



Buenos Aires, 12 de septiembre de 2017.

**DICTAMEN CFIPE N° 38 /2017**

**VISTO:**

La Actuación N° 14973/17 sobre una propuesta de canalizar las denuncias realizadas por Adultos Mayores mediante la línea telefónica con que cuenta el Consejo de la Magistratura, y:

**CONSIDERANDO:**

Que, el Sr. Secretario de Apoyo Administrativo Jurisdiccional de este Consejo, Dr. Sergio Gargiulo, da inicio a la actuación referenciada en el VISTO elevando a consideración de esta Comisión la propuesta elaborada por el titular de la Dirección Auxiliares de la Justicia, Dr. Francisco Cabassi, a fin de canalizar las denuncias realizadas por Adultos Mayores mediante la línea telefónica con que cuenta el Consejo de la Magistratura;

Que es objeto de este Consejo de la Magistratura asegurar la efectiva asistencia y defensa judicial de los derechos de las personas, así como facilitar el acceso a la justicia de todos los habitantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Que la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires reza en su Artículo 12 inc 6° que la Ciudad garantiza *“el acceso a la justicia de todos sus habitantes, en ningún caso puede limitarlo por razones económicas. La Ley establece un sistema de asistencia profesional gratuita y el beneficio de litigar sin gastos”*.

Que la Ley 31, con las modificaciones introducidas por la Ley 4890, establece en su artículo 51 que son funciones de la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica *“ 2. Diseñar e implementar herramientas e instrumentos de planificación estratégica para la prestación del servicio de Justicia de la Ciudad y el Consejo de la Magistratura. (...) 5. Generar los espacios institucionales orientados a ampliar la participación ciudadana en el sistema judicial de la Ciudad”*.



Que, por lo demás, la sanción de la Ley 5420 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires impone al Poder Judicial de la Ciudad garantizar trámites sencillos para la radicación de denuncias y seguimientos de las actuaciones por parte de los adultos mayores; generar canales accesibles y ágiles para la radicación de denuncias por parte de Funcionarios Públicos, en los casos en que exista obligación de denunciar y articular acciones en forma conjunta con el área específica del Poder Ejecutivo, creada por esta Ley asegurando una comunicación expeditiva.

Que por Resolución de Presidencia N° 866/16, se incorpora como artículo 30 Bis del Anexo XVI de la Resolución CM N° 1258/15, el Departamento de Gestión y Apoyo a los Centros Comunitarios de Justicia y Asistencia a la Tercera Edad.

Que entre las misiones y funciones del citado Departamento, está la de generar canales accesibles de comunicación para que el adulto mayor pueda plantear sus cuestiones o conflictos de contenido judicial, como así desarrollar sistemas operativos sencillos para que pueda radicar denuncias y hacer el seguimiento de las mismas.

Que en atención a las necesidades, se estima conveniente que en el ámbito del Departamento de Gestión y Apoyo a los Centros Comunitarios de Justicia y Asistencia a la Tercera Edad, se conforme un equipo de trabajo técnico-profesional con la finalidad de entender las imposiciones establecidas en la Ley 5420.

Que en la Reunión de Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica realizada el día 4 de julio del corriente año se encomendó a la Secretaria de Coordinación de Políticas Judiciales y al Director de la Dirección de Auxiliares de la Justicia, elabore una propuesta para una adecuada implementación.

Que en virtud de ello, con fecha 31 de agosto elevan a la Presidencia de esta Comisión una nota solicitando el tratamiento de una propuesta conjunta.

Que la misma detalla que mediante la Resolución CM N° 129/2016 se establece como único servicio de información y orientación telefónica del Poder Judicial de la Ciudad la línea gratuita 0800-122-JUSBAIRES (5872).

Que el artículo 3° de la mencionada norma encomendó a la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales la realización de las gestiones pertinentes para la puesta en marcha del servicio.

Que en consecuencia, la línea funciona como Oficina de Turnos del fuero CAyT y como servicio de atención telefónica a las demandas ciudadanas y está confor-



mado por 16 agentes que trabajan en turnos rotativos de 2 personas cada uno con atención las 24 horas.

Que los operadores cuentan con la aplicación [tjusticia.jusbaires.gob.ar](http://tjusticia.jusbaires.gob.ar) que facilita la búsqueda de información permite el almacenamiento de las llamadas entrantes, su duración, el registro por tema y una encuesta de satisfacción al finalizar la llamada.

Que como herramienta de apoyo del servicio la SCPJ realizó la actualización de la agenda Gescaba y se habilitó el permiso de uso a todos los operadores.

Que los usuarios del servicio son recibidos por un mensaje de bienvenida que les ofrece dos opciones, comunicarse con la Oficina de Turnos del Fuero Contencioso, Administrativo y Tributario -presionando 1- y realizar otras consultas -presionando 2-.

Que la Dirección de Auxiliares de Justicia, a cargo del Dr. Francisco Cabassi, ha presentado a esta Comisión un proyecto para brindar atención telefónica a los adultos mayores.

Que en consecuencia, se han llevado a cabo reuniones entre la mencionada Dirección y la la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales a los fines de optimizar recursos disponibles y plantear posibles soluciones que no impliquen demoras en el servicio que se pretende implementar.

Que habiéndose delegado la organización del 0800-122-JUSBAIRES a la Secretaría -conforme Art. 3º de la Resolución 129/CMCBA/16-, es que sugieren en forma conjunta, la incorporación de la asistencia a la tercera edad, entre otros, a través de la actual línea telefónica (0800-122-JUSBAIRES) teniendo en cuenta los argumentos esgrimidos en el proyecto oportunamente presentado en la Comisión de Fortalecimiento y Planificación Estratégica.

Que en ese sentido resultaría razonable que a través de la línea 0800-122-JUSBAIRES creada por Res. CM N° 129/16, se deriven los planteos que involucren a los adultos Mayores, con la finalidad de que el equipo técnico-profesional dependiente del Departamento de Gestión y Apoyo a los Centros Comunitarios de Justicia y Asistencia a la Tercera Edad de respuesta a la demanda de esta población.

Que en términos prácticos sólo sería necesaria la modificación del mensaje de bienvenida incorporando la opción de asistencia a la tercera edad, sin importar ello ningún perjuicio al servicio que se brinda hoy en día.



Que de aceptarse la propuesta se estaría dando cumplimiento a lo ordenado en Ley 5420 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que impone al Poder Judicial de la Ciudad garantizar trámites sencillos para la radicación de denuncias y seguimientos de las actuaciones por parte de los adultos mayores; generar canales accesibles y ágiles para la radicación de denuncias por parte de Funcionarios Públicos, en los casos en que exista obligación de denunciar y articular acciones en forma conjunta con el área específica del Poder Ejecutivo, creada por esta Ley asegurando una comunicación expeditiva.

Que el art. 1º de la ley Orgánica del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece que debe garantizarse una eficaz prestación del servicio de administración de justicia;

Que en este sentido y conforme lo prevé la Ley 31, en su artículo 51, es competencia de la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica “Intervenir en la profundización del intercambio de experiencias de gestión institucional con otros niveles de la administración pública o de administración de Justicia de orden local, nacional o internacional, diseñar e implementar herramientas e instrumentos de planificación estratégica para la prestación del servicio de justicia de la Ciudad y el Consejo de la Magistratura, generar los espacios institucionales orientados a ampliar la participación ciudadana en el sistema Judicial de la Ciudad y llevar adelante los programas y actividades relacionadas con la ampliación del acceso a la justicia”;

Por ello, en ejercicio de las atribuciones otorgadas por el Artículo 116 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Ley Nº 31,

**LA COMISIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DICTAMINA:**

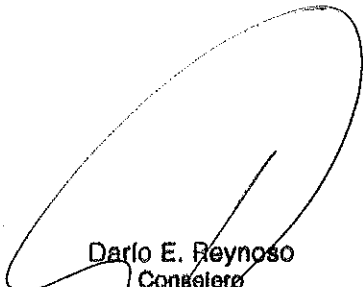
**ARTICULO 1º:** Proponer al Plenario de Consejeros la incorporación de la asistencia a la tercera edad, entre otros, a través de la actual línea telefónica (0800-122-JUSBAIRES) -aprobada por Resolución CM Nº 129/16- derivando los planteos que involucren a los adultos Mayores, con la finalidad de que el equipo técnico-profesional dependiente del Departamento de Gestión y Apoyo a los Centros Comunitarios de Justicia y Asistencia a la Tercera Edad de respuesta a la demanda de esta población



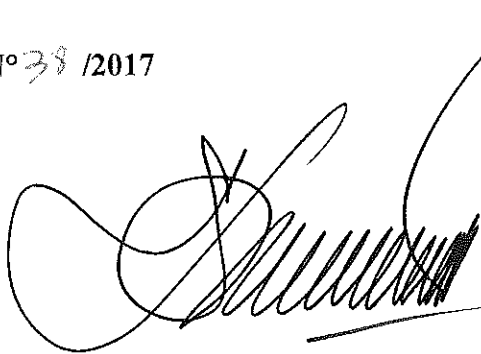
**ARTICULO 2º:** La Secretaría de Apoyo Administrativo Jurisdiccional deberá proyectar la composición de un equipo técnico-profesional que atienda las previsiones enunciadas, utilizando para ello personal existente en el Consejo de la Magistratura de la CABA sin impacto presupuestario.

**ARTICULO 3º.** Regístrese, comuníquese a quienes corresponda y oportunamente, archívese.

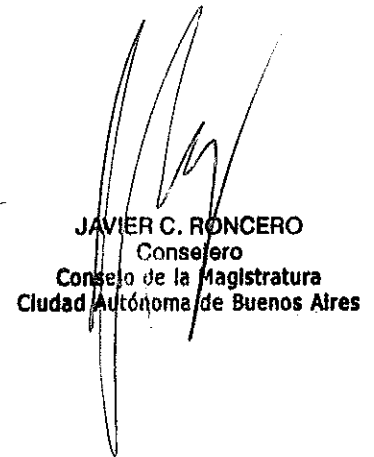
**DICTAMEN CFIPE N° 38 /2017**



**Darío E. Reynoso**  
Consejero  
Consejo de la Magistratura  
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



**Dra. SILVIA L. BIANCO**  
Consejera  
Presidente de la Comisión de Fortalecimiento  
y Planificación Estratégica  
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



**JAVIER C. RONCERO**  
Consejero  
Consejo de la Magistratura  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

