

El Acceso a Justicia como puente entre la Justicia y la gente - El caso de los Programas de la Dirección de Acceso a Justicia del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo pone en diálogo una propuesta conceptual sobre el acceso a justicia y su aplicación práctica en programas de gestión judicial destinados a la educación en derechos, priorizando a la población en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de Buenos Aires (CABA) en Argentina.

Desde la Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales (en adelante la Dirección) dependiente del Consejo de la Magistratura del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se impulsan acciones para fortalecer la presencia de la Justicia en los barrios en condiciones de vulnerabilidad, profundizando políticas de acceso a justicia que permitan ampliar la capacidad legal, los canales de comunicación y la participación ciudadana. También promueve y define lineamientos de planes y políticas públicas que contribuyan al empoderamiento de la ciudadanía en derechos humanos a través del contacto directo con el sistema de justicia, sus funcionarios/as y agentes. La Dirección trabaja con foco en las personas, a partir de acciones de educación en derechos, por medio de políticas institucionales de orden general y local, con el fin de contribuir con el funcionamiento y el mejoramiento del sistema de justicia.

Los programas que se llevan adelante desde la Dirección surgen de la necesidad de enlazar las demandas de las personas con la obligación del Estado de dar respuesta a los diferentes derechos reconocidos en la Constitución y leyes específicas, brindando así un modelo de intervención que favorezca la justicia cercana, el lenguaje sencillo y el fortalecimiento de un sistema de co-responsabilidad.

En este artículo, nos interesa compartir cómo estas líneas conceptuales y normativas se hacen

presentes en los programas de la Dirección, especialmente en el Programa de Acceso Comunitario a Justicia (PACJU) y el Programa Protagonistas de Justicia (PROJUS), generando intervenciones basadas en un enfoque de derechos humanos, territorial y comunitario.

El rol del Poder Judicial de la CABA en la efectivización del derecho de acceso a Justicia.

Para este artículo, se abordará el concepto de acceso a justicia como un derecho humano fundamental, lo cual implica reconocer que el mismo otorga contenido material a la igualdad formal, en tanto habilita la exigibilidad de otros derechos y la resolución de conflictos. De esta manera se lo entiende como “derecho bisagra”, ya que permite efectivizar los demás derechos, generando condiciones para el reclamo por su cumplimiento y garantizando la igualdad y no discriminación (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, 2013). Es por ello, que no se agota con prestar un “servicio” sino que exige condiciones igualitarias de acceso, en todas las instancias y situaciones que atraviesa una persona física o jurídica para lograr la determinación y satisfacción de sus derechos.

Esta definición amplia, no solo reconoce la importancia de las leyes y la igualdad formal de las personas, sino que también considera aspectos económicos, sociales como legales vinculados a la administración de justicia y su impacto en el ejercicio efectivo de los derechos. Por tanto, hay un reconocimiento implícito por parte del Estado de la existencia de barreras de acceso que se presentan en modo diferencial para algunos sectores sociales, generando condiciones de desigualdad en relación a la tutela de sus derechos.

En el año 2008, la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana aprobó las Reglas de Acceso a la Justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad, donde se realiza una clasificación de estas barreras y las agrupa en procesales-administrativas, socio culturales, económicas, geográficas y de género.

En esta línea, el informe "Acceso a la Justicia y condiciones de desigualdad social" del Ministerio de Justicia y el ODSA-UCA (2019) afirma que la justicia es el eje articulador para acortar brechas sociales, pues su ejercicio permite garantizar derechos económicos, sociales y culturales que muchas veces se encuentran vulnerados en los sectores más empobrecidos. En este entendimiento, el acceso a un Sistema de Justicia eficiente y eficaz es un medio fundamental que permite a las personas identificar sus derechos, reconocer posibles vulneraciones y buscar las garantías necesarias para su restitución.

En este sentido, el Estado y en especial el Poder Judicial, tienen un rol fundamental para generar acciones positivas en pos de reducir las barreras que se presentan en el acceso a derechos. Específicamente, las Reglas de Acceso a la Justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad (2018), establece como lineamientos para garantizar un efectivo acceso a la justicia, el rol de funcionarios y operadores del Poder Judicial para diseñar, capacitar y promover actuaciones que proporcionen información sobre derechos y procedimientos a seguir cuando estos se ven violados. Para ello, se requiere de instrumentos jurídicos, dispositivos institucionales y herramientas que garanticen el acceso efectivo de las personas, y que se materializan a través de los distintos procedimientos, operadores/as del sistema y las instituciones generadas a tales fines.

Este marco conceptual y normativo cobra especial relevancia al analizar territorios urbanos complejos y desiguales como la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde garantizar el acceso a justicia implica el diseño de políticas públicas con apoyos y adaptaciones que reduzcan las barreras para la efectivización de los derechos de la ciudadanía, especialmente en aquellos sectores de mayor vulnerabilidad.

En el año 2022, casi cuatrocientas mil personas vivían en 50 villas, asentamientos y NHT de la CABA, según el Registro Nacional de Barrios Populares (ReNaBaP). El problema de las

condiciones de vida de los barrios populares no solo está dado por cuestiones de déficit de vivienda, sino que se conjugan otra serie de cuestiones como la falta o precariedad de los servicios básicos, de infraestructura urbana básica, dificultades de acceso a los servicios públicos, dificultad en el acceso a derechos fundamentales como educación, la justicia, el trabajo, la salud y la seguridad, entre otros..

En este sentido, una de las barreras más explícitas y visibles, al hablar de acceso a justicia en barrios en condiciones de vulnerabilidad, se refiere a la dimensión territorial. Cabe señalar que el concepto de territorio excede la mera dimensión geográfica, según García Muñoz (2018), los contextos sociales no sólo definen un espacio físico, sino que reflejan una trama histórica, cultural y económica que modela condiciones de vulnerabilidad o desarrollo.

Por otra parte, es interesante sumar al análisis el estudio de percepción ciudadana realizado por el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en 2014 (durante 2026 se está actualizando mediante la Encuesta de Acceso a Justicia por la Dirección de Acceso a Justicia del Poder Judicial de CABA) evidenció la existencia de obstáculos en la comprensión, cercanía y valoración del sistema de justicia por parte de la ciudadanía. Dicho relevamiento permitió visibilizar que el acceso a justicia no se agotaba en el conocimiento de la normativa o en la presencia de oficinas judiciales, sino que involucra representaciones sociales, niveles de confianza y barreras simbólicas que operan como limitantes estructurales (Consejo de la Magistratura CABA, 2014). Estos hallazgos se articulan con lo que la Mesa Interprovincial por el Acceso a Justicia denomina Barreras Actitudinales-Simbólicas, definidas como aquellas que "... se refieren a la falta de reciprocidad, acuerdo, comprensión, empatía en el vínculo intersubjetivo presente en la relación entre el usuario que se acerca al sistema y quien lo recibe, generando un ambiente hostil y poco hospitalario." (Mesa Interprovincial de Acceso a Justicia, 2023; p.14).

En este sentido, en el año 2014, desde el Consejo de la Magistratura de CABA del Poder Judicial de la CABA, se viene profundizando en políticas de acceso a justicia. Un ejemplo de ellos es la creación del Programa de Acceso Comunitario a Justicia¹ para fortalecer la presencia de la justicia, especialmente en aquellos barrios en condiciones de vulnerabilidad de la Ciudad de Buenos Aires, mediante resolución de Plenario de Consejeros (órgano decisor de máxima autoridad dentro del organismo) .

Este programa, identificado por sus siglas PACJU, es un dispositivo ambulatorio y sistemático con abordaje de interseccionalidad que diseña e implementa ciclos de charlas sobre derechos humanos en barrios vulnerables de la CABA², para conversar sobre acceso a justicia y derechos humanos y, a su vez, recuperar aprendizajes de las trayectorias de esa comunidad, para volver la justicia más accesible y cercana.

Estas iniciativas no pueden ser comprendidas como soluciones aisladas, sino como parte de una estrategia más amplia de responsabilidad institucional del Poder Judicial de la CABA en la construcción de condiciones reales de accesibilidad al sistema de justicia. En este sentido los Ministerios Públicos que conforman la estructura del Poder Judicial porteño, cuentan con iniciativas que apuntan en este sentido tales como:

- Mesa de Trabajo Permanente sobre Acceso a Justicia - Consejo de la Magistratura CABA: Coordinada por la Dirección PAJDU, tiene como objetivos el análisis conjunto de todos los programas de Acceso a Justicia vigentes en el ámbito del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de armonizar, coordinar y ajustar los programas de Acceso a Justicia, y en su caso incorporar nuevos programas a los ya existentes, el desarrollo de un plan periódico de metas e hitos, Incrementar los vínculos con otras instituciones que intervienen en el acceso integral del Acceso a Justicia en el ámbito de

¹ Resolución CM N° 0162/2014 Programa acceso a la justicia
<https://consejo.jusbaires.gob.ar/institucional/documentacion/resoluciones-centro-de-documentacion/?doc=31A27609AE719BE8F5EEA0E4A9EE3BA1>

² PACJu se implementa también, en algunos municipios de la Provincia de Buenos Aires, a través de acuerdos de colaboración.

la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de crear lazos comunitarios con otros organismos, con el objeto de dar cumplimiento o impulsar, o los convenios, resoluciones, etc..

- “Plan de presencia territorial y cercanía” - Ministerio Público Fiscal CABA: mediante el cual ha consolidado una política institucional sostenida en la territorialidad con presencia permanente en los barrios y una coordinación fluida con otras instituciones, a través de la creación de nuevas sedes y puntos de acceso móviles, con el fin de fortalecer la presencia institucional en el sur de la ciudad y otros sectores con alta demanda.
- Area de Orientación al Habitante - Ministerio Público de la Defensa CABA, que promueve el acceso a justicia, a través de la asistencia y orientación de personas y grupos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad social o viven en barrios vulnerables de la CABA. Para ello, atiende con diversas sedes y postas descentralizadas consultas vinculadas con derechos sociales que se encuentran vulnerados.
- MPT Cerca Tuyo - Ministerio Público Tutelar CABA, cuyo objetivo es mejorar y agilizar el acceso al servicio de justicia, eliminando barreras materiales que impidan el efectivo ejercicio de los derechos, garantizando el derecho a ser oído de niñas, niños, adolescentes y personas que requieren apoyos en el ejercicio de su capacidad jurídica. Ello, a través de la atención en diversos barrios en forma descentralizada y mediante canales vía whatsapp o teléfono para compartir información sobre derechos y los distintos mecanismos de acceso a la justicia.

Es en este marco que cobra sentido el desarrollo de iniciativas que llevan la justicia directamente a los territorios, acercando información sobre derechos a quienes más dificultades tienen para acceder al sistema, como es el caso del Programa de Acceso Comunitario a Justicia.

¿Cómo generar acceso a justicia?: El Programa de Acceso Comunitario a Justicia

El Programa PACJU depende de la Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales (PAJDU) dependiente de la Secretaría de Planificación del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). El mismo funciona como dispositivo ambulatorio y sistemático que diseña e implementa ciclos de charlas sobre derechos humanos en barrios vulnerables de la CABA, las cuales se encuentran a cargo de un equipo interdisciplinario quienes junto con voluntarios/as del Poder Judicial de la CABA, se acercan a diversas organizaciones comunitarias e instituciones a brindar charlas sobre derechos organizadas en módulos temáticos.

La metodología de trabajo se inicia con la identificación de referentes territoriales legitimados/as a partir de relevamientos y visitas a distintos barrios de la CABA donde se conocen y reconocen líderes comunitarias con interés y capacidad de organizar, junto a PACJU, los ciclos de charlas sobre derechos. Allí se identifican las principales problemáticas y demandas de las personas que habitan en ese territorio y se proponen temas tales como derechos de ciudadanía, género, discapacidad, infancias, riesgos en las redes o relaciones de consumo.

Esta lógica territorial es la que genera el diferencial del programa, ya que parte del entendimiento de que los ámbitos territoriales no solo implican el espacio geográfico, sino que también se debe tener en cuenta que implica una instancia administrativa que delimita en el interior del espacio urbano sectores vinculados a las actividades fundamentales de la administración como los servicios e impuestos, una instancia económica delimitada por las actividades mercantiles e industriales que allí se realizan y una cultural dada por la ubicación de espacios destinados a actividades de significación espiritual (Clemente, 2010). A su vez, implica una dimensión social ya que es una zona geográfica ocupada por una población cuyos miembros se identifican en torno a una misma tradición, simbólica o cultural, formando grupos organizados para la acción en común, configurándose una delimitación por un lado

individual, de cada sujeto y una grupal. En esta perspectiva “social”, el territorio es el escenario de lo cotidiano, de lo comunitario, del despliegue de la vida misma.

Siguiendo la misma línea, coincidimos con la lectura de Claudia Zibecchi (2019), quien presenta al territorio como un escenario que no es neutral, sino que es allí donde se desarrollan las relaciones sociales, que tienen sus propias lógicas, las cuales recuperan el valor de las redes comunitarias que allí se forjan, como favorecedoras de la inclusión, la autonomía y la participación. Es en esta lógica que lo territorial y comunitario cobra sentido como eje fundamental de las prácticas del Programa, en especial por el lugar central que tienen las mujeres referentes que participan, ya que son quienes se encuentran a cargo de diversos espacios y/u organizaciones con una fuerte inscripción territorial que funcionan como instancia de contención social.

Son los/as referentes quienes llevan adelante mediaciones permanentes que adquieren un lugar protagónico en las dinámicas de relaciones que entablan con efectores del Estado a través de distintas acciones que desarrollan en forma conjunta con la comunidad. Para el desarrollo de las charlas, las/os referentes comunitarios convocan a vecinos/as a ser partícipes en su propio barrio, lo que sucede previo acuerdo sobre el día, hora y temática del encuentro que se coordina desde el equipo PACJU.

Este posicionamiento teórico práctico, asegura muchas veces el éxito de los programas que se despliegan desde la Dirección, ya que entender lo territorial y comunitario como parte constitutiva y fundamental de las prácticas, propicia que sean estas las que se adecuen a la población, y contextos y no las personas quienes se adaptan a las condiciones y métodos de trabajo. De esta manera es el dispositivo genera apoyos y adaptaciones de acuerdo a las características de los barrios, brindando información en formato accesible y priorizando el contexto de cada organización y su población a la hora de generar el diálogo sobre derechos, facilitando la adherencia de las personas a estos espacios. De esta manera, por su condición

de ambulatorio, permite no sólo reconocer los espacios que habitan las personas que participan en las charlas, sino entender sus lógicas, sus mecanismos de resolución de conflictos y darles un lugar como protagonistas.

El programa se implementa activamente en una diversidad de entornos comunitarios, incluyendo comedores populares, organizaciones sociales, escuelas y diversos puntos de encuentro barriales. En estos espacios, el programa facilita el acceso a justicia mediante un sistema de escucha activa y derivación guiada, provee información y orientación sobre recursos y acompañamiento en la resolución de problemas.

Las charlas que se llevan adelante tienen una duración de una hora y media y su frecuencia puede ser mensual, quincenal o esporádica según se acuerde entre las partes, esto es otro diferencial y potencial de PACJU, ya que al ser sistemática la presencia de los equipos, permite generar un vínculo con las personas que asisten a las charlas, propiciando espacios de confianza para que las dudas y/o consultas circulen con mayor fluidez, actuando sobre las barreras actitudinales y simbólicas que pueden presentarse sobre organismos institucionales de la Justicia, favoreciendo el acceso a derechos.. Las temáticas son delineadas a partir de necesidades e inquietudes directas de los vecinos. En este sentido el programa se adapta a lo que cada comunidad requiere en términos de profundización de su educación en derechos, sin imponer un orden determinado sino montándose sobre la demanda colectiva y el interés que eso genera, para luego avanzar sobre otras temáticas más complejas o menos difundidas.

En este sentido, el programa sigue los lineamientos planteados por el Programa de Naciones Unidas(2023) la educación en derechos y su difusión son esenciales para el empoderamiento jurídico de la ciudadanía, los Estados deben comprometerse a generar políticas públicas, con el objetivo de permitir a las personas actuar sobre las barreras que restringen la satisfacción efectiva de sus derechos, extendiendo así sus alcances a ámbitos de educación formal e

informal. El contenido mínimo de estas políticas formativas debe incluir la estructura de derechos, los mecanismos para hacerlos exigibles y los organismos responsables de su promoción y protección.

Esta labor es posible gracias a la participación de voluntarios y voluntarias del Poder Judicial de la CABA, quienes donan una jornada de su trabajo para acercarse a las realidades y problemáticas de la población en condiciones de vulnerabilidad. Esta lógica de participación de los agentes del Poder Judicial, como voluntarios/as es un proceso novedoso a la hora de pensar en lineamiento de acceso a justicia. Esta metodología retroalimenta el proceso de educación en derechos y favorece los procesos de cambio de la cultura jurídica. Para el desarrollo del ciclo de charlas se requiere de un proceso de capacitación hacia los/as voluntarios/as del Poder Judicial, este es sistemático y permanente y se desarrolla acerca de las temáticas con las cuales se dan las charlas y, principalmente, de conceptos centrales como el de vulnerabilidad situada. Cada voluntario/a es responsable de abrir, cerrar y moderar cada charla, posibilitando el debate sobre necesidades y problemáticas en clave de derechos y aportando sus conocimientos y experiencias.

Esta metodología participativa, a través de la generación de un círculo de confianza, permite que circule tanto el saber técnico de los voluntarios/as del Poder Judicial, como el saber popular por parte de quienes concurren, generando una participación activa en ambos sentidos. Se intenta desnaturalizar la situación por la cual se consulta, se explican los derechos que han sido vulnerados y la necesidad de cambiar aquello que limita el ejercicio de la ciudadanía. De esta manera se construye un círculo de confianza en pos de la educación en derechos y un puente entre la justicia y la gente.

Como logro histórico estas participaciones fueron aumentando año a año, hito que viene acompañado desde la autoridad máxima del Consejo de la Magistratura quien ha impulsado modificaciones normativas para que la participación de los empleados/as, funcionarios/as,

jueces, juezas, fiscales, asesores tutelares y defensores/as tenga los incentivos suficientes para aumentar el porcentaje de participación, buscando un cambio cultural al interior de la cultura jurídica al tiempo de lograr que el sistema de justicia salga al territorio y dialogue cara a cara con la gente.

El crecimiento del acceso a justicia como política pública y la creación de un nuevo dispositivo territorial

En el año 2021, cuatro años después de la creación de PACJU, se generó un nuevo e innovador dispositivo: el Programa Protagonistas de Justicia —por sus siglas PROJUS—, el cual capacita a líderes territoriales reconocidas en sus barrios para convertirse en amplificadoras de la justicia en sus comunidades. Esta iniciativa surgió del interés de las mujeres a cargo de espacios comunitarios de contar con mayores herramientas para su labor cotidiana de acompañamiento y sostén.

Históricamente responsables de la reproducción social y del cuidado, las mujeres enfrentan cargas desiguales que condicionan su autonomía, el acceso al empleo formal, la educación y los servicios, ubicándose en posiciones de mayor exposición frente a la pobreza y la violencia urbana; mientras que se les exige, a su vez, que por su rol socialmente asignado, sean habilitadoras de derechos para otros y otras. Las desigualdades estructurales inciden de manera directa en la capacidad de las mujeres para ejercer plenamente sus derechos, particularmente en contextos de barrios en condiciones de vulnerabilidad: la exclusión social, la falta de recursos y la discriminación de género configuran un escenario en el que las mujeres enfrentan barreras significativas para acceder a justicia (Mesa Interprovincial por el Acceso a Justicia, 2023).

Siguiendo a autoras como Zibecchi (2015) y Sanchís (1987), el trabajo comunitario de las mujeres se configura como una estrategia para compensar las desigualdades estructurales

generadas por la fragmentación y exclusión territorial. Ambas autoras señalan que la participación femenina en espacios comunitarios refleja la feminización del mundo del cuidado y del ámbito comunitario, en el que las mujeres lideran y gestionan organizaciones territoriales heterogéneas que responden a necesidades diversas de sus comunidades. En esta misma línea destacan la historia del tejido social en Argentina, especialmente en contextos de crisis, donde emergen formas organizativas populares con un fuerte protagonismo femenino, consolidando liderazgos barriales sostenidos en una lógica de solidaridad, resistencia y cuidado.

De esta manera, el derecho de acceso a justicia se encuentra atravesado por múltiples desigualdades estructurales, especialmente cuando se trata de mujeres y diversidades que habitan en contextos de vulnerabilidad. Es por ello que PROJUS constituye una política pública innovadora que, desde una perspectiva interseccional, reconoce estos condicionamientos y apuesta a fortalecer liderazgos comunitarios como estrategia para democratizar la justicia y reducir las brechas en el acceso a derechos.

El programa busca que las lideresas sociales, fortaleciendo el rol que ya tienen en sus espacios, se nutran de herramientas para convertirse en agentes de acceso a justicia en sus comunidades: no solo adquieren herramientas para su propio empoderamiento jurídico, sino que también se convierten en referentes capaces de acompañar, derivar e incidir en procesos comunitarios de acceso a derechos.

En términos metodológicos, PROJUS se desarrolla en cuatro fases. En primer lugar, una fase de detección de líderes interesadas en el trabajo territorial y el acceso a derechos. En segundo lugar, una fase de capacitación en sede judicial, a través de un ciclo anual de encuentros que abordan temáticas transversales a todas las comunidades: géneros y diversidades, violencias, infancias, discapacidad, ciudadanía digital y estrategias de intervención territorial, junto con

los correspondientes circuitos de derivación. Cada encuentro está diseñado para fomentar la participación activa y el debate democrático, creando un espacio de aprendizaje colectivo coordinado por especialistas del Poder Judicial y de otros organismos, que incluye el análisis de normativa vigente y herramientas para la resolución pacífica de conflictos.

Los encuentros se desarrollan en las oficinas del Poder Judicial, en un contexto diferenciado que crea un espacio único y significativo para las participantes al salir de los entornos habituales. A lo largo de los mismos, han colaborado profesionales de más de diez organismos: el Ministerio Público Tutelar, el Ministerio Público de la Defensa, el Ministerio Público Fiscal, el Observatorio de Género en la Justicia, el Observatorio de la Discapacidad en el Poder Judicial de la CABA, el Centro de Justicia de la Mujer, el Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, el Órgano Garante de Acceso a la Información del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, la Fiscalía especializada en trata y explotación de personas (PROTEX) y la Comisión Nacional Coordinadora de Acción para la Elaboración de Sanciones de Violencia de Género (CONSAVIG), entre otros.

En tercer lugar, la fase de fortalecimiento, que implica no solo el empoderamiento jurídico de las líderes sino también el desarrollo de habilidades socioemocionales: capacidad de escucha, construcción de límites y alcances en el trabajo con otros, y modelos de acompañamiento. Finalmente, la fase de construcción de redes, donde la formación, el debate y el intercambio consolidan enlaces entre las protagonistas de distintas zonas, fomentando la construcción de redes en sus propias comunidades.

En este sentido, las barreras que dificultan el ejercicio del derecho al acceso a justicia encuentran soporte frente a la aparición de redes que pueden mediar, traducir y facilitar el encuentro. Las redes locales, comunitarias e institucionales impactan positivamente en la manera en que las mujeres atraviesan los procesos judiciales, favoreciendo su capacidad de

acción y fortaleciendo su liderazgo territorial (Mesa Interprovincial por el Acceso a Justicia, 2023).

Experiencias similares pueden encontrarse en la región, impulsadas por organismos internacionales y gobiernos locales:

- Colectiva Feminista para el Desarrollo Local (El Salvador, ONU): impulsa el fortalecimiento de equipos territoriales mediante formación con perspectiva feminista y trabajo colaborativo con poblaciones en situación de vulnerabilidad. Promueve el reconocimiento de liderazgos feministas individuales y colectivos, potenciando la organización de mujeres, juventudes y disidencias para la participación, la toma de decisiones y la incidencia política local.
- Promotoras Legales Populares de Themis (Brasil): desarrolla una metodología de educación jurídica popular que forma a mujeres de barrios populares en derechos y ciudadanía. Estas promotoras se convierten en agentes multiplicadoras que promueven la defensa de los derechos de las mujeres y el acceso a la justicia en sus comunidades.
- Facilitadores/as judiciales (Argentina- OEA): en las provincias de Córdoba, Corrientes y Formosa existen programas de facilitadores/as judiciales con lógicas similares, orientados a acercar la justicia a sectores que enfrentan barreras geográficas, económicas o de desconocimiento de derechos. En cada caso, personas capacitadas replican la información en sus comunidades, orientan, acompañan en trámites y articulan con el sistema judicial cuando se requiere intervención directa.

Todos estos programas parten del reconocimiento de que la exclusión social, la falta de recursos y la discriminación de género configuran un escenario en el que las iniciativas de

empoderamiento actúan como mecanismos que potencian la autonomía y la participación de las mujeres en la esfera pública.

PROJUS se erige así como una política pública que busca reducir las brechas de acceso a derechos al democratizar la justicia mediante el fortalecimiento de liderazgos territoriales existentes. Su enfoque interseccional permite atender simultáneamente cuestiones de género, vulnerabilidad social y territorialidad, fortaleciendo el protagonismo de mujeres y diversidades en sus comunidades sin exigirles adaptarse a un modelo externo, al mismo tiempo que genera instancias de socialización de saberes y experiencias.

En un contexto donde muchas personas enfrentan barreras estructurales para el acceso a justicia, la implementación territorial de PACJU y el surgimiento de PROJUS dan cuenta de un modelo de intervención centrado en las personas, situado en el territorio y comprometido con una justicia accesible, empática y transformadora, como una respuesta innovadora para empoderar en términos jurídicos a la población residente en barrios vulnerables de esta ciudad, ampliando el acceso a justicia y promoviendo los derechos humanos.

Impacto e incidencias en políticas judiciales de acceso a justicia

El acceso a la información pública constituye un derecho humano fundamental y un componente esencial del acceso a justicia, la Relatoría para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en su informe "El derecho de acceso a la información pública como derecho humano" (2008), profundiza en cómo este derecho ha sido reconocido en el marco interamericano y analiza las obligaciones de los Estados para garantizar, ofreciendo una perspectiva sólida sobre su contribución a la transparencia y a una justicia abierta. En junio de 2003, la Asamblea General de la OEA reforzó este reconocimiento mediante la Resolución AG/Res.1932 (XXXIII-O/03), sosteniendo que el acceso a la información pública es un requisito del ejercicio mismo de la democracia,

obligando a los Estados a respetar, fomentar y garantizar su aplicación efectiva. En este sentido, la CIDH establece que los Estados deben crear mecanismos que habiliten a la ciudadanía a tener un acceso rápido a la información pública, como condición necesaria para la protección y promoción de los derechos humanos.

Es en este marco que los programas descritos en este artículo orientan su diseño e implementación. Contribuir a garantizar el derecho de acceso a la información implica no solo acercar información sobre derechos a quienes más dificultades tienen para acceder al sistema de justicia, sino también sostener una lógica de gestión transparente y basada en datos. Es por ello que tanto PACJU como PROJUS cuentan con bases de datos³ que registran indicadores mensuales, trimestrales y anuales, complementados con herramientas cualitativas como encuestas y entrevistas que recogen la percepción de los/as participantes sobre los servicios de justicia de la CABA. Esa información permite evaluar barreras, diseñar intervenciones y fortalecer un derecho fundamental como lo es el acceso a justicia, desde una lógica de mejora continua, rendición de cuentas y orientación a las personas y los territorios. Esta política de datos abiertos no es un requisito administrativo sino una expresión concreta del compromiso institucional con la transparencia y la rendición de cuentas.

En relación al alcance territorial PACJU, a lo largo de los años⁴ ha llegado a más de 25 barrios, abarcando tanto áreas formales como informales (ver mapa de alcance territorial en Anexo), principalmente ubicados en el sur de la Ciudad de Buenos Aires, priorizando aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad y donde las organizaciones sociales cumplen un rol fundamental para los/as vecinos/as. En los inicios de la aplicación del dispositivo se trabajó con un promedio de doce organizaciones sociales de distinto tipo y que realizaban diversas actividades, lo que ha sido fundamental para su expansión y éxito. A

³ En este link se encuentran alojadas las bases abiertas sobre charlas realizadas, voluntarios/as participantes y organizaciones donde concurre el Programa PACJU <https://jusbaireabierto.gob.ar/accesoajusticia/>

⁴ Los datos mencionados en este artículo corresponden al período 2015-primer semestre 2025

través de la consolidación del Programa y el trabajo conjunto con las organizaciones barriales, se logró ampliar significativamente su red de colaboración. Actualmente el programa logró establecer una colaboración activa con más de 30 organizaciones comunitarias y, en la actualidad, mantiene un promedio anual de 25 organizaciones.

Esta red de colaboradores es notablemente diversa, abarcando una amplia gama de instituciones que atienden a diferentes segmentos de la población y cubren variadas necesidades. Entre estas organizaciones se encuentran comedores y merenderos comunitarios, centros de primera infancia, centros de tercera edad, escuelas de formación docente, entre otras, lo que permite un alcance indirecto a través de la capacitación y el desarrollo profesional de educadores. La participación de estas diversas entidades demuestra el amplio espectro de la población con la que el programa interactúa, reflejando un enfoque integral y territorial en su misión de crear acceso a justicia. Esta variedad no solo enriquece la perspectiva del programa, sino que también fortalece su capacidad para abordar problemáticas complejas desde múltiples frentes, adaptándose a las particularidades de cada comunidad.

En este mismo sentido, PACJU desde el año 2015 hasta la fecha⁵ llevó adelante 1137 charlas informativas y de sensibilización (ver comparativa anual en gráfico 1 de Anexo), abordando temáticas relevantes para el acceso a justicia y la promoción de derechos, en las cuales se incluyen temáticas como derechos de la ciudadanía en general, géneros y diversidades, niñeces y adolescencias, riesgos en las redes sociales, discapacidad y derechos del consumidor, entre otros tópicos que son solicitados por las organizaciones a las cuales se acude.

⁵ Se incluye hasta el primer semestre de 2025.

En relación a los/as voluntarios/as del Poder Judicial de la CABA, desde el inicio del programa, se registraron más de 400 inscripciones, el número de agentes que participaron fue creciendo de manera exponencial a lo largo de los años (ver comparativa anual en gráfico 2 de Anexo), logrando que a partir del año 2023 se mantenga un promedio de 160 inscriptos/as anuales. Dicho impulso se puede explicar a partir de la creación, por parte del Consejo de la Magistratura de la CABA, de las “Prácticas profesionalizantes de acceso a justicia”, al interior del Poder Judicial como la primera política pública de acceso a justicia que impulsa el cambio cultural al interior de cada sector del sistema⁶ y es en ese sentido que se nota un creciente interés por parte de los y las operadores/as judiciales de comprender la necesidad de salir de sus oficinas y así incorporar el hecho de que el acceso a justicia es un derecho humano fundamental.

En el transcurso de los años las participaciones de vecinos y vecinas se ha incrementado en forma notable, teniendo en cuenta que durante el primer año el alcance fue de 200 personas y que únicamente en el primer semestre de 2025 se llegó a más de mil (ver comparativa anual en gráfico 3 de Anexo). Durante todo el periodo analizado se suma un total de 14.000 participaciones lo que subraya el impacto y la necesidad de este tipo de iniciativas en las comunidades. La metodología participativa y el lenguaje accesible utilizado en estas charlas han sido claves para fomentar la apropiación de la información por parte de los/as asistentes y empoderarlos/as en el ejercicio de sus derechos. Ello porque desde la Dirección PAJDU se entiende el acceso a la información como llave para ejercer y restituir derechos ya que posibilita el acceso a justicia y así lo señala esta participante del programa PACJU:

“La verdad es que me sentí mucho más cerca de la justicia, conocí los teléfonos, líneas y números de whatsapp para hacer las denuncias, que pasa cuando hay vulneración de derechos ... de una

⁶ (Res. 291/22 de Formación y Prácticas Profesionalizantes aprobada por el Plenario de Consejeros/as)
<https://consejo.jusbaires.gob.ar/institucional/misiones-y-funciones/>

manera muy amena, con palabras que se puedan entender, aprendí a liberar dudas” (Testimonial de encuesta PACJU 2024).

Para la evaluación integral del programa, y en línea con lo previamente establecido, resulta crucial trascender la mera cuantificación de acciones, es por ello que no solo se busca medir el alcance de las intervenciones en términos de datos duros, sino también profundizar en el impacto cualitativo y subjetivo que estas generan en la comunidad. Con este objetivo, se ha implementado un sistema de evaluación anual que se apoya en la aplicación sistemática de encuestas, donde se busca captar una diversidad de voces y perspectivas, la de las referentes barriales, la de las personas que asisten a las charlas y la de los/as voluntarios/as del Poder Judicial de la CABA.

En cuanto al primer grupo, las referentes barriales, al estar en contacto directo y constante con las comunidades, ofrecen una visión invaluable sobre la receptividad del programa, en este sentido en los resultados del año 2024 se obtuvo que casi la totalidad de las encuestadas pudieron notar que el tipo de consultas recibidas luego del ciclo de charlas no sólo habían aumentado sino que también se habían modificado, en virtud de la incorporación de nuevas herramientas o aprendizajes. En la misma línea mencionaron, en el 87% de las respuestas, que las personas que asisten a esa organización, obtuvieron información necesaria para conocer sus derechos y poder ejercerlos. Esta información se nutre con las respuestas de las personas que participaron de las charlas quienes en un 97% respondieron que pudieron conocer derechos que no sabían que tenían como ciudadanos/as y que a partir de ello pudieron articular consultas, reclamos, denuncias (55% del total). Algunos de los testimoniales de las encuestas dan luz sobre estos resultados:

“Todos los temas fueron muy útiles y nos llevamos herramientas para poder ayudar a nuestras vecinas”

“Para mi estuvieron buenos todos los temas porque nos da seguridad ante algún problema”

“Las charlas fueron útiles para descubrir que teníamos derechos que no sabíamos y nos hacía vulnerables” “Aprendí más de derechos que no conocía”

(Testimoniales de la encuesta anual de participantes 2024)

Por otro lado, los/as voluntarios y voluntarias del Programa resaltan un aspecto fundamental y que es parte de los objetivos específicos del dispositivo, el de cambiar el interior de la cultura jurídica a través del contacto directo de agentes del Poder Judicial con la ciudadanía y sus problemáticas específicas. Los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción a participantes fueron positivos, constató la satisfacción con los contenidos desarrollados por temática (más del 75% de los contenidos fue valorado como útil y muy útil), el mayor grado en el reconocimiento de derechos por parte de la ciudadanía (el 85% de los participantes encuestados afirmaron identificar derechos que antes desconocían) y el uso de información obtenida a partir de participar del ciclo de charlas (entre quienes realizaron algún trámite o denuncia, más del 75% afirmó utilizar información recibida en charlas PACJu para realizar. En relación a esto, los resultados de las encuestas 2024 (Ver modelo en Anexo) muestran que no solo el 97 % pudo establecer contactos con otras áreas del sistema de justicia sino que más de un 70% inició algún tipo de cambio en sus prácticas laborales cotidianas a partir de la participación en PACJU. Así lo señalan algunos de ellos/as:

“Excelente experiencia que permite tender redes que mejoran nuestro trabajo cotidiano”

“En cada encuentro puede dar asesoramientos personalizados al finalizar cuando alguna persona se me acercaba con inquietudes”

“Para mi sigue siendo de vital importancia salir a la calle, estar y escuchar a las personas. Estoy convencida que eso posibilita tener una visión real de las problemáticas y que involucrarse hace que nuestro trabajo sea mucho más efectivo”

“Siempre luego de la participación en las charlas, traen reflexiones en lo laboral y personal sobre lo vivenciado”

“Es una actividad de retroalimentación que mejora la calidad de nuestro trabajo”

(Testimoniales de encuesta a voluntarios/as PACJU 2024,)

Un hito fundamental de PACJU fue la certificación IRAM ISO 9001:2015⁷, logrando que su metodología de trabajo alcance los estándares máximos de calidad, transparencia y efectividad. El proceso de certificación de calidad no fue solo una herramienta de orden interno, sino un soporte que colaboró en pensar las metodologías con el fin de desarrollar una justicia abierta, en tanto estandariza prácticas, hace trazables las decisiones y habilita la producción sistemática de datos confiables, pudiendo observar y reveer las prácticas a partir de sus resultados. La experiencia de trabajo en el marco de las Normas ISO, permitió que el Programa plasmará su metodología de trabajo a partir de la confección de un Procedimiento Específico. Durante el proceso de certificación, se detectaron riesgos de distinto grado que potencialmente pudieran afectar su actividad, como así también las oportunidades de mejora que disminuyeran su contingencia. Por ejemplo, la inscripción de agentes judiciales al voluntariado es vital para dar cumplimiento a los objetivos del Programa. La planificación consideraba una serie de acciones pertinentes para alcanzar dicha meta y se realizó, a través de formularios específicos, el seguimiento del indicador que permitiera medir “Cantidad de voluntarias/os inscriptos/as”. Sin embargo, en el tercer trimestre del 2024 se verificó que no se alcanzó la meta propuesta. A partir de allí, evaluando la evidencia obtenida, se tomó una serie de decisiones para alcanzar dicha meta y se realizó, a través de formularios específicos, el seguimiento del indicador que permitiera medir “Cantidad de voluntarias/os inscriptos/as”. En ese sentido, se decidió coordinar visitas a oficinas de distintas áreas del Poder Judicial de la Ciudad para realizar actividades de difusión respecto al voluntariado, detectando que un encuentro presencial tenía mayores beneficios en el propósito de aumentar la inscripción al voluntariado, generando mayor interés y la posibilidad de evacuar dudas o consultas en el momento. Al finalizar el ciclo 2024 se logró resolver el desvío detectado (meta de

⁷ La ISO 9001 es una norma internacional de sistema de gestión de calidad (SGC) reconocida mundialmente por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Establece los requisitos para que una organización mejore su desempeño, cumpla con las expectativas de los clientes y los requisitos reglamentarios, y demuestre su compromiso con la calidad de forma consistente. La norma se basa en un enfoque a procesos, el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos para impulsar la mejora continua.

voluntarios/as Inscritos/as para 3er trimestre 2024: 12 vs resultado de voluntarios/as Inscritos/as para 3er trimestre 2024: 10) y así superar las metas propuestas en la inscripción de agentes al voluntariado (meta total de voluntarios/as Inscritos/as para 2024: 160 vs resultado total de voluntarios/as Inscritos/as para 2024: 169). En este sentido, no sólo se logró dar cumplimiento a una meta, sino que, basado en la experiencia y su medición constante, se generaron modificaciones al proceso de convocatoria, incluyendo, a partir de ese momento, las visitas a oficinas judiciales de forma regular. Además, cabe señalar, que estas visitas pasaron a ser otro indicador a tener en cuenta para su cumplimiento a partir del ciclo 2025

En lo que hace al Programa PROJUS, entre el período 2021-2024, ingresaron 129 mujeres con fuerte referencia territorial en sus barrios, algunos de ellos son Barrio Mugica, Villa Soldati, Villa Lugano, Barrio 21-24, Fátima, Barrio Ricciardelli, entre otros. Estas mujeres, en su mayoría, se encuentran a cargo de diversas organizaciones sociales que desarrollan diferentes actividades (comedores, merenderos, cooperativas de trabajo, asociaciones civiles, etc.) y el 70% de ellas, recibieron su certificación como Protagonistas de Justicia, lo que implica que asistieron a la totalidad de los ciclos de capacitaciones brindada. Dicha distinción es de relevancia fundamental ya que a través de este diploma se le da institucionalidad y legitimidad desde el Poder Judicial de la CABA a la labor que vienen llevando adelante las mujeres en sus comunidades y al compromiso asumido y efectivizado, que queda cristalizado al final del año lectivo.

Desde el comienzo de PROJUS se realizaron más de sesenta encuentros donde se brindó formación en liderazgo y empoderamiento femenino, género y diversidad, trabajo en red, derechos de niñxs y adolescentes, acceso a la información y riesgos en la red, entre otras. Es de importancia señalar que durante este año 2025, se realizó una modificación de los módulos de capacitación, incluyendo derechos de las personas con discapacidad, a demanda de las

protagonistas que finalizaron su formación, lo que indica que la retroalimentación es fundamental al momento de pensar en los contenidos del mismo.

Otra de las herramientas que utiliza el programa para evaluar la incidencia es el “Tren de Acceso a Justicia”, basado en la investigación sobre Trayectorias de Acceso a Justicia de realizado por la Mesa Interprovincial por el Acceso a Justicia (2023), que identifica las etapas desde la vulneración de derechos hasta su satisfacción efectiva (Ver cuadro 1 Anexo). Esta herramienta permite visualizar cómo las participantes avanzan en el conocimiento de sus derechos, en la capacidad de reclamar y en la interacción con los mecanismos estatales, integrando la percepción de las protagonistas. El tren que, metafóricamente, las invita a subirse a la locomotora y liderar su viaje hacia la estación justicia, incluye en cada vagón, etapas como percepción jurídica del daño, capacidad de reclamo, consulta y evaluación de mecanismos de resolución, reclamo, sostenimiento del reclamo y respuesta estatal, demandando habilidades, información y recursos que a menudo se ven limitados por factores socioeconómicos y culturales. PROJUS incide especialmente en cada una de las etapas donde se encuentre cada una de las líderes con las que se trabaja, buscando que las participantes reconozcan vulneraciones y desarrollen herramientas para actuar.

La conciencia jurídica permite desnaturalizar situaciones y conceptualizarlas como vulneraciones de derechos, tal como señalan Gherardi y Birgin (2008), el conocimiento de los derechos y de los medios para ejercerlos es central para el acceso a justicia y depende también de factores socioculturales. Esto se refleja en los testimonios de las participantes:

“...a veces no se sabe mucho o no se sabe cómo resolver; entonces tener esa información creo que es una herramienta muy importante. Entonces nos da el poder; un poder grande de poder transmitir toda esa información y todo ese conocimiento que conlleva ser una PROJUS.”

“... me pasó mucho de pensar distintas situaciones que eran normales y aprender que no, que estaban mal y que había derechos, que había que respetarlos, a ser escuchada, a no ser maltratada y así varias cosas.”

(Fragmentos de entrevistas a Projus)

Esta conciencia jurídica se articula con la capacidad de reclamo que implica pasar de la conceptualización a la acción concreta, desarrollando habilidades y estrategias para sortear los obstáculos que limitan el acceso a los derechos. Las protagonistas señalan:

“... PROJUS me enseñó un montón de cosas, un montón de programas, un montón de lugares, ... las oficinas que yo no conocía para ir y poder realizar lo de denuncia ahí mismo o hablar con abogados...”

(Fragmentos de entrevistas a Projus)

PROJUS interviene también en la etapa de respuesta estatal, consolidándose no solo como una política pública destinada a remover obstáculos, sino como facilitador del acceso a justicia y del ejercicio de una ciudadanía menos restringida. Además, genera un efecto multiplicador, ya que las líderes territoriales socializan los conocimientos y herramientas adquiridos, ampliando el impacto en sus comunidades:

“... en el barrio las nenas me cuentan cosas y yo no sabía cómo abordarlo...(como referente social) el programa me generó un montón de cosas, ahora me siento con la capacidad y también me siento más segura.”

“... quiero recalcar que yo conozco el Centro de Justicia de la Mujer y todo eso ahora, por ustedes, porque antes ni idea. No hubiese podido ayudar.”

“Creo que lo rico del programa es la experiencia de los otros, de cómo fueron pasando los procesos y hacer atajos, justamente para no perder el tiempo o demorar en el acceso a justicia.”

(Fragmentos de entrevistas a Projus)

Desde el 2025 el Área de Innovación⁸ lleva adelante una investigación sobre el impacto de PROJUS en referentes sociales con el objetivo de conocer la capacidad legal y el empoderamiento jurídico de las referentes sociales protagonistas de justicia como política pública del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esta investigación pretende describir la incidencia del Programa en el empoderamiento jurídico y el desarrollo

⁸Innovación e Incidencia, área interna de la Dirección PAJDU que impulsa la gestión de los programas a través de datos abiertos y transparencia activa, genera mecanismos de articulación para compartir aprendizajes, sistematizando prácticas y datos que mejoren los resultados. Desarrolla estudios e investigaciones de política comparada para la construcción de documentos y herramientas que transmitan resultados con el fin de generar impacto e incidencia en el servicio de Justicia.

de la capacidad legal de referentes sociales de barrios vulnerables de CABA que participan en el dispositivo y analizar la percepción que las referentes sociales tengan, a partir de su experiencia en PROJUS, sobre su influencia o repercusión en su ámbito familiar y/o comunitario. Estas mujeres provenientes de barrios vulnerables de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tienen una participación clave para la justicia como política pública.

PACJU y PROJUS, apuntan a remover los obstáculos que se generan cuando la persona ingresa en el sistema de garantía de derechos y no comprende o no sabe cómo avanzar dentro de la burocracia estatal, ofreciendo el acceso a los derechos a partir de una escucha empática y un acompañamiento personalizado. Ambos combinan el saber comunitario y el saber jurisdiccional del Poder Judicial, generando mecanismos de interacción y retroalimentación para amplificar el acceso a Justicia.

Conclusión

Podríamos comenzar esta reflexión con una pregunta: ¿por qué no logramos un acceso pleno a la justicia? La respuesta probablemente radica en la tensión entre la capacidad de las personas para actuar y las limitaciones que imponen las instituciones. También está el desconocimiento que tienen los grupos vulnerables sobre sus derechos y cómo pueden hacerlos valer, frente a la responsabilidad del sistema de justicia de eliminar barreras y hacer que los servicios sean accesibles.

Mientras esta tensión se intensifica, en la Dirección PAJDU hemos establecido un objetivo claro: reducir la brecha entre la justicia y su acceso, entre los problemas y las soluciones, entre la violación y la restitución de derechos. En este sentido, los programas que aquí se describen no sólo reconocen la capacidad legal de las personas afectadas por la vulneración de sus derechos, sino que también promueven un sistema educativo en derechos que se basa en la difusión de información clara y un proceso de derivación responsable.

Los hallazgos indican que un acceso genuino a justicia se construye en los lugares donde las personas viven y manejan sus relaciones cotidianas. Los dispositivos territoriales (PACJU) y de liderazgo comunitario (PROJUS) convierten marcos normativos en acciones concretas: información en un lenguaje accesible, derivación responsable y acompañamiento en el contexto adecuado. La evidencia empírica documentada —con un alcance territorial sostenido, cientos de actividades y una creciente participación de equipos judiciales, junto con mejoras en los indicadores de conocimiento y uso de recursos— sugiere que la combinación de cercanía territorial, pedagogía jurídica y redes comunitarias ayuda a reducir barreras y habilita trayectorias efectivas para la restitución de derechos.

Con más y mejor información, con adaptaciones y apoyos, se pueden tomar decisiones más acertadas, avanzando hacia el empoderamiento jurídico y la capacidad de cada ciudadano para gestionar su propio acceso a la justicia, mientras colaboramos con los actores del Poder Judicial para lograrlo.

En resumen, es fundamental que trabajemos juntos para desarrollar la capacidad legal de cada persona, de modo que puedan conocer, evaluar, actuar y mantener los trámites o denuncias que necesiten. Al mismo tiempo, debemos fomentar un cambio en la cultura jurídica, generando adaptaciones de las políticas públicas, para que nadie se quede fuera y nadie se quede atrás, el reto ya no es solo “acercar a la gente a la justicia”, sino “llevar la justicia hacia la gente” lo que implica fortalecer la presencia del Estado en el territorio, profundizar el empoderamiento jurídico y mantener redes de apoyo que integren el conocimiento comunitario con el conocimiento jurisdiccional. En definitiva, cuando el Estado asume la co-responsabilidad de informar, orientar y acompañar y cuando las comunidades organizadas ejercen su liderazgo y agencia, la brecha entre la justicia y la vida cotidiana se reduce. PACJU y PROJUS demuestran que es posible pasar del reconocimiento formal de derechos a su ejercicio real, logrando una justicia más accesible, empática y transformadora. Ese es el objetivo de política pública que este trabajo busca consolidar y expandir.

Anexo

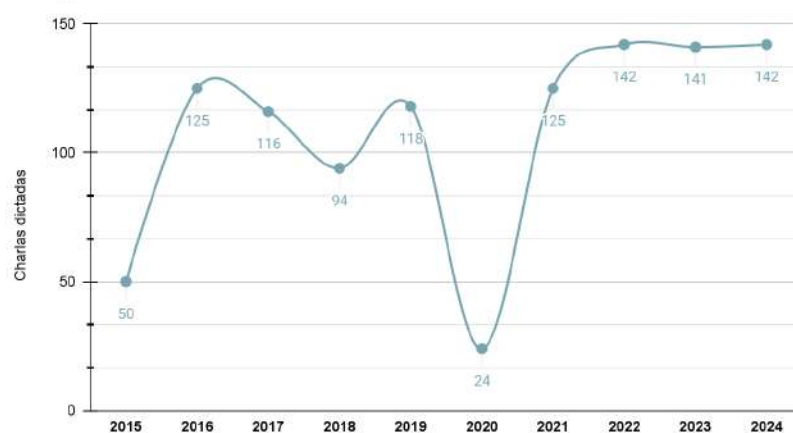
Mapa 1: Organizaciones sociales

Cobertura de PACJU en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, período 2015-2024



Gráfico 1: Comparativa interanual 2015-2024 Charlas dictadas

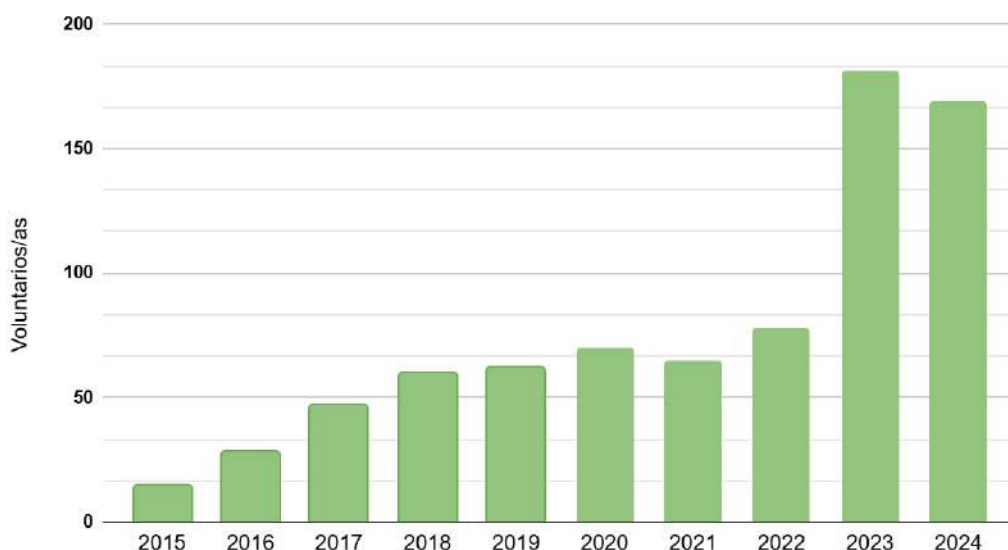
Comparativa interanual 2015-2024 Charlas



El año 2020 corresponde a la pandemia COVID 19 y el decreto ASPO. Indicador utilizado: Cantidad de organizaciones a las cuales se asistió, al menos una vez, durante el ciclo anual de charlas.

Gráfico 2: Comparativa interanual 2015- 2024 inscripciones de voluntarios/as al Programa PACJU

Comparativa interanual voluntarios/as 2015-2024

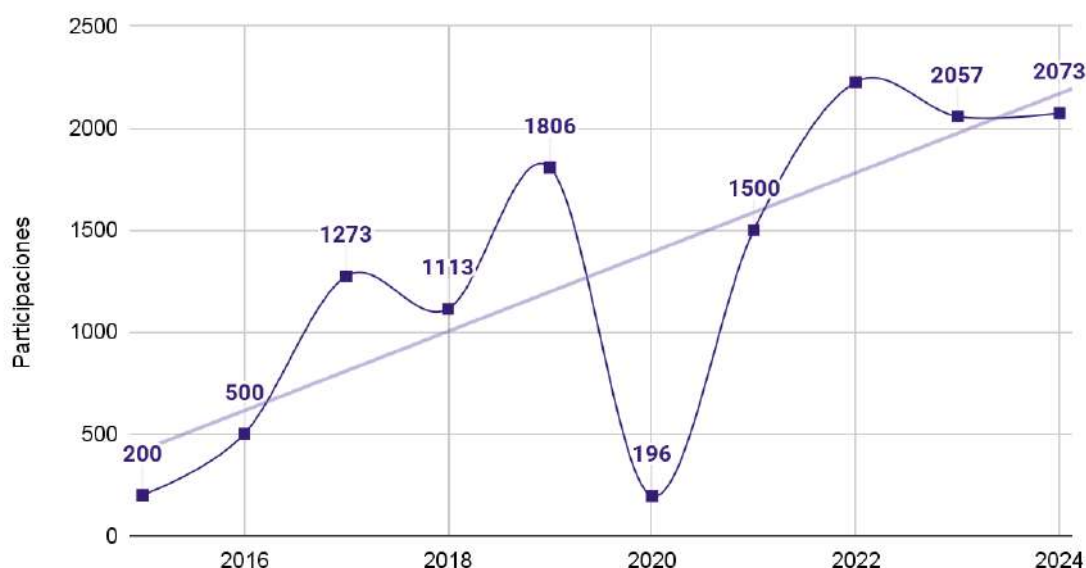


Indicador anual utilizado: Cantidad de personal del Poder Judicial de la CABA que se inscribe para participar del ciclo de charlas PACJU en forma anual.

El salto cuantitativo correspondiente al año 2023 se explica a partir de la Resolución 291/22 de Formación y Prácticas Profesionalizantes aprobada por el Plenario de Consejero/as del Consejo de la Magistratura CABA.

Gráfico 3: Comparativa interanual 2015- 2024 Participaciones en Charlas PACJU

Comparativa interanual 2015-2024 Participaciones



El decrecimiento correspondiente al año 2020 se vincula con la pandemia COVID 19 y la disposición de ASPO.

Las participaciones se miden a partir de la sumatoria de la cantidad de personas que participan de cada una de las charlas sobre derechos.

Cuadro 1: Tren de Acceso a Justicia: Basado en las Trayectorias de Acceso a Justicia de la Mesa Interprovincial (2023).



- **Percepción jurídica del daño:** Se abre la palabra, se genera un diálogo, a partir de este momento, se tiene la percepción de que lo hablado incluye daños hacia nuestros derechos. Se debe tener conciencia de que ese daño tiene consecuencias jurídicas.
- **Capacidad de reclamo:** Identificación y desarrollo de habilidades para ponerse en movimiento en pos de sus derechos.
- **Consulta por mecanismo de resolución:** La persona observa las variables que tienen que considerar al momento de recurrir al Estado (burocracia, tiempo, costo económico, implicancia emocional, riesgos, exposición social, etc)
- **Evaluación de opciones de resolución:** La persona observa las mejores opciones para definir el camino para recurrir al Estado (burocracia, tiempo, costo económico, implicancia emocional, riesgos, exposición social, etc)
- **Reclamo por la vulneración:** La persona activa algún mecanismo de resolución (sea administrativo o judicial).
- **Sostenimiento del reclamo** La persona participa, consulta, impulsa el reclamo
- **Respuesta Estatal** La persona con derechos vulnerados recibe una respuesta a su vulneración

Modelo Encuesta anual a Participantes y Voluntarios/as PACJU



Encuesta a participantes de PACJu 2025

Desde el Programa de Acceso Comunitario a Justicia (PACJu) buscamos acercar la justicia a las personas que habitan en la Ciudad de Buenos Aires trabajando desde la educación en derechos e impulsando el empoderamiento jurídico. Para seguir mejorando nuestra tarea, te proponemos realizar una breve encuesta, que no te va a llevar mas de 5 min. completarla.

¡Muchas gracias por tu tiempo!

Equipos INNOVA y PACJU de la Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales del Consejo de la Magistratura CABA.

1. Barrio

2. Respecto de cada tema desarrollado ¿podes indicar cuán útil te pareció cada uno?

Selecciona todos los que correspondan.

	Poco útil	Útil	Muy útil	No estoy seguro/a
Ciudadanía.	☐	☐	☐	☐
Infancia.	☐	☐	☐	☐
Género.	☐	☐	☐	☐
Personas con Discapacidad.	☐	☐	☐	☐
Riesgo en Redes.	☐	☐	☐	☐
Consumidorxs (compra-venta de bienes y servicios)	☐	☐	☐	☐

3. A partir de la información recibida en las charlas PACJU, ¿pudiste darte cuenta que tenías derechos que antes no conocías?

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Si
☐ No
☐ No estoy seguro/a





4. En el último año ¿tuviste que realizar alguna consulta/trámite/denuncia/reclamo?

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Sí
☐ No
☐ No estoy seguro/a

5. Si contestaste que "sí" en la pregunta anterior, ¿usaste información de PACJu para realizar la consulta/trámite/denuncia/reclamo?

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Sí
☐ No
☐ No estoy seguro/a

6. Si contestaste que "sí" en la pregunta 4 ¿tuviste alguna respuesta a tu consulta/trámite/denuncia/reclamo?

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Si.
☐ No.
☐ No estoy seguro/a

7. ¿Tenés algún comentario sobre los temas, el ciclo de charlas o algo referido a PACJU?

Muchas gracias por su participación, es muy valioso para mejorar nuestro Programa.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios



Encuesta a voluntarios/as de PACJU 2024

Desde el Programa de Acceso Comunitario a Justicia (PACJU) buscamos acercar la justicia a las personas que habitan en la Ciudad de Buenos Aires trabajando desde la educación en derechos e impulsando el empoderamiento jurídico. Para seguir mejorando nuestra tarea, te proponemos realizar una breve encuesta, que no te va a llevar mas de 5 min. completarla, la misma es anónima y en caso que lo desees puedes dejarnos tu nombre y apellido al finalizar.

¡Muchas gracias por tu tiempo!

Equipos INNOVA y PACJU de la Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales del Consejo de la Magistratura CABA.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. 1. ¿Usted participó del ciclo de charlas de PACJU en 2024? *

Marca solo un óvalo.

☐ Si.

☐ No.

2. 2. ¿A qué área del Poder Judicial pertenece? *

Marca solo un óvalo.

☐ Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas

☐ Juzgado Contencioso Administrativo Tributario y de Relaciones de Consumo

☐ Tribunal Superior de Justicia

☐ Consejo de la Magistratura.

☐ MPD.

☐ MPF.

☐ MPT.

☐ Otro:

☐ _____

4/29/26, 3:18 PM

Encuesta a voluntarios/as de PACJU 2024

3. 3. En la/s charla/s PACJU que participó ¿Qué temática se desarrolló? (puede seleccionar más de un tema) *

Selecciona todos los que correspondan.

☐ Ciudadanía

☐ Infancia

☐ Género

☐ Personas con Discapacidad

☐ Riesgo en Red

☐ Consumidorxs

☐ Otro: _____

4. 4. ¿Cómo valora... *

Selecciona todos los que correspondan.

	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Poco satisfactorio	NS/NC
... la organización previa a la charla (primer contacto, citaciones, tiempos, etc)?	☐	☐	☐	☐
... el contenido de los módulos temáticos, publicados en nuestra web, que son un insumo importante para las charlas PACJU?	☐	☐	☐	☐
... el contenido efectivamente desarrollado en la charla PACJU?	☐	☐	☐	☐
... el espacio de participación que le fue brindado en la charla PACJU?	☐	☐	☐	☐

5. 5. En caso de que lo desee, puede dejar su opinión o aspectos de mejora sobre los ítems tratados en la pregunta anterior.

6. 6. La participación en charlas PACJU ¿le dió la posibilidad de establecer contacto con personas de otras áreas y/u organismos del Poder Judicial? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí.

☐ No.

7. 7. En caso de que lo desee, puede contarnos cómo fue su experiencia con el contacto con personas de otras áreas y/u organismos del Poder Judicial.

8. 8. La participación en charlas PACJU ¿le dió la posibilidad de ponerse en contacto con las problemáticas específicas de los/as participantes? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí.

☐ No.



9. 9. En caso de que lo desee, puede contarnos más sobre esa experiencia

10. 10. La participación en charlas PACJU ¿le dio la posibilidad de realizar cambios o reflexionar sobre la forma de llevar adelante sus tareas laborales habituales? *

Marca solo un óvalo.

☐ Si.

☐ No.

11. 11. En caso de que lo desee, puede ampliar la información sobre aquellos cambios o reflexiones en sus tareas laborales.

12. 12. Esta encuesta es anónima, pero en caso de que lo desee nos puede dejar su nombre y apellido.

Muchas gracias por su participación, es muy importante para poder mejorar el Programa.

Bibliografía

- Amadasi, E. (2019) Acceso a la Justicia y condiciones de desigualdad social: informe final / Enrique Amadasi ; Agustín Salvia (Coord.) coordinación general de Karina Carpintero 1a ed. -Buenos Aires, Ediciones SAIJ.
- Andrade, L. G. (2013). Liderazgo comunitario y su importancia en la intervención comunitaria. Revista de Psicología GEPU, 4(2), 1–18. Recuperado de https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1870-350X2013000200005&script=sci_arttext
- Clemente, A. (2010). *Necesidades sociales y programas alimentarios: Las redes de la pobreza*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Elizondo, Gonzalo, & Zarazaga, Rodrigo. (2023). El rol de los referentes barriales en la reurbanización de barrios populares. Un análisis a partir de los casos de rodrigo bueno y playón de chacarita (2016-2020). *Revista de Ciencia Política (Santiago)*, 43(3), 463-487. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-090x2023005000119>
- Consejo de la Magistratura de la CABA (2014) Encuesta de Acceso a la Justicia Informe sobre la percepción de los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires respecto de los niveles de acceso a la Justicia. Buenos Aires, Editorial Jusbaire.
- García Muñoz, Claudia María, Munévar Quintero, Claudia Alexandra, Hernández Gómez, Nathalia. (2018). Agenciamientos socio-jurídicos en mujeres con jefatura de hogar, en contextos de pobreza y vulnerabilidad social. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 18(35), 73-90. <https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a06>
- Gherardi, Natalia y Birgin, Haydee (2008). El acceso a la justicia como un derecho humano fundamental: Retos y oportunidades para mejorar el ejercicio de los derechos de las mujeres – en Mujer y acceso a Justicia Conferencia 2008 - Comisión “Las Mujeres y sus Derechos” Asamblea Permanente por los Derechos Humanos . <https://repositorio.redalas.net/sites/default/files/2021-01/19615991-Mujer-y-Acceso-a-la-Justicia-Conferencia-CIA-2008.pdf>

- Mesa Interprovincial por el Acceso a Justicia. (2023). Trazando trayectorias judiciales de personas en condición de vulnerabilidad. Barreras y facilitadores de acceso a justicia en Argentina. Poder Judicial de Córdoba
- Ministerio Público de la Defensa CABA (2025). Barrios Populares Defensa Pública e Integración Sociourbana.
- Registro Nacional de Barrios Populares:
<https://www.argentina.gob.ar/obras-publicas/sisu/renabap>
- Zibecchi, C. (2019). ¿Interlocutoras del Estado? El caso de las destinatarias de programas sociales y las referentes de organizaciones territoriales en la Argentina. *Prospectiva*, 27. Universidad del Valle. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i27.7269>
- Zibecchi, C. (2020) Cuidar a los chicos del barrio: trabajo comunitario de las cuidadoras, expectativas y horizontes de politización en contextos de pandemia en Sanchís, N. (Comp.). (2020). *El cuidado comunitario en tiempos de pandemia... y más allá*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Asociación Lola Mora, Red de Género y Comercio

