



Buenos Aires, 31 de marzo de 2016

**DICTAMEN CFIPE N° 10 /2016**

**VISTO**

La Actuación N° 2594/16 sobre proyecto "0800 ACCESO A LA JUSTICIA", y

**CONSIDERANDO:**

Que por medio de la Actuación referenciada en el VISTO la Sra. Secretaria de Coordinación de Políticas Judiciales, Dra. Gisela M. Candarle, envía para su tratamiento un proyecto de creación de una única línea gratuita 0800, un único correo electrónico y un único formulario web oficial para la recepción de consultas, sugerencias y reclamos;

Que, menciona la peticionante, de acuerdo a una encuesta sobre Acceso a la Justicia realizada en el año 2012, el 43% de la población de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no sabía que la misma cuenta con un Poder Judicial propio;

Que este Consejo cuenta en la actualidad con diversas iniciativas y estructuras de atención al LITIGANTE, a saber:

- 1) **Oficina de Defensa del Litigante** dependiente de la Presidencia del Consejo (Res. Pres. 1332/13) sita en Lavalle 371 PB, la que cuenta con una línea telefónica 4011-1331 y una página web a los efectos de recibir las consultas, reclamos, sugerencias y denuncias de los abogados y las partes referidas a la atención recibida por parte de los agentes judiciales, la existencia de demoras injustificadas en la resolución de sus asuntos u otros inconvenientes del servicio;
- 2) **Puestos de Orientación y Acceso a la Justicia**, con asiento en el edificio de Tacuarí, que atiende en el horario de 8 a 15 horas, contando con un teléfono de consultas (4014-6729), un correo ([orientación@jusbares.gov.ar](mailto:orientación@jusbares.gov.ar)) y un enlace en la página web del Consejo con un formulario de consulta. Tiene por objetivo orientar a la población, esencialmente a aquellos grupos vulnerables, mediante personal especializado en discapacidad, lenguaje de señas, género y atención al habitante.
- 3) un proyecto presentado en la Comisión de Fortalecimiento Institucional del Consejo Actuación N° 14128/14 para crear una línea telefónica gratuita 0800, en el área de acceso a la justicia de la Secretaria de Coordinación de Políticas Judiciales a fin de brindar información precisa respecto de derechos y deberes de los habitantes de la



Ciudad y el procedimiento a seguir en caso de conflicto o de alguna necesidad jurídica insatisfecha, y respecto del funcionamiento de la justicia de la Ciudad y sus diversas dependencias. Este proyecto no fue oportunamente aprobado y se encuentra a estudio de esta Comisión;

Que estos medios y estructuras de atención al ciudadano (dos líneas telefónicas, dos páginas web y puestos físicos de orientación) con los que cuenta en la actualidad el Consejo, funcionan de manera descoordinada, lo que complica una divulgación pública clara y concreta de dichos servicios;

Que, y con un alto grado de probabilidad, durante el corriente año de 2016 continuará la transferencia de nuevas competencias de la Nación a la Ciudad en cumplimiento de la normativa vigente, por lo que es vital poder estar preparados para atender la creciente demanda de atención de la ciudadanía en el ámbito de la Ciudad;

Que la Oficina de Defensa al Litigante solo atiende consultas y reclamos de abogados y partes ya constituidas dentro de un proceso judicial y por motivos relacionados con la marcha del mismo;

Que el único servicio de orientación al vecino lo constituyen los antes mencionados Puestos (físicos) ubicados en Tacuarí, que atienden de lunes a viernes de 8 a 15 hs.;

Que estos servicios no han sido difundidos al público a partir de una campaña gráfica/televisiva/radial que permita darle visibilidad al Consejo y a este tipo de servicios que ofrece;

Que no se visualiza fácilmente y de forma amigable en la página web del Consejo información y orientación al habitante en general en materia de Acceso a la Justicia, y la información que se ofrece es incompleta, poco práctica y poco amigable;

Que, por todo lo expuesto, la Dra. Candarle propone:



- 1) Unificar la atención y orientación al público a través de una **única línea gratuita** (0800-tujusticia/justiciacaba/juscaba/u otro dominio disponible), **un único correo electrónico y un único formulario web oficial** para la recepción de sugerencias, consultas y reclamos;

La única línea telefónica debería contar con derivaciones a:

- La Oficina de Atención al Litigante para la recepción de reclamos de las partes/abogados constituidos en los procesos ya en trámite;
- La Oficina de Acceso a la Justicia y los Puestos de Orientación para la atención de llamados de los vecinos en cuestiones que tengan que ver con información general de la justicia, orientación y derechos;

- 2) Reformular y fortalecer la **información de la página web del Consejo que tenga que ver con Acceso a la Justicia** de una forma más visible, práctica y amigable, incorporando el único formulario web para consultas y la información sobre el resto de los canales de información y consulta;
- 3) **Capacitar** previamente a los RRHH que se destinarán a la información y orientación al público en general en materia de Acceso a la Justicia, y diseñar un Protocolo de Actuación para la atención al vecino;
- 4) Visibilizar al Consejo de la Magistratura y la Justicia Porteña y difundir estos medios de comunicación e información a través de una **amplia campaña gráfica/televisiva/radial** con la difusión de los tres canales de comunicación (0800 – web – mail);

Que el artículo 1º de la Ley 31 establece que el Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires tiene dentro de sus funciones la de garantizar la eficaz prestación del servicio de administración de justicia;

Que en virtud de ello el Consejo de la Magistratura debe desarrollar políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de los ciudadanos con un enfoque que trascienda al mero proceso judicial;

Que la Constitución de la CABA dispone el acceso a justicia en forma gratuita para todos los habitantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (art 12. Inc.6);



Que la implementación del proyecto estaría a cargo de la Oficina de Acceso a la Justicia del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, competente para analizar y coordinar todas las actividades referidas al acceso a la justicia, y definir el alcance y metodología de las actividades de orientación al ciudadano y acceso a la justicia, así como de brindar asesoramiento y orientación jurídica a las personas que se ocupen de acceso a la justicia (Res.Pres.1379/2013);

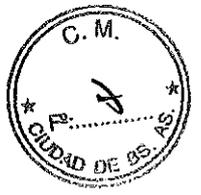
Que resulta necesario modernizar los mecanismos tradicionales para el acceso a la justicia, proporcionando a la comunidad un sistema que aproveche las nuevas tecnologías a fin de orientar a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y deberes, así como en la solución de sus necesidades jurídicas insatisfechas;

Que en nuestro país, y en la Ciudad específicamente, existen numerosos centros de asistencia legal a la víctima, pero muchos de ellos se hallan bajo la órbita de dependencias y organismos públicos tales como el Ministerio Público Fiscal, la Defensoría Pública, o la Asesoría tutelar;

Que estos centros de asistencia realizan un aporte importante para atender las necesidades de los habitantes, pero desde sus competencias y atribuciones, por lo que en ciertos casos podría generarse una confusión entre las funciones de cada parte;

Que en Argentina, a partir de la sanción de la Constitución Nacional de 1994 y la consecuente incorporación de Pactos y Tratados Internacionales, la cuestión esencial no pasa por consagrar derechos, sino por proteger los existentes a fin de impedir que, a pesar de declaraciones solemnes, éstos sean violados;

Que en virtud de lo expuesto, esta Comisión encuentra propicio proponer al Plenario de Consejeros la creación del servicio de información y orientación a los habitantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de una línea telefónica y de una dirección de correo electrónico;



Por ello, y en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Art. 114 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Ley N° 31,

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

**Artículo 1º:** Proponer al Plenario de Consejeros la implementación de un servicio de información y orientación a los habitantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de una línea telefónica gratuita (0800-tujusticia/justiciacaba/u otro dominio disponible) y de un único correo electrónico y un único formulario web oficial para la recepción de consultas, sugerencias y reclamos, con las derivaciones consignadas en los Considerandos del presente;

**Artículo 2º:** Proponer al Plenario de Consejeros que se encomiende la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales, o a quien ésta designe, la realización de las gestiones tendientes a coordinar este proyecto a los efectos de avanzar en la iniciativa;

**Artículo 3:** Regístrese, y elévese a la Secretaría Legal y Técnica a sus efectos.

DICTAMEN N° 36/2016

José Sáez Capel

Marcela I. Basterra

Vanesa Ferrazzuolo

