

**RES. CM N° 979 /2006**

**ANEXO I**

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

---

**CARTA COMPROMISO**  
CON EL CIUDADANO

---

[http\\www.jusbaires.gov.ar](http://www.jusbaires.gov.ar)

**2006**

# **Poder Judicial Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

## **Unidades que adhieren a la presente Carta Compromiso con el Ciudadano**

Sala II - Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario  
Vocalía Dra. Mabel DANIELE

Juzgado N° 4 de 1º Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario  
Dra. Helena LIBERATORI DE HARAMBURU

Juzgado N° 8 de 1º Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario  
Dr. Osvaldo Oscar OTEGUY

Juzgado N° 11 de 1º Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario  
Dr. Fernando Enrique JUAN LIMA

Juzgado N° 5 de 1º Instancia en lo Contravencional y de Faltas  
Dra. Natalia BOTANA

Juzgado N° 14 de 1º Instancia en lo Contravencional y de Faltas  
Dra. María Gabriela LÓPEZ IÑIGUEZ

Juzgado N° 10 de 1º Instancia en lo Contravencional y de Faltas  
Dr. Gabriel VEGA

Juzgado N° 12 de 1º Instancia en lo Contravencional y de Faltas  
Dr. Germán GARAVANO

Fiscalía N° 2 de Cámara de Apelaciones en lo Contravencional y de Faltas  
Dra. Verónica GUAGNINO

Fiscalía N° 8 de 1º Instancia en lo Contravencional y de Faltas  
Dra. Genoveva Cardinali y Dr. Norberto BROTTTO

Defensoría N° 1 de 1º Instancia en lo Contravencional y de Faltas  
Dra. Patricia López y Dr. Javier Esteban DE LA FUENTE

Secretaría General de la Cámara de Apelaciones en lo Contravencional y de Faltas  
Dr. Gustavo HARDOY

## **Autoridades Consejo de la Magistratura**

Presidente: Dra. Carla CAVALIERE  
Vicepresidente: Dr. Ramiro MONNER SANS  
Secretario: Dr. Juan Sebastián DE STEFANO  
Consejeros: Dra. María Magdalena IRÁIZOZ  
Dr. Gustavo A. LETNER  
Dr. Ricardo BUSSO  
Dr. Ricardo Félix BALDOMAR

# ÍNDICE

Pág.

- I. PRÓLOGO
- II. MISIÓN Y OBJETIVOS DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
- III. OBJETIVOS, PROCESOS Y SERVICIOS ESENCIALES DE ESTE PODER JUDICIAL DE LA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
- IV. DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS
- V. NORMAS QUE REGULAN NUESTROS SERVICIOS
- VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS
- VII. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD
- VIII. ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES
- IX. ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL PUNTO DE CONTACTO
- X. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL HABITANTE
- XI. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- XII. CÓMO CONTACTARSE CON NOSOTROS
- XIII. ANEXOS

-

## **I.- Prólogo**

La presente Carta Compromiso con el Ciudadano es el resultado de un enorme esfuerzo, iniciado a principios del año 2006, con la firma de un convenio de cooperación entre el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Subsecretaría de la Gestión Pública dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

En su elaboración participaron distintas unidades representativas de ambos fueros e instancias del Poder Judicial que voluntariamente habían solicitado al Consejo de la Magistratura la incorporación de mecanismos orientados a mejorar la calidad de prestación de los servicios.

A lo largo de este año, tras numerosas reuniones y talleres con integrantes de estas unidades y la asistencia técnica de la Subsecretaría de la Gestión Pública, se consensuó este texto y, más importante aún, los estándares definidos en los anexos.

La firma de un documento con estas características garantiza la transparencia frente al habitante, ya que se plasma en un lenguaje llano y comprensible para todas las personas, la descripción de los servicios que brinda el Poder Judicial, el modo en que se puede acceder a ellos, los lugares donde están ubicados los organismos, entre otras cosas; incorpora mecanismos de participación ciudadana, para un mejor conocimiento de la disconformidad o satisfacción de la atención que se brinde; garantiza el compromiso a la mejora continua en la gestión judicial de los mismos actores del Poder Judicial, mediante el establecimiento de estándares de desempeños, medibles sencillamente a través de un tablero de comando; compromete a los firmantes a buscar mecanismos de mejora, con el establecimiento de los compromisos de mejora plasmados en el documento. En definitiva, se abre a los habitantes un nuevo canal de articulación con el Poder Judicial local, posibilitando la comunicación directa con los funcionarios y una mejor comprensión de sus derechos cívicos y las formas de reclamarlos.

Esta modalidad es nueva en los poderes judiciales de nuestro país. El antecedente inmediato es el del Poder Judicial de Río Negro, que firmó a finales del 2004 una Carta Compromiso con el Ciudadano semejante al presente documento. A excepción de este antecedente, el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires está a la delantera en cuanto a la mejora de la gestión judicial y a la búsqueda incesante de transparencia y acceso a la Justicia. A lo largo de este año, se llevó a cabo un trabajo conjunto con otras organizaciones no gubernamentales, para la capacitación en temas vinculados con la gestión judicial, como fue la Jornada de "Innovación en la Gestión Judicial. Cómo trabajar menos y lograr mejores resultados", realizada el 27 de noviembre del corriente. Asimismo, se firmó un convenio con el Gesoc - Centro de Estudios de Calidad en el Servicio de Justicia y se elaboraron dos convenios más con otras ONG para iniciar actividades de mejora en distintos ámbitos del Poder Judicial de la Ciudad enriqueciéndonos con metodologías distintas, en pos de brindar un mejor servicio de Justicia. En esta misma línea, se avanzó con el Programa de Fortalecimiento de la Justicia Contravencional y de Faltas, tendiendo a la oralización del proceso contravencional y de faltas, para una mayor transparencia de este proceso y una

mayor participación de los presuntos contraventores en el proceso judicial. Además, se llevó adelante una encuesta a los operadores del sistema consultándoles sobre cuáles eran los principales problemas de acceso a la justicia que percibían en el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la cual se complementará con una encuesta a los habitantes de la ciudad sobre los problemas de acceso que éstos perciben. Estamos en el camino del perfeccionamiento institucional.

Pero esto no es casual. El Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tiene la particularidad que fue recientemente creado y la gran mayoría de sus integrantes fueron nombrados por concurso de antecedentes. En conjunto, estos dos aspectos se conjugan favorablemente generando en los operadores una capacidad de renovación continua, con alto grado de compromiso en el trabajo jurisdiccional y en la mejora continua de la gestión judicial. A pesar que las unidades firmantes son pocas, no son las únicas unidades con este compromiso. A finales del año 2005, desde el Consejo se convocó a todas las unidades que quisieran participar en proyectos de mejora de la calidad judicial, y la respuesta fue más que satisfactoria: alrededor de veinte unidades respondieron favorablemente, demostrando una intensa preocupación en estos temas y un alto índice de compromiso con el habitante.

Por último, todo este proceso de elaboración fue un desafío para nosotros, tanto para la Dirección de Política Judicial como para las unidades convocadas. Fue un esfuerzo el hecho de pensar en el habitante como el referente indiscutido de todo el proceso judicial; fue un esfuerzo esbozar estándares de desempeño a cumplir año tras año para no fallarle al habitante; y fue un esfuerzo la definición de conceptos técnicos en un lenguaje coloquial y accesible. Un esfuerzo recompensado al final de todo el proceso, con un documento que, en sus líneas generales, es una carta de presentación de nuestro Poder Judicial. Por eso, estamos satisfechos.

Sin embargo, todavía nos queda mucho recorrido por hacer y somos conscientes de ello. Nos resta la medición de los estándares y el cumplimiento efectivo de la meta fijada, nos resta la superación de los estándares definidos aquí. En fin, nos resta la generación de un sistema de mejora continua del servicio que redunde en beneficios para los usuarios del sistema. Estamos en ese camino y éste es el primer paso.

Fernando YURI

Director de Política Judicial

## **II.- Misión y Objetivos del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

Misión:

Aplicar, interpretar y hacer cumplir las normas formales y materiales vigentes en la Ciudad, de modo de resolver los conflictos, garantizando en todos los casos a los habitantes el acceso a la justicia, la igualdad, la seguridad jurídica y el respeto irrestricto a sus derechos constitucionales y legales.

Objetivos:

1. Llevar adelante la **tramitación del proceso judicial**.
2. Actuar en la **resolución de conflictos y contiendas** entre particulares y el Estado mediante el Derecho aplicable.
3. Atender a **imputados y víctimas** garantizando derechos constitucionales.
4. Garantizar el **acceso a la Justicia**.
5. Diseñar e implementar **políticas judiciales**, promoviendo mejoras en la gestión.
6. Proveer de **información, atención y asesoramiento** a los habitantes que acceden a la Justicia.

## **Contexto Institucional Judicial para la Ciudad de Buenos Aires:**

En el territorio de la Ciudad de Buenos Aires coexisten órganos judiciales con distinta competencia:

- Nacional Federal: entiende en cuestiones federales en el territorio de la Ciudad de Buenos Aires
- Nacional Ordinaria: comprende los juzgados y Cámaras que atienden distintas materias (criminales, correccionales, civiles, comerciales y trabajo) en el territorio de la Ciudad de Buenos Aires.
- Local: entiende en todas las cuestiones que involucran normas formales y materiales vigentes en la Ciudad, y en aquellas que fueron transferidas de la Nación a la Ciudad.

Dado que la Constitucional Nacional reformada en 1994 otorga autonomía a la Ciudad de Buenos Aires, la llamada Justicia Nacional Ordinaria de la Capital Federal, debería ser traspasada al ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, asimilando su situación a la del resto de las provincias.

Sin embargo, la ley 24.588 de garantías de los intereses del Estado Nacional, que fuera dictada en función del art. 129 de la C.N. - denominada "Ley Cafiero" - establece una limitación indebida para la constitución y organización definitiva de la Justicia de la Ciudad de Buenos Aires. Esta norma establece que la Justicia Nacional Ordinaria, que actúa en la Ciudad de Buenos Aires mientras ésta sea Capital de la Nación, mantendrá su actual jurisdicción y competencia continuando a cargo del Poder Judicial de la Nación.

Asimismo, el artículo 6º de la "Ley Cafiero" establece que el Estado Federal y la Ciudad están facultados para celebrar convenios interjurisdiccionales - suscriptos por el Poder Ejecutivo Nacional y de la Ciudad de Buenos Aires, ad referendum del Congreso y la legislatura local - con el objeto de transferir del Estado Federal a la Ciudad, organismos, funciones y bienes.

### **• Convenios de traspaso de Competencia**

Hasta la fecha se han firmado dos Convenios de Transferencia de Competencias exclusivamente en materia penal, lo que implica que la Justicia de la Ciudad entenderá sobre algunos delitos tipificados en el Código Penal:

Convenio de Transferencia Progresiva de Competencias Penales de la Justicia Nacional al Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, suscripto el 7 de diciembre de 2000 y aprobado por ley 25.752, sancionada el 2 de Julio de 2003: transfiere de la Justicia Nacional en lo Correccional a la Contravencional y de Faltas el juzgamiento de conductas de portación, tenencia y suministro ilegal de armas de fuego de uso civil, utilización de armas y explosivos en espectáculos deportivos

Convenio de Transferencia Progresiva de Competencias Penales de la Justicia Nacional al Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires, suscripto el 1 de junio de 2004. No recibió aún aprobación legislativa ni por el Congreso Nacional, ni por la Legislatura de la Ciudad. Los delitos que pasarán a ser juzgados por jueces de la Ciudad de Buenos Aires son: lesiones en riña, abandono de personas, omisión de auxilio, exhibiciones obscenas, matrimonios ilegales, ejercicio ilegal de la medicina, violación de domicilio, protección de animales, daños, actos discriminatorios, incumplimiento de deberes de asistencia familiar, usurpación, amenazas.

### **Órganos que integran el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:**

- Tribunal Superior de Justicia: 5 jueces designados por el Jefe de Gobierno, con el acuerdo de los dos tercios del total de los miembros de la Legislatura.

- Juzgados de Primera Instancia y Cámaras de Apelaciones, designados por el voto de la mayoría absoluta de la Legislatura a propuesta del Consejo de la Magistratura, previo concurso y audiencia pública.

La Justicia Local cuenta con dos Fueros:

- Fuero Contravencional y de Faltas:

- 31 jueces de primera instancia.

- 9 jueces de Cámara de Apelaciones divididos en tres Salas de tres miembros cada

una

Su competencia abarca el juzgamiento de contravenciones y faltas (tipificadas en el Código Contravencional y en el Código de Faltas), ejecución de multas, amparos y delitos correccionales (portación, tenencia y suministro ilegal de armas de fuego de uso civil, utilización de armas y explosivos en espectáculos deportivos) transferidos del ámbito de la Justicia Nacional.

- Fuero Contencioso Administrativo y Tributario:

- 12 jueces de primera instancia

- 6 jueces de Cámara de Apelaciones divididos en dos Salas de tres miembros cada una.

Entiende en todas las cuestiones en que la Ciudad sea parte, tanto en el ámbito del derecho público como en el derecho privado.

- Consejo de la Magistratura (arts. 115 a 117):

9 consejeros: tres por la Legislatura, tres por los jueces y tres abogados matriculados en la Ciudad; encargados de la designación de jueces de Primera y Segunda Instancia, fiscales y defensores, y de la administración de recursos.

- El Consejo de Magistratura es el órgano de representación y administración del Poder Judicial.

- Ministerio Público:

Fiscal General, Defensor General, dos Fiscales Generales Adjuntos, Asesor Tutelar General, tres Fiscales de Cámara (dos del fuero Contravencional y de Faltas; y uno correspondiente al fuero Contencioso Administrativo y Tributario) y 24 fiscales, 15 defensores y 2 asesores tutelares; encargados de promover la actuación de la Justicia en defensa de la legalidad y de intereses generales.



## Estructura

<p><b>TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA</b> 5 ministros</p>	<p><b>CONSEJO DE LA MAGISTRATURA</b> 9 miembros 3 por el Poder Legislativo, 3 por el Poder Judicial y 3 abogados matriculados en la Ciudad de Buenos Aires</p>	<p><b>FUERO CONTRAVENCIONAL Y DE FALTAS</b> 1 Cámara de Apelaciones con 3 Salas de 3 miembros cada una 31 jueces de primera instancia</p>	<p><b>FUERO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO</b> 1 Cámara de Apelaciones con 2 Salas de 3 miembros cada una 12 jueces de primera instancia (se encuentran concurando 3 nuevos juzgados)</p>	<p><b>MINISTERIO PUBLICO</b> Fiscal General y 31 fiscales, Defensor General y 18 defensores, Asesor General Tutelar y 3 asesores tutelares</p>
---	--	---	--	--

### III.- Objetivos, Procesos y Servicios Esenciales del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Objetivos de la Organización	Macroprocesos	Procesos	Servicios / Productos
<p>Llevar adelante la tramitación del proceso judicial.</p> <p>Resolución de conflictos / contiendas entre particulares y el estado mediante el Derecho aplicable.</p>	<p><b>PROCESO JUDICIAL / RESOLUCIÓN DE DISPUTAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mesa de entradas</li> <li>➤ Notificaciones y vistas</li> <li>➤ Producción de prueba</li> <li>➤ Recursos (interposición de escritos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Instrucción</li> <li>➤ Dictámenes</li> <li>➤ Sentencias / Resoluciones</li> <li>➤ Celebración de audiencias</li> <li>➤ Asistencia jurídica de defensa</li> <li>➤ Investigación de denuncias</li> </ul>
	<p><b>REGISTROS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recepción de información</li> <li>➤ Administración de base de datos</li> <li>➤ Entrega de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de Contravenciones</li> <li>➤ Registro de Amparos Colectivos.</li> </ul>
	<p><b>CONTROL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recepción de información</li> <li>➤ Actividad de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recepción de denuncias</li> <li>➤ Control de plazos y términos</li> <li>➤ Control de ejecución de sentencias</li> <li>➤ Visitas Carcelarias</li> <li>➤ Formulación de denuncias</li> </ul>
<p>Diseñar e implementar políticas judiciales, promoviendo mejoras en la gestión.</p>	<p><b>DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS JUDICIALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planeamiento</li> <li>➤ Definición de objetivos.</li> <li>➤ Gestión de planes</li> <li>➤ Coordinación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Líneas de acción para el acceso a la Justicia.</li> <li>➤ Desarrollo de espacios de acercamiento entre la Justicia y la ciudadanía.</li> <li>➤ Desarrollo de espacios de diálogo entre los actores del sistema judicial.</li> <li>➤ Capacitación</li> <li>➤ Proyectos de mejora en la gestión y en la provisión del servicio de Justicia.</li> <li>➤ Proyectos de mejoras normativas.</li> </ul>
<p>Proveer de información, atención y asesoramiento a los habitantes que acceden a la Justicia.</p> <p>Garantizar el acceso a la Justicia.</p>	<p><b>PUBLICIDAD DE ACTOS E INFORMACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definición de canales de información.</li> <li>➤ Administración de canales de información</li> <li>➤ Administración de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publicidad de decisiones</li> <li>➤ Evacuación de consultas</li> <li>➤ Información estadística</li> <li>➤ Orientación al habitante</li> </ul>

## Nuestros principales servicios

### A) Servicios Esenciales

#### Proceso Judicial / Resolución de disputas

- Instrucción
- Dictámenes (Ministerio Público)
- Sentencias / Resoluciones
- Celebración de Audiencias
- Asistencia jurídica de defensa
- Investigación de denuncias

#### Registros

- Registro de amparos colectivos
- Registro de Contravenciones

#### Control

- Control de plazos y términos
- Control de ejecución de sentencias
- Visitas carcelarias
- Formulación de denuncias
- Recepción de denuncias

#### Diseño e implementación de políticas judiciales

- Líneas de acción para el acceso a la Justicia.
- Desarrollo de espacios de acercamiento entre la Justicia y los habitantes.
- Desarrollo de espacios de diálogo entre los actores del sistema judicial
- Capacitación
- Proyectos de mejora en la gestión y en la provisión del servicio de justicia
- Proyectos de mejoras normativas

#### Publicidad de actos e información

- Publicidad de decisiones
- Evacuación de consultas
- Información estadística
- Orientación al habitante

## **B) Atención al Público**

### Sedes

- Av.L.N.Alem 684
- Combate de los Pozos 155
- Av de Mayo 761
- Beruti 3345
- Tacuarí 138
- Av. Almafuerce 37
- Arias 4491
- Roque Saenz Peña 636
- Cerrito 760

## **IV.- Destinatarios de nuestros servicios**

- Partes en el proceso
- Habitantes en general
- Usuarios del sistema (imputados / víctimas / etc.)
- Abogados
- Organismos de gobierno
- Organismos integrantes del Poder Judicial
- Peritos

## **V.- Principales Normas que regulan nuestros servicios**

- Constitución Nacional, Convenios y Pactos Internacionales
- Constitución de la Ciudad de Buenos Aires
- Ley N° 1472: Código Contravencional de la Ciudad de Buenos Aires
- Ley N° 189: Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires
- Ley N° 12: Procedimiento Contravencional
- Ley N° 104 Ley de Acceso a la Información y Ley 303 de Acceso a la Información ambiental.
- Ley N° 1217 Procedimiento de Faltas
- Ley N° 114 Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Ciudad de Buenos Aires
- Ley N° 21 Orgánica Ministerio Público
- Ley N° 31 Orgánica Consejo Magistratura
- Ley N° 327 Tasa de justicia
- Ley N° 402 Procedimiento Tribunal Superior
- Ley N° 451 Régimen de Faltas
- Ley N° 54 Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados e Integrantes del Ministerio Público
- Ley N° 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario
- Ley N° 591 Cese Justicia Municipal de Faltas
- Ley N° 7 Orgánica del Poder Judicial
- Decretos N° 1510/97 y 1572- Res. 41-LCABA-98 Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad de Buenos Aires.
- Código Penal de la Nación
- Código Procesal Penal de la Nación
- Decreto Ley 16.986 de Amparo y Ley de Amparo de la Ciudad.
- Otras normas de aplicación en la Ciudad.

## **VI.- Derechos y obligaciones de los habitantes con relación a nuestros servicios**

### **DERECHOS:**

- Derecho a tener acceso al funcionario que está a cargo de los servicios.
- Derecho a recibir información clara, actualizada y comprensible sobre el funcionamiento de todas las dependencias judiciales y sobre las características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales de la Ciudad de Buenos Aires.
- Derecho a conocer el contenido y el estado de los procesos de acuerdo con lo dispuesto en las leyes procesales de la Ciudad
- Derecho a recibir respuesta a peticiones en tiempo y forma.
- Derecho a que las decisiones sean fundadas.
- Derecho al cumplimiento de los horarios de audiencia fijados.
- Derecho a recibir un trato amable por parte de los agentes del Poder Judicial.
- Derecho a recibir información objetiva y pertinente.
- Derecho a acceso a libros de registro de todas las dependencias judiciales.
- Derecho a solicitar los certificados que acrediten su comparencia y el reintegro de los gastos de viáticos incurridos que correspondan según la norma vigente.

### **OBLIGACIONES:**

- Obligación de comparecer y aportar los elementos requeridos conforme cuando lo disponga la normativa vigente.
- Obligación de proveer la información requerida (Ej. Domicilio, teléfono, etc.) en tiempo y forma de acuerdo a la normativa vigente en cada uno de los Fueros y cada uno de los trámites.
- Obligación de realizar los requerimientos en forma clara y en relación al caso concreto.
- Obligación de realizar, una vez informada, los trámites por los canales adecuados.
- Obligación de respetar los horarios de atención establecidos por el organismo y los turnos de atención.
- Obligación de dirigirse en sus presentaciones a nuestro organismo con el respeto debido a los magistrados, funcionarios, empleados y a otros intervinientes en el trámite.

## VII. Nuestros compromisos de calidad

A través de esta Carta Compromiso con el Ciudadano el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires reafirma el compromiso de brindar sus servicios de acuerdo con los siguientes atributos de calidad:

- **Capacidad de respuesta:** Posibilidad de responder las demandas de servicios/productos en formas y plazos adecuados con las expectativas de los destinatarios (se expresa con la producción de productos y servicios en forma rápida y sin errores).
- **Accesibilidad:** Los servicios son fáciles de localizar, entender, obtener y utilizar.
- **Amabilidad y Cortesía:** Se brinda un trato amable y respetuoso.
- **Comprensión del habitante:** Se realizan acciones para conocer las expectativas y la satisfacción de los habitantes sobre los servicios que se prestan.
- **Transparencia:** Se provee un libre, fácil y oportuno acceso a aspectos inherentes a la gestión del organismo que puedan interesar a ciudadanos.
- **Imparcialidad:** Se resuelva objetivamente y manteniendo independencia de intereses.
- **Confiabilidad:** Ejecución de los servicios en la forma preestablecida y segura.

## VIII.- Estándares de Calidad de los Servicios Esenciales

### Proceso Judicial / Resolución de disputas

- **Instrucción**

La **instrucción** es la investigación de una eventual comisión de una contravención, una falta o un delito.

Ministerio Público Fiscal > Fiscalía de Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas > Instrucción	
Estándar	Qué mide
Las causas contravencionales se instruyen en un plazo no mayor a seis meses de recibidas.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Las causas penales se instruyen en un plazo no mayor a dos meses de recibidas.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Se ofrece solución alternativa al conflicto dentro de los cuatro meses de recibida la causa.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> <b>ACCESIBILIDAD</b>
Las causas con medidas cautelares de clausura serán remitidas al Juzgado dentro de las 24 horas de recibidas en la Fiscalía	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Las causas con medidas de secuestro serán remitidas al Juzgado dentro de las 48 horas de recibidas en la Fiscalía	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>

- **Sentencias / Resoluciones**

La **sentencia** es la decisión que da fin a un proceso jurisdiccional resolviendo el conflicto sometido a su juzgamiento.

Las **resoluciones** son las decisiones que dirimen cuestiones planteadas durante el proceso.

Justicia Contravencional y de Faltas > Juzgados de Primera Instancia > Sentencias	
Estándar	Qué mide
En las causas de faltas, se dicta sentencia dentro de los 60 días corridos de recibida la misma	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
En las causas contravencionales, se dicta sentencia dentro de los 60 días corridos de recibidas con el respectivo requerimiento de elevación a juicio.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Las medidas cautelares son resueltas en un plazo no mayor a las 72 horas corridas desde su recepción	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>



Justicia Contravencional y de Faltas > Juzgados de Primera Instancia > Sentencias	
Estándar	Qué mide
En las causas penales, se dicta sentencia dentro de los 60 días corridos de recibidas con el requerimiento de elevación a juicio.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
En las causas en las que se presenten acuerdos de juicio abreviado o de suspensión del proceso a prueba (probation), se dicta resolución dentro de los 10 días corridos posteriores a la presentación del pacto.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>

Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Juzgados de Primera Instancia > Sentencias	
Estándar	Qué mide
En las causas de ejecuciones fiscales, se dicta sentencia dentro de los 10 días hábiles del pedido de sentencia.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
En las causas ordinarias, se dicta sentencia dentro de los 40 días hábiles del pedido de sentencia.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Las medidas cautelares son resueltas en un plazo no mayor a las 72 horas hábiles desde su recepción	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Las providencias simples son resueltas en un plazo no mayor a los 3 días hábiles.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>

Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Cámara de Apelaciones - Sala II > Sentencias	
Estándar	Qué mide
Resolver las apelaciones de medidas cautelares en temas sensibles denegadas en primera instancia, en un plazo no mayor de tres (3) días.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Despachar todo escrito presentado en la Mesa de Entradas el Tribunal en un plazo no mayor de dos (2) días.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>

Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Cámara de Apelaciones > Sala II
<p><b><u>Compromiso de mejora:</u></b></p> <p>Se producirá un informe de diagnóstico del funcionamiento operativo de la unidad, a partir de un seguimiento de indicadores que den cuenta del tiempo de tramitación de expedientes según materia. Se tendrán en cuenta aspectos referidos a la celeridad y rigurosidad del trámite (urgencia y complejidad del examen de la causa). Se utilizarán indicadores cuantitativos y cualitativos.</p>

**Compromiso de mejora:**

Se promoverán cambios en la organización interna del personal que permitan:

- a) Asegurar una periódica rotación de tareas.
- b) Permitir (efectuando una distribución acorde al grado de complejidad) la participación del personal en la tarea de redacción de proyectos de sentencia.
- c) Fomentar la capacidad de respuesta del empleado en el contacto directo con el usuario.

De esta forma se buscará establecer mecanismos de trabajo que permitan un amplio aprendizaje por parte del personal de la totalidad de las tareas que realiza el Tribunal.

• **Celebración de audiencias**

En todos los códigos de procedimiento de la Justicia de la Ciudad, ya sea el Contravencional y el de Faltas, como en Contencioso Administrativo y Tributario, está contemplada la realización de una audiencia durante el proceso en donde estén las partes presentes.

Para el caso del fuero Contravencional y de Faltas, en dicha audiencia el presunto contraventor responde a la acusación formulada por el Fiscal. Para el caso de Contencioso Administrativo y Tributario, la audiencia supone una instancia de acercamiento de las partes en conflicto que, ante la presencia del magistrado, propondrán fórmulas conciliatorias.

Justicia Contravencional y de Faltas > Juzgados de Primera Instancia > Celebración de audiencias	
Estándar	Qué mide
El juez dará inicio a las audiencias en el horario en el que fueron citadas para dar comienzo.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA (PUNTUALIDAD)</b>

Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Juzgados de Primera Instancia y Cámara - Sala II > Celebración de audiencias	
Estándar	Qué mide
El juez dará inicio a las audiencias en el horario en el que fueron fijadas.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA (PUNTUALIDAD)</b>

Ministerio Público Fiscal > Fiscalía de Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas > Celebración de audiencias	
Estándar	Qué mide
Las audiencias se fijan para el denunciante o damnificado dentro de las 72 horas de recibida la denuncia.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> <b>ACCESIBILIDAD</b>
Las audiencias se fijan para los imputados y los testigos dentro de los quince días desde el momento en que son ordenadas.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> <b>ACCESIBILIDAD</b>
Las audiencias de conciliación se fijan para las partes dentro de los veinte días desde el momento en que son ordenadas.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> <b>ACCESIBILIDAD</b>

- **Dictámenes (Ministerio Público)**

Fiscalía en lo Contravencional y de Faltas> Fiscalía de Cámara N° 2 > Dictámenes	
Estándar	Qué mide
Los dictámenes sobre recursos de apelación se emiten dentro de los 5 días hábiles de recibidos.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Los dictámenes sobre recursos de apelación extraordinarios se emiten dentro de las 24 horas hábiles de recibidos.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Los dictámenes sobre recursos de queja se emiten dentro de los 3 días hábiles de recibidos.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Los dictámenes sobre recursos de inconstitucionalidad se emiten dentro de los 10 días hábiles de recibidos.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Las sentencias, los dictámenes y los pases a estudio se registran en el libro de entradas y salidas de la Fiscalía en el mismo día de su emisión y/o notificación.	<b>TRANSPARENCIA</b>
Se publican en el sitio web <a href="http://www.jusbaires.gov.ar">http://www.jusbaires.gov.ar</a> el 100 % de los dictámenes emitidos	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> <b>TRANSPARENCIA</b>

- **Asistencia jurídica de defensa**

El habitante tiene a su alcance la asistencia jurídica gratuita tanto para su defensa frente a la acusación de las fiscalías Contravencional y de Faltas, como para la defensa de sus intereses en el fuero Contencioso Administrativo y Tributario.

Se brinda asistencia jurídica a los imputados, utilizando todos los mecanismos legales en defensa de los intereses confiados.

Se proporciona una defensa técnica de excelencia y calidad, utilizando en interés de los imputados todos los criterios elaborados por la doctrina y la jurisprudencia que resulten aplicables al caso.

Ministerio Público de la Defensa > Defensoría de Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas N° 1> Asistencia jurídica de defensa	
Estándar	Qué mide
Los habitantes que requieren asistencia jurídica durante el proceso judicial son atendidos en forma personalizada por los Defensores.	<b>ACCESIBILIDAD</b>
La asistencia jurídica es ofrecida con imparcialidad y atendiendo al resguardo de las garantías constitucionales del habitante que la requiere.	<b>IMPARCIALIDAD</b>
El seguimiento de causas judiciales se realiza a partir de un procedimiento interno establecido.	<b>CONFIABILIDAD</b>

Ministerio Público de la Defensa > Defensoría de Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas 1> Asistencia jurídica de defensa
<b><u>Compromiso de mejora:</u></b>
Los defensores realizarán cursos de actualización de conocimientos técnicos durante el período de vigencia de la Carta.

## Registros

- **Registro de Contravenciones**

El Registro de Contravenciones recibe y administra la información referida a la totalidad de las sentencias condenatorias firmes.

Se proveen informes de antecedentes a aquellos habitantes que los requieren en el marco de una actuación judicial. El trámite es personal. Los informes de antecedentes "urgentes" se entregan en un plazo máximo de 24 horas hábiles de presentados. Los informes de antecedentes "normales" se entregan en el plazo legal de 48 horas hábiles de presentados.

Los informes se producen resguardando la confidencialidad de los habitantes que los requieren. El servicio es gratuito. Son producidos sin errores ya que las respuestas son sometidas a varios controles y con una estandarización en el método de búsqueda. El servicio es administrado por la Secretaría General de la Cámara.

Registro Judicial de Contravenciones	
Estándar	Qué mide
Los informes de antecedentes "urgentes" se entregan en un plazo máximo de 24	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>

Registro Judicial de Contravenciones	
Estándar	Qué mide
horas hábiles de presentados.	
Los informes de antecedentes "normales" se entregan dentro del plazo legal de 48 horas hábiles de presentados	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Los informes de antecedentes son producidos sin errores.	<b>CONFIABILIDAD</b>

- **Registro de Amparos Colectivos**

Consejo de la Magistratura de la Ciudad > Registro de Amparos Colectivos

**Compromiso de mejora:**

Organizar y sistematizar la información del Registro de Amparos Colectivos, para suministrar información a los habitantes. Asimismo, crear los canales adecuados para la solicitud de información sobre los amparos colectivos.

Control

- **Recepción de denuncias**

Los habitantes pueden efectuar denuncias ante las distintas unidades fiscales del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires.

El Ministerio Público Fiscal cuenta con una línea telefónica gratuita para recibir denuncias durante las 24 horas al 0800-33-347225.

Ministerio Público Fiscal > Fiscalía ante la Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas > Recepción de denuncias	
Estándar	Qué mide
La fiscalía recibe la denuncia y/o reclamo dentro de la media hora de la presentación espontánea del habitante.	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>  <b><u>ACCESIBILIDAD</u></b>

Diseño e implementación de políticas judiciales

- **Líneas de acción para el acceso a la Justicia.**

La Dirección de Política Judicial, recientemente creada, elabora líneas de acción como políticas de acercamiento del Poder Judicial frente al habitante.

- **Desarrollo de espacios de acercamiento entre la Justicia y la ciudadanía.**

El Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma propone ámbitos de acercamiento del vecino a la Justicia de la Ciudad, tales como el Presupuesto Participativo y audiencias públicas.

- **Desarrollo de espacios de diálogo entre los actores del sistema judicial.**

La Dirección de Política Judicial apunta a un crecimiento sostenido del Poder Judicial mediante la generación de espacios de consenso entre los actores que componen el sistema, tal como los Talleres entre Fiscales, Defensores y Jueces del Fuero Contravencional y de Faltas.

- **Capacitación.**

Se desarrollan tareas de capacitación para los agentes que componen el Poder Judicial de la Ciudad.

- **Proyectos de mejora en la gestión y en la provisión del servicio de Justicia.**

La Dirección de Política Judicial canaliza esfuerzos para la mejora continua del servicio de Justicia, mediante proyectos dirigidos por el Departamento de Investigaciones, Estudios y Proyectos. Tal es el ejemplo del Proyecto de Fortalecimiento de la Justicia Contravencional y de Faltas, y el Proyecto de Carta Compromiso con el Ciudadano. Asimismo, se apunta por la firma de Convenios con las ONGs dedicados a la temática de Calidad en la Justicia.

- **Proyectos de mejoras normativas.**

El Departamento de Análisis Normativo analiza las normas vigentes y propone al Plenario de Consejeros del Consejo de la Magistratura mejoras en pos de la presentación ante la Legislatura.

#### Publicidad de actos e información

- **Publicidad de decisiones**

El Consejo de la Magistratura cuenta con un sitio web (<http://www.jusbaires.gov.ar>) desde donde publica toda la información correspondiente a su desempeño, ya sea desde el punto de vista estadístico (carga de trabajo de juzgados y fiscalías de ambos fueros), como desde el punto de vista del acceso a la Justicia. Provee información tanto de la ubicación de cada organismo, como de la agenda de juicios del fuero Contravencional y de Faltas.

Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Juzgados de Primera Instancia y Cámara - Sala II > Seguimiento de expedientes vía web	
Estándar	Qué mide
Se encuentra a disposición el acceso público al servicio de consulta de información judicial del Fuero Contencioso, Administrativo y Tributario a través del sitio <a href="http://basefuero.jusbaires.gov.ar/">http://basefuero.jusbaires.gov.ar/</a>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> <b>TRANSPARENCIA</b>

Justicia Contravencional y de Faltas > Juzgados de Primera Instancia > Celebración de audiencias	
Estándar	Qué mide
Se publican en el sitio web <a href="http://www.jusbaires.gov.ar">http://www.jusbaires.gov.ar</a> el 100 % de las audiencias a ser realizadas (Datos incluidos: Fecha de audiencia, n°. De juzgado, n° de expediente, materia y n° de artículo, n° de fiscalía, n° de defensoría, hora, sala, edificio).	<p><b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b></p> <p><b>TRANSPARENCIA</b></p>

Fiscalía en lo Contravencional y de Faltas> Fiscalía de Cámara N° 2 > Dictámenes	
Estándar	Qué mide
Se publican en el sitio web <a href="http://www.jusbaires.gov.ar">http://www.jusbaires.gov.ar</a> el 100 % de los dictámenes emitidos	<p><b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b></p> <p><b>TRANSPARENCIA</b></p>

Secretaría General de Cámara Justicia Contravencional y de Faltas / Biblioteca	
Estándar	Qué mide
Se publica la totalidad de las sentencias de la Cámara de Apelaciones de la Justicia Contravencional y de Faltas en un plazo de 30 días de emitidas.	<p><b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b></p> <p><b>TRANSPARENCIA</b></p>

- Evacuación de consultas

Las unidades que componen el Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires ponen a disposición de los habitantes canales de comunicación para la recepción de consultas sobre sus servicios.

- Información estadística sobre el desempeño de las distintas unidades del Poder Judicial.

El Consejo de la Magistratura publica periódicamente en su sitio web estadísticas sobre el funcionamiento de las distintas unidades que componen el Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires.

Secretaría General de Cámara de Justicia Contravencional y de Faltas > Mesa de Entradas	
Estándar	Qué mide
En todas las materias del fuero (contravenciones, faltas, penal, ejecuciones de multas, amparos), se evacúan consultas sobre los Juzgados / Fiscalías intervinientes/asignación de Sala/ sentencia dictada en Cámara de manera personal en la Mesa de Entradas del Tribunal (25 de Mayo 691), telefónica al número	<p><b>ACCESIBILIDAD</b></p>

Secretaría General de Cámara de Justicia Contravencional y de Faltas > Mesa de Entradas	
Estándar	Qué mide
40111474-1476 y por oficio judicial.	



## **IX.- Estándares de Calidad en el Punto de Contacto**

### **• Atención Presencial**

La atención en las sedes del Poder Judicial implica tanto orientación sobre nuestros servicios como el acceso a los servicios ofrecidos por cada una de las unidades (mesa de entradas y acceso a funcionarios judiciales).

#### **Av.L.N.Alem 684**

Sede del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

#### **(con entrada por 25 de Mayo 691)**

Cámara de Apelaciones en lo Contravencional, Fiscalía de Cámara en lo Contravencional, Biblioteca, Oficina de Jurisprudencia, Oficina de Mandamientos y Notificaciones, Mesa de Entradas, Comisiones, Direcciones y Centro de Formación Judicial.

#### **Combate de los Pozos 155**

Sede del Ministerio Público, en sus tres organismos, Fiscal, de la Defensa y Asesoría General Tutelar.

Tienen su asientos fiscalías ante la Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas Nros. 1, 4, 9 y 10.

Defensorías de Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas Nros. 1, 3 y 4.

Secretaría de Atención Ciudadana de la Fiscalía de Cámara.

#### **Av de Mayo 761**

Fuero Contencioso Administrativo y Tributario. Cámara de Apelaciones con dos salas, la Fiscalía de Cámara, 12 juzgados con 24 secretarías, y los ministerios públicos fiscal, defensor y asesor tutelar de primera instancia de dicho fuero.

#### **Beruti 3345**

Juzgados en Primera Instancia de la Justicia Contravencional y de Faltas Nros. 4, 6, 9, 12, 13, 15, 23, 24, 27, 28, 29 y 30.

Fiscalías ante la Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas Nros. 3, 5, 6 y 7.

Defensorías de Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas Nros. 2, 6 y 8.

#### **Tacuari 138**

Juzgados en Primera Instancia de la Justicia Contravencional y de Faltas Nros. 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25 y 26.

#### **Av. Almagro 37**

Fiscalías ante la Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas Nros 2 y 12.

Defensorías de Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas Nro. 7.

#### **Arias 4491**

Fiscalías ante la Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas N° 8 y 11

Defensoría de Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas Nro. 5.

<b>Atención Presencial</b>	
Estándar	Qué mide
El personal involucrado en tareas de atención al público posee conocimientos adecuados sobre los servicios.	<b>COMPETENCIA DEL PERSONAL</b>
La información se comunica en forma clara y sencilla.	<b>CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN EN EL PUNTO DE CONTACTO</b>
Se mantiene un trato cordial, respetuoso y amable.	<b>AMABILIDAD Y CORTESÍA</b>
Se garantiza la atención en Mesa de Entradas en el horario de 9:00 a 15:00 horas.	<b>ACCESIBILIDAD TEMPORAL DE LA ATENCIÓN PERSONAL</b>

Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Cámara de Apelaciones > Sala II
<b><u>Compromiso de mejora:</u></b>
Se producirá un informe de diagnóstico sobre la atención al público mediante el relevamiento y registro de las consultas diarias por tipo de canal de comunicación con el usuario. Se prevé realizar un análisis cuantitativo y cualitativo en cuanto a la implementación de audiencias y a la promoción de acuerdo entre las partes.

- **Atención Telefónica**

El Ministerio Público Fiscal recibe denuncias durante las 24 horas a través de la línea telefónica gratuita **0800-33-347225**, a través de la Oficina de Relaciones Institucionales y con la Comunidad.

Las unidades del Poder Judicial brindan información por vía telefónica en los horarios de atención (ver anexo).

## **X.- Información y Comunicación con el Habitante**

- Presencial

En nuestras sedes de atención al público ofrecemos información en forma verbal sobre nuestros servicios a aquellos habitantes que la requieren.

- Telefónica

Se ofrece además atención telefónica las 24 horas para la recepción de denuncias sobre contravenciones y faltas mediante la línea gratuita 0800-33-347225 (FISCAL), por medio de la Oficina de Relaciones Institucionales y con la Comunidad.

- Carteleras

Las unidades que componen el Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires cuentan con carteleras en sitios visibles para comunicar información sobre los servicios.

- Folletería

A partir de la firma de la Carta Compromiso con el Ciudadano, el Consejo de la Magistratura desarrolla folletos y material gráfico para difundir los servicios a su cargo.

- Publicaciones

El Consejo de la Magistratura desarrolla publicaciones para dar a conocer información referida a sus servicios

- Sitio web

A través del sitio web <http://www.jusbaires.gov.ar>, los órganos dependientes del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires ofrecen información actualizada sobre sus servicios y las formas de acceder a ellos.

## **XI.- Mecanismos de Participación Ciudadana**

### ➤ **Encuesta de satisfacción y expectativas:**

Las unidades participantes del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano bajo la órbita del Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires comienzan a realizar a partir del trabajo de formulación de esta Carta Compromiso consultas periódicas a algunos de los principales destinatarios de los servicios.

Dichas encuestas tienen carácter periódico y, mediante su realización, se busca producir información sobre grados de satisfacción y expectativas de los usuarios en relación con nuestros servicios.

Las unidades participantes se comprometen a desarrollar una encuesta trimestral de satisfacción en el área de atención al público, relevando mediante cuestionarios autoadministrados la opinión de los habitantes sobre los servicios.

Para diseñar, implementar y evaluar la calidad de los datos obtenidos con dichas consultas se analizarán los objetivos de las mismas, la cantidad de casos, el alcance, el diseño muestral, la duración y la existencia de retroalimentación interna a partir de la información obtenida.

Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

### **Compromiso de mejora:**

#### **• Sistema de Quejas**

Se prevé la creación de un sistema de quejas del servicio de Justicia. La recepción de quejas y sugerencias de los habitantes sobre los servicios que brinda la Justicia de la Ciudad de Buenos Aires constituye un mecanismo de participación que colabora en su mejora y, para ello, se apunta a poner en marcha un sistema por el que se reciben, procesan y analizan las quejas presentadas por escrito. Los habitantes enviarán sus quejas y sugerencias por correo electrónico a una dirección de correo a establecerse, pero no será requisito indispensable identificarse sino que quedará a criterio del habitante. Si el habitante deseará recibir una respuesta a la queja o reclamo, deberá informar sus datos personales (dirección, teléfono, fax, dirección de correo electrónico). Esta información será procesada y analizada con el objetivo de generar procesos de mejora en la prestación de los servicios.

Las quejas son un insumo fundamental para la mejora de nuestro servicio, y serán tratadas con un máximo de confidencialidad.

Para implementar y evaluar el funcionamiento de este sistema de quejas se tendrán en cuenta aspectos como los canales para formular quejas, la difusión de la existencia del sistema, el registro y sistematización de los datos obtenidos, la forma de procesamiento de los datos, el funcionamiento del sistema de respuesta a las quejas y la existencia de retroalimentación interna a partir de dicha información. En caso de insatisfacción con la respuesta al reclamo, en esta instancia y sin perjuicio del agotamiento del recurso administrativo para el inicio de la vía judicial, podrá hacer la correspondiente presentación ante el Defensor del Pueblo de la Ciudad.

## XII.- Cómo contactarse con nosotros

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Dr. Luis F. Lozano  
Dra. Ana María Conde  
Dr. Julio B. J. Maier  
Dr. José Osvaldo Casás  
Dra. Alicia E. C. Ruiz

**Cerrito 760**  
**4370-8500**  
[ceremonial@tsjbaires.gov.ar](mailto:ceremonial@tsjbaires.gov.ar)

<b>JUSTICIA CONTRAVENCIONAL Y DE FALTAS</b>
---

**CÁMARA DE APELACIONES** Av. Leandro N. Alem 684 C1001AAO. 4011-1300

<b>Presidente:</b>	Dr. Pablo A. Bacigalupo <a href="mailto:jcamcyf5@jusbaires.gov.ar">jcamcyf5@jusbaires.gov.ar</a>	Int. 1432 Piso 3º
<b>Vicepresidente:</b>	Dr. Fernando Bosh <a href="mailto:jcamcyf6@jusbaires.gov.ar">jcamcyf6@jusbaires.gov.ar</a>	Int. 1433 Piso 3º
<b>Sala I:</b>		
<b>Presidente:</b>	Dr. Marcelo Pablo Vázquez <a href="mailto:jcamcyf4@jusbaires.gov.ar">jcamcyf4@jusbaires.gov.ar</a>	Ints. 1439 Piso 4º
<b>Vicepresidente:</b>	Dra. Elizabeth Adriana Marum <a href="mailto:jcamcyf3@jusbaires.gov.ar">jcamcyf3@jusbaires.gov.ar</a>	Int. 1393 Piso 4º
<b>Juez de Cámara:</b>	Dr. José Saéz Capel <a href="mailto:jcamcyf1@jusbaires.gov.ar">jcamcyf1@jusbaires.gov.ar</a>	Int. 1416 Piso 4º
<b>Secretaria:</b>	Dra. Paula Iriel Vaca <a href="mailto:sala1cyf@jusbaires.gov.ar">sala1cyf@jusbaires.gov.ar</a>	Int. 1414 Piso 4º
<b>Sala II:</b>		
<b>Presidente:</b>	Dra. Marcela Vivian De Langhe <a href="mailto:jcamcyf2@jusbaires.gov.ar">jcamcyf2@jusbaires.gov.ar</a>	Int. 1339/1389 Piso 3º
<b>Vicepresidente:</b>	Dr. Fernando Bosch <a href="mailto:jcamcyf6@jusbaires.gov.ar">jcamcyf6@jusbaires.gov.ar</a>	Int. 1390/1304 Piso 4º
<b>Juez de Cámara:</b>	Dr. Pablo Bacigalupo <a href="mailto:jcamcyf5@jusbaires.gov.ar">jcamcyf5@jusbaires.gov.ar</a>	Int. 1304/1390 Piso 4º
<b>Secretaria:</b>	Dra. Marina Roxana Calarote <a href="mailto:sala2cyf@jusbaires.gov.ar">sala2cyf@jusbaires.gov.ar</a>	Int. 1304/1390 Piso 4º
<b>Sala III:</b>		
<b>Presidente:</b>	Dra. Silvina Manes	2º Piso C/F

**Vicepresidente:** Dr. Jorge Atilio Franza 2º Piso C/F

**Vocal:** Dra. Marta Paz 2º Piso C/F

**Secretaria:** Dra. Patricia Elizalde Int. 1756  
2º Piso C/F

**Secretaría General de la Cámara de Apelaciones:**

**Secretario General:** Dr. Gustavo González Hardoy Ints.  
1418/1379 [sgcamcyf@jusbaire.gov.ar](mailto:sgcamcyf@jusbaire.gov.ar) Piso 2º

**JUZGADOS DE PRIMERA INSTANCIA**

<b>Juzgado N° 1:</b>	Dr. Alfredo Leonardo Durante Sec. Dra. María Teresa Doce	4014-6701	<a href="mailto:juzcyf1@jusbaire.gov.ar">juzcyf1@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138. Piso 9
<b>Juzgado N° 2:</b>	Dr. Carlos Alberto Bentolila Sec. Dr. Sergio Benavidez	4014-6702	<a href="mailto:juzcyf2@jusbaire.gov.ar">juzcyf2@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 10º
<b>Juzgado N° 3:</b>	Dra. Carla Cavaliere Sec. Dr. Diego Alfredo del Corazon de Jesus Bozzo Roséf	4014-6703	<a href="mailto:juzcyf3@jusbaire.gov.ar">juzcyf3@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 10º
<b>Juzgado N° 4:</b>	Dra. Graciela Dalmas Sec.	4014-5800 int. 5831/5833	<a href="mailto:juzcyf4@jusbaire.gov.ar">juzcyf4@jusbaire.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 2º
<b>Juzgado N° 5:</b>	Dra. María Fernanda Botana Sec. Dr. Paulo Cesar Varani	4014-6705	<a href="mailto:juzcyf5@jusbaire.gov.ar">juzcyf5@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 9º
<b>Juzgado N° 6:</b>	Dr. Gonzalo Segundo Rúa Sec. Dra. Patricia Larocca	4014-5800	<a href="mailto:juzcyf6@jusbaire.gov.ar">juzcyf6@jusbaire.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 4º
<b>Juzgado N° 7:</b>	Dr. Javier Alejandro Buján Sec. Vacante	4014-6707	<a href="mailto:juzcyf7@jusbaire.gov.ar">juzcyf7@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 8º
<b>Juzgado N° 8:</b>	Dra. Natalia Molina de Harrington Sec. Dr. Agustin Gamboa	4014-6708	<a href="mailto:juzcyf8@jusbaire.gov.ar">juzcyf8@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 8º
<b>Juzgado N° 9:</b>	Dra. María Laura Martínez Vega Sec.	4014-5800 int. 5880	<a href="mailto:juzcyf9@jusbaire.gov.ar">juzcyf9@jusbaire.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 4º
<b>Juzgado N° 10:</b>	Dr. Gabriel Eduardo Vega Sec. Dr. Carlos Fel Rolero Santurian	4014-6710	<a href="mailto:juzcyf10@jusbaire.gov.ar">juzcyf10@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 7º
<b>Juzgado N° 11:</b>	Dr. Marcelo Gastón Bartumeu Romero Dra. Gabriela Cambria	4014-6711	<a href="mailto:juzcyf11@jusbaire.gov.ar">juzcyf11@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 7º
<b>Juzgado N° 12:</b>	Dr. Germán Carlos Garavano Sec. Dr. Blas Matias	4014-5800 int. 5870	<a href="mailto:juzcyf12@jusbaire.gov.ar">juzcyf12@jusbaire.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 4º

	Michienzi			
<b>Juzgado N° 13:</b>	Dr. Guillermo Eduardo Hugo Morosi Sec. Dra. Valeria Lacnman	4014-5800 int. 5881	<a href="mailto:juzcyf13@jusbaire.gov.ar">juzcyf13@jusbaire.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 4°
<b>Juzgado N° 14:</b>	Dra. María Gabriela López Iñiguez Sec. Dr. Pablo Casas	4014-6714	<a href="mailto:juzcyf14@jusbaire.gov.ar">juzcyf14@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 6°
<b>Juzgado N° 15:</b>	Dr. Gustavo Letner Sec. Dra. Maria Lorena Tula del Moral	4014-5800 int. 5887	<a href="mailto:juzcyf15@jusbaire.gov.ar">juzcyf15@jusbaire.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 4°
<b>Juzgado N° 16:</b>	Dra. Claudia Amanda Alvaro Sec. Dr. Tobias Podesta	4014-6716	<a href="mailto:juzcyf16@jusbaire.gov.ar">juzcyf16@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 6°
<b>Juzgado N° 17:</b>	Dr. Norberto Ricardo Tavnosnaska Sec. Dra. Beatriz Andrea Bordel	4014-6717	<a href="mailto:juzcyf17@jusbaire.gov.ar">juzcyf17@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 5°
<b>Juzgado N° 18:</b>	Dr. Ricardo Félix Baldomar Sec. Dra. Dolores Micheltorena	4014-6718	<a href="mailto:juzcyf18@jusbaire.gov.ar">juzcyf18@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 5°
<b>Juzgado N° 19:</b>	Dr. Carlos Horacio Aostri Sec. Dr. Diego Pablo Calo Maiza	4014-6719	<a href="mailto:juzcyf19@jusbaire.gov.ar">juzcyf19@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 4°
<b>Juzgado N° 20:</b>	Dra. María Luisa Escrich Sec. Dra. Rocio Lopez Di Muro	4014-6720	<a href="mailto:juzcyf20@jusbaire.gov.ar">juzcyf20@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 4°
<b>Juzgado N° 21:</b>	Dra. Cristina Beatriz Lara Sec. Dra. Maria Laura Ruiz	4014-6721	<a href="mailto:juzcyf21@jusbaire.gov.ar">juzcyf21@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 3°
<b>Juzgado N° 22:</b>	Dra. Gabriela Carmen Zángaro Sec. Dr. Roberto Nestor Maragliano	4014-6722	<a href="mailto:juzcyf22@jusbaire.gov.ar">juzcyf22@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 3°
<b>Juzgado N° 23:</b>	Dr. Norberto Luis Circo Sec. Dr. Javier Salvador Lombardo	4014-5800 int. 5923	<a href="mailto:juzcyf23@jusbaire.gov.ar">juzcyf23@jusbaire.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 4°
<b>Juzgado N° 24:</b>	Dra. María Alejandra Dotti Sec. Dra. Analia Zamboni Ledesma	4014-5800 int. 5912	<a href="mailto:juzcyf24@jusbaire.gov.ar">juzcyf24@jusbaire.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 4°
<b>Juzgado N° 25:</b>	Dr. Juan José Ladislao Endre Sec. Dr. Santiago Matias Galan	4014-6725	<a href="mailto:juzcyf25@jusbaire.gov.ar">juzcyf25@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 2°
<b>Juzgado N° 26:</b>	Dra. María Cristina Nazar Sec. Dr. Carlos Dobenau	4014-6726	<a href="mailto:juzcyf26@jusbaire.gov.ar">juzcyf26@jusbaire.gov.ar</a>	Tacuari 138 Piso 2°

<b>Juzgado N° 27:</b>	Dr. Santiago Otamendi Sec. Dr. Horacio Peix	4014-5800 int. 5878	<a href="mailto:juzcyf27@jusbaaires.gov.ar">juzcyf27@jusbaaires.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 4°
<b>Juzgado N° 28:</b>	Dra. Rosa Elsa Parrilli Sec. Dr. Fabian Rughelli	4014-5800 int. 5855	<a href="mailto:juzcyf28@jusbaaires.gov.ar">juzcyf28@jusbaaires.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 4°
<b>Juzgado N° 29:</b>	Dra. Maria Araceli Martínez Sec. Vacante	4014-5800 int. 5853	<a href="mailto:juzcyf29@jusbaaires.gov.ar">juzcyf29@jusbaaires.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 4°
<b>Juzgado N° 30:</b>	Dr. Juan José Cavallari Sec. Dr. Gonzalo Villahoz	4014-5800 int. 5854	<a href="mailto:juzcyf30@jusbaaires.gov.ar">juzcyf30@jusbaaires.gov.ar</a>	Beruti 3345 Piso 4°
<b>Juzgado N° 31:</b>	Dra. Susana Parada Sec. Dr. Jorge Ignacio Boerr	4014-5800 int. 5859		

**FUERO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO**

Av. de Mayo 761 (C1084AAC) Tel. Conmutador 4014-2900

**CAMARA DE APELACIONES**

**Presidente:** Dr. Centanaro, Esteban Int. 2957 [jcamcayt6@jusbaaires.gov.ar](mailto:jcamcayt6@jusbaaires.gov.ar) 5° piso

**Sala I**

<b>Camarista</b>	Dr. Corti, Horacio Guillermo	int. 3045	<a href="mailto:jcamcayt6@jusbaaires.gov.ar">jcamcayt6@jusbaaires.gov.ar</a>	Piso 4to.
<b>Camarista</b>	Dr. Balbín, Carlos	int. 2961	<a href="mailto:jcamcayt3@jusbaaires.gov.ar">jcamcayt3@jusbaaires.gov.ar</a>	Piso 5to.
<b>Camarista (Licencia)</b>	Dra. Weinberg de Roca, Inés Mónica	int. 2992		Piso 4to.
<b>Secretario</b>	Dr. Ammirato, Aurelio	int. 2911	<a href="mailto:salacayt1cam@jusbaaires.gov.ar">salacayt1cam@jusbaaires.gov.ar</a>	Piso 5to.

**Sala II**

<b>Presidente</b>	Dra. Daniele, Nélide Mabel	int. 2956	<a href="mailto:jcamcayt4@jusbaaires.gov.ar">jcamcayt4@jusbaaires.gov.ar</a>	Piso 5to.
<b>Vocal</b>	Dr. Centanaro, Esteban	int. 2957	<a href="mailto:jcamcayt6@jusbaaires.gov.ar">jcamcayt6@jusbaaires.gov.ar</a>	Piso 5to.
<b>Vocal</b>	Dr. Russo, Eduardo Angel	int. 2955	<a href="mailto:jcamcayt5@jusbaaires.gov.ar">jcamcayt5@jusbaaires.gov.ar</a>	Piso 5to.
<b>Secretaria</b>	Dra. Seijas, Gabriela	int. 2905	<a href="mailto:salacayt2cam@jusbaaires.gov.ar">salacayt2cam@jusbaaires.gov.ar</a>	Piso 5to.

**Secretaría General de la Cámara de Apelaciones**

<b>Secretario General:</b>	Dr. Sebastián Picasso	Ints. 2913/02/04	<a href="mailto:sgcamcayt@jusbaaires.gov.ar">sgcamcayt@jusbaaires.gov.ar</a>	5° Piso
----------------------------	-----------------------	------------------	--	---------

**JUZGADOS DE PRIMERA INSTANCIA**

Juzgado	Apellido y Nombre	Teléfono	E-mail	Piso
<b>N° 1</b>				
<b>Juez</b>	<b>Dr. CATALDO, Juan Vicente</b>	int. 3045	<a href="mailto:juzcayt1@jusbaaires.gov.ar">juzcayt1@jusbaaires.gov.ar</a>	1ro.



Secretaría N° 1	Dr. Anganuzzi, Mario Luciano	int. 2916	<a href="mailto:seccayt1@jusbaire.gov.ar">seccayt1@jusbaire.gov.ar</a>	1ro.
Secretaría N° 2	Dra. Lóizaga Alfano, María	int. 2915	<a href="mailto:seccayt2@jusbaire.gov.ar">seccayt2@jusbaire.gov.ar</a>	1ro.
<b>N° 2</b>				
<b>Juez</b>	<b>Dr. GALLARDO, Roberto Andrés</b>	int. 2990	<a href="mailto:juzcayt2@jusbaire.gov.ar">juzcayt2@jusbaire.gov.ar</a>	1ro.
Secretaría N° 3	Dra. Dané, Laura Isabel	int. 2930	<a href="mailto:seccayt3@jusbaire.gov.ar">seccayt3@jusbaire.gov.ar</a>	1ro.
Secretaría N° 4	Dra. Bastidas, Patricia	int. 2930	<a href="mailto:seccayt4@jusbaire.gov.ar">seccayt4@jusbaire.gov.ar</a>	1ro.
<b>N° 3</b>				
<b>Juez</b>	<b>Dr. TREACY, Guillermo Fabio</b>	int. 2998	<a href="mailto:juzcayt3@jusbaire.gov.ar">juzcayt3@jusbaire.gov.ar</a>	1ro.
Secretaría N° 5	Dra. Tesouro, María Laura	int. 2949	<a href="mailto:seccayt5@jusbaire.gov.ar">seccayt5@jusbaire.gov.ar</a>	1ro.
Secretaría N° 6	Dra. Del Mazo, María	int. 2950	<a href="mailto:seccayt6@jusbaire.gov.ar">seccayt6@jusbaire.gov.ar</a>	1ro.
<b>N° 4</b>				
<b>Juez</b>	<b>Dra. LIBERATORI, Elena</b>	int. 3022	<a href="mailto:juzcayt4@jusbaire.gov.ar">juzcayt4@jusbaire.gov.ar</a>	1ro.
Secretaría N° 7	Dr. Lavié Pico, Enrique Valerio	int. 2980	<a href="mailto:seccayt7@jusbaire.gov.ar">seccayt7@jusbaire.gov.ar</a>	1ro.
Secretaría N° 8	Dr. Rodriguez Gauna, Germán (Interinamente)	int. 2982	<a href="mailto:seccayt8@jusbaire.gov.ar">seccayt8@jusbaire.gov.ar</a>	1ro.
<b>N° 5</b>				
<b>Juez</b>	<b>Dra. SCHAFRIK, Fabiana Haydeé</b>	int. 3024	<a href="mailto:juzcayt5@jusbaire.gov.ar">juzcayt5@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
Secretaría N° 9	Dr. De Giovanni, Pablo Andrés	int. 2999	<a href="mailto:seccayt9@jusbaire.gov.ar">seccayt9@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
Secretaría N° 10	Dr. Reynoso, Dario	int. 2978	<a href="mailto:seccayt10@jusbaire.gov.ar">seccayt10@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
<b>N° 6</b>				
<b>Juez</b>	<b>Dra. LOPEZ VERGARA, Patricia Graciela</b>	int. 2996	<a href="mailto:juzcayt6@jusbaire.gov.ar">juzcayt6@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
Secretaría N° 11	Dr. Bullorini, Jorge Luis	int. 2996	<a href="mailto:seccayt11@jusbaire.gov.ar">seccayt11@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
Secretaría N° 12	Dr. Converset, Juan Manuel	int. 2995	<a href="mailto:seccayt12@jusbaire.gov.ar">seccayt12@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
<b>N° 7</b>				
<b>Juez</b>	<b>Dra. LAGO, Lidia Ester</b>	int. 2933	<a href="mailto:juzcayt7@jusbaire.gov.ar">juzcayt7@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
Secretaría N° 13	Dra. García Bavio, Graciela Lilia	int. 2935	<a href="mailto:seccayt13@jusbaire.gov.ar">seccayt13@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
Secretaría N° 14	Dra. Busio, Analía (Interinamente)	int. 2937	<a href="mailto:seccayt14@jusbaire.gov.ar">seccayt14@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
<b>N° 8</b>				
<b>Juez</b>	<b>Dr. OTHEGUY, Osvaldo Oscar</b>	int. 2936	<a href="mailto:juzcayt8@jusbaire.gov.ar">juzcayt8@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
Secretaría N° 15	Dra. Danas, Andrea	int. 2939	<a href="mailto:seccayt15@jusbaire.gov.ar">seccayt15@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
Secretaría N° 16	Dra. Villasur García, María A.	int. 2938	<a href="mailto:seccayt16@jusbaire.gov.ar">seccayt16@jusbaire.gov.ar</a>	2do.
<b>N° 9</b>				
<b>Juez</b>	<b>Vacante</b>	int. 2945	<a href="mailto:juzcayt9@jusbaire.gov.ar">juzcayt9@jusbaire.gov.ar</a>	3ro.
Secretaría N° 17	Dra. Chamorro de Chifflet, Silvia Laura	int. 2944	<a href="mailto:seccayt17@jusbaire.gov.ar">seccayt17@jusbaire.gov.ar</a>	3ro.
Secretaría N° 18	Dra. Izurieta y Sea, María José	int. 2944	<a href="mailto:seccayt18@jusbaire.gov.ar">seccayt18@jusbaire.gov.ar</a>	3ro.
<b>N° 10</b>				
<b>Juez</b>	<b>Dr. ZULETA, Hugo Ricardo</b>	int. 3056	<a href="mailto:juzcayt10@jusbaire.gov.ar">juzcayt10@jusbaire.gov.ar</a>	3ro.
Secretaría N° 19	Dr. Farell, Martín Diego	int. 2987	<a href="mailto:seccayt19@jusbaire.gov.ar">seccayt19@jusbaire.gov.ar</a>	3ro.
Secretaría N° 20	Dra. Franceschi, Verónica Daniela	int. 2988	<a href="mailto:seccayt20@jusbaire.gov.ar">seccayt20@jusbaire.gov.ar</a>	3ro.
<b>N° 11</b>				
<b>Juez</b>	<b>Dr. JUAN LIMA, Fernando Enrique</b>	int. 2965	<a href="mailto:juzcayt11@jusbaire.gov.ar">juzcayt11@jusbaire.gov.ar</a>	3ro.
Secretaría N° 21	Dra Cabezadas Cescato, Ana Paola	int. 2968	<a href="mailto:seccayt21@jusbaire.gov.ar">seccayt21@jusbaire.gov.ar</a>	3ro.
Secretaría N° 22	Dra. Politi, Mariana Adela	int. 2967	<a href="mailto:seccayt22@jusbaire.gov.ar">seccayt22@jusbaire.gov.ar</a>	3ro.

<b>Nº 12</b>				
<b>Juez</b>	<b>Dra. PETRELLA, Alejandra</b>	int. 2952	<a href="mailto:juzcayt12@jusbares.gov.ar">juzcayt12@jusbares.gov.ar</a>	3ro.
Secretaria Nº 23	Dra. Cicero, Nidia Karina	int. 2970	<a href="mailto:seccayt23@jusbares.gov.ar">seccayt23@jusbares.gov.ar</a>	3ro.
Secretaria Nº 24	Dra. Larrea, María Soledad	int. 2948	<a href="mailto:seccayt24@jusbares.gov.ar">seccayt24@jusbares.gov.ar</a>	3ro.

**MINISTERIO PÚBLICO FISCAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

Combate de los Pozos 155 (C1079AAC) Conmutador 4011-1400

<b>Fiscal General</b>	Vacante	4011-1407/1408	<a href="mailto:fisgral@jusbares.gov.ar">fisgral@jusbares.gov.ar</a>	8º
<b>Fiscal General Adjunto CAyT</b>	Vacante	4011-1401/1402	<a href="mailto:fgacayt@jusbares.gov.ar">fgacayt@jusbares.gov.ar</a>	8º
<b>Fiscal General Adjunto CyF</b>	Dr. Luis Jorge Cevasco	4011-1403/1492		9º

**FISCALÍAS EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO**

Av. de Mayo 761 (C1084AAC) Conmutador 4014-2900

<b>Fiscal de Cámara</b>	Dra. Daniela Ugolini	Ints. 3032/2918	<a href="mailto:fcamcayt@jusbares.gov.ar">fcamcayt@jusbares.gov.ar</a>	4º
<b>Secretaría Fiscalía de Cámara</b>	Dr. Vicente Pérez Fernández	Int. 3009	<a href="mailto:sfcamcayt@jusbares.gov.ar">sfcamcayt@jusbares.gov.ar</a>	4º

**Fiscalías ante la Primera Instancia**

**Fiscalía Nº 1** Dra. Mariana Beatriz Pucciarello Int. 2920 [fiscayt1@jusbares.gov.ar](mailto:fiscayt1@jusbares.gov.ar) 4º  
**Fiscalía Nº 2** Dr. Alfredo Silverio Gusman Ints. 2973/75 [fiscayt2@jusbares.gov.ar](mailto:fiscayt2@jusbares.gov.ar) 6º

**FISCALÍAS EN LO CONTRAVENCIONAL Y DE FALTAS**

Av. Leandro N. Alem 684 (C1001AAO) Conmutador 4011-1300

Línea gratuita de atención las 24 hs: 0800-33-347225

<b>Fiscal de Cámara</b>	Dr. Walter Horacio Fernández	Ints. 1371/1385	<a href="mailto:fcamcyf@jusbares.gov.ar">fcamcyf@jusbares.gov.ar</a>	5º	
<b>Secretaría</b>	Dra. Cecilia Noemí Mollo	Ints. 1373/1385	<a href="mailto:secfccyf1@jusbares.gov.ar">secfccyf1@jusbares.gov.ar</a>	5º	
<b>Fiscal de Cámara</b>	Dra. Sandra Verónica Guagnino	Ints. 1371/1385	<a href="mailto:fcamcyf2@jusbares.gov.ar">fcamcyf2@jusbares.gov.ar</a>	5º	
<b>Secretaría:</b>	Vacante	Int.1404	<a href="mailto:secfccyf@jusbares.gov.ar">secfccyf@jusbares.gov.ar</a>	5º	
<b>Secretaría Administrativa</b>	Dr. Esteban Prada	Ints. 1724	<a href="mailto:sadmfccyf@jusbares.gov.ar">sadmfccyf@jusbares.gov.ar</a>	5º	
<b>Oficina de Relaciones Institucionales y con la Comunidad</b>	Dr. Raúl Alfredo Santa Cruz	Tel. 4011-1405	<a href="mailto:satciufccyf@jusbares.gov.ar">satciufccyf@jusbares.gov.ar</a>	1º	Combate de los Pozos 155
		0800-33-347225			

**Fiscalías ante la Primera Instancia**

**Fiscalía Nº 1:** Dra. Verónica Natalia Andrade y Dra. Silvina Bruno  
 Secretarios: Dr. Fidel Occhiuzzi y Dr. Jorge Daniel Ponce

Combate de los Pozos 155 Piso 1º "C" (C1079AAC) 4011-1400 Ints. 1475/6  
e-mail: [fiscyf1@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf1@jusbaaires.gov.ar)

**Fiscalía Nº 2:** Dr. Adolfo Bormida y Dra. Graciela Eva Navarro  
Secretario: Dr. Ariel Kohen y Dr. Jorge Dalota  
Av. Almagro 37 (C1437JLA) 4911-7699 / 4912-0552  
e-mail: [fiscyf2@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf2@jusbaaires.gov.ar)

**Fiscalía Nº 3:** Dra. Marcela Alejandra Solano y Dr. Adrián Norberto Martín  
Secretarios: Dr. Claudio Ricardo Silvestri y Dr. Abel Osvaldo Aranda  
Beruti 3345 Piso 2º (C1425BBQ) 4014-5807/08  
e-mail: [fiscyf3@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf3@jusbaaires.gov.ar)

**Fiscalía Nº 4:** Dr. Luis Esteban Duacastella Arbizu y Dra. María Verónica Massaglia  
Secretaria: Dra. Laura Andrea Astengo Magadan y Dr. José Ignacio Marino  
Combate de los Pozos 155 Piso 3º "A" (C1079AAC) 4011-1400 Ints. 1437/1516  
e-mail: [fiscyf4@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf4@jusbaaires.gov.ar)

**Fiscalía Nº 5:** Dra. María Teresa del Rosario Moya y Dr. Carlos Andrés Gómez Ríos  
Secretarios: Dr. Cristian Carlos Longobardi  
Beruti 3345 Piso 2º (C1425BBQ) 4014-5824  
e-mail: [fiscyf5@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf5@jusbaaires.gov.ar)

**Fiscalía Nº 6:** Dr. Mario Gustavo Galante y Dr. Aníbal Oscar Brunet  
Secretarias: María Florencia Zapata y Dra. María Laura Giuseppucci  
Beruti 3345 Piso 2º (C1425BBQ) 4014-5818/5830  
e-mail: [fiscyf6@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf6@jusbaaires.gov.ar)

**Fiscalía Nº 7:** Dra. Daniela Silvia Dupuy y Dra. María del Carmen Gioco  
Secretarios: Dra. Viviana Martinez y Dra. Sandra Mamia (Interino)  
Beruti 3345 Piso 2º (C1425BBQ) Fax: 4014-5827 Ints.5811/12  
e-mail: [fiscyf7@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf7@jusbaaires.gov.ar)

**Fiscalía Nº 8:** Dra. Genoveva Inés Cardinali y Dr. Norberto Alejandro Brotto  
Secretarios: Dra. Mariela Paola De Minicis y Dr. Martín Lopez Zabaleta  
Arias 4491 (C1430CSE) 4541-1054  
e-mail: [fiscyf8@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf8@jusbaaires.gov.ar)

**Fiscalía Nº 9:** Dr. Sergio Martín Lapadú y Gabriel Esteban Unrein  
Secretarios: Dr. Mario Andres Teresko y Dr. Carlos Maria Raffetto  
Combate de los Pozos 155 Piso 3º "C"(C1079AAC) 4011-1400 Ints. 1471/1567  
e-mail: [fiscyf9@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf9@jusbaaires.gov.ar)

**Fiscalía Nº 10:** Dra. Elsa Isabel Miranda y Dr. Walter Eduardo Lopez  
Secretario: Dr. Ivan Coleff  
Combate de los Pozos 155 Piso 4º "A" (C1079AAC) 4011-1400 Ints. 1440/1515  
e-mail: [fiscyf10@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf10@jusbaaires.gov.ar)

**Fiscalía Nº 11:** Dra. Claudia Barcia y Dr. Angel Carestía  
Secretario: Dr. Adrian Davila  
Arias 4491 (C1430CSE) 4541-1054  
e-mail: [fiscyf11@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf11@jusbaaires.gov.ar)

**Fiscalía Nº 12:** Dr. Federico Andrés Villalba Díaz y Gabriela Inés Morelli  
Secretarias: Dra. Silvia Monica De Napoli y Dra. Ana María Fox  
Av. Almagro 37 (C1437JLA) 4911-6617 / 4740 / 9778 / 5467  
e-mail: [fiscyf12@jusbaaires.gov.ar](mailto:fiscyf12@jusbaaires.gov.ar)

**MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

Combate de los Pozos 155 (C1079AAC) Conmutador 4011-1400

<b>Defensor General:</b>	Dr. Vacante	Int. 1417	<a href="mailto:defgral@jusbaires.gov.ar">defgral@jusbaires.gov.ar</a>	5º
<b>Defensor General Adjunto CyF</b>	Dra. Bettina Castorino	Int.1419	<a href="mailto:dgacyf@jusbaires.gov.ar">dgacyf@jusbaires.gov.ar</a>	
<b>Defensora General Adjunta CAyT</b>	Dra. Graciela Christe	4011-1434/24	<a href="mailto:dgacayt@jusbaires.gov.ar">dgacayt@jusbaires.gov.ar</a>	5º

**DEFENSORÍAS EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO**

Av. de Mayo 761 (C1084AAC) Conmutador 4014-2900

<b>Defensor ante la Primera Instancia</b>	Dr. Fernando Lodeiro Martínez	Ints. 2924/7	<a href="mailto:defcayt1@jusbaires.gov.ar">defcayt1@jusbaires.gov.ar</a>	4º
---	-------------------------------	--------------	--	----

**DEFENSORÍAS EN LO CONTRAVENCIONAL Y DE FALTAS****Defensorías de Primera Instancia****Defensoría 1:** Dra. Patricia Beatriz López y Dr. Javier Esteban de la Fuente

Secretaria: Dra. Adriana Maria Queirolo Recalde

Combate de los Pozos 155 Piso 2 "A"(C1079AAC) 4011-1400 Ints. 1512/1461/1447

e-mail: [defcyf1@jusbaires.gov.ar](mailto:defcyf1@jusbaires.gov.ar)**Defensoría 2:** Dr. Antonio Gariglio y Dr. Gustavo Eduardo Aboso

Secretarias: Dra. Paula Zelmira Palla y Dra. Moira Salas

Beruti 3345 Piso 2º (C1425BBQ) 4014-5839/5826

e-mail: [defcyf2@jusbaires.gov.ar](mailto:defcyf2@jusbaires.gov.ar)**Defensoría 3º:** Dr. Gerardo Lionel Ghirsfeld y Dr. Federico Enrique Stolte

Secretarios: Dra. María Andrea Piesco y Dr. Federico Tropea (Interino)

Combate de los Pozos 155 Piso 2 "C" y "F" (C1079AAC) 4011-1400 Ints. 1468/1483

e-mail: [defcyf3@jusbaires.gov.ar](mailto:defcyf3@jusbaires.gov.ar)**Defensoría 4:** Dr. Mariano Luis Bertelotti y Dr. Emilio Antonio Cappuccio

Secretarios: Dr. Anibal Rizzi y Dra. Marina Kornzaft

Combate de los Pozos 155 Piso 2 "B" (C1079AAC) 4011-1400 Ints. 1479/1466

e-mail: [defcyf4@jusbaires.gov.ar](mailto:defcyf4@jusbaires.gov.ar)**Defensoría 5º:** Dra. Marcela Sandra Doninni y Dr. Francisco José Malini Larbeigt

Secretarios: Dr. Christian Brandoni Nonell y Dra. María Marta Sormani

Arias 4491. Planta Baja. Tel: 4541-2337

e-mail: [defcyf5@jusbaires.gov.ar](mailto:defcyf5@jusbaires.gov.ar)**Defensoría 6º:** Dra. Marcela María Amelia Paz y Dr. Roberto Guinney

Secretarios: Dra. Bettina Mobillo y Dr. Miguel Talento Bianchi (Interino)

Beruti 3345 Piso 2º (C1425BBQ) 4014-5822/28

e-mail: [defcyf6@jusbaires.gov.ar](mailto:defcyf6@jusbaires.gov.ar)**Defensoría 7º:** Dr. Marcelino Norberto Civitillo y Dr. Sergio Julián Pistone

Secretarias: Dra. Laura Liberatore y Dra. Maria del Carmen Taboada de Areu

Av. Almafuerite 37 (C1437JLA) 4911-6544

e-mail: [defcyf7@jusbaires.gov.ar](mailto:defcyf7@jusbaires.gov.ar)**Defensoría 8º:** Dra. Marcela Laura Millán y Dra. Gabriela Marquiegui Mc Loughlin

Secretarias: Dra. Paula Lagos y Dra. Iris Garzon

Beruti 3345 Piso 2º (C1425BBQ) 4014-5829/21

e-mail: [defcyf8@jusbaires.gov.ar](mailto:defcyf8@jusbaires.gov.ar)

**Asesor General Tutelar:** Dra. María Ángeles Burundarena  
**Ubicación:** Combate de los Pozos 155, 6º y 7º piso  
**Tel:** 4011-1414/1424/1431. **Fax:** 4011-1452  
**E-mail:** [asesgral@jusbares.gov.ar](mailto:asesgral@jusbares.gov.ar)

**Asesoría Tutelar CAyT N° 1:** Dr. Daniel Moreno  
**Ubicación:** Av. de Mayo 761, 4º piso  
**Tel: Fax:**  
**E-mail:**

**Asesoría Tutelar CAyT N° 2:** Dr. Alejandro Gastón Petrucci  
**Ubicación:** Combate de los Pozos 155, 3º piso  
**Tel:** 4011-1414/1424/1431. **Fax:** 4011-1452  
**E-mail:**

Anexos

Anexo 1: Glosario

Anexo 2: Estándares e Indicadores

<b>A. ESTÁNDARES E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES</b>				
<b>RELACIONADO CON:</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>ESTÁNDAR</b>	<b>CÓMO SE MIDE</b> (INDICADOR / FORMULA)	<b>QUE MIDE</b>
<b>REGISTROS</b>	Registro de Contravenciones	Secretaría General de Cámara Justicia Contravencional y de Faltas > Registro de Contraventores Los informes de antecedentes "urgentes" se entregan en un plazo máximo de 24 horas hábiles de presentados.	Porcentaje de informes entregados en el plazo previsto (Informes entregados en el plazo previsto / Total de informes de antecedentes recibidos).	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		Justicia Contravencional y de Faltas > Juzgados de Primera Instancia > Los informes de antecedentes "normales" se entregan dentro del plazo legal de 48 horas hábiles de presentados.	Porcentaje de informes entregados en el plazo previsto (Informes entregados en el plazo previsto / Total de informes de antecedentes recibidos).	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		Justicia Contravencional y de Faltas > Juzgados de Primera Instancia > Los informes de antecedentes son producidos sin errores.	Porcentaje de informes entregados sin errores (Informes entregados sin errores / Total de informes de antecedentes entregados).	<b><u>CONFIABILIDAD</u></b>

## A. ESTÁNDARES E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

RELACIONADO CON:	SERVICIOS	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR / FORMULA)	QUE MIDE
<b>PUBLICIDAD DE ACTOS E INFORMACIÓN</b>	Evacuación de consultas	Secretaría General de Cámara Justicia Contravencional y de Faltas > Mesa de Entradas En todas las materias del fuero (contravenciones, faltas, penal, ejecuciones de multas, amparos), se evacúan consultas sobre los Juzgados / Fiscalías intervinientes/asignación de Sala/ sentencia dictada en Cámara de manera personal en la Mesa de Entradas del Tribunal (25 de Mayo 691), telefónica al número 40111474-1476 y por oficio judicial.	Registro de consultas	<b><u>ACCESIBILIDAD</u></b>
<b>PUBLICIDAD DE ACTOS E INFORMACIÓN</b>	Publicidad de decisiones	Secretaría General de Cámara Justicia Contravencional y de Faltas / Biblioteca  Se publica la totalidad de las sentencias de la Cámara de Apelaciones de la Justicia Contravencional y de Faltas en un plazo de 30 días de emitidas.	Porcentaje de sentencias publicadas en el plazo previsto (Total de sentencias publicadas en el plazo previsto / Total de sentencias emitidas).	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>  <b><u>TRANSPARENCIA</u></b>
		Justicia Contravencional y de Faltas > Juzgados de Primera Instancia > Se publican en el sitio web <a href="http://www.jusbaires.gov.ar">http://www.jusbaires.gov.ar</a> el 100 % de las audiencias a ser realizadas (Datos incluidos: Fecha de audiencia, n°. De juzgado, n° de expediente, materia y n° de artículo, n° de fiscalía, n° de defensoría, hora, sala, edificio).	Porcentaje de audiencias publicadas (Cantidad de audiencias publicadas / total de audiencias fijadas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>  <b><u>TRANSPARENCIA</u></b>

## A. ESTÁNDARES E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

RELACIONADO CON:	SERVICIOS	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR / FORMULA)	QUE MIDE
<b>PUBLICIDAD DE ACTOS E INFORMACIÓN</b>	Publicidad de decisiones	<p>Fuero Contencioso Administrativo y Tributario &gt; Juzgados de Primera Instancia &gt;</p> <p>Se encuentra a disposición el acceso público al servicio de consulta de información judicial del Fuero Contencioso, Administrativo y Tributario a través del sitio <a href="http://basefuero.jusbaires.gov.ar/">http://basefuero.jusbaires.gov.ar/</a></p>	Verificación periódica de funcionamiento.	<b><u>ACCESIBILIDAD</u></b>
<b>PROCESO JUDICIAL / RESOLUCIÓN DE DISPUTAS</b>	Sentencias / Resoluciones	<p>Justicia Contravencional y de Faltas &gt; Juzgados de Primera Instancia &gt;</p> <p>En las causas de faltas, se dicta sentencia dentro de los 60 días corridos de recibida.</p>	Porcentaje de sentencias emitidas en el plazo indicado (Sentencias emitidas en el plazo previsto / Total de sentencias emitidas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		<p>Justicia Contravencional y de Faltas &gt; Juzgados de Primera Instancia &gt;</p> <p>En las causas contravencionales, se dicta sentencia dentro de los 60 días corridos de recibidas con requerimiento de elevación a juicio.</p>	Porcentaje de sentencias emitidas en el plazo indicado (Sentencias emitidas en el plazo previsto / Total de sentencias emitidas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		<p>Justicia Contravencional y de Faltas &gt; Juzgados de Primera Instancia &gt;</p> <p>Las medidas cautelares son resueltas en un plazo no mayor a las 72 horas corridas desde su recepción</p>	Porcentaje de medidas cautelares resueltas en el plazo indicado (Medidas cautelares resueltas en el plazo previsto / Total de medidas cautelares recibidas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		<p>Justicia Contravencional y de Faltas &gt; Juzgados de Primera Instancia &gt;</p> <p>En las causas penales, se dicta sentencia dentro de los 60 días corridos de recibidas con requerimiento de elevación a juicio.</p>	Porcentaje de sentencias emitidas en el plazo indicado (Sentencias emitidas en el plazo previsto / Total de sentencias emitidas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>



## A. ESTÁNDARES E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

RELACIONADO CON:	SERVICIOS	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR / FORMULA)	QUE MIDE
<b>PROCESO JUDICIAL / RESOLUCIÓN DE DISPUTA</b>	Sentencias / Resoluciones	Justicia Contravencional y de Faltas > Juzgados de Primera Instancia > En las causas que se presenten acuerdos de juicio abreviado o de suspensión del proceso a prueba (probation), se dicta resolución dentro de los 10 días corridos posteriores a la presentación de pacto.	Porcentaje de sentencias emitidas en el plazo indicado (Sentencias emitidas en el plazo previsto / Total de sentencias emitidas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Juzgados de Primera Instancia > En las causas de ejecuciones fiscales, se dicta sentencia dentro de los 10 días hábiles de pedida la sentencia.	Porcentaje de sentencias emitidas en el plazo indicado (Sentencias emitidas en el plazo previsto / Total de sentencias emitidas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Juzgados de Primera Instancia > En las causas ordinarias, se dicta sentencia dentro de los 40 días hábiles de pedida la sentencia.	Porcentaje de sentencias emitidas en el plazo indicado (Sentencias emitidas en el plazo previsto / Total de sentencias emitidas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Juzgados de Primera Instancia > Las medidas cautelares son resueltas en un plazo no mayor a las 72 horas hábiles desde su recepción	Porcentaje de medidas cautelares resueltas en el plazo indicado (Medidas cautelares resueltas en el plazo previsto / Total de medidas cautelares recibidas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Cámara de Apelaciones - Sala II> Resolver las apelaciones de medidas cautelares en temas sensibles denegadas en primera instancia, en un plazo no mayor de tres (3) días	Porcentaje de medidas cautelares resueltas en el plazo indicado (Medidas cautelares resueltas en el plazo previsto / Total de medidas cautelares recibidas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Cámara de Apelaciones - Sala II> Las providencias simples son resueltas en un plazo no mayor a los dos (2) días hábiles	Porcentaje de providencias resueltas en el plazo indicado (Providencias simples resueltas en el plazo previsto / Total de providencias simples recibidas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>

## A. ESTÁNDARES E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

RELACIONADO CON:	SERVICIOS	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR / FORMULA)	QUE MIDE
<b>PROCESO JUDICIAL / RESOLUCIÓN DE DISPUTAS</b>	Sentencias / Resoluciones	Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Juzgados de Primera Instancia > Las providencias simples son resueltas en un plazo no mayor a los 3 días hábiles.	Porcentaje de providencias simples resueltas en el plazo indicado (Providencias simples resueltas en el plazo previsto / Total de providencias simples recibidas)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
	Celebración de audiencias	Justicia Contravencional y de Faltas > Juzgados de Primera Instancia > El juez dará inicio a las audiencias en el horario en el que fueron fijadas.	Porcentaje de audiencias iniciadas por el juez en el horario fijado (Cantidad de audiencias iniciadas en horario durante el período monitoreado / total de audiencias fijadas para el período monitoreado)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA (PUNTUALIDAD)</u></b>
		Fuero Contencioso Administrativo y Tributario > Juzgados de Primera Instancia y Cámara - Sala II > Se da inicio a las audiencias en el horario en el que fueron fijadas.	Porcentaje de audiencias iniciadas en el horario fijado (Cantidad de audiencias iniciadas en horario durante el período monitoreado / total de audiencias fijadas para el período monitoreado)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA (PUNTUALIDAD)</u></b>
		Ministerio Público Fiscal > Fiscalía de Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas Las audiencias se fijan para el denunciante o damnificado dentro de las 72 horas de recibida la denuncia.	Porcentaje de audiencias fijadas dentro del plazo fijado (N° de audiencias fijadas dentro del plazo fijado/ N° total de audiencias x 100)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>  <b><u>ACCESIBILIDAD</u></b>
		Ministerio Público Fiscal > Fiscalía ante la Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas Las audiencias se fijan para los imputados y los testigos dentro de los quince días desde el momento en que son ordenadas.	Porcentaje de audiencias fijadas dentro del plazo fijado (N° de audiencias fijadas dentro del plazo fijado/ N° total de audiencias x 100)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>  <b><u>ACCESIBILIDAD</u></b>

## A. ESTÁNDARES E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

RELACIONADO CON:	SERVICIOS	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR / FORMULA)	QUE MIDE
<b>PROCESO JUDICIAL / RESOLUCIÓN DE DISPUTAS</b>	Celebración de audiencias	<p>Ministerio Público Fiscal &gt; Fiscalía ante la Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas</p> <p>Las audiencias de conciliación se fijan para las partes dentro de los veinte días desde el momento en que son ordenadas.</p>	Porcentaje de audiencias fijadas dentro del plazo fijado (N° de audiencias fijadas dentro del plazo fijado/ N° total de audiencias x 100)	<p><b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b></p> <p><b><u>ACCESIBILIDAD</u></b></p>
	Dictámenes	<p>Ministerio Público Fiscal &gt; Fiscalía de Cámara N° 2 &gt; Los dictámenes sobre recursos de apelación se emiten dentro de los 5 días hábiles de recibidos.</p>	Porcentaje de dictámenes emitidos en el plazo indicado (Dictámenes emitidos en el plazo previsto / Total de dictámenes emitidos)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		<p>Ministerio Público Fiscal &gt; Fiscalía de Cámara N° 2 Los dictámenes sobre recursos de apelación extraordinarios se emiten dentro de las 24 horas hábiles de recibidos.</p>	Porcentaje de dictámenes emitidos en el plazo fijado (N° de dictámenes emitidos en el plazo fijado / N° total de dictámenes emitidos x 100)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		<p>Ministerio Público Fiscal &gt; Fiscalía de Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas Las vistas se contestarán dentro de los tres días de corridas.</p>	Porcentaje de vistas contestadas en el plazo fijado (N° de vistas contestadas en el plazo fijado / N° total de vistas contestadas x 100)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		<p>Ministerio Público Fiscal &gt; Fiscalía de Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas En las causas de faltas se dictamina dentro de los diez días de recibidas.</p>	Porcentaje de causas en las que se dictamina dentro de los diez días (N° de causas en las que se dictamina dentro del plazo fijado / N° total de causas x 100)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>

## A. ESTÁNDARES E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

RELACIONADO CON:	SERVICIOS	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR / FORMULA)	QUE MIDE
<b>PROCESO JUDICIAL / RESOLUCIÓN DE DISPUTAS</b>	Instrucción	Ministerio Público Fiscal > Fiscalía de Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas Las causas contravencionales se instruyen en un plazo no mayor a seis meses de recibidas.	Porcentaje de causas instruidas en el plazo fijado (N° de causas instruidas en el plazo fijado / N° total de causas instruidas x 100)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
	Instrucción	Ministerio Público Fiscal > Fiscalía de Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas Las causas penales se instruyen en un plazo no mayor a dos meses de recibidas.	Porcentaje de causas instruidas en el plazo fijado (N° de causas instruidas en el plazo fijado / N° total de causas instruidas x 100)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		Ministerio Público Fiscal > Fiscalía de Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas Se ofrece solución alternativa al conflicto dentro de los cuatro meses de recibida la causa.	Porcentaje de soluciones alternativas al conflicto ofrecidas dentro del plazo fijado (N° de soluciones alternativas al conflicto ofrecidas en el plazo fijado / N° total de soluciones alternativas al conflicto ofrecidas x 100)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>  <b><u>ACCESIBILIDAD</u></b>
		Ministerio Público Fiscal > Fiscalía de Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas Las causas con medidas cautelares de clausura serán remitidas al Juzgado dentro de las 24 horas de recibidas en la Fiscalía	Porcentaje de causas con medidas cautelares de clausura remitidas en el plazo fijado (N° de causas remitidas en el plazo fijado / N° total de causas x 100)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>
		Ministerio Público Fiscal > Fiscalía de Primera Instancia N° 8 en lo Contravencional y de Faltas Las causas con medidas de secuestro serán remitidas al Juzgado dentro de las 48 horas de recibidas en la Fiscalía	Porcentaje de causas con medidas cautelares de secuestro remitidas en el plazo fijado (N° de causas remitidas en el plazo fijado / N° total de causas x 100)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>

## A. ESTÁNDARES E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

RELACIONADO CON:	SERVICIOS	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR / FORMULA)	QUE MIDE
<b>PROCESO JUDICIAL / RESOLUCIÓN DE DISPUTAS</b>	Asistencia Jurídica de Defensa	Ministerio Público de la Defensa > Defensoría de Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas Nº 1> Asistencia jurídica de defensa Los imputados son atendidos personalmente por los defensores	Porcentaje de habitantes atendidos en forma personalizada (Nº de habitantes atendidos en forma personalizada / Nº total de habitantes atendidos)	<b><u>ACCESIBILIDAD</u></b>
		Ministerio Público de la Defensa > Defensoría de Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas Nº 1> Asistencia jurídica de defensa En todos los casos, se mantienen niveles adecuados de confidencialidad en el manejo de la información e independencia de criterio con respecto al órgano acusador	Porcentaje de respuestas favorables en encuesta de satisfacción	<b><u>CONFIDENCIALIDAD</u></b>
		Ministerio Público de la Defensa > Defensoría de Primera Instancia en lo Contravencional y de Faltas Nº 1> Asistencia jurídica de defensa  El seguimiento de causas se realiza a partir de un procedimiento interno establecido	Porcentaje de causas en las que se siguió el procedimiento establecido (Nº de causas en las que se siguió el procedimiento establecido / Nº de causas tramitadas).	<b><u>CONFIABILIDAD</u></b>
<b>CONTROL</b>	Recepción de Denuncias	Ministerio Público Fiscal > Fiscalía de Primera Instancia Nº 8 en lo Contravencional y de Faltas La fiscalía recibe la denuncia y/o reclamo dentro de la media hora de la presentación espontánea del habitante.	Porcentaje de denuncias y/o reclamos recibidas dentro del plazo fijado (Nº de audiencias fijadas dentro del plazo fijado/ Nº total de audiencias x 100)	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b>  <b><u>ACCESIBILIDAD</u></b>

## B. ESTÁNDARES E INDICADORES DE PUNTO DE CONTACTO

RELACIONADO CON:	SERVICIOS	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR / FORMULA)	QUE MIDE
<b>PUNTO DE CONTACTO</b>	Atención presencial	El personal involucrado tareas de atención al pública posee conocimientos adecuados sobre los servicios	Porcentaje de respuestas positivas en encuesta de satisfacción	<b><u>COMPETENCIA DEL PERSONAL</u></b>
		La información se comunica en forma clara y sencilla.	Porcentaje de respuestas positivas en encuesta de satisfacción	<b><u>CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN EN EL PUNTO DE CONTACTO</u></b>
		Se mantiene un trato cordial, respetuoso y amable.	Porcentaje de respuestas positivas en encuesta de satisfacción	<b><u>AMABILIDAD Y CORTESÍA</u></b>
		Se garantiza la atención en el horario de 09:00 a 15:00 hs.	Porcentaje de respuestas positivas en encuesta de satisfacción	<b><u>ACCESIBILIDAD TEMPORAL DE LA ATENCIÓN PERSONAL</u></b>

⇒ VARIABLES DE ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## **C. SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN AL HABITANTE**

La calidad de las herramientas de comunicación e información utilizadas por el organismo serán monitoreadas y evaluadas. Para ello se utilizarán una serie de indicadores que medirán las siguientes variables de análisis definidas para cada una de las herramientas.

### **Canales de Información y comunicación:**

⇒ Adecuación al tipo de público destinatario de cada canal y herramienta

### **Información presencial**

⇒ Precisión y claridad del lenguaje utilizado

### **Atención Telefónica**

- ⇒ Accesibilidad
- ⇒ Capacitación de los recursos humanos
- ⇒ Calidad de la respuesta
- ⇒ Alcance de la respuesta
- ⇒ Periodicidad y destinatarios

### **Sitio Web**

- ⇒ Alcances y contenidos de la información
- ⇒ Disponibilidad y actualización de los sitios
- ⇒ Precisión, veracidad y confiabilidad de la información
- ⇒ Claridad del lenguaje utilizado
- ⇒ Utilidad según tipo de destinatario

### **Campañas de difusión**

- ⇒ Destinatarios
- ⇒ Accesibilidad
- ⇒ Calidad de la información
- ⇒ Calidad del diseño
- ⇒ Periodicidad

## **D. PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Con el fin de evaluar los mecanismos de participación ciudadana, el Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires se encuentra diseñando se determinan indicadores que medirán los siguientes variables de análisis:

### **Sistema de Quejas y sugerencias**

- ⇒ Motivo de la implementación
- ⇒ Instrumentos del sistema/ accesibilidad
- ⇒ Canales de difusión
- ⇒ Registro del sistema
- ⇒ Procesamiento del sistema
- ⇒ Sistema de respuesta
- ⇒ Difusión de los resultados
- ⇒ Retroalimentación interna

### **Encuestas**

- ⇒ Instrumento
- ⇒ Motivo de la implementación
- ⇒ Objetivos
- ⇒ Alcance
- ⇒ Implementación
- ⇒ Contenidos
- ⇒ Muestra
- ⇒ Cantidad de casos
- ⇒ Duración
- ⇒ Frecuencia
- ⇒ Dificultades en la implementación del instrumento
- ⇒ Existencia de retroalimentación interna
- ⇒ Difusión externa



## **ANEXO “GOBIERNO ELECTRÓNICO”**

### **Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires**

En el siguiente anexo se presentan las herramientas que el Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires ofrece a los habitantes para acceder a sus servicios, o a información sobre los mismos, en forma no presencial. Como antecedente, puede mencionarse que en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional se ha puesto en marcha el Plan Nacional de Gobierno Electrónico<sup>1</sup>.

#### **SITIO WEB** ([www.jusbaires.gov.ar](http://www.jusbaires.gov.ar))

El sitio web del Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires ofrece la siguiente **información** a todos sus visitantes:

##### **Institucional:**

- ➔ Autoridades
- ➔ Comisiones
- ➔ Edictos
- ➔ Guía Judicial
- ➔ Plan Estratégico

##### **De interés para el usuario:**

- ➔ Documento Carta Compromiso
- ➔ Información General: Prensa; Edificios; Guía Judicial
- ➔ Plan Estratégico
- ➔ Jurado de Enjuiciamiento
- ➔ Dirección de Apoyo Operativo
- ➔ Dirección de Política Judicial
- ➔ Servicios
- ➔ Estadísticas
- ➔ Centro de Formación Judicial
- ➔ Concursos / Carrera Judicial
- ➔ Compras y Contrataciones
- ➔ Centro de Documentación
- ➔ Enlaces Útiles
- ➔ Novedades

---

<sup>1</sup> El Decreto 378/05 del Poder Ejecutivo Nacional pone en marcha el Plan Nacional de Gobierno Electrónico que tiene como objetivo promover el uso eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado Nacional y los habitantes y para una mejor gestión de la información pública.

La página web del CMCBA ofrece las siguientes opciones de **interactividad** con los usuarios:

- ➔ Mail: Formulario de Contacto. Para contactos enviados desde el mismo sitio.
- ➔ Mail: En Guía Judicial, direcciones de e-mail del personal en las distintas nominas.

La página web del CMCBA ofrece los siguientes **servicios** (disponibilidad de formularios, modelos de notas, etc. a los que el usuario puede acceder e imprimir):

- ➔ **Servicio de Sistema de Generación de Cédulas para Mandatarios:**
- ➔ Descarga de cédulas modelo
- ➔ **Centro de Documentación**  
Acceso en línea a resoluciones, jurisprudencia, legislación, códigos, reglamentos y archivo de resoluciones a través del vínculo
- ➔ **Servicio de Webmail**
- ➔ **Zonas de notificación:**  
Los usuarios del Fuero Contravencional y de Faltas y del Fuero Contencioso Administrativo y Tributario, como así también a los Mandatarios del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma Buenos Aires pueden acceder a las zonas de notificación a través sitio
- ➔ **Servicio de Consulta Pública – Base Fuero de CA y T**
- ➔ **Servicio de Consulta de Jurisprudencia**
- ➔ **Buscador**

### **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

- **4011-1300 Información sobre servicios y punto de contacto**
- **Línea gratuita de atención las 24 hs: 0800-33-347225**  
**Los Habitantes pueden realizar denuncias por vía telefónica en forma gratuita (Fiscalías en lo Contravencional y de Faltas)**

*El Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires ofrece en forma telefónica los siguientes servicios:*

**Información general:**

- ➔ Información general sobre el CMCBA (dirección, teléfonos, horarios de atención)
- ➔ Normativas que regulan la actividad

**Orientación:**

- ➔ Información sobre los servicios que brinda el organismo (forma de realización de los trámites, documentación requerida, costos y aranceles)
- ➔ Información sobre estado de trámites (seguimiento de expedientes)
- ➔ Obtención de información contenida en las Bases de datos y referida a:
  - Fijación de Audiencias de Conciliación
  - Homologaciones
  - Notificaciones
- ➔ Información sobre cómo realizar la presentación de quejas y sugerencias

**Especificaciones de Uso**

- ➔ Navegador Internet Explorer 5.0 ó Netscape 4.7 ó versión superior.
- ➔ Adobe Acrobat Reader.
- ➔ WINZIP
- ➔ Microsoft EXCEL
- ➔ Microsoft Word.