

BIT 17

BOLETÍN INFORMATIVO TECNOLÓGICO

Nº17 / MAYO 2021

DGlyT



**Mesa de Ayuda:
un servicio clave
durante la pandemia**





*“Debemos aceptar
la decepción finita,
pero nunca debemos perder
la esperanza infinita”*

- Martin Luther King -

Prólogo

Estimadxs,

El 2020 nos enfrentó a grandes desafíos, que ya todos conocemos. Nuestras vidas cambiaron y nuestra forma de trabajar, también. Si bien en la Dirección General de Informática y Tecnología ya veníamos trabajando en la **transformación digital** de la justicia de la CABA desde el 2015, el COVID-19 nos obligó a implementar un **plan de acción en tiempo récord**, con medidas que garantizaran la continuidad del sistema judicial.

Este año, nuestro desafío es mejorar las herramientas y soluciones para la nueva normalidad en el ámbito laboral, signada por la **dualidad entre presencialidad y trabajo remoto**.

En este sentido, se sumaron nuevas funcionalidades al **Portal del Litigante**, donde abogadas y abogados pueden presentar escritos, realizar notificaciones electrónicas, generar cédulas a domicilios y firmar digitalmente sus presentaciones. **Ya hay más de 5000 litigantes operando** desde el portal.

También se avanzó en la digitalización de expedientes judiciales. Impulsado por la Secretaría de Administración y Presupuesto, el proyecto **ya lleva digitalizadas más de 1.600.000 fojas**.

Recientemente, lanzamos el nuevo sistema informático de reserva de turnos presenciales para juzgados.

Al mismo tiempo, trabajamos para agilizar y facilitar las tareas diarias de todos los agentes, mejorando las sesiones de **escritorios remotos** y reforzamos la seguridad de las conexiones por VPN. **Entregamos equipos y tokens a domicilio** para posibilitar el trabajo remoto y ampliamos la cobertura horaria de atención telefónica y resolución técnica de la Mesa de Ayuda.

En este boletín también podrán enterarse de otras acciones desarrolladas por la Dirección en el último año, tales como el lanzamiento del nuevo sitio web del **Centro de Justicia de la Mujer**, las tareas de mantenimiento y nuevas obras que desarrollamos en todos los edificios que permitieron, entre otras cuestiones, alcanzar una red propia del Poder Judicial de la CABA.

Agradecemos a todo el Consejo de la Magistratura y la jurisdicción por su colaboración.

Gustavo A. Araya Ramirez
Director General

José Luis Branca
Director

Indice

**DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMÁTICA** 03 Prólogo

**DEPARTAMENTO
DE APLICACIONES**

- 07 Proyecto EJE: nuevas implementaciones
- 07 Proyecto Tableros de Gestión: implementación de Cámaras de Apelaciones
- 08 Proyecto Tableros de Gestión: demo de aplicación
- 09 Proyecto Tableros de Gestión: incorporación de nuevos gráficos
- 10 Se lanzó el nuevo sistema para tramitación de cédulas administrativas
- 10 Participamos del webinar “Experiencias de transformación digital de la Justicia en tiempos de coronavirus”
- 11 Portal del Litigante: implementación de la firma digital dual
- 11 Avanzamos con el proceso de digitalización de expedientes judiciales

**DEPARTAMENTO
DE ARQUITECTURA
TECNOLÓGICA**

- 13 Nuevos servidores para el Sistema EJE 2020
- 13 Generamos nuevos servidores
- 13 Logramos una red propia del Poder Judicial
- 14 Mejoramos las sesiones en escritorios remotos
- 14 Se mejoró la conectividad, la red de datos y los servidores del edificio Suipacha
- 15 Alcanzamos una mayor disponibilidad y respaldo de datos
- 15 Mejoramos la seguridad de las conexiones VPN

**DEPARTAMENTO
DE PLANIFICACIÓN E
INFRAESTRUCTURA**

- 17** Tareas de mantenimiento en todos los edificios del Poder Judicial
- 17** Entregamos equipos a domicilio
- 18** Asistencia técnica a videoconferencias
- 18** Realización y supervisión de nuevas obras
- 19** Mejoras de Internet en Roca e Yrigoyen
- 19** Elaboración de pliegos y procedimiento para adquisiciones y contrataciones

**DEPARTAMENTO
DE SOPORTE
TECNOLÓGICO**

- 21** Mesa de Ayuda, un actor clave en la descentralización de actividades
- 22** Soporte técnico presencial para implementación de nueva infraestructura
- 22** Lenguaje claro y escucha activa de reclamos
- 23** Lanzamiento nuevo sitio web Centro Justicia de la Mujer

**DEPARTAMENTO
DE GESTIÓN OPERATIVA
Y TECNOLÓGICA**

- 25** Firma Digital
- 26** Virtualización del CSIJ (Conector de Servicios Informáticos Judiciales)
- 26** Mejoras en el Sistema del Centro de Justicia de la Mujer
- 27** Nuevas conexiones a VPN
- 27** Lanzamos el Sistema de Turnos Juzgados

28 Integrantes de la Dirección General de Informática y Tecnología

Departamento
de **Aplicaciones**
DGlyT

*“Después de todo
tú eres la única muralla,
si no te saltas, nunca darás
un solo paso.”*

- Luis Alberto Spinetta -

Proyecto EJE: nuevas implementaciones

A lo largo de todo 2020, hubo nuevas implementaciones del Sistema EJE (Expediente Judicial Electrónico). Se habilitó la Mesa de Entradas del Tribunal Superior de Justicia, realizando la migración al sistema Expediente Judicial Electrónico de aproximadamente 1900 causas en trámite. En paralelo, se incorporó la **Oficina de Peritos Contables** de la Secretaría de Apoyo Administrativo Jurisdiccional, el **Centro**

de Justicia de la Mujer y el **Tribunal de Superintendencia de Notariado**.

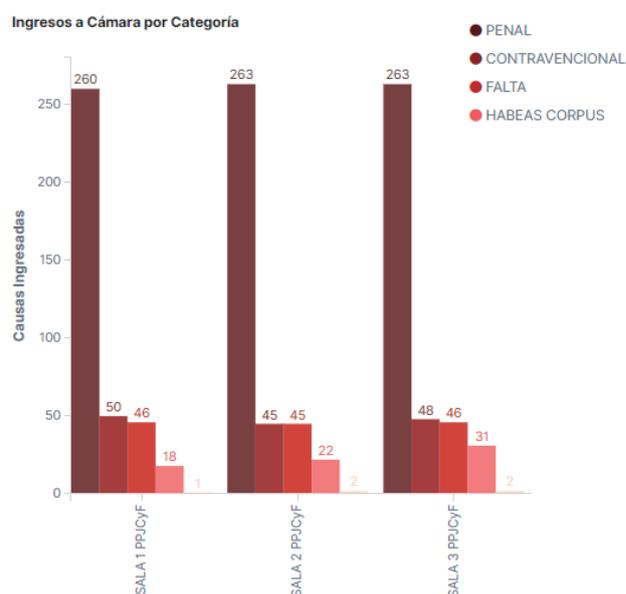
Desde el Departamento de Aplicaciones, queremos agradecer a los funcionarios y sus equipos de trabajo por haber colaborado en la construcción de esta solución, que seguirá evolucionando y creciendo en la medida que vayamos sumando nuevos actores al uso de la herramienta.

Proyecto Tableros de Gestión: implementación de Cámaras de Apelaciones

Durante el mes de agosto de 2020, se habilitaron los **Tableros de Gestión de las Cámaras de Apelación** de ambos fueros, y los perfiles correspondientes a Consejeros para visualizar la información centralizada de dichos organismos. Los mismos ya pueden visualizarse desde cualquier dispositivo con conexión.

La plataforma, accesible para Jueces, Juezas, Secretarios y Secretarias de Cámara **permite visualizar la información de causas elevadas** y recursos directos a cámara (para los organismos correspondientes al fuero CATyRC) agrupadas por categoría, materia, estado, Juzgado de origen, entre otros.

Al igual que para los organismos de 1º Instancia, se confeccionaron también **gráficos** correspondientes al análisis de Actuaciones firmadas y Eventos confirmados y cancelados.



Proyecto Tableros de Gestión: demo de aplicación

El 25 de noviembre, se realizó la **demostración oficial** de la aplicación Tableros de Gestión. La misma se realizó a través de la plataforma de videoconferencias Webex y contó con la presencia de integrantes de los Tribunales de 1° Instancia y Cámaras de apelaciones, así como también representantes de las Presidencias de Cámara y Secretarías Generales de ambos fueros, Unidades Consejeras y Ministerios Públicos.

Durante la presentación se mencionaron los **principales beneficios** que la herramienta brinda, se realizó un breve repaso de su arquitectura y esquema de **implementación** y se mostró en vivo el uso del producto.

Esta **nueva versión** incluyó modificaciones que mejoran la performance del sistema y cambios gráficos para mejorar la visibilidad de los Tableros.



Principales beneficios

- ✓ Indicadores de gestión rápidos, sencillos y adaptados al perfil del usuario que los genera. Georreferenciación de datos.
- ✓ Accesibles con solo contar con acceso a Internet
- ✓ Información de EJE en línea actualizada al cierre del día anterior
- ✓ Inteligencia artificial utilizada para dar apoyo a la gestión de los Magistrados y Funcionarios que tienen la responsabilidad de garantizar una justicia porteña moderna y eficiente



Proyecto Tableros de Gestión: incorporación de nuevos gráficos

Con la implementación de la nueva versión de la herramienta, se habilitaron **nuevos gráficos** con información que hasta el momento no estaba siendo medida.

La incorporación de estos niveles de análisis permiten obtener información referente a:

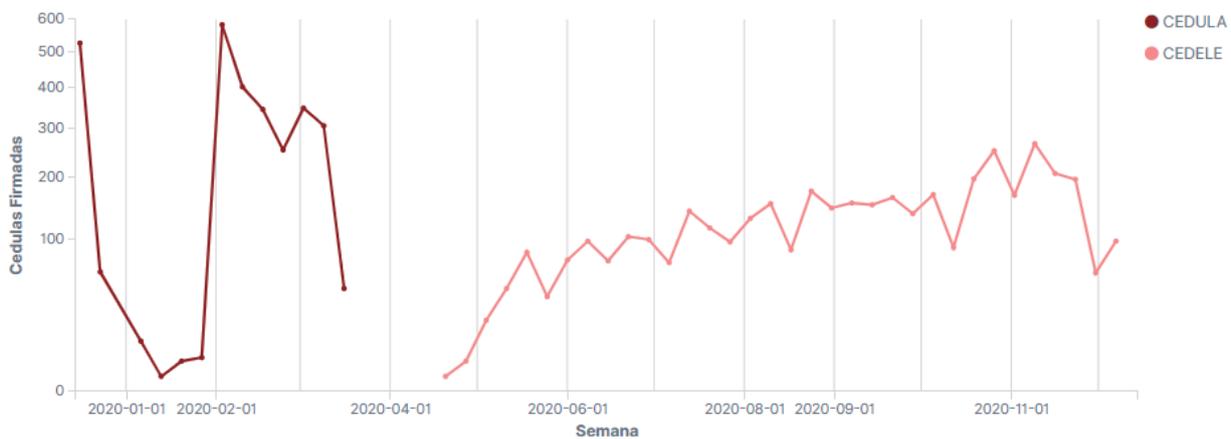
- ▶ Escritos aceptados y despachos realizados por cada organismo de origen y/o destino, según corresponda.
- ▶ Notificaciones físicas y electrónicas que fueron diligenciadas.

▶ Expedientes elevados a Juicio para los Tribunales de 1° Instancia del fuero Penal, Penal Juvenil, Contravencional y de Faltas.

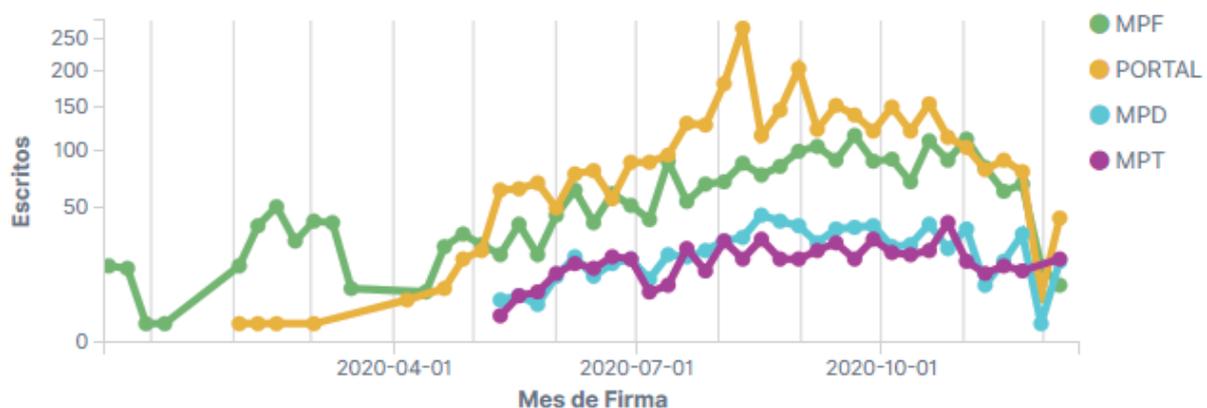
▶ Egresos de causas elevadas a Cámara para ambos fueros.

De esta manera, **se amplía la capacidad de análisis de la gestión** de los organismos a través del uso del sistema EJE y el Portal del Litigante.

Cedulas Firmadas por Semana



Escritos Recibidos por Mes Según Origen



Se lanzó el nuevo sistema para tramitación de cédulas administrativas

Se habilitó el nuevo sistema CAD de diligenciamiento de cédulas administrativas a domicilio físico. Esta nueva herramienta es el resultado del trabajo conjunto de la Dirección General de Informática y Tecnología y la Secretaría de Innovación.

De esta manera, se reemplazó a la antigua plataforma de Juscaba, que dejó de estar operativa en febrero pasado.



El nuevo sistema CAD - Cédulas Administrativas cuenta con un diseño más moderno y nuevas funcionalidades que responden a las necesidades de la Dirección de Diligenciamiento. En la nueva herramienta, además, las cédulas se encuentran validadas contra el mapa del GCBA.

Participamos del webinar “Experiencias de transformación digital de la Justicia en tiempos de coronavirus”

Fuimos invitados a participar como panelistas en el webinar **“Experiencias de transformación digital de la Justicia en tiempos de coronavirus”**. Durante el evento, los Poderes Judiciales de la Ciudad de Buenos Aires, Mendoza, San Luis y Salta contaron sus experiencias y vivencias en la **Transformación Digital** de sus organizaciones.

Algunos de los temas que se desarrollaron fueron el inicio de nuevos juicios con demanda digital, implementación de audiencias virtuales y movimientos de expedientes entre organismos.

Portal del Litigante: nuevas herramientas EJE para actores externos

A lo largo de 2020, se trabajó en la implementación de EJ - Expediente Judicial Electrónico- en el **Portal del Litigante**, en el marco de las acciones tomadas frente a la situación epidemiológica por el Covid-19.

A partir de esta integración, que se realizó en conjunto con la Secretaría de Innovación, los actores externos pueden presentar escritos y realizar notificaciones electrónicas. Mediante un usuario, abogadas y abogados también tienen la opción de presentar escritos, generar cédulas a domicilios físicos y electrónicos, dejar notas electrónicas y darse por notificado electrónicamente.

Al mismo tiempo se trabajó en la implementación de la firma digital dual: los litigantes ya pueden **firmar digitalmente**

sus presentaciones, con y sin uso de Token. Ya hay **más de 5000 litigantes** operando desde el portal.

La firma con token permite a los litigantes operar con los dispositivos token otorgados por:

- ▶ Provincia de Buenos Aires
- ▶ Nación ONTI
- ▶ Ciudad de Buenos Aires ASI



Avanzamos con el proceso de digitalización de expedientes judiciales

En noviembre de 2020 comenzamos a colaborar en la **Mesa de Digitalización**, un proyecto impulsado por la **Secretaría General de Administración y Presupuesto**. La DGlyT acompaña esta iniciativa, aportando los equipos e infraestructura necesaria. El objetivo es colaborar con la tarea de los juzgados, brindándoles este servicio de digitalización de expedientes a los magistrados.

Desde que se puso en marcha esta acción, ya fueron digitalizadas más de 1.600.000 fojas.

Para la implementación de esta tarea, se instalaron en un primer momento tres islas de digitalización en tres sedes del fuero CATyRC, Diagonal Norte, Avenida de Mayo y Tacuarí a las que se sumaron nuevas mesas en los meses subsiguientes.



Departamento
de **Arquitectura**
Tecnológica
DGlyT

*"Nuestras vidas se definen
por las oportunidades, incluso
las que perdemos."*

- F. Scott Fitzgerald -

Nuevos servidores para el Sistema EJE 2020

Se generaron nuevos servidores para el sistema EJE 2020. Se llevó a cabo la instalación, configuración y puesta en producción de **siete servidores Docker/Kubernetes** que conforman la nueva arquitectura de EJE 2020.

Estos servidores se utilizan en ambientes de testing y pre producción de la nueva versión del sistema EJE, facilitando y agilizando las tareas de programación y desarrollo de nuevas funcionalidades.

Generamos nuevos servidores para diferentes sistemas y proyectos

Se generaron **nuevos servidores** para distintos sistemas con el objetivo de incrementar los recursos de la arquitectura existente.

De esta manera, se generaron 7 nuevos servidores para el cluster de procesamiento de documentos para **SISTEA**.

Y también 4 nuevos servidores para el sistema **miportal y xpay**, distribuidos en

ambos centros de cómputos, como plataforma redundante del sistema.

A su vez, se generaron nuevos servidores virtuales destinados al proyecto **"Integración RR.HH."**, con 3 ambientes y dos roles, app y db, en cada uno.

Para el **proyecto "Cédulas"** también se generaron 12 nuevos servidores virtuales para el **Sistema de Turnos online** y el **Sistema Contable Pilagá**.

El Consejo de la Magistratura ya tiene una red propia

Trabajamos para poner en funcionamiento el **segundo anillo de radioenlace** en los edificios sede del Consejo.

Gracias a esta iniciativa, logramos tener una **red propia** redundante, con **gestión propia** e **incremento en el ancho de banda** hacia los edificios de Yrigoyen y Roca.

El conjunto de implementaciones permitirá contar con una red más

moderna, robusta y eficiente en función de una mejor prestación de los servicios que brinda la Dirección General de Informática y Tecnología.

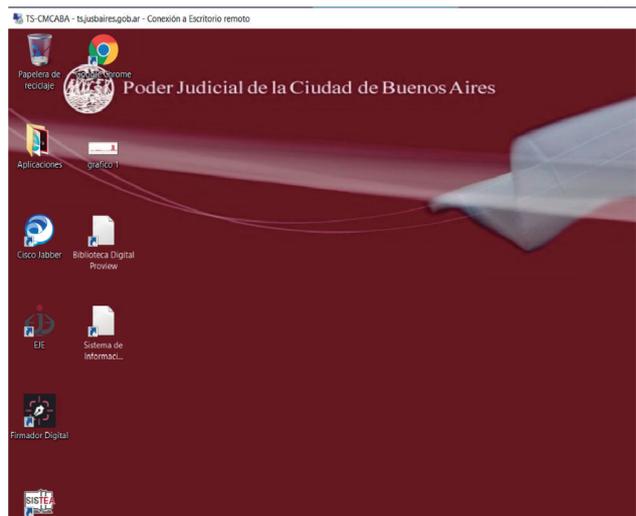
Esto permite reemplazar los servicios contratados con empresas de telecomunicaciones, independizando nuestra red de comunicaciones.

Mejoramos las sesiones en escritorios remotos

Desde el comienzo del aislamiento social, preventivo y obligatorio, surgió la necesidad de prever y adaptar los procedimientos para prestar servicios descentralizados y facilitar el trabajo remoto.

De esta manera, fue posible gestionar más de 2000 sesiones simultáneas entre los 30 servidores Terminal Server.

Una de las acciones que se realizaron con este objetivo fue la de implementar un nuevo sistema de balanceo (RDS) para los **escritorios remotos**.



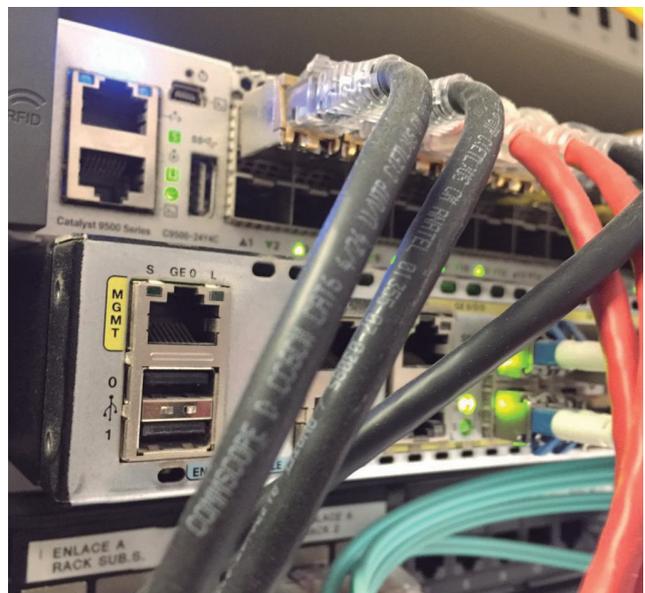
Se mejoró la conectividad, la red de datos y los servidores del edificio Suipacha

Se llevó a cabo la puesta en funcionamiento de **dos radioenlaces con Roca e Yrigoyen**, que permiten acceder a los servicios de los centros de cómputos principales: sistemas, telefonía e Internet.

Se implementó el **router de borde, switch core y switches de acceso** para dar red a las salas de audiencia, puestos de trabajo y dispositivos inteligentes del subsuelo, planta baja y primer piso.

Se instaló, configuró y se puso en producción los servidores necesarios para dar **servicio informático esencial** en el edificio: servidor de nombres y asignación de ip DNS+DHCP, servidor controlador de dominio AD, servidor de almacenamiento NAS para unidades

personal y grupal, servidor de colas de impresión y servidor proxy para navegación.



Alcanzamos una mayor disponibilidad y respaldo de datos

Se implementó la solución EMC NDMP Accelerator con el objetivo de garantizar un mayor **respaldo de los datos**.

De esta manera es posible extraer los datos de los servidores de almacenamiento NetApp a gran velocidad **garantizando el backup** de todo el volumen de datos de las unidades de red NAS (Network Address Storage), durante la ventana nocturna.

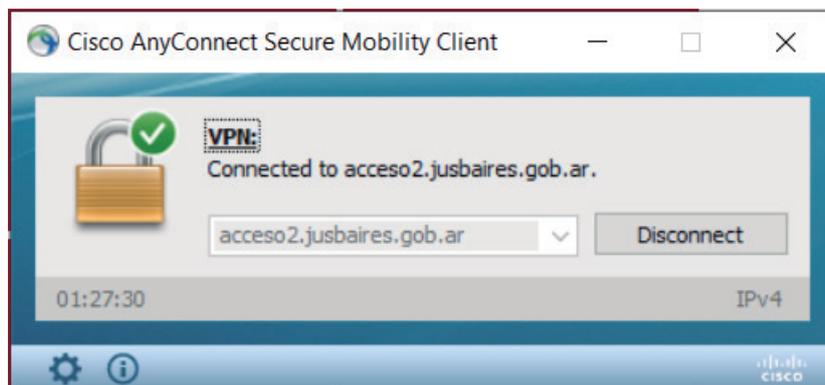
Las unidades NAS se utilizan para almacenar los videos de las audiencias grabadas por el sistema Cicero y las videollamadas por telepresencia Cisco.

Mejoramos la seguridad de las conexiones VPN

Con el objetivo de elevar los estándares de seguridad, implementamos la **nueva VPN** para acceso remoto y conexión de sitios remotos con los nuevos Cisco Firepower.

Se trata de una solución que proporciona una administración completa y unificada sobre firewalls, control de aplicaciones, prevención de intrusiones, filtrado de URL y protección avanzada contra malware.

De esta manera, aseguramos que hasta 3000 conexiones remotas se desarrollen de manera simultánea bajo los últimos estándares de seguridad.



Departamento
de **Planificación e**
Infraestructura
DGlyT

*“Estar preparado
es importante,
saber esperar lo es aún más,
pero aprovechar
el momento adecuado
es la clave de la vida.”*

- Arthur Schnitzler -

El Departamento de Planificación e Infraestructura ha intervenido durante 2020 en diversos proyectos y tareas relacionados con la emergencia planteada por la pandemia del COVID - 19. Algunos de ellos son:

Tareas de mantenimiento en todos los edificios del Poder Judicial

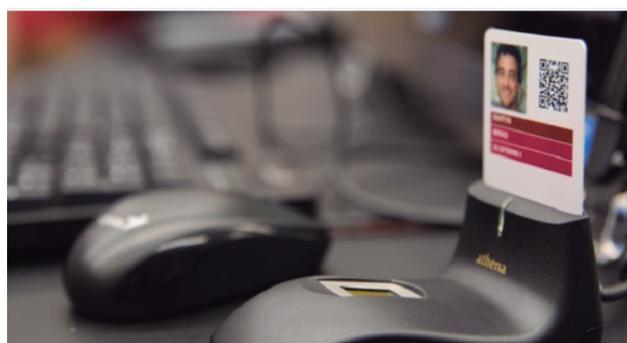
El Departamento ha participado en las tareas de **limpieza y ordenamiento de centros de cómputos y cuartos de cableado**. También supervisó el mantenimiento del aire acondicionado, arquitectura y mantenimiento eléctrico de centros de cómputos, cableado estructurado y alimentación eléctrica de puestos de datos, antenas, torres y pedestales y el sistema anti incendios de

los centros de cómputos. Se llevaron a cabo las pruebas de alimentación y equipamiento eléctrico y alarmas en los centros de cómputos de **todos los edificios del Poder Judicial**. Se instaló el **banco de baterías** provisorio para UPSS del centro de cómputos del edificio Roca.

Entregamos equipos a domicilio

Desde que comenzó el Aislamiento Preventivo y Obligatorio nos encontramos con la problemática de que muchos usuarios de la jurisdicción y del Consejo de la Magistratura no contaban con equipos para poder desarrollar sus tareas habituales en sus domicilios.

Rápidamente, desde la Dirección pusimos en marcha un plan de acción en el que se entregaron más de 350 equipos de última generación a los domicilio de los usuarios, de forma tal que pudieran continuar con la modalidad de trabajo remoto.



Al mismo tiempo, se distribuyeron **tokens** para la validación de la firma digital.

Asistencia técnica a videoconferencias

Con el objetivo de brindar las mejores condiciones para la continuidad de las reuniones y actividades durante el período de aislamiento social, preventivo y obligatorio desde el Departamento de Planificación e Infraestructura se dio

asistencia en salas para la realización de **videoconferencias** y en el sitio a videoconferencias por juras del Tribunal Superior de Justicia.



Realización y supervisión de nuevas obras

El Departamento de Planificación e Infraestructura ha participado en la supervisión y realización de diversas obras entre las que se encuentran:

- ▶ Instalación de **centro de cómputos provisorio, cuarto de cableado, centro de monitoreo y salas de audiencia** de la PB y el piso 1 del edificio de Suipacha 150. También se realizó el cableado de CCTV la Alcaldía ubicada en el subsuelo.
- ▶ Instalación de **cableado** estructurado y alimentación eléctrica de puestos de trabajo en oficinas y mudanza de Cámara Gesell al edificio de **Bolívar 191**.
- ▶ **Mudanza de oficinas** desde el edificio de Beruti al edificio de Bartolomé Mitre e instalación de cableado estructurado y alimentación eléctrica de puestos de trabajo en el edificio de **Bartolomé Mitre**.
- ▶ Instalación y puesta en marcha de la segunda estrella de **enlaces de radiofrecuencia** que vinculan los edificios del Poder Judicial de la C.A.B.A. con el edificio de **Hipólito Yrigoyen 932**.
- ▶ Vinculación mediante **enlace de radiofrecuencia** de los edificios de **Pedro de Mendoza y Suipacha**.
- ▶ Tareas preliminares para vincular el edificio **Balbín** a la **red de enlaces por radiofrecuencia** del Poder Judicial de la C.A.B.A.
- ▶ **Remodelación completa** del Centro de Cómputos del edificio Tacuarí 138.

Mejoras de Internet en Roca e Yrigoyen

En conjunto con el Departamento de Arquitectura Tecnológica, se trabajó en la **ampliación a 300 Mbps** de los enlaces de Internet en los edificios de Roca e Yrigoyen, realizando la gestión administrativa de la Contratación Directa N° 27/2020. La finalidad es mejorar la infraestructura de enlaces, dada la necesidad planteada por el aumento de personal del Poder Judicial de la CABA

que trabaja en la modalidad remota y la realización de videoconferencias de modo masivo.

Con el mismo objetivo, se mejoró el vínculo con el centro de cómputos de CABASE (Cámara Argentina de Internet), mediante la ampliación de la Contratación Directa N° 56/2018.

Elaboración de pliegos y procedimiento para adquisiciones y contrataciones

El Departamento ha participado en la elaboración de pliegos para los siguientes proyectos:

- ▶ Adquisición de discos rígidos.
- ▶ Adquisición de domos, TVs y monitores.
- ▶ Adquisición de elementos de respaldo de energía y aire acondicionado.
- ▶ Adquisición de equipamiento Flash Storage.
- ▶ Adquisición de hardware audio y video para las salas de audiencia de Suipacha 150.
- ▶ Adquisición de notebooks y AIOs.
- ▶ Adquisición de racks para servidores.
- ▶ Adquisición de Herramientas para la DGlyT.
- ▶ Adquisición de Materiales readecuación de centros de cómputos.

El Departamento ha participado en procedimientos de contratación y/o renovación de los siguientes contratos de servicios, licencias, soporte, mantenimiento:

- ▶ Adquisición de licencias para detección amenazas mediante sandboxing
- ▶ Adquisición de Licencias Qlik.
- ▶ Contratación de servicios de enlaces

punto a punto, de Internet, fibra oscura y MPLS.

- ▶ Contratación de servicio de correo masivo.
- ▶ Contratación de software Nagios XI.
- ▶ Contratación y mantenimiento de software antivirus Trend Micro Deep Security.
- ▶ Contratación de software y adquisición CAVs salas Suipacha.
- ▶ Renovación de certificados SSL.
- ▶ Renovación de mantenimiento de infraestructura tecnológica y activos de red.
- ▶ Renovación de mantenimiento FM 200.
- ▶ Renovación de mantenimiento sistema Cicero y salas de audiencia.
- ▶ Renovación de servicios de TV por cable y wifi.
- ▶ Renovación licencia herramienta de análisis forense UFED Premium.
- ▶ Renovación licencias SPSS.
- ▶ Renovación Licencias Abby-Tableau-Corel.
- ▶ Renovación Lurix MPD y MPT.
- ▶ Renovación Servicio de migración EJE.
- ▶ Renovación de software de seguridad Barracuda.
- ▶ Renovación de software Ultragestión.
- ▶ Renovación dec soporte Mesa de Ayuda y Serv de Desarrollo.

Departamento
de **Soporte**
Tecnológico
DGlyT

*"Ojalá podamos tener
el coraje de estar solos,
y la valentía de arriesgarnos
a estar juntos"*

- Eduardo Galeano -

Mesa de Ayuda, un actor clave en la descentralización de actividades

Desde el inicio de la pandemia por el COVID 19, el Departamento de Soporte Tecnológico acompañó el **Plan de Acción para la Descentralización de Actividades** del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

De esta manera, nuestro equipo ha dado soporte a todo los usuarios para que puedan participar de **video audiencias** y desarrollar sus tareas habituales bajo la modalidad de **homeoffice**.

También resolvimos consultas sobre la gestión de uso de **Drive Juscaba**, configuración de equipos para trabajo remoto; soporte de **scanners** y apoyo para el uso de software de telefonía Móvil.

Se requirió capacitar en el momento a cada usuario que necesitaba ingresar a

los nuevos servicios: Terminal Server (TS), Webex, etc.

Asimismo, como parte de la comunicación de la Mesa de Ayuda se enviaron correos con **instructivos y tutoriales** y se ampliaron los canales de soporte, mediante el uso de las **redes sociales**.

A lo largo del año, hubo una gran demanda de asistencia para el acceso remoto a los servicios de la DGlyT, ya que casi la totalidad de los usuarios remotos, son usuarios nuevos en esta modalidad de trabajo.

Se asistió a las solicitudes de configuración de equipos para trabajo remoto, realizando la tarea con protocolos en cada dependencia requirente. Fueron más de 350 solicitudes.



Soporte técnico presencial para implementación de nueva infraestructura

A lo largo de 2020, se realizó apoyo presencial en el programa de Actualización Tecnológica de la Dirección General de Informática y Tecnología, brindando asistencia para el despliegue de infraestructura en las migraciones de información y en las nuevas

implementaciones de EJE y SISTEA. Se realizaron actividades presenciales en los centros de cómputos y en los edificios del Centro de la Mujer y el de Roca para asistir a los requerimientos de Servicio Técnico.

Lenguaje claro y escucha activa de reclamos

Los desafíos para el área fueron muchos. Adaptarse a una nueva modalidad de asistencia desde lo virtual, que reemplazó la comunicación cara a cara, fue uno de los primeros obstáculos.

Además de generar una mayor cobertura horaria de atención telefónica y resolución técnica, debimos adaptarnos a la emergencia y a la diversidad de consultas que nos llegaban.

Muchos de los usuarios usan sistemas operativos distintos (Windows, Linux, OS, etc.), configuraciones especiales y en distintos dispositivos (PC, notebooks, celulares, tablets). Además, algunos de ellos, tienen requerimientos especiales (visuales y auditivas).

La transmisión de conocimiento técnico tuvo que realizarse siempre en lenguaje claro, generando empatía con la tecnología por parte de los usuarios y realizando escucha activa de reclamos o sugerencias.

El equipo del Departamento de Soporte Tecnológico no sólo da respuesta a los cientos de usuarios de la jurisdicción y áreas administrativas, sino que también atiende a **una nómina de 5000 abogados externos desde el Portal del Litigante.**

“Somos la oreja y la boca de la Dirección de Informática. La Mesa de Ayuda hoy tiene un lugar más protagónico”, asegura Jorge Mantovani, jefe del departamento.

Lanzamiento nuevo sitio web Centro Justicia de la Mujer

Desde la Dirección General de Informática y Tecnología, se trabajó en el desarrollo y rediseño del nuevo sitio web del **Centro de Justicia de la Mujer**.

La nueva web se reestructuró desde cero para poner a disposición toda la información necesaria para asesorar a

personas en situación de violencia de género.

El proyecto buscó alcanzar un diseño moderno, pero al mismo tiempo ágil y eficiente, de forma tal que se pueda acceder fácilmente a la información y a los datos de contacto.

CENTRO DE JUSTICIA DE LA MUJER

Qué es el CJM | Qué hacemos | Novedades | Normativas | Preguntas frecuentes | Contacto

Centro de justicia de la mujer

Asesoramiento, acompañamiento y atención para personas en situación de violencia de género

Si estás viviendo una situación de violencia de género

- Acercate a**
Av. Pedro de Mendoza 2689
Lunes a viernes de 9 a 16
ACOMPAÑAMIENTO, ASESORAMIENTO Y DENUNCIAS
CÓMO LLEGAR
- Comunícate al**
0800 999 MUJER
Lunes a Viernes de 8 a 20 hs
ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO
CONTACTATE
- Acercate a**
Avenida de Mayo 654
De lunes a viernes de 9 a 16 hs
ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO
CÓMO LLEGAR

Departamento
de **Gestión Operativa y
Tecnología**
DGlyT

*“La perfección
se logra no cuando no hay
nada más que añadir,
sino cuando no hay
nada más que quitar.”*

- Antoine de Saint-Exupéri -

Firma Digital

A lo largo de 2020, el Departamento de Gestión Operativa y Tecnológica ha llevado a cabo diversas implementaciones para mejorar el servicio de Firma Digital. Algunas de ellas son:

Gestión de Firma Digital

Desde el pasado mes de **mayo 2020**, se implementó la **Gestión de la Firma Digital** haciendo uso de las **Salas Virtuales** a través de **Cisco-Webex**. En estas salas se realiza la validación de datos y la generación del certificado de firma digital en dispositivos TOKEN, que

luego son entregados personalmente a los funcionarios. A la fecha tenemos un total de **276 Usuarios enrolados** durante el periodo Mayo 2020 - Febrero 2021. En la imagen se muestra el detalle de este proceso.



Firmador Digital

Hemos incorporado nuevas versiones con funcionalidades adecuadas al esquema de **trabajo remoto / VPN**. El soporte para múltiples usuarios hace que dentro de los TS (Terminal Server) - los espacios de trabajo remoto - acepten el uso de uno o más usuarios simultáneamente.

También hemos ampliado el uso de la aplicación para la **jurisdicción** y el **Ministerio Público de la Defensa**, sumándose al **TSJ** y al **Consejo de la Magistratura**.

Soporte FDL (Firma Digital Remota)

Realizamos el soporte de la **Firma Digital Remota (PFDR)**, el tipo de firma digital usada en el **Portal del Litigante** dentro de EJE, en la cual los mandatarios luego de ser enrolados pueden disponer de su

firma en la nube del Ministerio de Modernización Nacional. De esta manera, **ya no es necesario que dispongan de un dispositivo de firma como la tarjeta/token.**

Soporte Firma Digital

Soporte de segundo nivel para la Firma Digital, brindando auxilio al equipo de Soporte Técnico y realizando directamente las **soluciones a problemas** que les puedan surgir a los funcionarios y magistrados con respecto a la firma digital.

A la fecha tenemos un total de 276 usuarios enrolados durante el período Mayo 2020 - Febrero 2021.

Virtualización del CSIJ (Conector de Servicios Informáticos Judiciales)

Nos encontramos en el proceso de **virtualización del Conector del SIJ**, como también agregando y mejorando sus funcionalidades.

contar con la necesidad de un hardware dedicado, y así poder disponer de **redundancia virtual.**

Esto nos permitirá tener el mismo control de los servicios que actualmente se ejecutan mediante los conectores, pero en infraestructuras que no requieran



Mejoras en el Sistema del Centro de Justicia de la Mujer

En conjunto con el equipo del Centro de Justicia de la Mujer, nos encontramos realizando **numerosas mejoras en el sistema**, para ampliar la base de datos, el manejo del flujo de incidentes y la toma de estadísticas para adecuarnos a la constante y creciente dinámica de la demanda del Centro de Justicia de la Mujer.



Nuevas conexiones a VPN

Durante 2020, y debido al aislamiento social, preventivo y obligatorio, **se vio incrementado el servicio de VPN** proporcionado por el CMCABA, para el **acceso remoto** a las herramientas, servicios y terminales de trabajo suministrado a los empleados, funcionarios, magistrados y proveedores, según se muestra en la siguiente imagen.



En el período Mayo 2020 - Febrero 2021 se generaron 48 conexiones nuevas y se renovaron 158.

Lanzamos el Sistema de Turnos Juzgados

En el contexto de emergencia sanitaria declarada por el Decreto PEN No 260/20 a raíz de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud causada por la enfermedad COVID 19 se ha implementado el nuevo sistema informático para la **reserva de turnos presenciales**.

Esta solución proporciona a los letrados e interesados la posibilidad de solicitar de forma simple y ágil turnos de atención

presencial en las dependencias jurisdiccionales en cumplimiento con la Res. CM N° 2/2021.

Con el objetivo de difundir el conocimiento de esta nueva herramienta, se realizaron varias **capacitaciones**, que se encuentran disponibles para su consulta, junto con un detallado instructivo para el uso y administración por parte de cada dependencia del nuevo sistema.

📍 Seleccione el Lugar de Atención
📅 Elija Fecha y Hora
👤 Complete sus Datos

Seleccione la fecha y hora del turno en el calendario. Si no encuentra turnos disponibles puede navegar por el calendario.

< > Hoy
15 - 21 mar. 2021
Semana Mes Día

	lun. 15/3	mar. 16/3	mié. 17/3	jue. 18/3	vie. 19/3	sáb. 20/3	dom. 21/3
8							
8:30							
9							
9:30					9:00 - 9:30 Mesa de Entradas Cámara de Apelaciones - Sala I - 00 INVI.		
10					9:30 - 10:00 Mesa de Entradas Cámara de Apelaciones - Sala I - 00 INVI.		
10:30					10:00 - 10:30 Mesa de Entradas Cámara de Apelaciones - Sala I - 00 INVI.		
11					10:30 - 11:00 Mesa de Entradas Cámara de Apelaciones - Sala I - 00 INVI.		
11:30					11:00 - 11:30 Mesa de Entradas Cámara de Apelaciones - Sala I - 00 INVI.		

Integrantes

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

ARAYA RAMÍREZ, Gustavo

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

BRANCA, José Luis

COMUNICACIÓN

BLANCO, Laura
GASPAROTTI, Florencia

ASISTENCIA

DE PROYECTOS
GONZÁLEZ, Gabriel

DEPARTAMENTO DE APLICACIONES

GALAZ, María Sol
AQUINO, Elizabeth
BACCIADONNE, Sabrina
BEGUE, Agustin Hernan
CASAL, Matías
CAPITANI, Dolores
CENTURIÓN, Hebe Leticia
DOMINGUEZ, Héctor Daniel
FUNES, Federico
GIMENEZ, María Soledad
LEWCZUK, Lucas
MARTINEZ GONZALEZ, Jorge
PEREYRA, María Clara
POCOVI, Nicolas
RODRIGUEZ, Pablo Sebastián
SABAN, Hernan Alexis
SCARAMAL, Ariel
TOLONE, Pablo
VAN KEMENADE, Maureen

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

SCHWIPPERT, Diego
CRISCIONE, Nicolás
DI MARTINO, Lautaro Ezequiel
GÓMEZ, Ailén
GONZALEZ SUDAK, Matias
LOPEZ, Eduardo Martin
LOPEZ PEREIRA, Pablo Manuel
MACHADO, Germán
MONDELO, Federico
MORENO, Nestor Daniel
NEBOUT, Fabián
RODRIGUEZ, Gonzalo
ROSSI, Matías
RUIZ, Christian

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNOLÓGICO

MANTOVANI, Jorge
BALMORIA, Camila
BERINGHELLI, Sofia
BUSTINGORRY, Leandro Pedro
DOMÍNGUEZ, Sofía
FERNÁNDEZ, Francisco
GASIPI, Gastón
GATTO, Agustina
INSÚA, Pablo
MALDONADO; Mirtha
MIRANDA, Demian
PONCE, Juan José
SANCHEZ, Hernan
STOKBAVER, Yamila
ZURDO, Micaela

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURA

AGUAYO SALAS, Felix
CASTRO, Lorena
CICCHELLI, Bruno
DEL BLANCO, César
GAETÁN, Cesar Emiliano
GINOACCHIO, Leandro
GIOVAGNOLI, Ezequiel
MALDONADO, Orlando
MARIANO, Juan Carlos
MOLINA, Claudia Guadalupe
POLO, Juan Bautista
PROS, Miguel
VENEZIA, Rubén

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLOGÍA

MIRAD, Jorge Mariano Martín
ARROYO, Santiago
CAGLIOLO, Gustavo
LALLANA, Juan
MANGANARO BELLO, Santiago
MAZZARARELLA, Fabio
SÁNCHEZ MALCOLM, Eugenia
SÁNCHEZ MALCOLM, Ezequiel
SCIOLI, Franco
SILVA HERNÁNDEZ, Damaris
VARELA, Lautaro



Año:
2021
Fecha de Cierre:
07/05/2021
Fecha de Publicación:
07/05/2021

Idea, Supervisión y Colaboración:
Equipo de la DGlyT
Coordinación y Edición:
Laura Valeria Blanco
Florencia Gasparotti
Maquetado y Diseño
María Clara Pereyra

Mesa de Ayuda
Autogestión de Solicitudes:
meayuda.jusbaires.gob.ar
Teléfono:4008-0300
Whatsapp:(+54 9 11)(15)
31510930
Telegram:@meayudacmcaba

Agradecemos a todo el equipo de la DGlyT por su participación

