



Buenos Aires, 22 de junio de 2023

RES. CM N° 88/2023

VISTO:

El TEA A-01-00014837-3/2023, el Dictamen de la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica N° 42/2023, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el TEA mencionado en el Visto, la Dra. Gisela María Candarle, Secretaria de Coordinación de Políticas Judiciales, solicita la aprobación del “Plan de Mejora Continua de los Canales de Acceso a la Justicia” que tiene como objetivo general implementar acciones de mejora evolutiva en los canales de acceso a la Justicia que tiene a cargo la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales (SCPJ).

Que los objetivos específicos del Plan son: realizar un diagnóstico sobre el estado de situación de los canales digitales de la SCPJ y evaluar las posibilidades de mejora; diseñar un plan de acción por etapas para el desarrollo de nuevas funcionalidades y/o para mejorar los sistemas de gestión de acuerdo a las necesidades detectadas; incorporar sistemas de medición y consulta inmediata, en tiempo real, de las interacciones registradas en los canales digitales para accionar en función de las demandas del usuario y planificar una campaña de difusión de la APP JUSBAIRES a corto y mediano.

Que la conectividad se volvió una necesidad indispensable durante la pandemia cuando los trámites presenciales se volvieron digitales y las aplicaciones móviles se convirtieron en las herramientas de mayor demanda. Tanto la APP JUSBAIRES, el 0800, como la Guía Judicial Web tienen un potencial de mejora y como indica la SCPJ es importante realizar una campaña de difusión, de acuerdo a los objetivos estratégicos de comunicación, para su mayor aprovechamiento por parte de la ciudadanía.

Que la Ley N° 31 establece que son funciones del Consejo la de garantizar la eficaz prestación del servicio de administración de justicia, promover el óptimo nivel de sus integrantes y lograr la satisfacción de las demandas sociales sobre la función jurisdiccional del Estado.



Que el artículo 50 de la Ley N° 31 (texto consolidado según Ley N° 6.588) establece que le compete a la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica: *“Intervenir en la profundización del intercambio de experiencias de gestión institucional con otros niveles de la administración pública o de administración de Justicia de orden local, nacional o internacional”* y *“Diseñar e implementar herramientas e instrumentos de planificación estratégica para la prestación del servicio de Justicia de la Ciudad y el Consejo de la Magistratura”*.

Que ello así, la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica, mediante Dictamen N° 42/2023, propuso se apruebe el plan mencionado.

Que este Plenario comparte los criterios esgrimidos por la comisión interviniente, dejándose constancia que la presente decisión se adopta por unanimidad.

Por ello, y en ejercicio de las atribuciones otorgadas por la Ley N° 31 (texto consolidado según Ley N° 6.347)

**EL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:**

Artículo 1º: Aprobar el “Plan de Mejora Continua de los Canales de Acceso a la Justicia”, que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º: Regístrese, comuníquese a la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica, publíquese en la página de internet oficial del Consejo de la Magistratura (www.consejo.jusbaires.gob.ar) y, oportunamente, archívese.

RESOLUCIÓN CM N° 88/2023



RES. CM N° 88/2023 – ANEXO

Plan de Mejora Continua de los Canales de Acceso a la Justicia

1. OBJETIVO GENERAL.

Implementar acciones de mejora evolutiva en los canales de acceso a la Justicia que tiene a cargo la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales (SCPJ).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Realizar un diagnóstico sobre el estado de situación de los canales digitales de la SCPJ y evaluar las posibilidades de mejora.
- Diseñar un plan de acción por etapas para el desarrollo de nuevas funcionalidades y/o para mejorar los sistemas de gestión de acuerdo a las necesidades detectadas.
- Incorporar sistemas de medición y consulta inmediata, en tiempo real, de las interacciones registradas en los canales digitales para accionar en función de las demandas del usuario.
- Planificar una campaña de difusión de la APP JUSBAIRES a corto y mediano plazo.

FUNDAMENTO.

La conectividad se volvió una necesidad indiscutible durante la pandemia. La mayoría de los trámites presenciales se volvieron digitales y las aplicaciones móviles se convirtieron en las herramientas de mayor demanda.

El mundo digital pasó a ser una necesidad y se volvió más accesible. El informe técnico sobre el acceso y uso de tecnologías de la información y comunicación del **INDEC**¹ afirma que en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el cuarto trimestre de 2021, el 96,1% de las personas tuvieron acceso a internet y el 94,2% contaron con un teléfono celular.

APP JUSBAIRES (Res. CM N° 123/2017).

1



En noviembre de 2021, a propuesta de la SCPJ, el Consejo de la Magistratura de la CABA lanzó APP JUSBAIRES en la búsqueda de garantizar igualdad de acceso, disponibilidad de información en tiempo real y celeridad de los procesos jurisdiccionales y administrativos.

En el mundo post pandemia nos encontramos con muchos de nuestros hábitos modificados. En este contexto las organizaciones que utilizan aplicaciones móviles para facilitar el acceso, tienen en sí mismas, un valor diferencial.

APP JUSBAIRES se presentó como una necesidad para hacer frente a las imposibilidades del aislamiento. Hoy, es la oportunidad de canalizar los servicios de Justicia a partir de un mensaje único que potencie la utilización de los diferentes canales de acceso disponibles, simplificando el mensaje a la ciudadanía. La difusión de los servicios que brinda nuestra Justicia a través de numerosos canales provoca en el usuario confusión y a su vez es un proceso costoso en tiempo y dinero. Consolidar APP JUSBAIRES es una oportunidad para facilitar el acceso a la justicia y reforzar los valores de transparencia y cercanía.

APP JUSBAIRES es una herramienta que brinda información sobre los servicios del PJCABA y permite el acceso directo a servicios de justicia. Desde su creación, se encuentra en constante ampliación de sus funcionalidades y las estadísticas registran que la cantidad de descargas, aún sin campaña de difusión en este 2023, se ha ido incrementando desde su lanzamiento.

Actualmente, APP JUSBAIRES brinda acceso a:

- Consulta de expedientes.
- Delitos, Contravenciones y Faltas.
- Guía Judicial.
- Normativa y Jurisprudencia.
- Publicaciones en Lenguaje Claro.
- Acceso directo 0800-JUSBAIRES y 0800 – Mujer (Centro de Justicia de la Mujer).
- Tercera Edad.
- JUSTIBot: acceso directo al servicio.
- Oficina del Litigante.
- Juicio por Jurados.
- Sistema de turnos.
- Cálculo de intereses.
- Calculador de fechas.
- Portal MI RECLAMO.
- Envío de información sobre eventos y nuevas funciones en formato de notificaciones push.



- Posibilidad de agregar los contactos del directorio a la agenda.

En este período estamos trabajando en la generación del contenido para los desarrollos de mantenimiento evolutivo de la APP, oportunamente planificados. Entre los cuales, señalo:

1. Creación de perfiles de usuarios para una mejor gestión de funciones y usabilidad/interacción.
2. Información y contenido sobre el Fuero CATyRC.
3. Fuero Electoral.
4. Agenda de eventos y actividades compartidos con los Ministerios Públicos y TSJ.
5. Información y registro de convocatorias a concursos públicos para cubrir vacantes en el Poder Judicial CABA.
6. Integración del acceso “Mesa de Entradas” del CMCABA.
7. Acceso a la Información Pública – Ley 104.

Que nuestro Poder Judicial cuente con una APP conlleva una ventaja sustancial para el servicio de justicia. Entre los beneficios más evidentes destacamos la agilidad en la búsqueda de información, la reducción de los tiempos, la accesibilidad permanente, información disponible 24/7 y desde cualquier lugar, entre otros.

Para los operadores del sistema de justicia, en especial los abogados, sumar funciones como la solicitud de turnos, la gestión de expedientes, audiencias y los demás servicios que hacen a su labor diaria, implica una eficiencia en el manejo de los tiempos. A modo de ejemplo, no resultará necesario llegar al escritorio para conectarse a la web y avanzar con esos trámites. El tiempo de traslado (bus, tren, subte) se convertirá en tiempo útil.

Para la ciudadanía en general, acceder a los servicios que brinda nuestro Poder Judicial a través de la APP promueve la cercanía, genera confianza y simplifica la comunicación dándole centralidad al usuario del servicio.

0800 – 122 – JUSBAIRES (Res. CM N° 129/2016).

A su vez, 0800-122-JUSBAIRES (5872) es una línea telefónica de información y orientación que opera desde el 2017 y funciona las 24h, los 365 días del año.

Durante todo el 2020 muchos ciudadanos recurrieron a la utilización del servicio para realizar consultas. Este recurso, hasta el momento poco conocido o utilizado, adquirió una importancia fundamental para obtener información y facilitar el acceso a la justicia.

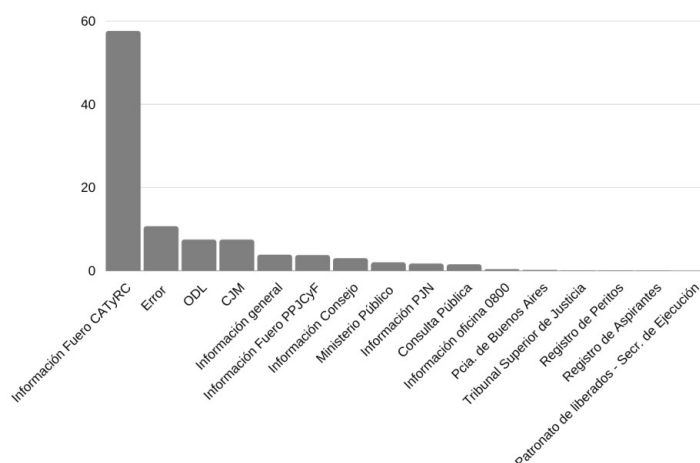


Los informes del año 2020 destacan que el total de llamados respecto a 2019 se incrementó en un 360%. En los años 2021 y 2022 se registraron números similares: más de 4300 llamadas por año. Estos valores demuestran que el servicio, a pesar de no contar con difusión en medios masivos o en las redes oficiales, se consolidó como un canal de fácil y rápido acceso.

En cuanto a la clasificación de las llamadas, de acuerdo al Informe 2022 se agrupan de acuerdo a los siguientes temas:



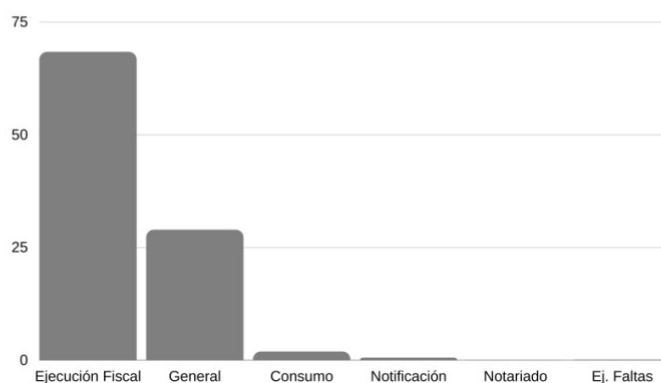
Tipo de consulta



TIPO DE CONSULTA	%
Información Fuero CATyRC	57,59
Error	10,70
ODL	7,48
CJM	7,48
Información General	3,86
Información Fuero PPJCyF	3,76
Información Consejo	3,01
Ministerio Público	2,02
Información PJN	1,72
Consulta pública	1,56
Información oficina 0800	0,39
Pcia. de Buenos Aires	0,21
Tribunal Superior de Justicia	0,09
Registro de Peritos	0,07
Registro de Aspirantes	0,05
Patronato de liberados- Secretaría de Ejecución	0,02
Total	100%

Observamos que las consultas sobre el Fuero CATyRC representan casi el 58% de los llamados. La apertura de esta consulta arroja la siguiente información:

Consultas Fuero CATyRC 2022



Para tramitar las consultas recibidas, este servicio cuenta con un sistema de gestión interno denominado TUJUSTICIA que contiene las siguientes secciones:

- Inicio: posibilita la carga manual de llamadas por tema y tipo de consulta.
- Directorio: registra datos de contacto para la correcta derivación de los llamados.
- Estadísticas: grafica la cantidad de llamados por día, tema y organismo.
- Guía del Poder Judicial: da acceso en forma directa a su contenido



Este sistema, ideado en 2017 para los inicios de la prestación del servicio, tiene una funcionalidad acotada para afrontar los próximos desafíos que tendremos en nuestra justicia en base a la dinámica y demanda creciente de los últimos años.

GUÍA JUDICIAL WEB

La Guía del Poder Judicial web es una herramienta de fácil acceso y de consulta constante por parte de la ciudadanía y de los operadores judiciales. Contiene una amplia gama de información, entre la que se incluye un directorio de los organismos que integran la justicia de la Ciudad. Esta información, a su vez, se visualiza en APP JUSBAIRES.

La actualización de la información contenida en la guía se realiza mediante la confrontación manual de la información que surge de las páginas oficiales de los organismos o con llamados telefónicos para confirmar o modificar los datos de cada dependencia.

PROPUESTAS DE MEJORA. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.

Por lo expuesto hasta aquí, es evidente que tanto APP JUSBAIRES, el 0800 y la Guía Judicial Web tienen un potencial de mejora enorme. También es importante mencionar la necesidad indispensable de una campaña de difusión, de acuerdo a los objetivos estratégicos de comunicación, para su mayor aprovechamiento por parte de la ciudadanía.

El Poder Judicial de la Ciudad de Buenos cuenta con herramientas digitales de avanzada, propias del Siglo XXI, que nos colocan a la vanguardia en cuanto a los servicios destinados a la ciudadanía como eje de nuestras políticas.

Las propuestas que en ese sentido se contemplan en este proyecto tienen como principal objetivo continuar acercando la Justicia a la ciudadanía y reforzar los principios de “igualdad de acceso”, “participación ciudadana” y “justicia abierta”.

De acuerdo a lo expuesto, proponemos:

APP JUSBAIRES.

- ✓ Rediseñar APP JUSBAIRES conforme el Manual de Identidad Visual que ha sido readecuado e incorpora un capítulo de “Aplicaciones Digitales”. Aprobado recientemente por Res. CM N° 23/2023.
- ✓ Realizar los ajustes necesarios para que sea accesible para los usuarios.
- ✓ Medición del alcance y el impacto de APP JUSBAIRES respecto de su utilidad.



Tener conocimiento acerca del perfil de usuario, sus búsquedas e intereses permite evaluar posibles modificaciones y establecer mejoras continuas.

- ✓ Invitar a los organismos judiciales a visibilizar sus canales de acceso a la justicia en APP JUSBAIRES.
- ✓ Campaña de difusión - Si bien es cierto que la cantidad de descargas y permanencia registradas hasta el momento no es desalentadora resulta trascendental el diseño de una campaña de difusión que dé a conocer su existencia y utilidad. La difusión de una única herramienta permite ahorrar tiempo y recursos y evita la multiplicidad de información que recibe el usuario del servicio de Justicia.

0800-122-JUSBAIRES.

Modernización de su sistema de gestión. En el uso diario de la plataforma TUJUSTICIA que utilizan los operadores se han detectado algunas debilidades y la imposibilidad de acceder a la información sobre las llamadas en tiempo real. El incremento registrado en los últimos años y la progresiva asunción de nuevas funciones de la Justicia porteña requiere una modernización de su sistema de gestión que permita agilizar y minimizar los errores mediante la carga automática de datos y la consulta en tiempo real sobre la cantidad y tipo de llamados ingresados, su derivación y duración. Estas reformas permitirán una mejor gestión perfeccionando las posibilidades de realizar estadísticas, encuestas y registros de casos. El diseño de nuevas políticas que impacten positivamente en la ciudadanía depende de la medición y de poder contar con evidencia concreta.

GUÍA JUDICIAL WEB

- ✓ Mecanismo de automatización de datos entre organismos. A los fines de simplificar procesos y optimizar la información brindada es que sugerimos implementar un mecanismo de interoperabilidad entre los organismos del Poder Judicial que permita mantener actualizado, en tiempo real, cada cambio del “Directorio” que se refleje en las páginas oficiales de los organismos.

Áreas responsables.

Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales Oficina de Proyección Institucional

Áreas intervinientes – MESA DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIA.

Para la concreción de los objetivos fijados en este proyecto proponemos conformar una mesa de trabajo interdisciplinaria integrada por la Dirección General de Informática y



Tecnología, la Dirección de Comunicación Estratégica, el Observatorio de la Discapacidad y la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales.

Presupuesto.

La SCPJ, en la formulación de las necesidades de crédito presupuestario 2023, contempló como mantenimiento evolutivo los siguientes ítems:

Actualización plataforma Guía Judicial web
Actualización APP Jusbaire
Desarrollo plataforma Justicia Digital 0800 y canales virtuales



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

FIRMAS DIGITALES

