas, trabajamos y militamos para incidir en las políticas públicas necesarias de modo imperativo.

Existen algunos antecedentes, como los encuentros impulsados por JUB que tuvieron lugar en el año 2020 entre trabajadoras y trabajadores judiciales y el Ministerio de Mujeres de la provincia de Buenos Aires. Estos encuentros fueron el puntapié inicial de un proceso de construcción colectiva y de escucha entre judiciales que trabajan en el abordaje de situaciones de violencia de género, que permitió empezar a identificar los obstáculos que se presentan tanto en la tarea judicial como en el acceso a la justicia, y plasmarlos en informes que fueron presentados al Ministerio y que en algunos casos incluyen propuestas de superación. En algunas departamentales, como en San Martín, el encuentro promovido por la Secretaría de Género posibilitó la elaboración de recurseros zonales, que fueron dispuestos como insumos de las mesas locales y cuyo espacio continúa funcionando con el objeto de ser el lugar de intercambio de las trabajadoras y los trabajadores. En el Departamento Judicial de Lomas de Zamora, ante reclamos de trabajadores y trabajadoras de las Fiscalías Especializadas en Violencia Familiar y de Género atento el gran cúmulo de trabajo, integrantes de la agrupación Frente Judicial por la Unidad efectuaron un pormenorizado análisis de situación mediante el cual se pusieron en evidencia las malas condiciones laborales del sector y, en consecuencia, la imposibilidad de brindar asistencia en forma integral y oportuna a la población efectuando, en virtud de ello, las solicitudes correspondientes a la asociación sindical con el objeto de que se tomen las acciones pertinentes, obteniendo la creación de nuevas fiscalías especializadas en la violencia intrafamiliar y de género. En Mar del Plata los propios trabajadores y trabajadoras del Ministerio Público Fiscal han sistematizado el malestar, que volcaron en notas a sus superiores, lo que a su vez permitió diálogos a través de los cuales se dio inicio a un proceso que debiera mejorar las condiciones laborales.

No obstante, este trabajo es la primera investigación sistemática sobre esta problemática encarada en la provincia más poblada del país. Los principales resultados de esta tarea llevada adelante entre los meses de mayo y octubre de 2021 han quedado plasmados en este documento, el cual comienza con una caracterización del Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires, seguida por una breve descripción de la metodología empleada (para mayor nivel de detalle sobre la cuestión se remite al anexo). A partir de allí el trabajo se estructura en dos grandes secciones, una dedicada a analizar las condiciones laborales de las trabajadoras y los trabajadores judiciales y otra en la cual se abordan los aspectos institucionales y organizativos que obstaculizan el acceso a la justicia de mujeres cis y disidencias. El documento cierra con las consideraciones finales y algunas recomendaciones de política pública para mejorar tanto las condiciones de trabajo en el sistema judicial bonaerense como el acceso a la justicia por parte de las mujeres cis y disidencias en situación de violencias.

## 2

# CARACTERIZACIÓN DEL PODER JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

La provincia de Buenos Aires (PBA) es la más poblada de la Argentina, ya que reúne casi el 40% de las y los habitantes del país. Si bien se divide en 135 partidos, 63% de la población se concentra en los 24 que conforman el conurbano bonaerense, guarismo que alcanza 77,5% si se suman todos los partidos que conforman la Región Metropolitana de Buenos Aires (incluyendo a la ciudad de La Plata y sus alrededores). Por fuera de la región metropolitana se destacan los centros urbanos de Mar del Plata, Bahía Blanca, Zárate-Campana, San Nicolás y Tandil<sup>2</sup>.

La PBA administra la porción de la justicia ordinaria más grande del país. El Poder Judicial de la provincia se encuentra conformado por veinte departamentales: Avellaneda, Azul, Bahía Blanca, Dolores, Junín, La Matanza, La Plata, Lomas de Zamora, Mar del Plata, Mercedes, Moreno-General Rodríguez, Morón, Necochea, Pergamino, Quilmes, San Isidro, San Martín, San Nicolás, Trenque Lauquen y Zárate- Campana.

Esta investigación se centró en las dependencias donde se inician los procesos en materia de violencias (juzgados de Paz, juzgados de Familia, fiscalías, centros de Asistencia a la Víctima, defensorías) contemplando los distintos puestos de trabajo (administrativos y administrativas, integrantes de equipos interdisciplinarios y funcionarios y funcionarias).

Los trabajadores y las trabajadoras del Poder Judicial que asisten a víctimas de violencia realizan una multiplicidad de tareas, ya sea tanto en los ámbitos de la Justicia de Familia y de Paz, como en el Ministerio Público. A su vez, cada fuero desarrolla tareas específicas, entre ellas: atención a víctimas por teléfono y por correo electrónico; articulación con otros organismos del Estado para promover la protección integral, recepción y despacho de causas; realización de informes, realización de entrevistas a víctimas de violencia, orientación sobre el funcionamiento del sistema a denunciantes y víctimas, carga de registros; acompañamiento, seguimiento y control de medidas cautelares; presentación de informe de evaluación de riesgo; proyectos de resoluciones; contestación de oficios y requerimientos solicitados por otros organismos del Estado, generación de recurseros propios. En el ámbito penal también se incluye la realización de actos procesales con término (procesamiento, evacuación citas, elevación a juicio, presentación de prueba, contestación de vistas, apelaciones); determinación de prioridades de trámite (urgencia o importancia, tratamiento de cuestiones de forma simultánea), evaluación y determinación del riesgo para la tramitación de medidas cautelares o medidas de coerción (allanamientos, detenciones, etc.); atención de mesa de entradas, tramitación de cuestiones de competencia, recepción de declaraciones testimoniales, control de vencimientos, lectura de archivos y transcripción (audios, videos, Universal Forensic Extraction Device UFED), recepción y guardado de efectos.

Del relevamiento realizado en esta investigación surge que el 50% de las personas encuestadas desempeñan siete o más tareas de forma simultánea.

---

2 Les siguen en cantidad de habitantes los municipios de Pergamino, Olavarría, Junín y Necochea.



# 3

## CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

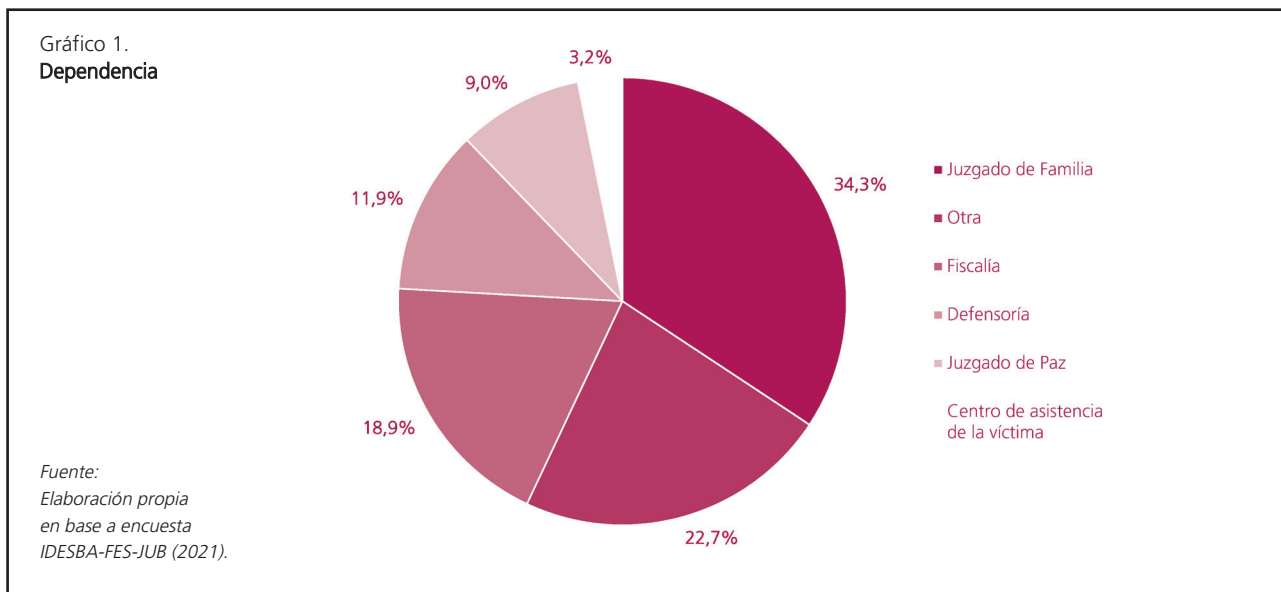
### *Encuesta sobre condiciones de trabajo*

- Se diseñó un cuestionario integrado por 69 preguntas –cerradas y abiertas–, organizadas en once ejes temáticos: 1) datos sociodemográficos; 2) características del lugar de trabajo; 3) características del puesto de trabajo; 4) tiempos e intensidad del trabajo; 5) contacto con el público y exigencias emocionales; 6) situación ante el covid-19; 7) cambios en los tiempos y organización del trabajo durante la pandemia; 8) salud y dimensiones psicosociales; 9) relaciones sociales y de trabajo; 10) formación; 11) situación sociofamiliar.
- La encuesta fue orientada a conocer las *percepciones de los trabajadores y las trabajadoras del Poder Judicial* que abordan o han abordado situaciones de violencias. Se consideró a quienes se desempeñan en las veinte departamentales de la provincia, específicamente en dependencias donde se inician estos procesos judiciales, contemplando también los distintos puestos de trabajo (administrativos y administrativas, equipo interdisciplinario y funcionarias y funcionarios).
- Para llevar adelante la encuesta se utilizó un formulario *online*, autoadministrado, de carácter voluntario y anónimo.
- El relevamiento se desarrolló entre el 12 de julio y el 16 de agosto de 2021.
- *Se recibieron 344 respuestas.*

### *Características generales de la población encuestada*

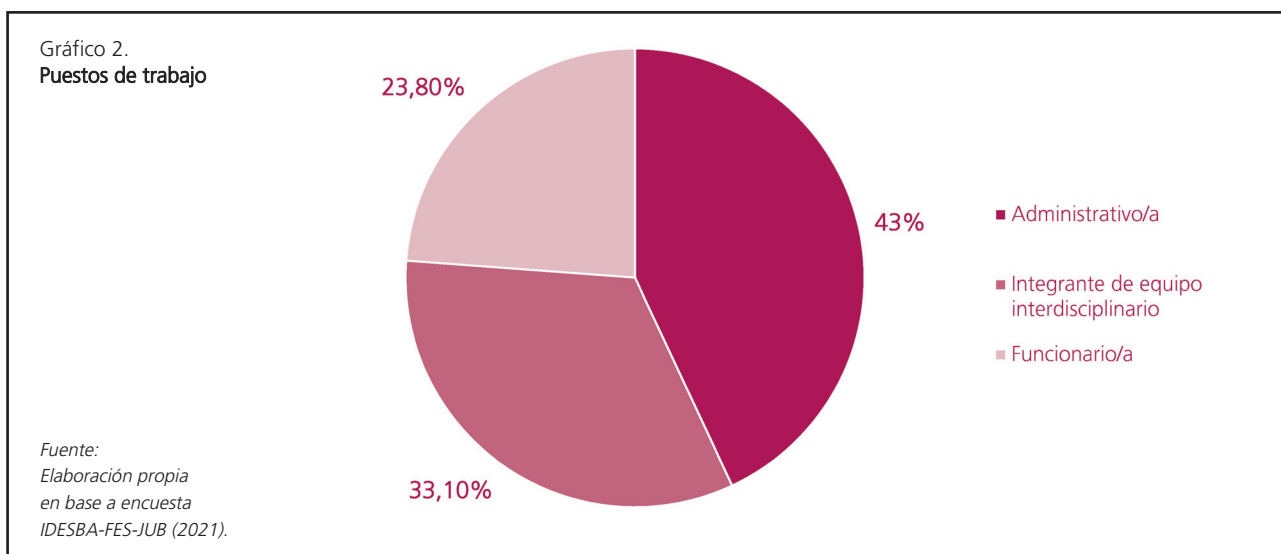
#### – Distribución de casos según dependencia

El 34,3% de las personas que participaron de la encuesta se desempeña en juzgados de Familia; 22,7% en otro tipo de dependencia; el 18,9% en fiscalías; 11,9% en defensorías; 9,0% en juzgados de Paz y 3,2% en centros de Asistencia a la Víctima.



– Distribución de casos según puesto o cargo

Un 43% trabaja como personal administrativo; el 33,1% es integrante del equipo interdisciplinario y 23,8% es funcionario o funcionaria del Poder Judicial.



### Entrevistas

Con el propósito de relevar las dificultades en el acceso a la justicia se realizaron entrevistas a operadoras y operadores judiciales y equipos técnicos de las agencias judiciales con competencia en la materia para poder describir y analizar dimensiones asociadas al trabajo y abordaje cotidiano de los casos de violencia de género y los obstáculos que identifican para el acceso a la justicia. En particular, se focalizó en las instancias de toma de denuncias, buscando caracterizar los inconvenientes detectados a través de distintas dimensiones de análisis. En ese sentido, el modelo de entrevista se formuló sobre la definición de cuatro dimensiones de análisis centrales: formación y especialización; circuitos procesales; registro y coordinación interinstitucional. De ese modo, se buscó relevar los obstáculos para el acceso a la justicia a partir de una perspectiva situada en los procesos de trabajo existentes en la provincia de Buenos Aires.

# 4

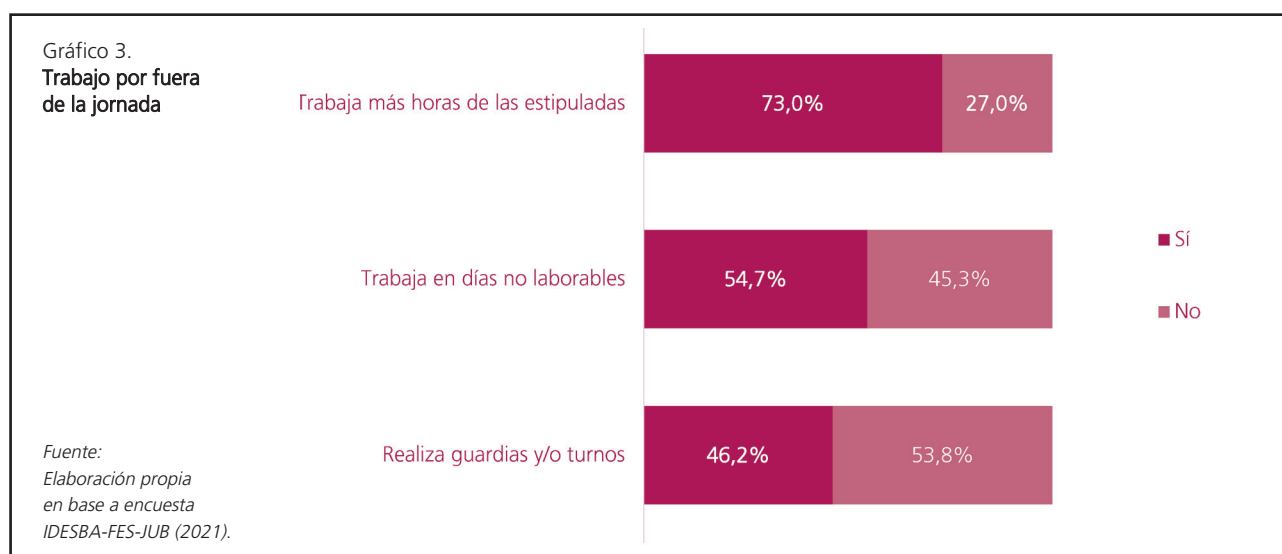
## CONDICIONES LABORALES DE LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES DEL PODER JUDICIAL

### 4.1 TIEMPOS E INTENSIDAD DEL TRABAJO

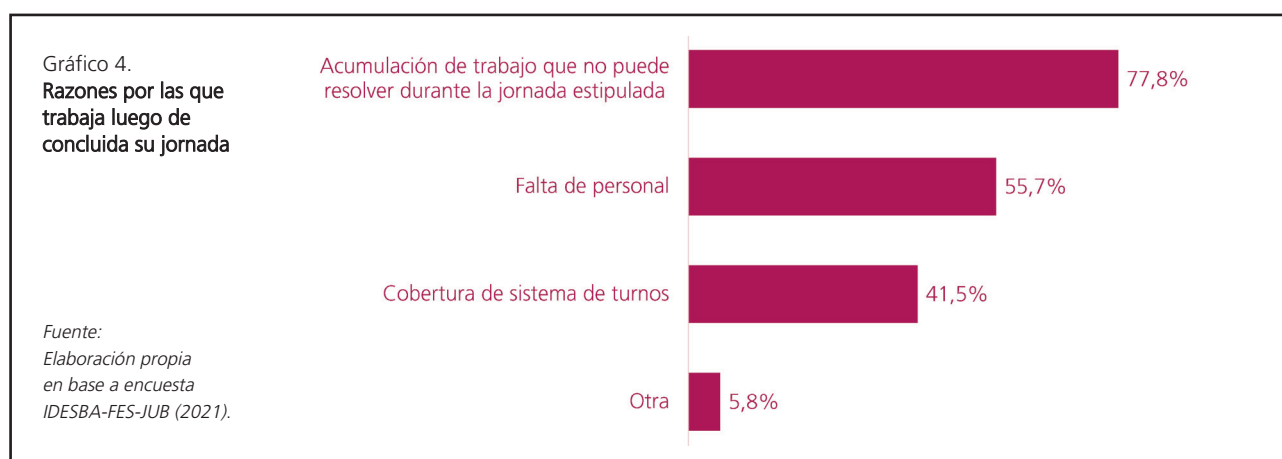
Una de las dimensiones que nos permiten conocer cómo se desarrolla el trabajo en el Poder Judicial refiere a la forma en que se organizan los tiempos y los ritmos, es decir cuál es la jornada laboral estipulada (en términos de días y horarios); cuáles son las tareas que las personas trabajadoras deben efectuar y en qué volumen; cómo se configuran los tiempos de descanso luego del trabajo o las pausas durante el día.

El trabajo en el Poder Judicial está establecido los días hábiles entre las 8 y las 14. No obstante, tanto los juzgados como las fiscalías mantienen guardias para asistir las urgencias; estas se establecen en el mes de diciembre para todo el año siguiente, y se publican en los sitios oficiales tanto de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires (SCBA) como del Ministerio Público. Asimismo, en algunas departamentales, las fiscalías de flagrancia sostienen un sistema de guardias los fines de semana y días inhábiles, atento a regir plazos brevísimos previstos en el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires en los que está en juego la libertad de las personas, y ello no admite demoras.

Sin embargo, en las respuestas de la encuesta, hallamos que **73% de las personas manifiesta trabajar más horas de las estipuladas**, mientras que **54,7% desarrolla tareas vinculadas a su puesto en días no laborables** (es decir sábados, domingos y/o feriados) o bien **realiza guardias y/o turnos (46,2%)**. La casi totalidad (98,1%) de quienes respondieron trabajar más tiempo que el estipulado señala que no recibe ningún tipo de compensación o beneficio (en días o francos compensatorios, plus salarial, etc.) por las tareas realizadas fuera de la jornada prescripta. En este sentido, los empleados y las empleadas del Poder Judicial –a diferencia de lo que sucede con los funcionarios y las funcionarias– no perciben compensación por el trabajo que realizan en horas o días inhábiles.



En este punto, resulta interesante señalar las razones descriptas detrás de la extensión de la jornada laboral. En primer lugar, **77,8% de los y las agentes judiciales** manifiesta que debe trabajar fuera de horario debido a que **no logra resolver todos los requerimientos que se le solicitan dentro de los tiempos estipulados**. En segundo lugar, **55,7% atribuye esta falencia a la falta de personal**, cuestión que implica una sobrecarga entre quienes trabajan en las distintas dependencias del Poder Judicial. En tercer lugar, **41,5% señala que la prolongación de la jornada se debe a la cobertura del sistema de turnos**, ya que en días hábiles implica un mayor volumen de ingreso de trabajo, intervención en casos urgentes, cuya gestión –sobre todo de medidas de protección– requiere a su vez la coordinación de varios actores institucionales (policía en función judicial, órganos administrativos de protección de los derechos de las niñeces y de las personas en situación de violencia, juzgados, fiscalías, servicios de salud mental, etc.). Por último, entre quienes señalaron “otras” razones podemos mencionar, por ejemplo, las presiones ejercidas por superiores (jueces, magistrados, etc.).



Además de su extensión en términos de tiempo, el ritmo y la intensidad del trabajo varía en función de las tareas que se realizan y de su volumen. Entre los y las agentes judiciales hallamos que **56,7% manifiesta desarrollar labores que exceden a las estipuladas según su función**, teniendo en cuenta la responsabilidad y dificultad que implica cada una de ellas.

Entre las tareas “extras” que afirman realizar podemos mencionar las siguientes:

1. Tareas referidas a la atención del público en general: mesa de entrada.
2. Tareas administrativas: carga de datos al sistema, envío/respuesta de *emails*.
3. Control, revisión y despacho de causas/expedientes, confección de oficios/escritos, redacción de todo tipo de resoluciones –incluidas sentencias–, certificación de causas y antecedentes, ofrecimiento de pruebas.
4. Tareas vinculadas a la comunicación y gestión: búsqueda de información de contactos, programación de encuentros vía medios telemáticos; gestión de personal, de tareas y horarios; coordinación de equipos, capacitaciones.
5. Realización de entrevistas (a víctimas, victimarios, grupos familiares), toma de testimoniales e indagatorias, realización de audiencias.
6. Asistencia, contención y asesoramiento a las víctimas.
7. Exceso de guardias, en términos de frecuencia.

En este punto resulta relevante señalar que los trabajadores y las trabajadoras del Poder Judicial, a diferencia de lo que sucede en otras actividades, no cuentan con convenio colectivo de trabajo (CCT). Debido a que no existe una

normativa clara que determine la tarea para cada cargo/puesto, el trabajo se rige por diversas resoluciones y, esencialmente, por el Estatuto del Agente Judicial elaborado por la SCBA en coordinación con la Procuración General de la Provincia de Buenos Aires. En el artículo 66 de dicho Estatuto se establece que las trabajadoras y los trabajadores del Poder Judicial deberán: “a) Prestar en forma personal, regular y continua los servicios de su incumbencia según las tareas que se les asignen dentro del horario general o especial que se determine por autoridad competente con toda su capacidad, dedicación, contracción al trabajo y diligencia, conducentes a su mejor desempeño y a la eficacia de la administración de justicia. Mediando algún impedimento, deberá justificarse como en los casos de inasistencia. b) Obedecer las órdenes del superior jerárquico siempre que observen las siguientes reglas: 1) que emanen de quien tenga facultades para dictarlas; 2) que se refieran al servicio y por actos del mismo; 3) que no sean manifiestamente ilícitas...”.

En este sentido, los trabajadores y las trabajadoras que participaron de la encuesta atribuyen la realización de labores que exceden a su función a diferentes causas. En primer lugar, y en vinculación con la pregunta anterior, a la **escasez de personal (41,7%) en sus dependencias**. En segundo lugar, a la **delegación de trabajo por parte de superiores (34,5%)** debido a que en muchos casos cumplen tareas que son responsabilidad de quienes ocupan puestos jerárquicos. En tercer lugar, señalan **fallas en la organización del trabajo (18%)**. Estas últimas se corresponden con la falta de criterios de actuación, carencia de acuerdos institucionales que agilicen y faciliten respuestas, ausencia de protocolos y no optimización en la disposición del personal existente en el Poder Judicial, de forma tal que las intervenciones impliquen verdaderas instancias por donde se canalicen las violencias desde el ámbito judicial.

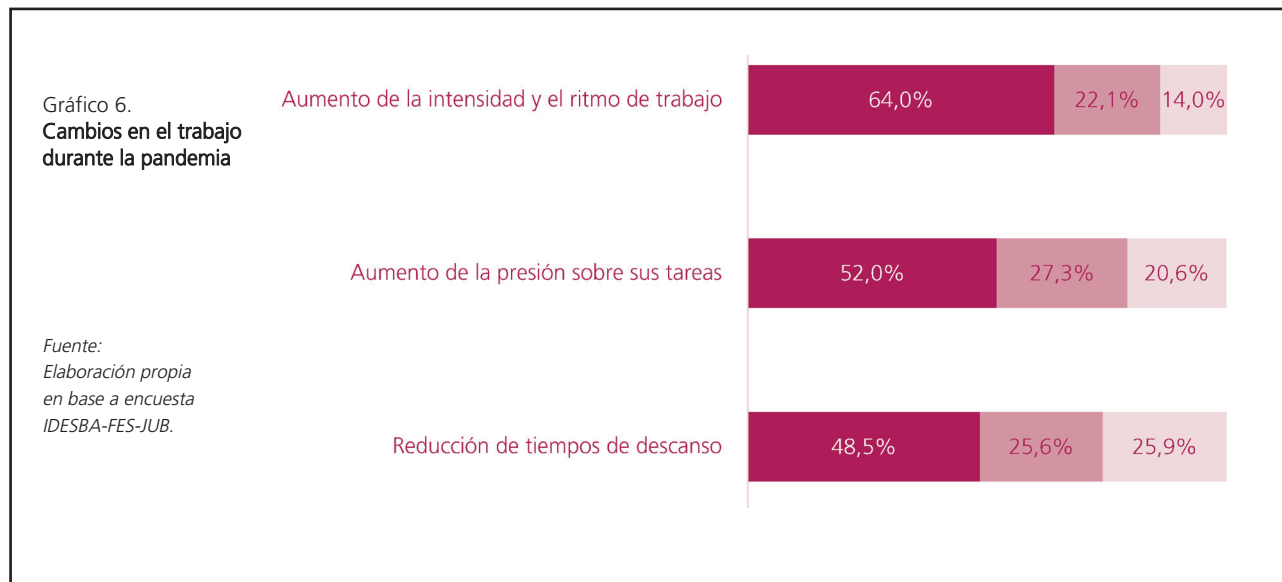


#### *Cambios en los tiempos y ritmos de trabajo durante la pandemia*

Tal como sucedió para la mayor parte de las actividades, la pandemia del covid-19 implicó grandes modificaciones en la organización del trabajo en el Poder Judicial. Al momento de realizar este relevamiento (julio-agosto 2021) la mayor parte de las y los agentes efectuaban sus tareas bajo esquemas rotativos, es decir alternando en la semana entre trabajo presencial y teletrabajo. Así pues, la adecuación de una labor que se realizaba de manera esencialmente presencial y con gran contacto personal, puesto que responde a las demandas y requerimientos de las ciudadanas y los ciudadanos, involucró cambios significativos en las formas de desarrollar las tareas y en los tiempos de trabajo.

Al inicio de la pandemia tanto la Procuración como la SCBA establecieron guardias mínimas que debían cubrir principalmente las magistradas y los magistrados y, en menor medida, las funcionarias y los funcionarios. Sin embargo, gran parte de la carga y la nueva organización del trabajo recayó en estas y estos últimos, sin perjuicio de que en general el resto de la planta rápidamente también fue incluyéndose al nuevo esquema de trabajo remoto y reinventándose ante la digitalización acelerada por el especial contexto. A ello se suma que los sistemas informáticos no estaban aún adaptados para este nuevo esquema, cuyo desafío sigue siendo no ceder a la tentación de la exclusión, ya que quienes no manejan medios digitales encontraron un nuevo obstáculo en el acceso a la justicia.

En este punto, **86,1% de las personas encuestadas** señalan que durante el ASPO –Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio– a raíz de la pandemia se produjo un **aumento total o parcial en la intensidad y los ritmos de trabajo**, mientras que **79,3%** percibió un **incremento total o parcial en la presión sobre sus tareas**. Por su parte, **74,1%** sufrió una **reducción de los tiempos dedicados al descanso** y la recuperación luego de la jornada laboral.



Por último, cabe señalar que fueron las trabajadoras y los trabajadores quienes sostuvieron el desarrollo de los procesos judiciales durante la emergencia sanitaria. Para llevar a cabo las tareas desde el hogar, las y los agentes judiciales tuvieron que poner a disposición sus dispositivos tecnológicos (computadoras, celulares, tablets) y garantizar la conectividad por sus propios medios. **El 97,1% de quienes respondieron la encuesta señala que utilizó equipamiento propio para efectuar sus tareas**, es decir, no recibió ningún tipo de asistencia por parte del empleador.

Para quienes viven con otras personas, tienen hijos o hijas pequeños y/o en edad escolar las dificultades fueron mayores<sup>3</sup>. Casi **70% de las personas encuestadas manifiesta utilizar un ambiente de uso compartido para desarrollar sus tareas** y cerca de **60% tiene dispositivos/equipamientos de uso compartido con otros integrantes del hogar**. Asimismo, la suspensión de las clases presenciales durante 2020 y parte de 2021 derivó en que muchas trabajadoras realizaran enormes esfuerzos para conciliar el trabajo y los tiempos de cuidado. Entre quienes tienen hijos o hijas a su cargo, 83% señaló experimentar dificultades para organizarse, razón por la cual tuvieron que recurrir a distintas estrategias:

*“Dividir el tiempo de trabajo y realizar tareas después del horario de trabajo”.*

*“Ocupación de una persona media jornada para colaborar con los niños”.*

*“Comprar packs de viandas, no cuento con tiempo para cocinar”.*

*“Pedir ayuda a familiares”.*

*“Compra de computadoras, reorganización y adaptación permanente de los horarios, coexistencia de tareas laborales y de cuidado, interrupción permanente de ambas tareas”.*

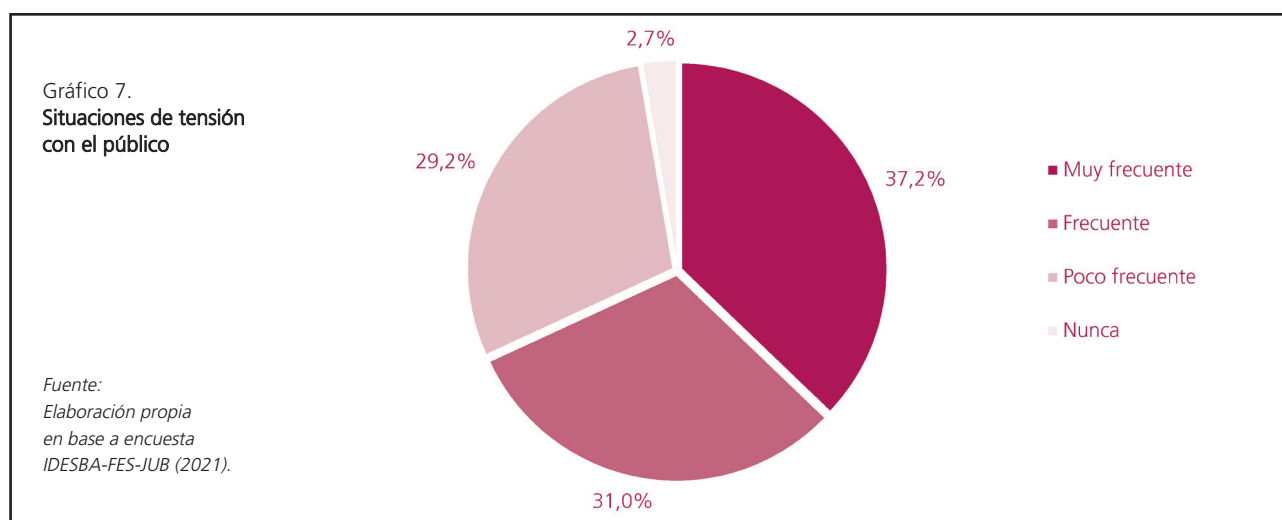
**3** Cerca del 90% de los encuestados y encuestadas convive con otras personas en su hogar. El 35,6% tiene 1 o 2 hijos/as de entre 6 a 12 años; el 24,4% tiene niños/as de entre 0 y 5 años mientras que el 24,1% tiene 1 o 2 hijos/as adolescentes en edad escolar.

## 4.2 CONTACTO CON EL PÚBLICO Y EXIGENCIAS EMOCIONALES

En toda situación de trabajo las personas movilizan no solo dimensiones físicas sino también cognitivas, psíquicas, emocionales y relacionales. Esta cuestión cobra especial relevancia entre las y los agentes judiciales que abordan situaciones de violencia de género y familiar. Debido a las características de su función, se encuentran en permanente contacto con personas que atraviesan episodios de gran vulnerabilidad y conflicto: víctimas de violencia, demandados, familiares y letrados de ambas partes, etc.

Según los/as encuestados/as dicho vínculo se da tanto de forma personal o “cara a cara” (82,6% seleccionaron esta opción) como a través de medios telemáticos: por teléfono (77,9%); correo electrónico (45,9%); WhatsApp/Telegram/SMS (42,2%); videollamada (35,8%) y sistemas diseñados por la propia organización (10,2%).

En este marco, **las personas encuestadas suelen experimentar muy frecuentemente (37,2%) o frecuentemente (31%) situaciones de tensión en las relaciones con el público** que concurre a las diversas dependencias.



Las y los agentes judiciales se encuentran expuestos a escenarios que implican el control y/o la intervención sobre la emocionalidad ajena. Es decir, personas que muchas veces llegan a las dependencias enojadas, agresivas, y también angustiadas, asustadas, desbordadas, cansadas y agotadas por el propio proceso. **El 73,3% de quienes respondieron la encuesta manifiesta que “siempre” debe calmar personas angustiadas o coléricas durante su jornada laboral mientras que 20,6% respondió “a veces”.**

Si bien debido a las características de sus funciones se encuentran en contacto permanente con situaciones conflictivas y de angustia (por ejemplo, al momento de realizar entrevistas a las víctimas o tener contacto con los denunciados), las trabajadoras y los trabajadores señalan que los episodios de tensión con el público se vinculan con fallas en la organización del trabajo y con demoras en los tiempos del proceso judicial. El personal entonces recibe cotidianamente las expresiones de enojo e inquietudes de quienes experimentan múltiples obstáculos para acceder a la justicia. En una de las preguntas abiertas de la encuesta, se le pidió a las trabajadoras y trabajadores que describan dichos episodios. Prácticamente la totalidad brindó testimonio, dato que evidencia la necesidad de expresar lo que sucede. A continuación, seleccionamos algunos fragmentos que ilustran estas vivencias:

*“Una mujer víctima de violencia que es citada el mismo día que su agresor; un reintegro de hijo que se demora; un agresor que no puede ver a sus hijos por medida de protección a favor de ellos... la gente se angustia o se enoja”.*

*“Las personas en situación de violencia llegan agotadas al juzgado habiendo transitado muchas instancias previas y generalmente muy desorientadas del circuito, lo que predispone a una mala comunicación, lo que se suma muchas veces a la disconformidad de las respuestas que podemos darles”.*

*“La fiscalía está totalmente colapsada, hay una escasez de recursos humanos más que alarmante, por lo que recibo críticas a diario tanto por teléfono, por e-mail, o en persona (no en época de pandemia), por las demoras en la tramitación de las causas que me son asignadas. La gente siente, y con toda razón, que la justicia no actúa ni en tiempo ni en forma, por lo que sumado al problema que traen a conocimiento de la justicia, se le suma la frustración de que no actuemos como es debido, y lógicamente plasman todo su descontento con los empleados de la fiscalía”.*

*“En mesa de entradas nos han insultado, escupido, amenazado de muerte, intentado golpear, han roto a patadas y piñas el mueble de mesa de entradas. Asimismo, recibimos insultos por parte de los letrados que acuden y desvalorizaciones que hacen en relación con el Juez y personal del Juzgado, hacen chistes entre ellos a viva voz en plena mesa de entrada denigrando la labor judicial. A modo de ejemplo reiteradas veces cuando un expediente se encuentra a despacho dicen: ‘otra vez con tendinitis en la muñeca, ¿qué pasa que no firman?’. Han referido que somos un asco, una vergüenza. Por su parte las víctimas de violencia familiar suelen concurrir al Juzgado lógicamente angustiadas llorando y en modo alterado, para lo cual los agentes de mesa de entradas al ser abogados o estudiantes de abogacía, no poseemos las herramientas necesarias para poder contener y acompañar a las víctimas”.*

*“Las personas que se presentan ante la Fiscalía, cualquiera sea el medio, atraviesan un conflicto que muchas veces no cesa, hace peligrar su integridad física y psicológica, personal y familiar con lo cual trasladan ese conflicto a la dependencia. No siempre los recursos judiciales permiten dar respuestas que satisfagan las necesidades ante dicho conflicto y esto desata enojos y falta de comprensión, por lo que los empleados desprovistos de medios para ofrecer un servicio efectivo de justicia se ven desamparados”.*

Debido a que los problemas revisten un carácter estructural, las trabajadoras y los trabajadores no pueden dar respuestas a muchos de los reclamos de las ciudadanas y ciudadanos, situación que genera frustración y cansancio entre el personal. En este sentido, **81,4% de las personas que respondieron la encuesta continúan pensando en su trabajo luego de concluir la jornada.** A su vez, **64,2% “a veces” y 22,4% “siempre” siente frustración** por no poder brindar una solución acorde a lo esperado.

Por su parte, quienes se encargan de realizar entrevistas en las distintas dependencias manifiestan que en muchos casos no cuentan con los sitios apropiados y/o los tiempos necesarios para realizar dicha intervención de forma correcta: **60% sostiene que no posee un espacio adecuado y 64,5% señala que no dispone del tiempo suficiente para efectuarlas.** No se debe perder de vista que estas instancias son centrales en el proceso, donde se movilizan sentimientos y vivencias íntimas de las personas que canalizan sus pretensiones de justicia.

De esta forma, el componente emocional del trabajo de las y los judiciales no solo implica el control de las emociones de quienes concurren a las dependencias, sino que también requiere del esfuerzo para controlar los propios sentimientos, es decir aquellas sensaciones que emergen ante situaciones que exceden los recursos disponibles y las respuestas que pueden brindarse de forma individual. Estas situaciones pueden derivar en episodios de sufrimiento y/o angustia con consecuencias en la salud mental, e incluso desencadenar problemas de salud físicos.

#### *Cambios en la atención al público durante la pandemia*

En lo que respecta a la atención del público, la pandemia implicó grandes transformaciones. Como señalamos, buena parte de las tareas y contactos que se realizaban de forma presencial pasaron a desarrollarse a través de nuevas tecnologías y medios de comunicación (videollamadas, *emails*, llamadas telefónicas, mensajes, etc.). Sin embargo, la evaluación que realizan los trabajadores y las trabajadoras sobre la implementación de dichos cambios



es ambigua: **51,8%** señala que los cambios en la atención al público fueron positivos mientras que **29,6%** los califica como negativos y **18,6%** manifiesta que no repercutieron en sus tareas.

Entre quienes realizan una **evaluación positiva**, hallamos algunos aspectos que pueden ser considerados al momento de implementar mejoras en la organización laboral y el efectivo acceso a la justicia. Especialmente en relación con la organización de sistemas de turnos para agilizar el trabajo y evitar la espera del público, como podemos observar en los siguientes fragmentos:

*“Los trámites y recepción de denuncias se hacen de manera virtual, las personas ya no deben hacer fila en la puerta para sacar turno a primera hora ni deben trasladarse a la dependencia para la intervención en relación con la denuncia”.*

*“Disminuyó el caudal presencial. Las entrevistas y citas presenciales en general son programadas y ello facilita la atención. La modalidad de comunicación telefónica y por mail también permite resolver con agilidad algunas cuestiones sin que haya demoras innecesarias tanto para las personas que consultan como para quien responde”.*

*“El hecho de realizar algunas entrevistas en forma virtual me ha permitido sentirme más resguardada frente a las conductas querellantes que presentan algunas víctimas. Si bien puedo comprender el origen de esa actitud, pude observar los efectos desgastantes que ha tenido en mí a lo largo de tantos años”.*

*“La implementación de herramientas telemáticas, la amplitud de criterios judiciales en relación con la firma ológrafa de la parte, el acotamiento de la atención presencial supliéndola por atención a distancia que redujeron la afluencia masiva de personas al despacho, resultaron, a mi modo de ver, positivos tanto para funcionarios y/o empleados como para los justiciables, como así también la gestión y entrega de documentación digital por vías telemáticas”.*

*“Ahora se brindan turnos que organiza mejor el trabajo”.*

Si bien encontramos que en algunos casos la implementación de nuevas tecnologías, como por ejemplo la utilización de sistemas de turnos, permitieron mejorar aspectos de la organización del trabajo, las encuestadas y los encuestados también evalúan elementos negativos de dichas transformaciones, especialmente en lo que respecta a la atención de las ciudadanas y los ciudadanos. Entre los **aspectos negativos** hallamos testimonios que refieren a las dificultades de acceso a la justicia que supuso la pandemia, especialmente entre aquellas personas que no cuentan con, por ejemplo, los recursos necesarios para realizar una consulta por medios telemáticos (celular, computadora, internet, etc.). También se remarcan las limitaciones en el contacto y la escucha cuando las entrevistas y/o audiencias no se desarrollan de forma presencial. Asimismo, se señalan otras dificultades referidas a la interacción y comunicación entre compañeros y compañeras de trabajo fruto de la implementación del sistema “burbujas” y/o turnos rotativos. Por último, encontramos malestar debido a que los trabajadores y las trabajadoras han tenido que utilizar dispositivos personales para resolver cuestiones laborales y/o realizar tareas fuera del horario estipulado.

*“En nuestro caso el teletrabajo (gracias a una buena organización y división de trabajo) generó celeridad en el trámite de causas y atención al público. Sin embargo, aquellxs asistidxs que no pueden acceder a medios telemáticos quedan completamente excluidxs del sistema judicial”.*

*“Es imposible en los casos de familia atender en forma remota todas las cuestiones: Escucha de los niños debe ser presencial. Escucha y contención de la víctima debe ser presencial. Audiencias de partes que deben ser presenciales”.*

*“La gente debe manifestar sus consultas e inquietudes por mail, pero en la mayoría de los casos se termina atendiendo personalmente o por teléfono, lo cual implica dejar de despachar para solventar la consulta, ya que carecemos de personal suficiente para atención de mesa de entradas. Un problema muy grave es la multifuncionalidad asignada a cada uno”.*

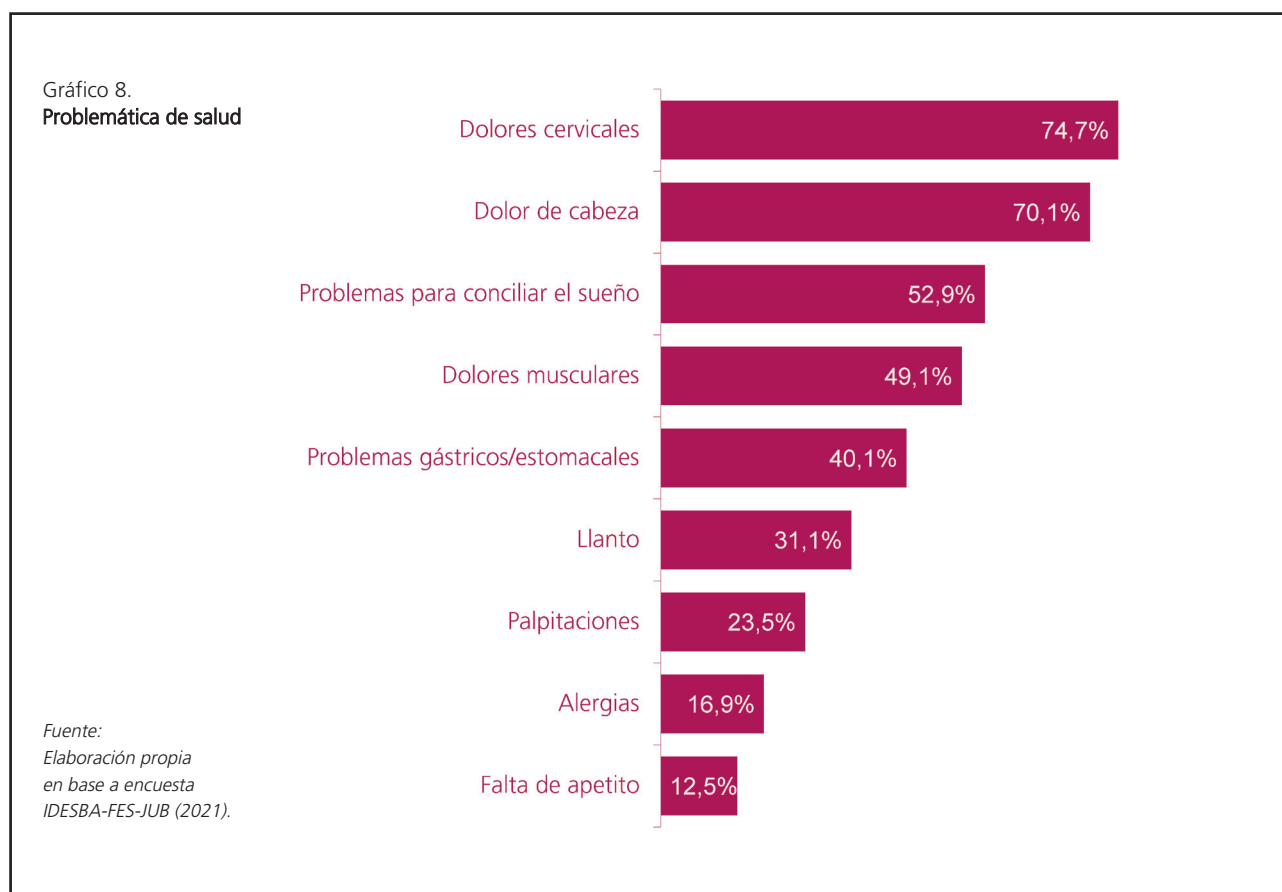
*“Se abrieron dos líneas de teléfono con servicio de WhatsApp, lo que genera, por un lado, una mayor accesibilidad pero, a su vez, tiene la contra de ser un servicio tan accesible que no se respetan los horarios de atención recibiendo mensajes las 24 horas, los 7 días a la semana sin diferenciar fin de semana, feriado, etc. Lo que, sumado a la notoria falta de personal, hace que a veces resulte imposible cubrir todas las consultas de inmediato, viéndose uno obligado a trabajar horas extras para que no se pasen consultas de urgencia”.*

### 4.3 SALUD Y DIMENSIONES PSICOSOCIALES

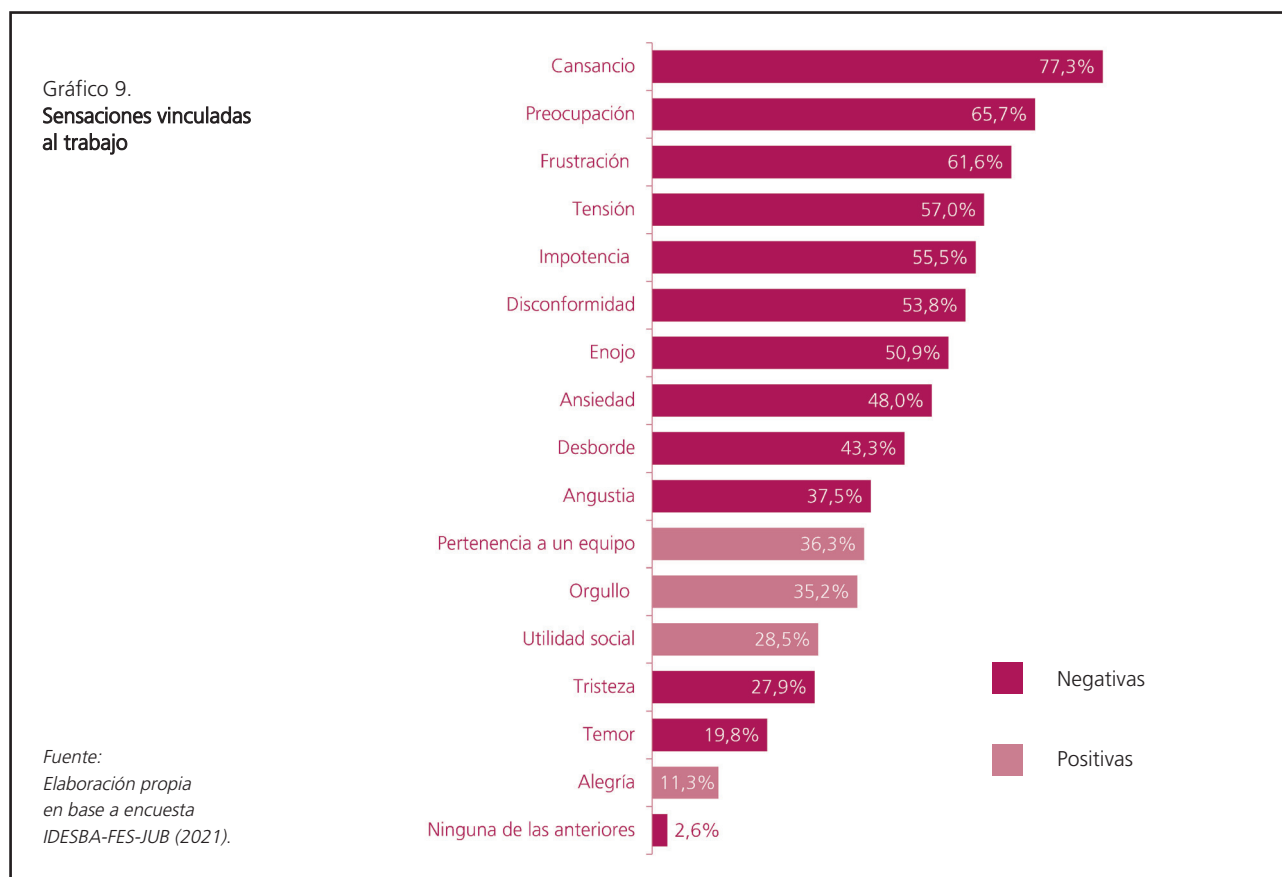
En la encuesta, además de indagar sobre las condiciones laborales también incluimos algunas preguntas para conocer las percepciones respecto a la relación entre el trabajo y la salud, en un sentido amplio, es decir registrar las problemáticas vinculadas al cuerpo (físicas), pero también las referidas a las dimensiones psicosociales.

En este punto, **resulta muy alto el porcentaje de personas que perciben que las condiciones bajo las cuales desarrollan su trabajo pueden afectar negativamente su salud (74,4%).**

Así, las trabajadoras y los trabajadores judiciales identifican problemáticas concretas vinculadas a su labor: más de 70% señala sufrir dolores de cabeza y cervicales mientras que cerca de la mitad experimenta dolores musculares; 52,9% tiene problemas para conciliar el sueño; 40,1% señala problemas gástricos y estomacales; 31,1% experimenta crisis de llanto y un 23,5% refiere tener palpitaciones.



En lo que refiere a las dimensiones psicosociales, también hallamos una gran cantidad de trabajadores y trabajadoras que manifiesta experimentar **sensaciones negativas** vinculadas al cansancio (77,3%), y sentimientos de preocupación (65,7%) y de frustración (61,6%) respecto a las tareas que realiza. También, más de la mitad de las personas encuestadas se siente tensionada (57,7%) o bien experimenta impotencia (55,5%) o inconformidad (53,8%) en su trabajo. Sensaciones vinculadas al enojo (50,9%), la ansiedad (48%), el desborde (43,3%) o la angustia (37,5%) también son comunes entre las y los agentes judiciales. No obstante, quienes respondieron la encuesta también manifiestan **sensaciones que pueden ser catalogadas como positivas**, y actuar como defensa ante situaciones que impiden el bienestar en el trabajo. Por ejemplo, 36,3% respondió sentirse parte de un equipo mientras que 35,2% experimenta orgullo respecto al trabajo que realiza.



En este punto, resulta claro que el trabajo de los y las agentes judiciales que abordan situaciones de violencia de género y/o familiar reviste grandes exigencias emocionales y requiere la movilización de dimensiones psicosociales que pueden afectar negativamente su salud. Si bien 94,5% de las personas consultadas manifiestan que sería importante contar con espacios institucionales de contención ante las dificultades que pueden emerger del trabajo con episodios de violencia, 70,1% señala que no existen en el Poder Judicial dichos espacios y 17,2% responde que lo desconoce.

#### 4.4 RELACIONES SOCIALES Y DE TRABAJO

El trabajo en el Poder Judicial supone una permanente interacción con las tareas que realizan compañeros y compañeras, superiores e incluso otros organismos estatales. En este sentido, los vínculos interpersonales que se establecen al interior del espacio laboral pueden constituir una dimensión problemática del trabajo o bien ser un aspecto positivo, permitiendo sobrellevar las falencias.

Un aspecto interesante del trabajo en las dependencias relevadas radica en las relaciones de apoyo que los trabajadores y las trabajadoras construyen en el marco de sus labores cotidianas: 71,8% manifiesta sentir apoyo "siem-

pre" por parte de sus compañeros y compañeras al momento de realizar tareas delicadas y/o complejas, en tanto 25,8% señala "a veces".

Ante las fallas en la organización del trabajo, la sobrecarga de tareas, la escasez de personal, las elevadas exigencias emocionales o la falta de dispositivos institucionales de contención, las trabajadoras y los trabajadores desarrollan una serie de estrategias, tanto grupales (57,6%) como individuales (66,9%) para contrarrestar estos problemas y el impacto que pueden tener sobre su bienestar.

Entre las **estrategias grupales de afrontamiento** las personas encuestadas mencionaron:

**1.**

**Coordinación, organización y (re)distribución de tareas entre las y los miembros del equipo ante diversas problemáticas** (como, por ejemplo, aquellas vinculadas con la distribución de guardias, los sistemas de turnos, la falta de personal, la escasez de recursos y la sobrecarga de trabajo) y también al momento de suplir o ayudar a algún compañero o compañera que lo necesite.

*"Coordinamos esfuerzos y nos reemplazamos cuando es necesario".*

*"Ante el desborde de trabajo organizamos esquemas de trabajo para lograr una distribución equitativa".*

*"Distribuir los casos nuevos entre los tres abogados incluido el titular de manera igualitaria a través de grillas".*

*"Estrategias para control de gestión, realización de listados para control, modificaciones en la carga de expedientes al sistema para facilitar su búsqueda".*

*"Compra grupal de materiales de trabajo".*

*"Reorganización de la distribución del trabajo entre compañeras".*

*"Nos ayudamos con las violencias, cuando le entran muchas a un solo despachante otro lo ayuda a sacarlas, dejando de lado su trabajo por algún momento".*

*"Reuniones. Entrevistas de dos. O asumir expedientes para aliviar a la compañera".*

**2.**

**Instancias de reunión, intercambio y/o sistemas de comunicación que faciliten el diálogo y el acompañamiento entre compañeros y compañeras.**

*"Hablamos por WhatsApp con algunas compañeras para apoyarnos y turnarnos para cubrir los turnos o también para consultas sobre cómo resolver alguna situación".*

*"El grupo de WhatsApp de trabajo parece un grupo de autoayuda, nos damos ánimo mutuamente y siento que hay compañerismo. Si preciso ayuda cualquiera de los letrados me la brinda".*

*"Reuniones de equipo, división de tareas, acompañamiento y contención grupal".*

*"Reuniones de equipo interdisciplinario".*

*"Intercambios grupales, charlas con los compañeros, búsqueda de recursos que pueden mejorar la tarea".*

3.

**Participación en espacios gremiales y de supervisión por parte de la Asociación Judicial Bonaerense (AJB).**

*“Reuniones de equipo, supervisión profesional que brinda el gremio en la departamental”.*

*“Supervisión de equipos periciales por la AJB departamental”.*

Entre **las estrategias individuales** que los y las agentes judiciales movilizan para no implicarse negativamente, hallamos las siguientes:

**1. Recurrir a psicoterapia.**

*La terapia es el espacio que más utilizo para repensar situaciones laborales que me generen malestar”.*

*“Empecé terapia psicológica para procesar el trabajo”.*

**2. Realizar actividad física, recreativa y/o artística.**

*“Mi estrategia es intentar dar lo mejor en mis horas de trabajo, y hacer lo humanamente posible, después de eso, intento olvidarme hasta el otro día, ya sea practicando algún deporte, o lo que sea que me desenchufe, de lo contrario terminaría pagándolo con mi salud mental”.*

**3. Recurrir a instancias de formación/capacitación sobre violencias.**

*“Tener un espacio psicológico, de recreación también y una formación teórica para el abordaje de la Violencia”.*

Entre las dimensiones relevantes para ahondar en las implicancias psicosociales del trabajo una cuestión central es haber experimentado situaciones de violencia y/u hostigamiento laboral. Sufrir este tipo de episodios, ya sea de forma física, verbal o simbólica, tiene consecuencias en la salud de quienes trabajan. En este punto, resulta interesante señalar que, pese a que los y las agentes judiciales vivencian situaciones cotidianas de tensión en las relaciones con el público, identifican que el hostigamiento y/o la violencia provienen de acciones ejercidas por miembros de la propia organización, esencialmente por parte de superiores. En la Tabla 1 podemos observar en el tono más oscuro los porcentajes más elevados, que en su mayoría refieren a acciones ejercidas por parte del personal jerárquico; en tono medio, los porcentajes intermedios que señalan mayormente al grupo de compañeros/as y, por último, en el más claro, hallamos los porcentajes más bajos que indican situaciones de hostigamiento y/o violencia por parte del público en general.

En este sentido, la planta funcional del Poder Judicial se estructura, en orden jerárquico, del siguiente modo –aunque, cabe aclarar, no en todas las dependencias existen todos los cargos–:

- juez-fiscal-defensor (que gozan de la misma jerarquía);
- funcionario/a: secretarios/as; instructores/as judiciales y detectives (policía judicial penal) en sede penal,
- auxiliar letrado/a (la categoría más baja de funcionario/a),
- cargos administrativos: jefe/a de Despacho, Oficial Mayor, Oficial Primero, Oficial Segundo, Oficial 4º, Auxiliar 1º, Auxiliar 2º y Auxiliar 3º.

La violencia se da en general desde superiores jerárquicos administrativos hacia inferiores jerárquicos administrativos; y funcionarios y funcionarias de su categoría para abajo. Es decir, las y los empleados administrativos son el personal más afectado.

En el Gráfico 10, podemos observar que 63,1% de las personas encuestadas perciben que la sobrecargan de tareas y 60,2% siente que recibe críticas injustas sobre su trabajo. En porcentajes menores, encontramos a quienes han experimentado algún tipo de discriminación (35,2%), comentarios inapropiados (33,1%), impedimento para trabajar correctamente (27,3%) o para expresar sus opiniones (25%). También se observa que 25% de las y los encuestados manifiesta haber sufrido postergación de cargo y un 17,4% ha sido relegado a tareas de menor rango.

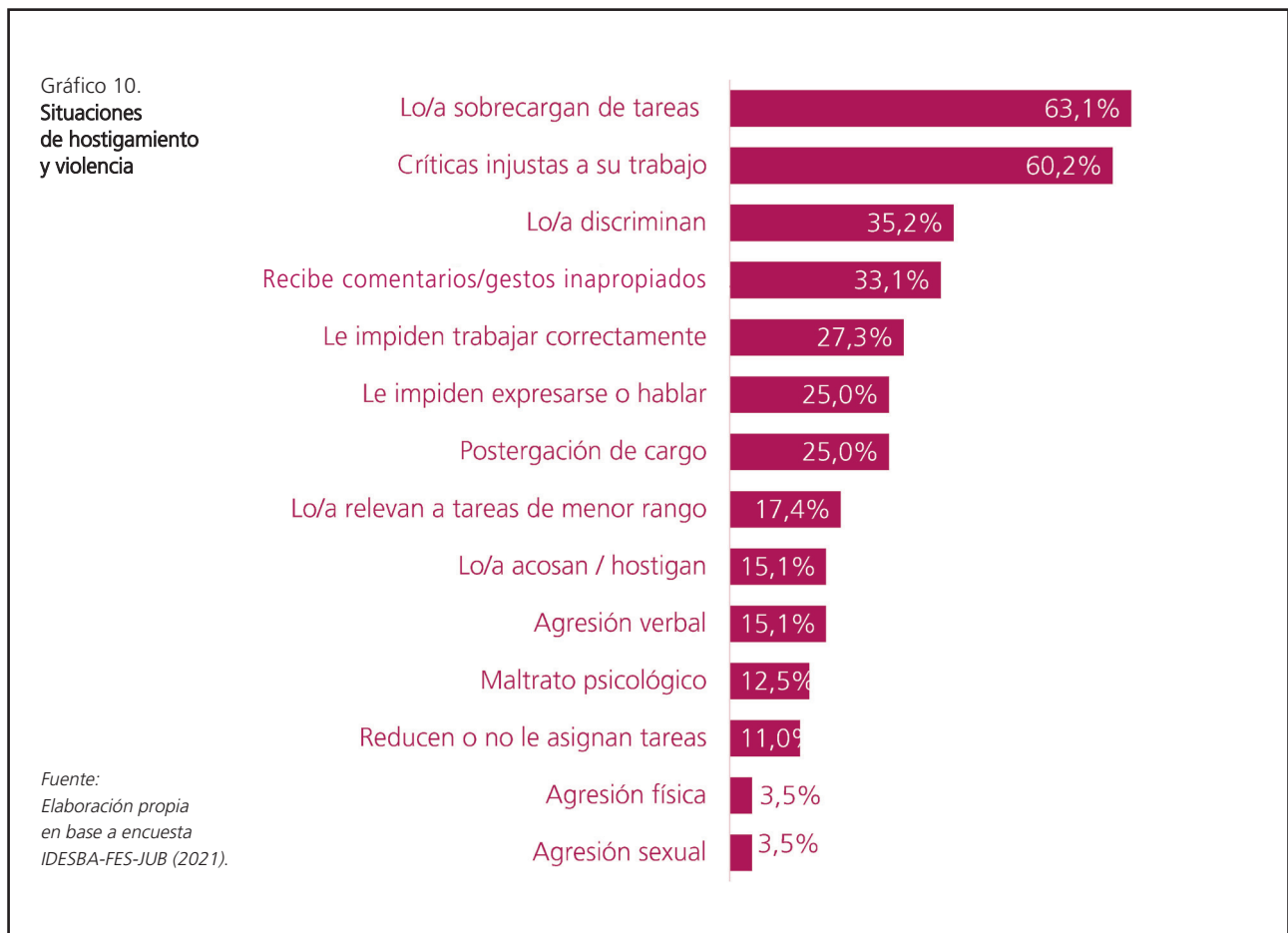


Tabla 1

	De parte de		
	compañeros/as	público	superiores
Lo/a sobrecargan de tareas	15,4%	6,1%	52,3%
Críticas injustas a su trabajo	15,4%	19,8%	36,9%
Lo/a discriminan	9,0%	10,2%	19,8%
Recibe comentarios/gestos inapropiados	4,9%	5,8%	26,2%
Le impiden trabajar correctamente	7,0%	5,5%	22,1%
Le impiden expresarse o hablar	3,5%	2,0%	20,6%
Postergación de cargo	4,1%	0,6%	22,1%
Lo/a relevan a tareas de menor rango	3,2%	0,3%	15,1%
Lo/a acosan / hostigan	3,5%	2,0%	10,8%
Agresión verbal	3,5%	2,0%	10,8%
Maltrato psicológico	4,1%	1,5%	8,7%
Reducen o no le asignan tareas	2,9%	0,6%	8,1%
Agresión física	2,0%	0,9%	0,6%
Agresión sexual	1,5%	0,6%	1,5%

Fuente:

Elaboración propia en base a encuesta IDESBA-FES-JUB (2021).

Entre quienes respondieron experimentar alguno de los episodios anteriormente mencionados, 87,1% manifiesta no haber realizado ningún tipo de acción y/o reclamo por vía institucional.

Además de las vivencias personales, también se destaca que **44,8% de las personas encuestadas presenció o fue testigo de alguna situación de hostigamiento y/o violencia ejercida por parte de superiores** mientras que 12,5% señaló al público como fuente y 7,6% a otros/as compañeros/as de trabajo.

Para finalizar, resulta importante mencionar que 61,9% de las personas encuestadas plantea que no existen canales institucionales, protocolos, programas de actuación ante situaciones de violencia laboral mientras que 27,3% desconoce su existencia.

# 5

## OBSTÁCULOS PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA

En esta sección se presentan los avances de una investigación orientada a relevar los obstáculos en el acceso a la justicia de mujeres cis y disidencias en situaciones de violencia de género. En ese sentido, se puso especial énfasis en la identificación de dichos obstáculos en relación directa con las condiciones en que se despliega de modo singular la administración de justicia en la provincia de Buenos Aires<sup>4</sup>. A continuación se exponen una serie de estándares internacionales en materia de abordaje de casos de violencia de género para organizar las dimensiones de análisis referidas y poner en perspectiva el relevamiento de la información.

### 5.1 ACCESO A LA JUSTICIA EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

En el abordaje judicial de la violencia de género es preciso tener en cuenta el alcance otorgado al derecho de acceso a la justicia por la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), el cual se encuentra conformado por el derecho a un recurso efectivo y el derecho a un debido proceso. Así, el derecho a un *recurso efectivo* implica la obligación del Estado de proveer los mecanismos necesarios para la protección de estos derechos frente a actos que los violenten, mecanismos que deben ser *efectivos y adecuados*.

En este sentido, la Corte IDH expresó: “No basta con la existencia formal de los recursos, sino que estos deben ser efectivos, es decir, deben ser capaces de producir resultados o respuestas a las violaciones de derechos...”. Además, la Corte IDH ha señalado que los recursos deben ser adecuados; es decir que “la función de esos recursos, dentro del sistema de derecho interno, sea idónea para proteger la situación jurídica infringida”.

En este marco, la protección de los derechos de las personas víctimas de violencia de género no solo requiere que se realice a través de recursos judiciales, sino también mediante instancias administrativas –tales como direcciones locales de políticas de género, comisarías–, no estatales –asociaciones civiles, organizaciones sociales, etc.– o ambas, o prejudiciales o alternativas de resolución de las controversias; además de todos los dispositivos tendientes a obtener la completa satisfacción de sus derechos. Este aspecto resulta de suma relevancia de acuerdo a lo que surge del análisis situado, en tanto los obstáculos asociados a la articulación interagencial se revelan como una dimensión central en los testimonios de las personas entrevistadas. Según una de ellas, esto podría estar asociado a una cultura judicial en la que el resto de las agencias intervinientes no suelen ser percibidas como compañeras en un proceso de trabajo que requiere de dicha integralidad para garantizar el acceso a la justicia, más allá de los límites del proceso judicial en sentido estricto. Del mismo modo se resalta que la mayoría de estas coordinaciones suelen ser informales, incluso en ocasiones sostenidas por redes que generan las trabajadoras y trabajadores sin ninguna forma de institucionalización que facilite o agilice estos procesos de trabajo.

---

<sup>4</sup> Cabe destacar que, según información producida por el Registro Penal de Violencia Familiar y de Género del Ministerio Público de la Provincia de Buenos Aires (MPBA), durante el año 2019 fueron 108.951 los procesos penales iniciados por violencia familiar y/o de género. Es dable advertir, asimismo, que este dato resulta sesgado por la forma de su producción, que omite información relevante para dar cuenta de los procesos iniciados asociados a expresiones de violencia familiar y/o de género.



En los casos de violencia de género, la obligación de actuar con la debida diligencia adquiere una connotación especial. Este estándar fue integrado en la Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, la cual estipula en su artículo 4: “los Estados deben actuar con la debida diligencia para prevenir e investigar todo acto de violencia contra las mujeres, que sea perpetrado tanto por el Estado como por particulares”.

Por su parte, el criterio de la diligencia debida esta articulado en la Recomendación General N° 19 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, según la cual “los Estados también pueden ser responsables de actos privados si no adoptan medidas con la debida diligencia para impedir la violación de los derechos o para investigar y castigar los actos de violencia e indemnizar a las víctimas”.

## 5.2 ATENCIÓN INTEGRAL EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

En los casos de violencias sexo-genéricas es de suma importancia que la atención sea integral y ello implica que el caso sea tratado con perspectiva de género e interseccional, respetando los derechos de las víctimas; que las y los operadores estén especializados en la temática, que puedan brindar entrevistas abarcativas y respetuosas, que no haya revictimización y que sea prioridad la protección de la integridad de las personas, respetando su intimidad y privacidad.

Un abordaje integral supone poder realizar un mapa o ruta de las relaciones interpersonales de la persona y de su entorno social que permita entender la estructura que hace que ella sea más o menos vulnerable a determinados tipos y modalidades de violencias y que también van a explicar y determinar el acceso a la justicia de la víctima o de sus familiares. Este análisis permite conocer su entorno, sus vínculos, su red de contención y las características de esa persona, que no solo tienen que ver con el género sino que también pueden estar dadas por la edad, la condición de migrante, la condición de ruralidad, origen étnico, o de cualquier otra circunstancia que agudice su situación de vulnerabilidad.

La CEDAW, en la Recomendación N° 33, establece seis componentes esenciales que se relacionan entre sí, necesarios para asegurar el acceso a la justicia, teniendo en cuenta que el contexto social, cultural, político y económico va a influir en su aplicación, a saber: justiciabilidad, disponibilidad, accesibilidad, buena calidad, rendición de cuenta de los sistemas de justicia y suministro de recursos a las víctimas.

## 5.3 PERSONAL ESPECIALIZADO

Resulta de relevancia que, en el abordaje de casos de violencia en razón del género, las y los operadores judiciales estén especializados en la temática, atento que estas situaciones tienen sus particularidades y es necesario, fundamentalmente, que se las analice desde un enfoque de género, y que se garantice un abordaje integral a lo largo del proceso. La necesidad de especialidad en materia de géneros está reconocida en diferentes sugerencias de organismos internacionales y sus respectivos comités, específicamente en lo que concierne a profesionales del derecho. Se ha recomendado a nuestro país especialmente la importancia de la asistencia letrada a las víctimas de violencia de género<sup>5</sup>.

A través de las entrevistas realizadas, fue posible detectar lo que una de las entrevistadas refería como *desequilibrio funcional*. Esto supone que, más allá de la especialización en la temática, los criterios para la determinación de las urgencias y el hecho de la toma de decisiones constantes implican mucha responsabilidad que recae sobre traba-

5 El Comité de la CEDAW, en 2010, luego de recabar y analizar información, recomendó a Argentina específicamente que “Brinde una prestación de asistencia letrada con el objeto de que conozcan los recursos jurídicos de que disponen para luchar contra la discriminación y los abusos y hacer valer todos los derechos que les corresponden con arreglo a la Convención”. Por su parte, el Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará –(ME-SECVI), en 2017 y luego de recabar la información necesaria entre los años 2014 y 2016, recomendó a la Argentina: “Garantizar que el patrocinio jurídico gratuito para las mujeres víctimas de violencia sea suficiente y efectivo. Garantizar que los servicios especializados cuenten con suficiente personal especializado y con el presupuesto necesario para funcionar”.

jadoras y trabajadores, en ocasiones sin contar con equipo técnico en las propias dependencias. Se advierte, entonces, una distribución interna en función de un *conocimiento fuerte*, asociado a operadoras u operadores en particular, lo que permite el desarrollo de referentes temáticos.

Estas estrategias son desplegadas, en gran medida, por las propias trabajadoras y trabajadores en función de la experiencia desarrollada en sus ámbitos de intervención, aunque no necesariamente ello implica algún tipo de institucionalización formal de dichos procesos. No obstante, se ha enfatizado también la multiplicidad de tareas que deben desempeñarse dada la falta de coordinación general.

Las personas entrevistadas resaltan no solo la ausencia de capacitación específica para el abordaje de casos, sino también y especialmente, falta de tiempo y, en muchas ocasiones, de autorizaciones para realizar aun por cuenta propia y a costo personal alguna capacitación por fuera de las que ofrece el empleador. Ello supone la existencia de *trabas* para profundizar capacidades y competencias singulares, así como un concomitante desaliento frente a las iniciativas personales. Además de la falta de formación con perspectiva de género tanto del personal policial que toma las denuncias como de los operadores del sistema judicial, se puso de relieve el impacto de la reducción de personal de los equipos interdisciplinarios en el contexto de emergencia sanitaria.

Un aspecto particular se pone de manifiesto en relación a las y los peritos, que resulta sintomático de la tensión existente entre la condición formal de los cargos y las expectativas y asignaciones de tareas y responsabilidad en la labor cotidiana. La dicotomía entre personas funcionarias y empleadas se manifiesta porosa, especialmente en función de las posiciones de los superiores en cuanto a las exigencias. En determinados casos, cuando estas son mayores se manifiesta una tendencia a destacar a las y los operadores en su condición de funcionarias o funcionarios, no obstante, esta condición es desplazada cuando se quiere resaltar el carácter no vinculante de sus propios dictámenes e intervenciones. Esta inestabilidad provoca malestares en el desempeño de las funciones y la consolidación de dinámicas de trabajo con ausencia de estándares claros y previsible.

Además de la especialización del personal, es necesario profundizar en lo que se releva como la especialización en los procesos de trabajo. Este aspecto se pone de manifiesto en distintas dimensiones, que exceden ampliamente las nociones más extendidas acerca de la creación de fiscalías especializadas. Uno de ellos, que surge con claridad de las voces de las y los operadores judiciales, reside en la falta de coordinación provincial de los centros de Atención a la Víctima del Ministerio Público. De acuerdo a los testimonios relevados, existe una distorsión según de cuál Fiscalía General Departamental se trate, en tanto no existen directrices de abordaje de casos comunes que permitan establecer líneas generales a partir de las experiencias de trabajo.

## 5.4 MULTIDISCIPLINA

En las situaciones de violencia por motivos de género se requiere un abordaje no solo especializado en lo jurídico es aconsejable que se intervenga multidisciplinariamente, a fin de poder realizar un abordaje integral. Es recomendable que las personas con diferentes profesiones que participan en la atención interactúen y se coordine en todo momento con los saberes y experiencia propios. Ello no se agota únicamente en las agencias judiciales intervinientes, sino que es también fundamental poder trabajar articuladamente con organismos territoriales, del ámbito nacional, provincial y municipal para realizar un acompañamiento integral. Esto resulta clave a fin de poder brindar soluciones integrales, pero también para enriquecer las posibilidades de intervención jurídica en el expediente judicial.

Es sustancial que las personas puedan ser tratadas por profesionales en salud mental si se lo requiere, y que se las pueda acompañar en otras necesidades que manifiesten y que surjan de los hechos de violencia denunciados<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Avalando este presupuesto, existe una normativa internacional plasmada en las Reglas de Brasilia. En el ítem 41 de dicho instrumento se establece: "Se destaca la importancia de la actuación de equipos multidisciplinarios, conformados por profesionales de las distintas áreas, para mejorar la respuesta del sistema judicial ante la demanda de justicia de una persona en condición de vulnerabilidad". Dejando así formalmente establecido la importancia de lo multidisciplinario para una respuesta suficiente y de calidad.

Es claro que no siempre se puede encontrar esa integración multidisciplinaria dentro de un equipo, asimismo, es necesario que se pueda articular con instituciones estatales que trabajen en equipos interdisciplinarios y que se coordine con otras profesiones para complementar y enriquecer la intervención.

El trabajo multidisciplinario pone a las personas y sus necesidades jurídicas en el centro de la acción, ofreciendo un servicio integral, ya que cada disciplina aporta conocimientos específicos y diversos de cada materia, contribuyendo con distintas miradas y perspectivas. El fundamento de esta mirada integral tiene su génesis en que las personas que atraviesan situaciones de violencia por razones de género pueden sumar distintos tipos de vulneraciones (sociales, económicas, laborales, familiares, etc.), ante los cuales se presentan distintas barreras de acceso a derechos. Por tal motivo, la perspectiva multidisciplinaria es ampliamente más adecuada para abordar exitosamente la complejidad de la situación.

Esta correlación de profesiones o disciplinas se proyecta en acciones que se despliegan para abarcar y estudiar todos los aspectos que integran un determinado problema en un entramado social cada vez más complejo. La interacción entre diversas disciplinas y la interacción de estas con una situación común tiene como objetivo la construcción de nuevas formas de conocimiento que potencian a las distintas partes que integran el proceso, cuyo fin es obtener una solución de mayor profundidad.

Las entrevistas con profesionales de los equipos técnicos ponen de relieve las dificultades asociadas a los recortes derivados de la lógica estrictamente jurídico-penal. Ello supone inconvenientes para reponer aspectos relativos a la historicidad de los vínculos, que resulta clave para generar herramientas interpretativas y agudizar las lecturas de casos. Las categorías jurídico-penales obturan en muchas ocasiones, además, la posibilidad de comprender de modo integral una situación en la que la ausencia de marcas físicas no implica la ausencia de una amenaza latente en otras dimensiones de la situación de la persona denunciante. En ese sentido, una psicóloga ponía como ejemplo cómo el hecho de romper un microondas en un contexto de violencia de género no debe ser leído solo a través de la figura de daño. La contextualización es clave para poner los hechos en perspectiva. En varias entrevistas adquiere particular resonancia el abordaje de las retractaciones en este sentido.

## 5.5 LA RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA

El enfoque de esta indagación estuvo orientado a las instancias de recepción de denuncias, con el objeto de detectar los obstáculos que los propios actores intervinientes en dicho proceso registran. En ese sentido, la primera entrevista constituye una forma específica de acceso a la justicia en sí misma y el abordaje integral de la situación de la persona resulta fundamental para ofrecer un servicio de atención de calidad y efectivo, evitando situaciones de revictimización y respetando su intimidad y privacidad.

Por abordaje integral se entiende, entonces, a la exploración de todos los aspectos de la problemática que la persona trae a la entrevista y de aquellos que estén relacionados de alguna manera con ella. Este abordaje incluye tanto las situaciones que se reconocen de manera expresa así como las que, si bien están conectadas con la problemática principal, no son expresadas explícitamente, pero que emergen en su discurso.

La recepción de la denuncia es una instancia clave para la proyección de un abordaje integral. Una buena articulación entre los organismos y agencias intervinientes en el momento de la recepción supone la posibilidad de optimizar tiempo, energía y recursos para el desarrollo de un proceso de trabajo especializado. En ese sentido, resulta de suma importancia la realización del reconocimiento médico en esta instancia si correspondiere. Ello en tanto una denuncia por violencia física (lesiones) en ocasiones resulta desestimada ante la falta de su constatación médica, excepto en aquellos casos donde existe una intervención local eficaz en ese sentido. La falta de certificación conduce así a un archivo de las investigaciones penales preparatorias (IPP) sin mayores tramitaciones.

## 5.6 ESCUCHA ACTIVA

El primer encuentro con la persona es sumamente importante ya que podría ser la primera vez que ella puede expresarse con respecto a la situación. También es el inicio de un vínculo que se tiene que basar en la confianza, el respeto y el compromiso de ambas partes.

De acuerdo a las entrevistas realizadas, se advierten en muchas ocasiones deficiencias en las condiciones de accesibilidad a las instancias de recepción de denuncias, en especial en el contexto de ASPO –Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio–. Se detecta que, en ocasiones, las Comisarías de seguridad derivan a las mujeres víctimas de violencia doméstica a las Comisarías de la Mujer y la Familia distantes de sus domicilios e, incluso, en algunas localidades fuera de sus propios municipios, dificultando el traslado y el acceso efectivo a las dependencias policiales a fin de radicar la correspondiente denuncia.

Por otro lado, se utilizan formularios de recepción de denuncia que no conllevan indicadores de alerta que establezcan prioridad en el procedimiento e intervención. Además, las personas entrevistadas refieren la falta de información relevante que en muchas ocasiones advierten cuando se remite una denuncia desde dichas instancias. Incluso manifiestan que frecuentemente resulta hasta dificultosa la comprensión del hecho o la información se plasma de forma desordenada. Las lógicas de cada campo de intervención deberían atender a las especificidades requeridas para el abordaje y la investigación en los casos pertinentes. En ocasiones ello supondría el conocimiento de estándares mínimos de derecho penal para optimizar la instancia de recepción de la denuncia y favorecer su encuadre.

Además, cabe destacar la inexistencia en las dependencias policiales y Comisarías de la Mujer y la Familia de sistema intranet para la remisión de denuncias al fuero Penal y fuero de Familia o Juzgados de Paz a través de medios electrónicos<sup>7</sup>. Por otro lado, se pone énfasis en la falta de información y guía actualizada a quien realiza la denuncia sobre el circuito institucional que proseguirá en el marco de la pandemia declarada, y los mecanismos de contacto.

## 5.7 MAPA TERRITORIAL Y RED DE CONTENCIÓN

De acuerdo a lo que surge de las entrevistas realizadas, se destaca la utilidad del armado de mapas territoriales y comunitarios de las personas y recursos que componen una red material y simbólica para las estrategias posibles. Puede ser esclarecedor acompañar un elemento gráfico para sintetizar ciertas cuestiones, sobre todo judiciales, que se desarrollaron en el encuentro<sup>8</sup>.

En relación con los recorridos que deben hacer las personas que buscan acceder a la justicia en una situación de violencia de género, la multiplicidad de dependencias y la fragmentación del trabajo conllevan la necesidad de varios desplazamientos y, en gran medida, desorientación. La situación fue descrita por una de las entrevistadas como esquizofrenizante, resaltando incluso la dificultad para encontrar las distintas dependencias.

## 5.8 TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS PENALES INICIADOS A PARTIR DE LA DENUNCIA RECIBIDA EN COMISARÍA

En la tramitación de procesos a partir de denuncias recibidas en comisarías las problemáticas son similares a las que se presentan en las instancias judiciales y se agregan algunas dificultades específicas. Uno de los aspectos sobresalientes reside en la ausencia de indicadores de riesgo, a lo que se referirá el siguiente apartado.

<sup>7</sup> Podría ser recomendable la habilitación de un sistema intranet para la remisión inmediata de las Comisarías de la Mujer y la Familia, respecto de denuncias de violencia de género.

<sup>8</sup> En el caso de personas migrantes es importante identificar la existencia o no de referentes interculturales que puedan escucharlas, de esta manera, encontrar voces y experiencias similares ayuda a identificar soluciones y da una contención más cercana. Es de relevancia situar y contextualizar la vida y la historia de cada persona, a fin de considerar si existen interseccionalidades que puedan influir en el abordaje integral del caso.

Otra dimensión relevante radica en la caratulación de los casos denunciados. Es habitual la caratulación de la desaparición de mujeres en contextos de violencia de género, como “Averiguación de paradero”. En ese sentido, resulta recomendable la caratulación de todas las ausencias de mujeres en contextos de violencia de género como indicativas de la comisión de delitos (“Averiguación de ilícito”), de modo que permita agilidad en los sistemas de búsqueda y activación de los protocolos sobre personas desaparecidas. Asimismo, se advierte como una necesidad la generación de alertas en el sistema de tramitación de las IPP que obligue la comunicación inmediata al fiscal a cargo de la investigación y los cuerpos de investigación.

En esta línea, se reconoce en un sentido más amplio la calificación estandarizada de hechos constitutivos de violencia de género, así como el archivo prácticamente inmediato de causas, sin tramitación efectiva.

De acuerdo a muchos testimonios, podría ser recomendable la reconsideración de la prohibición total del uso de medidas alternativas a la pena en el fuero penal para casos de violencia de género, a la vez que diseñar un abordaje específico para este tipo de conflictos, que pueda incluir respuestas heterogéneas, evaluando las singularidades de cada caso.

## 5.9 EVALUACIÓN DE RIESGO

Al momento de reunirse con la persona, es crucial que se pueda construir una mínima valoración del riesgo en el caso. Ello, para poder pensar qué estrategia es conveniente llevar a cabo con relación a su situación y también para evaluar con qué recursos se podría articular o bien derivarla para que se aborde integralmente lo que no tenga que ver puntualmente con los aspectos legales.

En suma, ello permitirá evaluar qué medidas de protección son adecuadas para ser solicitadas al Poder Judicial, o bien reevaluar la eficacia de las ya existentes, atento muchas veces a que los organismos suelen estandarizar las medidas de protección otorgadas de acuerdo con la modalidad de violencia sin un análisis acabado de la situación.

De las entrevistas surgen muchos inconvenientes en relación con este aspecto, dada no solo la inexistencia de estándares generales de referencia sino también el enorme volumen de denuncias ingresadas, lo que hace extremadamente dificultoso el procesamiento de la información recabada, generando un efecto de saturación en los equipos técnicos.

## 5.10 TRAMITACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN ANTE LOS JUZGADOS DE FAMILIA Y JUZGADOS DE PAZ (LEY 12.569)

Resulta ostensible el incumplimiento del plazo estipulado en el art. 7 *in fine* de la ley 12.569 (texto según ley 14.509), a saber: “[e] l juez o jueza interviniente deberá resolver de oficio o a petición de parte, teniendo en cuenta el tipo de violencia y con el fin de evitar su repetición, algunas de las siguientes medidas: [...] n) Toda otra medida urgente que estime oportuna para asegurar la custodia y protección de la víctima. El juez o jueza deberá adoptar las medidas dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de haber tomado conocimiento de la situación de violencia”.

Se ha detectado que, con asiduidad, se supedita el dictado de medidas protectorias a estándares de exigencia probatoria o realización de informes cuya procedencia supone desconocer las características contextuales en que acontecen en gran medida las situaciones de violencia de género.

Por otro lado, se pone de relieve en muchas ocasiones la ausencia de integralidad en los modos de merituar y dictar las medidas de protección que la ley 12.569 prevé. Se advierte el dictado de medidas estandarizadas (exclusión del hogar, restricción de acercamiento), que en determinados contextos (hacinamiento poblacional en barrios vulnerables) y/o situaciones hacen inviable su cumplimiento o resultan ineficaces a fin de salvaguardar la integridad de la víctima y su grupo familiar.

Un obstáculo especialmente notable en el abordaje integral de los casos referidos reside en la falta de conexión entre las intervenciones de los juzgados de Paz y de Familia y las del Fuero Penal, lo cual explica la carga adicional de trabajo por parte de los operadores judiciales debido al uso de sistemas operativos en cada fuero que impiden la necesaria vinculación de las medidas de intervención.

En ese sentido, es posible una mejora a través de opciones tales como la generación de alertas en el sistema de tramitación de las causas de Familia y juzgados de Paz y también en el ámbito penal, cuando se verifican indicadores de riesgo, a fin de dar respuestas adecuadas, ágiles y coordinadas.

Por otro lado, la posible concreción a través de un acuerdo de intercambio entre la SCBA y la Procuración a fin de que los operadores, con acuerdo de confidencialidad, puedan acceder a los sistemas Augusta y SIMP e intercambiar información entre ambos sistemas de gestión.

### 5.11 CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

En este plano se han resaltado las dificultades en la notificación de las medidas cautelares. Asimismo, dadas las limitaciones estructurales, es ostensible la falta de contralor de las decisiones judiciales adoptadas (arts. 7 bis y 8, ley 12.569). Se advierte un cese de la intervención jurisdiccional luego de dictarse medidas de protección. A la vez que se presentan criterios dispares en los distintos departamentos judiciales en torno al inicio y la tramitación de causas por incumplimiento/desobediencia de las medidas de protección dictadas.

En ese sentido, se advierte, frente a la disposición de medidas de protección en el marco de la ley 12.569, la importancia de su seguimiento (arts. 8, 12 y 14, 14 bis, 15) y la necesidad de articulaciones con dispositivos municipales y provinciales que permitan un abordaje integral, la transferencia de recursos para las víctimas y su núcleo familiar, así como dispositivos locales y provinciales de abordaje psico-socio-educativo.

En materia de articulación interinstitucional, la publicación y facilitación a las y los magistrados del Registro de Organizaciones no Gubernamentales Especializadas, que establece el art. 17 de la ley 12.569, sería un paso significativo en términos de institucionalización de recursos disponibles.

## 6

# CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES

A lo largo de este informe dimos cuenta de una serie de problemáticas que afectan las condiciones laborales de las trabajadoras y los trabajadores del Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires que se desempeñan en dependencias a las que asisten personas en situación de violencia.

En primer lugar, hallamos una gran intensidad laboral producto de los ritmos de trabajo y la sobrecarga de tareas. Por un lado, buena parte de las personas que accedieron a responder la encuesta señala que deben trabajar por fuera de sus horarios estipulados y/o en días no laborables ya que no llegan a cumplir con todos los requerimientos que se le solicitan, esencialmente debido a la falta de personal. Por otro, las trabajadoras y los trabajadores manifiestan desarrollar tareas que exceden a las estipuladas para su función producto de, nuevamente, la escasez de personal en sus dependencias, la delegación de trabajo por parte de superiores y las fallas en la organización del trabajo. Asimismo, durante la pandemia emergieron otras problemáticas vinculadas, por ejemplo, a la utilización de dispositivos propios para garantizar la continuidad de los procesos judiciales.

En segundo lugar, podemos señalar que si bien el trabajo sobre situaciones de violencia reviste un gran componente emocional puesto que se tiene contacto directo con personas que atraviesan momentos difíciles, las tensiones en el contacto con el público se vinculan mayormente con las fallas en la organización del trabajo y las demoras en los tiempos del proceso judicial, situaciones que son vividas con gran angustia y frustración por las trabajadoras y los trabajadores puesto que en muchos casos exceden las respuestas que pueden brindar individualmente.

En tercer lugar, y en sintonía con las falencias en las condiciones laborales, buena parte de las personas encuestadas percibe que su trabajo puede repercutir negativamente sobre su salud. En este punto señalan diversas problemáticas que afectan su bienestar físico (dolores de cabeza, cervicales, musculares, dificultades para conciliar el sueño, etc.) como así también su salud mental (cansancio, preocupación, frustración, enojo, ansiedad, angustia, etc.).

En cuarto lugar, parte del personal que se desempeña en las dependencias bajo estudio también ha experimentado o presenciado situaciones de violencia y/u hostigamiento laboral (sobrecarga de tareas, críticas injustas, gestos inapropiados, etc.), especialmente por parte de superiores jerárquicos.

Si la jornada laboral se extiende y/o intensifica más allá de los límites soportables; si se aceleran los ritmos y tiempos de trabajo o se multiplican las tareas; si es necesario movilizar competencias emocionales por encima de las capacidades personales; si se presencian o experimentan situaciones de violencia y/u hostigamiento, el trabajo puede ser fuente de padecimiento y, por ende, causar sufrimiento en quienes lo ejecutan, incluso afectando su salud.

Consideramos que las problemáticas en materia de condiciones y organización del proceso laboral no solo repercuten en el bienestar de las trabajadoras y los trabajadores judiciales sino también constituye una barrera en el acceso a la justicia, cuestión que no se suele tener en cuenta al momento de abordar esta temática.

A partir de los hallazgos más relevantes de esta investigación identificamos una serie de recomendaciones que podrían impactar favorablemente en las condiciones laborales y los aspectos psicosociales de las trabajadoras y los

trabajadores, como así también mejorar el acceso a la justicia en la provincia de Buenos Aires. Estas apuntan a todas las instancias estatales, aunque con un sesgo particular hacia quienes definen la política judicial. Pero no se agota allí su orientación, sino que también se establecen recomendaciones pertinentes a la organización sindical. Entre las primeras se destacan las siguientes:

1. Ampliación de la dotación de personal en las dependencias que abordan situaciones de violencia por motivos de género para evitar la acumulación de tareas y, por ende, el trabajo fuera de la jornada laboral estipulada.
2. Avanzar en conjunto con la AJB en la creación del convenio colectivo de trabajo donde se delimiten las funciones específicas según el puesto de trabajo, para evitar la delegación de tareas que son propias de superiores jerárquicos y que implican responsabilidades que no pueden ser delegadas.
3. Sistemas de guardias y/o turnos distribuidos equitativamente y de forma transparente entre los trabajadores y las trabajadoras responsables.
4. Considerar aquellos aspectos mencionados por el personal judicial como “positivos” del trabajo virtual durante la pandemia, con el objetivo de mejorar la organización laboral en las distintas dependencias: sistemas de turnos, realización de algunas tareas/comunicaciones por vía telemática, etc.
5. Implementar espacios institucionales de supervisión que garanticen contención, diálogo y escucha frente a las problemáticas que puedan surgir del trabajo con situaciones de gran carga emocional.
6. Implementación, difusión y ampliación de espacios institucionales que permitan canalizar de forma segura episodios de violencia/hostigamiento laboral. Ello en lo referido tanto a la Dirección General de Sanidad de la SCBA como a la AJB.
7. En el marco de sistemas de trabajo mixtos o totalmente virtuales, otorgar dispositivos y/o medios tecnológicos necesarios para desarrollar correctamente las tareas y/o reconocer los gastos costeados por el trabajador o la trabajadora respecto de los elementos autoprocureados para la realización del trabajo desde el inicio de la pandemia.
8. Establecer un sistema de capacitación continua que incluya intercambios interagencia, que prioricen el abordaje de las problemáticas de cada departamento judicial y desde allí se pueda potenciar la articulación de recursos para lograr un abordaje integral.
9. Adaptar las condiciones edilicias a fin de contar con espacios adecuados para la escucha y el abordaje en general de las problemáticas de violencia de género, garantizando la seguridad del personal judicial.
10. Vincular los sistemas informáticos a fin de evitar demoras en el procedimiento e intervenciones duplicadas y obtener conocimiento parcial de instancias previas para posibilitar una intervención más ágil e integral.
11. Articular acciones con el Ministerio de Seguridad a fin de agilizar el procedimiento de notificación de medidas protectorias.
12. Tener en cuenta el circuito institucional, en cuanto a distancias, a la hora de crear o trasladar dependencias que aborden la problemática de género.
13. Considerar los obstáculos que genera el teletrabajo a personas en situación de violencia que tienen dificultades de acceso a medios tecnológicos.
14. Que se impulse la construcción de recuseros en cada localidad para facilitar a las personas en situación de violencia un efectivo acceso a la justicia, que sean de utilidad tanto para la ciudadanía como para los trabajadores y las trabajadoras de las distintas dependencias.



15. Establecer el alcance de la responsabilidad para cada órgano y área del Estado a fin de garantizar el funcionamiento de la corresponsabilidad.

En lo que hace a la organización sindical, se recomienda la difusión de los recursos disponibles que permitan canalizar de forma segura episodios/situaciones de violencia/hostigamiento laboral, tanto institucionales (Sanidad) como los generados, conveniados y articulados por la propia organización (Parador de la Montaña, espacios de escucha, otros) y profundizar la organización para conquistar el Convenio Colectivo de Trabajo de forma tal que – entre otras cosas– se delimite la función en razón del cargo. Asimismo, se propone difundir los resultados de este informe y los argumentos que sostienen la conveniencia para todos y todas de la jornada laboral de 6 horas, ya que su extensión e intensidad surgen como dos aspectos centrales para comprender los malestares físicos y emocionales de las trabajadoras y los trabajadores judiciales.

\*

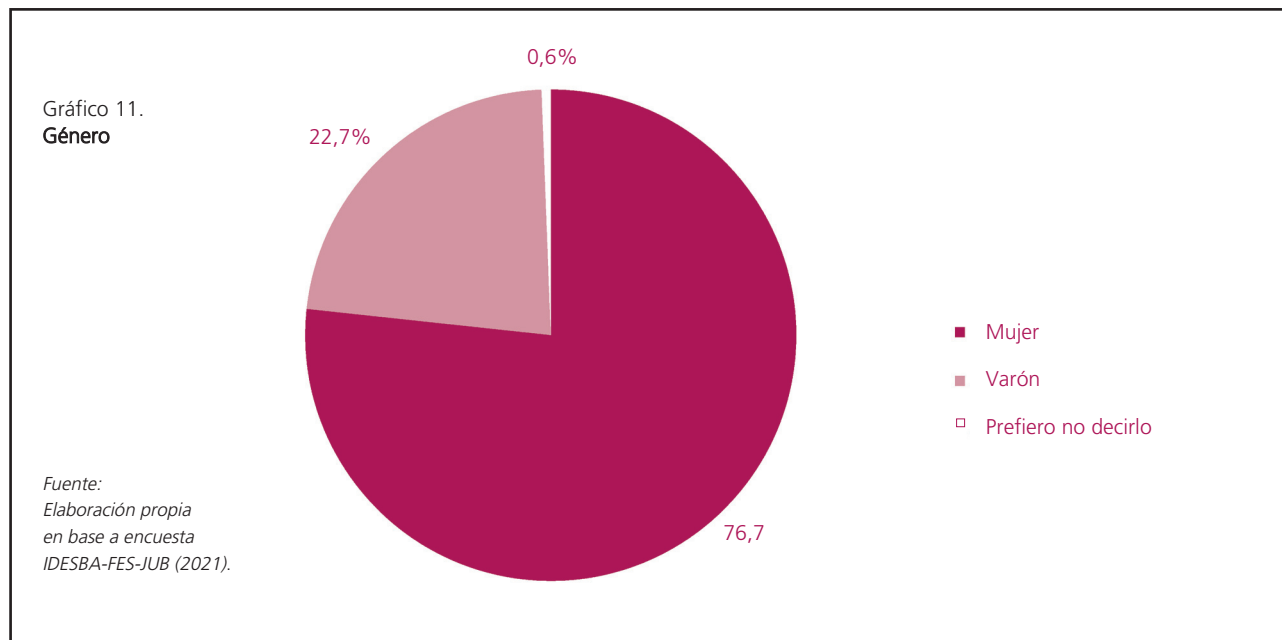
Concluimos esta primera etapa de la investigación con la convicción de que las políticas públicas dirigidas a prevenir, erradicar y sancionar las violencias por motivos de género deben estar centradas en las personas en situación de violencia, y que las voces de las trabajadoras y los trabajadores judiciales a partir de la experiencia cotidiana son sumamente relevantes para entender el estado actual del sistema.

El desarrollo de esta investigación generó cambios en nosotras, pues nos posibilitó ejercitar una escucha franca y profundamente responsable. Gratamente, esos cientos de voces judiciales relevadas dieron cuenta de que aún inmersas e inmersos en el sistema, estamos habituadas y habituados a recrear múltiples herramientas para humanizar los procesos, para acompañar el tránsito de esas violencias dentro del sistema judicial y así lograr cierta eficacia en las intervenciones, es decir, ser servidores y servidoras de Justicia, dotándola de utilidad social. Aún situadas en la lucha cotidiana, contra viento y marea, no nos pensamos solas sino en clave provincial. Incluso cuando el sentimiento es permanecer dando batalla siempre en el mismo lugar, tenemos que aventurarnos a creer que, junto a la fuerza de todas las que nos precedieron y de las que desde ahora se quieran sumar, lograremos las transformaciones imprescindibles.

## ANEXO

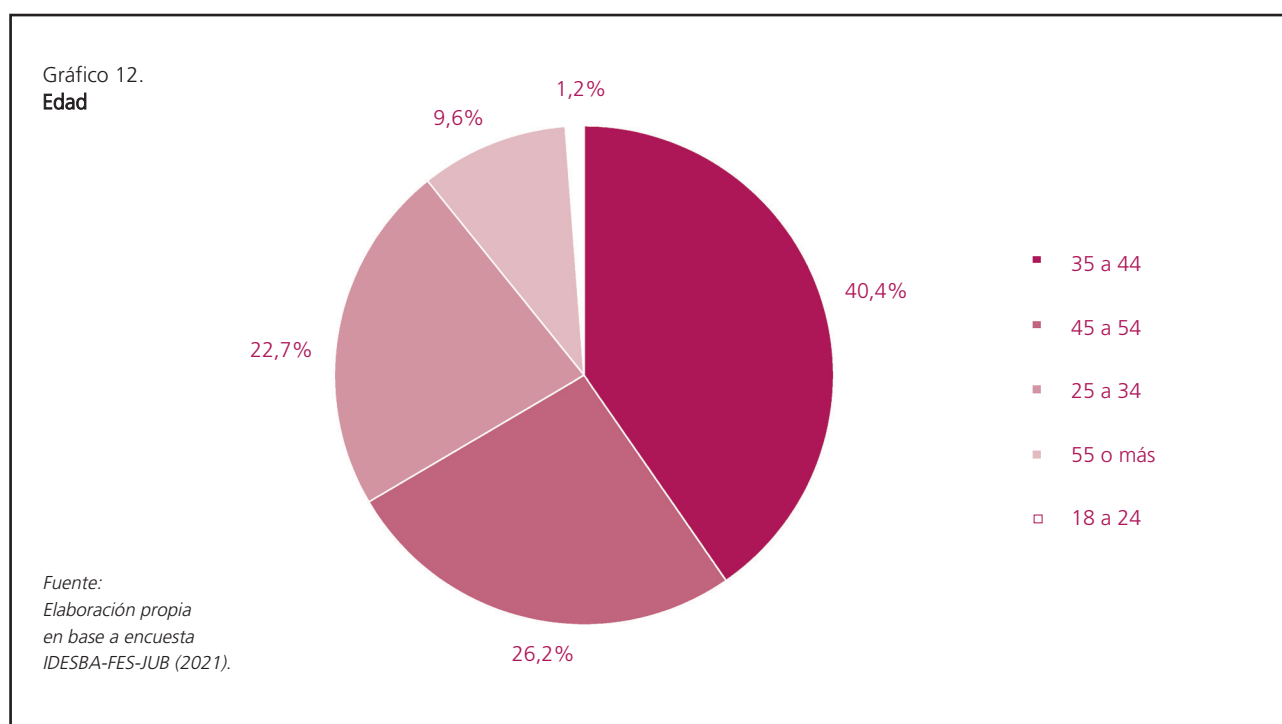
### Género

El 76,7% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres y el 22,7% varones. Solo 0,6% indicó la opción "prefiero no decirlo" y no hallamos personas que hayan seleccionado la opción "otro" para referirse a su género.



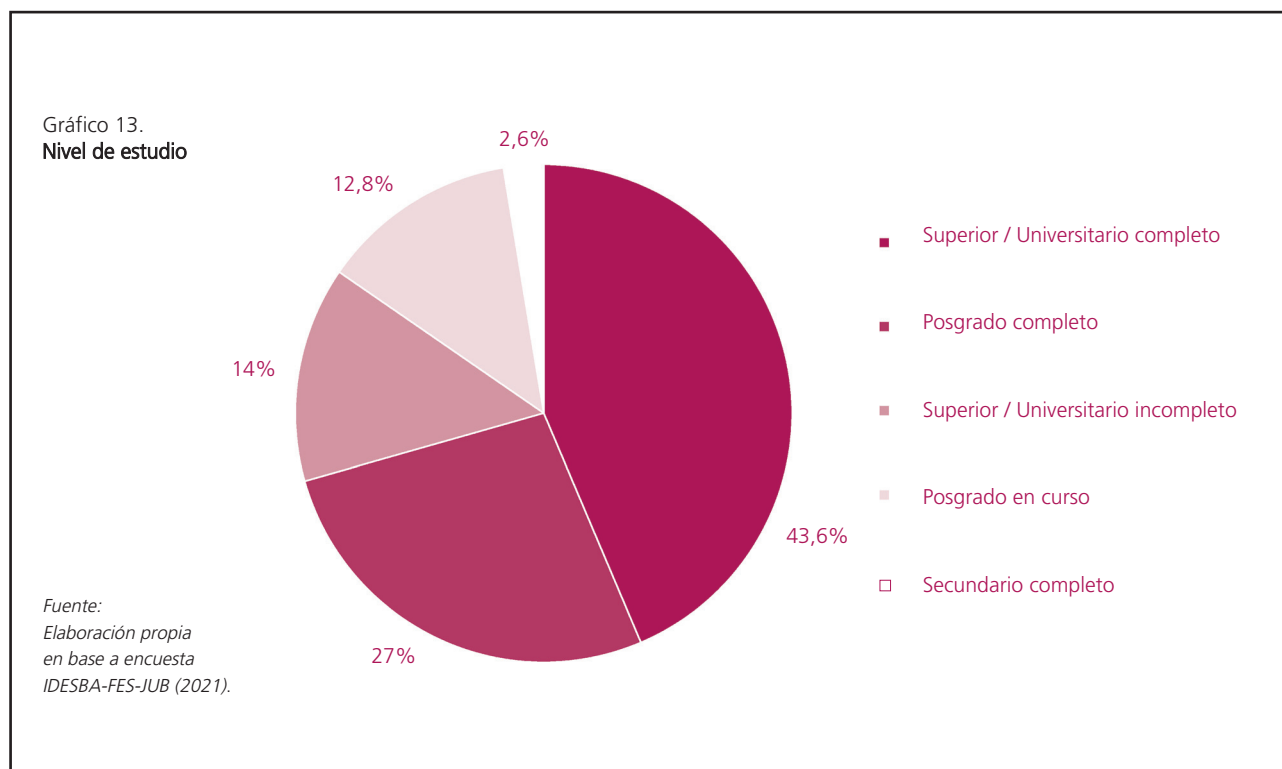
### Edad

En términos etarios, 40,4% de las personas encuestadas tiene entre 35 y 44 años; 26,2% entre 45 y 54; 22,7% entre 25 y 34 años, mientras que 9,6% tiene 55 años o más y solo 1,2% se encuentra en el rango de 18 a 24 años.



## Nivel de estudios

Respecto al máximo nivel de estudios alcanzado, hallamos que 27% de quienes respondieron la encuesta finalizó sus estudios de posgrado mientras que 12,8% se encuentra cursando ese nivel. El mayor porcentaje señaló que posee estudios superiores completos (43,6%) mientras que 14% tiene estudios superiores incompletos. Solo 2,6% manifiesta tener estudios secundarios como máximo nivel alcanzado.



## AUTORAS

**Sofía Malleville** es profesora y licenciada en Sociología (FaHCE-UNLP). Becaria doctoral CONICET con lugar de trabajo en el Laboratorio de Estudios en Sociología y Economía del Trabajo (LESET-IdIHCS).

**Lucía Coppa** es abogada (FCJyS-UNLP). Docente de Sociología Jurídica en la Universidad Nacional de La Plata y la Universidad Nacional de San Martín. Integra el Instituto de Cultura Jurídica (UNLP).

**Natalia Devia** es procuradora, estudiante de Abogacía, Sub-relatora de Secretaría del Juzgado de Paz Letrado de San Miguel, secretaria de Género de la AJB Departamental San Martín y vocal titular de la CTA de les T Regional San Miguel, José C. Paz y Malvinas Argentinas.

**Noralí Lapierre** es estudiante de Abogacía, Oficial Mayor del Ministerio Público Fiscal de Lomas de Zamora (Fiscalía Criminal y Correccional, especializada en abusos sexuales, grooming y delitos conexos con trata de personas) y congresal de la AJB por la Departamental Lomas de Zamora.

**Mariela Soledad Gómez** es abogada, sub-relatora de Secretaría de la Fiscalía de Composición Temprana de Conflictos Penales –entre cuyas competencias se encuentran gran parte de los delitos relativos a la violencia por motivos de género–, dependiente del Ministerio Público Fiscal del Departamento Judicial Mar del Plata, congresal suplente de la AJB Departamental MdP e integrante de la CTA de les T Mar y Sierra. Co-coordinadora del Consejo Local de Promoción y Protección de los Derechos de Niñeces y Juventudes del Partido de General Pueyrredón.

La Fundación Friedrich Ebert es una institución alemana sin fines de lucro creada en 1925. Debe su nombre a Friedrich Ebert, el primer presidente elegido democráticamente, y está comprometida con el ideario de la democracia social. Realiza actividades en Alemania y en el exterior a través de programas

El uso comercial de todos los materiales editados y publicados por la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) está prohibido sin previa autorización escrita de la FES. Las opiniones expresadas en esta publicación no representan necesariamente los puntos de vista de la Friedrich-Ebert-Stiftung.

## EDITOR

Fundación Friedrich Ebert  
Marcelo T. de Alvear 883 | 4º Piso (C1058AAK)  
Buenos Aires – Argentina

Directora Oficina FES Argentina  
Svenja Blanke

Coordinadora Proyecto Sindical Laboral  
Mónica Sladogna  
[en-contacto@fes.org.ar](mailto:en-contacto@fes.org.ar)

Equipo editorial  
Christian Sassone | Ildefonso Pereyra | Irene Domínguez  
[christian.sassone@fes.org.ar](mailto:christian.sassone@fes.org.ar)

Tel. Fax: +54 11 4312-4296

[www.fes-argentina.org](http://www.fes-argentina.org)

ISBN: 978-987-4439-73-4

de formación política y cooperación internacional. La FES tiene 18 oficinas en América Latina y organiza actividades en Cuba, y Paraguay, que cuentan con la asistencia de las representaciones en los países vecinos.

ISBN 978-987-4439-73-4



## RELEVAMIENTO DE CONDICIONES LABORALES Y ACCESO A LA JUSTICIA DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO



En la provincia de Buenos Aires mujeres cis y disidencias en situación de violencia encuentran múltiples obstáculos en el acceso a la justicia. Al mismo tiempo, las trabajadoras y los trabajadores que se desempeñan en las dependencias donde se inician los procesos judiciales por hechos de violencia familiar y de género desarrollan sus tareas en condiciones laborales de gran precariedad.



En este informe traza un diagnóstico de los principales obstáculos que atraviesan las personas en situación de violencia para acceder a la justicia en territorio bonaerense y analizar las condiciones bajo las cuales los y las agentes judiciales desarrollan su trabajo en juzgados de Paz, juzgados de Familia, fiscalías, centros de Asistencia a la Víctima y defensorías. Los resultados de esta investigación



son producto de una construcción colectiva que involucra a diferentes organizaciones: las compañeras nucleadas en Judiciales Unidos Bonaerenses (JUB), la Secretaría de Géneros y el Instituto de Investigación para el Desarrollo Económico y Social de la Provincia de Buenos Aires (IDESBA) de la Central de Trabajadores de la Argentina (CTA-T), y el apoyo de la Friedrich Ebert Stiftung (FES).

Puede encontrar más información sobre este tema ingresando a:  
[www.fes-argentina.org](http://www.fes-argentina.org)