

CURSO Y LABORATORIO DE PROPUESTAS

Justicia Abierta:

**herramientas conceptuales
para un abordaje práctico**

**Resumen de proyectos
seleccionados para la
incubadora del curso**

.....
“Justicia Abierta: herramientas
conceptuales para un
abordaje práctico”

PROYECTO 1

Fortalecimiento de los espacios y mecanismos de participación ciudadana en el Poder Judicial de Costa Rica.

▪ Autor/a (s):

Ingrid Bermúdez Vindas.

▪ Institución:

Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ)-Poder Judicial de Costa Rica.

CONAMAJ ha liderado el Programa de Participación Ciudadana (PPC) en el Poder Judicial desde el año 2008 con el fin de posibilitar espacios de interacción más horizontales con la ciudadanía y fomentar una verdadera democratización de la Gestión Judicial. Asimismo, se desea incorporar una nueva visión de gestión pública: reconocimiento al derecho de la participación ciudadana, a la necesidad del control y fiscalización ciudadana, así como a la necesidad de la rendición de cuentas y la transparencia.

Para orientar de manera efectiva sus acciones y apoyar la toma de decisiones, el PPC ha emprendido un proceso de valoración de una propuesta y redefinición de acciones para lo cual realizará este proyecto, con el fin de fortalecer los espacios y

mecanismos de participación ciudadana del Poder Judicial con el fin de restablecer vínculos, generar nuevos y encauzar acciones en procura del bien común, el estado de derecho y la legitimidad y confianza ciudadana en el Poder Judicial.

Objetivos específicos

Determinar los espacios y mecanismos de participación ciudadana existentes en el Poder Judicial, el cual incluye Gobierno (Corte Plena y Consejo Superior), el ámbito administrativo, el jurisdiccional y los órganos auxiliares (Ministerio Público, Defensa Pública y Organismo de Investigación Judicial).

Realizar un mapeo de actores sociales que tengan interés en interactuar en los diferentes espacios y mecanismos de participación ciudadana existentes y que estén dispuestos a apoyar nuevos espacios colaborativos y participativos para mejorar el sistema de administración de justicia y por ende el servicio público que se brinda, en el marco de Justicia Abierta.

Cocrear una propuesta de fortalecimiento de vínculos del Poder Judicial con la ciudadanía tomando en cuenta los espacios y mecanismos existentes y los nuevos que se puedan incluir para la atención de las demandas y necesidades ciudadanas y para el mejoramiento del servicio público brinda el Poder Judicial.

PROYECTO 2

Un nuevo vínculo entre usuarios y poder judicial: “Mi Justicia. De la e-administration a la e-democracy”.

▪ Autor/a (s):

Lic. Agustina Duhart.
Abg. Rafael Lestard.

▪ Institución:

Oficina de Derechos Humanos y Justicia de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán.
Poder Judicial.

Problema que intenta resolver, objetivos y principales actividades

La intención de nuestro proyecto es poder desarrollar un mecanismo que refleje con la mayor fidelidad posible la experiencia del ciudadano frente al servicio público que ha recibido, en nuestro caso su interacción con el Poder Judicial. Cabe aclarar aquí, que estamos hablando de la relación del sujeto para con la dinámica de prestación y el circuito que recorre, y no su percepción y apreciación subjetiva del valor justicia. Nuestra propuesta intentará captar no solamente reclamos o dificultades sino que: desde la retroalimentación de la información poder visibilizar y socializar

aquellas buenas prácticas que contribuyeron a una experiencia positiva del usuario para con el servicio. A la vez que constituirá un insumo necesario para la planificación estratégica y porque no, para certificaciones de calidad en el gobierno judicial.

Creemos que los softwares de gestión utilizados actualmente por los poderes judiciales son herramientas que se enfocan básicamente -y en algunas ocasiones de manera exclusiva- en la administración de causas, sentando sus bases en el “proceso judicial” y su eventual soporte, sin la posibilidad de generar información pública accesible y pasible de someterse a procesos de rendición de cuentas. Entendemos que en general los softwares no son concebidos como una necesidad de sintetizar la relación del ciudadano con el sistema de justicia, tomando al usuario como una unidad, consolidando su historia para con el sistema a través de los roles asumidos, sus pretensiones y respuestas; dado que las personas no se desintegran en cada proceso judicial, por el contrario: se construye una única vivencia para con el servicio y la expectativa y el valor de justicia.

Es un sistema participativo, de retroalimentación constante de datos en una matriz de diversa composición, capaz de sintetizar la realidad multidimensional por la que atraviesan las personas que se acercan al servicio de justicia.

PROYECTO 3

Investigación sobre la situación de las personas trans que han ingresado a trabajar a la justicia de la Ciudad de Buenos Aires.

▪ Autor/a (s):

Moreno, Aluminé y Ruiz, Roberta.

▪ Institución:

Observatorio de género en la justicia de la Ciudad de Buenos Aires.

Problema identificado

En la región, las comunidades travestis y trans se encuentran en situación de vulnerabilidad agravada respecto de la pobreza y la violencia social e institucional. Nuestro país no es la excepción respecto de este problema que ha sido denunciado por las investigaciones sociales impulsadas en un primer momento por las propias organizaciones comunitarias y, más tarde, por algunos organismos públicos.

Estos obstáculos estructurales limitan el ejercicio de todos los derechos por parte de esta población, en particular nos interesa la imposibilidad del ejercicio efectivo del derecho a trabajar, que en nuestras sociedades condiciona directamente el acceso al bienestar.

Objetivos

La propuesta consiste en el desarrollo de una investigación cualitativa sobre la situación de las personas trans y no binaries que han ingresado a trabajar a la justicia de la Ciudad de Buenos Aires y se desempeñen actualmente bajo diferentes modalidades de contratación.

Sus objetivos son conocer las barreras que enfrentan las personas trans y no binarias para ingresar al Poder Judicial; evaluar el bienestar de quienes ingresaron; indagar en las necesidades o características colectivas que deben ser tenidas en cuenta para diseñar políticas de recursos humanos e identificar las necesidades específicas de capacitación, generar un informe final que se ponga a disposición del público junto a los instrumentos desarrollados para el relevamiento.

La investigación busca sistematizar y producir insumos para elaborar recomendaciones para la remoción de obstáculos para el ingreso de personas trans y no binarias; para diseñar políticas de bienestar laboral que contemplen la promoción de la permanencia y el desarrollo de los trabajadores trans y no binaries; medidas tendientes a favorecer la consolidación de equipos de trabajo democráticos y plurales; propuestas de capacitaciones adecuadas para atender la integración de las personas trans y no binarias y poner a disposición del público en general información sobre estas cuestiones.

Acciones

- Revisión de antecedentes al interior del Consejo de la Magistratura de la CABA.
- Revisión de bibliografía especializada y experiencia comparada.
- Entrevistas en profundidad a informantes clave: autoridades a determinar, área de Factor Humano del Consejo de la Magistratura del Poder Judicial de la CABA y de otras que resulten de interés para el desarrollo del proyecto.
- Entrevistas en profundidad a las personas travestis y trans que trabajan en la justicia de la CABA en diversas áreas. Mediante la estrategia de “bola de nieve” se pretende abarcar a la totalidad de esta población.
- Elaboración de informe final: diagnóstico sobre la situación laboral de las personas travestis y trans que se desempeñan en el Poder Judicial de la ciudad de Buenos Aires y recomendaciones de política.

PROYECTO 4

Publicación de las sentencias de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán.

- **Autor/a (s):**

Agustín Eugenio Acuña.

- **Institución:**

Ministerio Pupilar y de la Defensa de Tucumán.

Las sentencias de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán en los fueros penal y de familia no son accesibles de la misma forma que las de otros fueros. Si usted hoy quiere acceder a todos los fallos de la corte tucumana del año pasado del fuero civil y comercial, lo puede hacer a través de la consulta de su **protocolo digital**. Ahora, eso no es posible para los fueros penal y de familia. ¿Por qué? No se sabe a ciencia cierta, pero la escueta respuesta institucional es que esas resoluciones deben solicitarse a las unidades correspondientes. Uno puede pedir algo solo si sabe que existe ese algo. Si no lo conoce, mal puede pedirlo. ¿Entonces? Me aventuro a suponer que a raíz de una mala interpretación del derecho a la privacidad de las partes involucradas y a la ignorancia de las **Reglas de Heredia**, la solución más sencilla (no dar a publicidad ninguna sentencia) prevalece en vez de la razonable (anonimizar los datos personales y publicar todas).

El objetivo del proyecto es modesto,

pues solo pretende consolidar la publicación de las sentencias de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán sobre derecho penal y derecho de familia que constituyeron el 27% del trabajo del tribunal en 2021.

Se realizó una reunión con la gente de la Oficina de Coordinación Estratégica de Planificación y Gestión y de la Oficina de Jurisprudencia y Legislación en la que se planteó el proyecto, además de alcanzarle un anonimizador utilizado en otra jurisdicción como posible solución tecnológica y se puso en contacto con Álvaro Herrero y Valeria Quiroga. La idea, según se me comunicó desde la oficina, es probar la herramienta antes de avanzar con la implementación del proyecto.

PROYECTO 5

Inclusión de la Variable Étnica en el Poder Judicial de Tucumán

▪ Autor/a (s):

Lourdes Alborno¹.

Problema que intenta resolver, objetivos y principales actividades

De los trabajos académicos realizados por diferentes organizaciones de la sociedad civil, se observa que los aspectos de Tutela Judicial Efectiva y Acceso a la Justicia para los colectivos de Pueblos Indígenas y Afrodescendientes en la provincia de Tucumán no cuentan con respuestas adecuadas a la fecha, existiendo barreras de tipo institucional que en muchos casos resultan estructurales.

El Poder Judicial de Tucumán, así como diferentes organizaciones de la sociedad civil, vienen avanzando en acuerdos y proyectos específicos en conjunto con algunas de las poblaciones señaladas, siendo iniciativas puntuales y en algunos casos desvinculadas entre sí.

El inicio de una política de diálogo inter-

cultural responde a una necesidad del momento actual, generando un satisfactor sinérgico de las necesidades de cada uno de los actores institucionales y de los colectivos afectados, resultando en mayor democracia, y en la siembra de una población libre de violencias, con capacidad y madurez de abordar sanamente los conflictos.

Objetivos

Generar una instancia participativa de inclusión de la Variable Étnica y Lingüística, con perspectiva de Diversidad Cultural, en el Poder Judicial de Tucumán.

Principales actividades

Mesas de Trabajo sobre Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas y Afrodescendientes en Tucumán, contemplando las organizaciones de la sociedad civil que realizan esta tarea, los ámbitos del estado provincial y nacional, y los propios actores pertenecientes a los grupos mencionados.

El equipo promotor de la iniciativa estará conformado por un representante de cada uno de estos sectores, para lo cual se tendrá en cuenta la modalidad de reuniones descentralizadas, con adecuación intercultural y diversidad lingüística.

Al finalizar las reuniones, el equipo promotor elaborará un documento que remita los principales aspectos actuales, y recupere en algunos aspectos la “Ruta Críti-

1. Comunera del pueblo Diaguita, Comunidad El Mollar, RENACI 025/06. Unión de los Pueblos de la Nación Diaguita RENOPI N°521. Miembro del Tejido de Profesionales Indígenas en Argentina. Prosecretaría Judicial en el Gabinete Psicosocial de los Fueros Civiles de Familia y Sucesiones. Centro Judicial Capital. Poder Judicial de Tucumán. Argentina.

ca” que transitan los usuarios de justicia según su pertenencia étnica, a saber:

Este documento será revisado por los distintos actores, corregido con sus aportes y publicado con el formato de datos abiertos desde las plataformas del Poder Judicial, como un punto de partida para comenzar a trabajar sobre los diferentes aspectos de la problemática.

Al finalizar el documento, se propone avanzar con el diseño y la implementación de la Variable Étnica en los sistemas de datos judiciales.

De tal manera, junto con los datos personales de los justiciables, se incluirá un ítem de dos puntos: “Pertenece usted a algún pueblo, comunidad indígena o afrodescendiente? ¿A Cuál? ¿Habla, entiende o aprende alguna otra lengua materna además del español?

PROYECTO 6

Protocolo de Actuación para solicitar y decidir sobre bienes incautados en el marco de causas de trata de personas.

■ **Autor/a (s):**

Mariana Marote.

■ **Institución:**

Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal 4, Secretaría 8 (Argentina).

Con el fin de proteger el derecho a las víctimas del delito de trata de personas de obtener una reparación integral y transformativa, se propone la confección de un Protocolo realizado por el Poder Judicial, en conjunto con ONGs y organismos del Poder Ejecutivo y Ministerio Público Fiscal especializados en la materia para proceder, desde el comienzo de las actuaciones judiciales, con relación a los bienes que fueron producto de la explotación o que fueron utilizados para producirla. Ello, con el fin de lograr el mejor accionar de todas las partes involucradas, desde el comienzo de la causa, para secuestrar los bienes muebles e inmuebles y dinero para luego, durante la causa y una vez dispuesta una condena, las víctimas puedan utilizar ese fondo para su reparación.

Las actividades a llevar a cabo comprenden:

- Recabar estadísticas del Juzgado (cantidad de causas iniciadas por trata de personas, de allanamientos, de secuestros y de procesamientos en forma anual, y en cuántos de ellos se tomaron decisiones acerca de los bienes investigados o secuestrados -sea restitución o comodato-).
- Realizar una convocatoria a ONGs y organismos del Estado especializados en trata de personas mediante un formulario con una serie de preguntas sobre el tema de los bienes, solicitando la asignación de un representante.
- Recolectar los resultados y realizar un resumen para determinar cuáles son los puntos en común y cuáles se repiten.
- Informar a los participantes de dicho resumen e invitarlos a una jornada de conversación.
- Trabajar en un Protocolo de Actuación para decidir sobre bienes incautados en el marco de causas de trata de personas, en forma conjunta, con la aprobación de las partes actoras y posibilidad de realizar aportes y correcciones.
- Publicación del Protocolo y las conclusiones.

El resultado esperado es la confección de una serie de pasos a seguir, desde el momento de la denuncia, para lograr un procedimiento común, que finalice con el aprovechamiento de los bienes que fue-

ron utilizados para la explotación o fueron producto de ella, en exclusivo beneficio de las víctimas del delito.

Todo ello, de una manera unificada, coordinada por todas las partes -judiciales y no judiciales- y simple.

PROYECTO 7

Transparencia participativa de Estadística e Indicadores Judiciales.

▪ Autor/a (s):

Gabriela Benedicto.

▪ Institución:

Dirección General de Estadística e Indicadores Judiciales – Poder Judicial de la Pcia del Chubut (Argentina).

Propósito y justificación del proyecto

La Dirección de Estadística e Indicadores Judiciales del Poder Judicial de la Provincia del Chubut tiene, como una de sus funciones, la generación y publicación de información actualizada respecto de la labor jurisdiccional de los organismos dependientes del Superior Tribunal de Justicia. Esta información figura en el sitio oficial del Poder Judicial y es presentada en diversos formatos: Anuarios Estadísticos, Tableros de Control, y Datasets con formato abierto (www.juschubut.gov.ar/index.php/organizacion/secretarias-y-direcciones-stj/direccion-de-estadisticas/informacion-institucional).

La definición de qué información publicar y cómo publicarla (frecuencia, formato, disponibilidad, accesos), fue tomada en el ámbito interno de la Dirección, sin consul-

tar a los potenciales usuarios. Si bien esta decisión estuvo basada en los historiales de consultas y pedidos de informes recibidos, no se indagó luego respecto de la utilidad de estas publicaciones ni de los usuarios reales o frecuencia de consultas.

Continúan ingresando varios pedidos de informes específicos que tal vez podrían evitarse si la información publicada fuera diferente o tuviera otro nivel de detalle.

Descripción del proyecto

En una primera etapa se identificarán los actores que son/han sido usuarios de la información que produce la DGEIJ, las temáticas de interés y se evaluará su grado de satisfacción.

Luego se iniciarán reuniones con los colectivos a los que pertenecen estos usuarios a los fines de relevar otras necesidades o intereses que sugieran ampliar, profundizar o complementar lo que actualmente se publica. Estas modificaciones pueden corresponder a temáticas, a la frecuencia de publicación, o al nivel de desagregación de la información.

Los usuarios identificados y con los que se trabajará en un principio son:

- Consejo de la Magistratura
- Ministerios Públicos
- Universidad
- Colegio de abogados
- Poder Legislativo Provincial (Comisión

de Asuntos Constitucionales y Justicia)

- Poder Ejecutivo Provincial (Ministerio de Gobierno y Justicia / Ministerio de Seguridad / Ministerio de Desarrollo Social, Familia, Mujer y Juventud).

En relación a la sociedad civil, se pretende identificar a potenciales usuarios a partir del reconocimiento de grupos de participación activa que sugieran algún interés en la información del sistema de administración de justicia.

Respecto del repositorio de los datasets de datos abiertos, actualmente está alojado en la página web del Poder Judicial. Con el fin de mejorar la apertura y la interoperabilidad de datos se implementará un nuevo portal utilizando CKAN, una plataforma de código abierto, gratuito y libre, desarrollada por la Open Knowledge Foundation. Esta herramienta permite publicar y catalogar colecciones de datos.

Objetivos

Optimizar la publicación de información relativa a la gestión del Poder Judicial de la Pcia del Chubut, a partir de la implementación de un portal de datos abiertos de acuerdo a estándares internacionales.

Fomentar la participación ciudadana en la definición de los contenidos que propugnen la publicidad, transparencia y rendición de cuentas del PJ.

Identificar los intereses y necesidades de los distintos usuarios y consumidores de la información relativa a la gestión jurisdic

cional del PJ de la Pcia del Chubut.

Rediseñar los productos publicados por la DGEIJ en el sitio web del Poder Judicial a partir del relevamiento de dichos intereses y necesidades, contribuyendo a la transparencia activa.

PROYECTO 8

Impacto de la opinión ciudadana en la planificación estratégica de unidades jurisdiccionales del Poder Judicial.

- **Autor/a (s):**

Matias Nicolas Acuña.

- **Institución:**

Oficina de Planificación Estratégica del Poder Judicial de la Provincia de Tucumán (Argentina).

El presente trabajo tiene como finalidad exponer y estructurar una propuesta de integración de la opinión ciudadana como parte fundamental del proceso de planificación estratégica, en el marco de los procesos de apertura; como así también la medición del impacto de la opinión ciudadana en el diseño de la planificación.

Se pretende generar una instancia innovadora dentro del proceso de planificación estratégica dentro del Poder Judicial, mediante la incorporación de la participación y colaboración ciudadana como una herramienta dentro del proceso y que acompañe su desarrollo de manera transversal. Es decir, orientar los esfuerzos para obtener resultados valiosos para la sociedad, mediante una herramienta innovadora y de fortalecimiento que enlace la planificación estratégica con la gestión operativa,

con el fin de alcanzar la excelencia en el desempeño de la unidad judicial, con un claro enfoque en el usuario del servicio de justicia.

En este contexto, se abordará la etapa del proceso de planificación estratégica en la que se propone incorporar estos mecanismos de apertura, la metodología, la sistematización de los datos obtenidos, su impacto en la planificación y posibles ajustes.

PROYECTO 9

Referentes Judiciales Comunitarios.

■ Autor/a (s):

Sebastián Cruz Carbone, Evangelina Etchebest, Carolina Granja, María Lidia Zalazar.

■ Institución:

Oficina de Gestión Estratégica y Calidad –OGEC- y Centro de Estudios y Proyectos Judiciales –CEPJ- del Poder Judicial de Córdoba (Argentina).

Objeto del Proyecto

- Acercar la Justicia a cada comunidad del territorio de la provincia de Córdoba, generando acciones específicas de intervención directa y activa en cada comunidad con seguimiento de los avances dados por cada equipo de referentes judiciales comunitarios postulados como voluntarios.- Ser un puente entre la Justicia y los ciudadanos, darle un rostro más cercano y humano.
- Brindar datos útiles al ciudadano ante su consulta, sobre cuestiones de su interés, en lenguaje conciso, claro y llano, respondiendo desde información de acceso público a sus necesidades para fortalecer su vida en sociedad desde el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos.

- Al mismo tiempo, a nivel institucional, se pretende fortalecer los perfiles de los integrantes de la Justicia con destrezas poco desarrolladas aunque necesarias para la función judicial.

Principales acciones

- Formación, capacitación y actualización de los Referentes Judiciales Comunitarios (reuniones explicativas vía zoom, pautas, lineamientos e instructivos, desarrollo de competencias y habilidades, etc).
- Diagnóstico de necesidades básicas insatisfechas y datos básicos de cada comunidad en la que los equipos de Referentes Judiciales Comunitarios (RJC) intervienen.
- Detección de principales problemas o fallas de servicio de justicia desde la perspectiva del usuario.
- Geolocalización de los casi 200 Equipos de Referentes Judiciales Comunitarios distribuidos en toda la provincia de Córdoba con datos de contacto para su fácil búsqueda por parte del ciudadano (**bit.ly/mapareferentes**).
- Diseño y elaboración de una “Guía de Preguntas Frecuentes y Respuestas adecuadas” y de una “Guía de Contactos de Organismos judiciales y no judiciales” por categorías temáticas, sede y localidad. Dichas guías se confeccionaron a partir de la consulta con expertos y de información oficial publicada por el Poder Judicial de Córdoba y los distintos organismos del Estado y Sociedad Civil.

- Diseño y elaboración de un sitio oficial en internet del Programa de Referentes Judiciales Comunitarios (**rjc.justicia-cordoba.gob.ar**) con una sección creada para el intercambio hacia y entre los propios referentes judiciales comunitarios y otra, especialmente pensada para los ciudadanos en busca de información de servicio, para garantizar derechos y responder a consultas frecuentes. Se brinda información valiosa y un espacio para preguntas y participación del ciudadano.
- Diseño de actividades a implementar en cada territorio por los referentes, con impacto tanto en la satisfacción de los ciudadanos con los que se vinculan como en los referentes judiciales que las realizan.
- Difusión de todas las acciones del Programa de Referentes Judiciales Comunitarios en los medios de prensa local, provincial y nacional para multiplicar el impacto positivo en la ciudadanía. (Gacetillas de prensa, entrevistas, espacios en radio, tv, redes sociales, etc).

PROYECTO 10

Transparencia de los procesos judiciales.

- **Autor/a (s):**

Karina A. Bigliardi, Guillermo Chobadindegui.

- **Institución:**

Centro de Estudios de Gestión Judicial de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata y Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires (Argentina).

Ante los Juzgados tramitan diversos tipos de procesos, que conllevan problemáticas que atraviesan las personas que se encuentran involucrados en los mismos.

Al momento de decidir si inicia o no un reclamo judicial, las personas no encuentran información clara y de confianza para efectuar su evaluación, apoyándose en experiencia de otros.

En el mejor de los casos recurren a profesionales del derecho u organismos dedicados a la defensa, donde obtienen información sobre la viabilidad de su petición pero no pudiendo especificar cómo se va a desarrollar el proceso, ni cuanto demorara con certeza, en razón de la variabilidad de criterios de los organismo que integran un mismo Poder Judicial.

Este proyecto tiene como meta transparen-

ciar los procesos para que los justiciables puedan saber con mediana certidumbre que es lo que va a suceder.

Lo que proponemos es publicar el desarrollo del proceso esquematizado en pasos que sí o sí deben realizarse tasando el tiempo en el que deben efectuarse.

El proceso se modeló determinando hitos y etapas procesales. La realización y plazo de los mismos son determinados por la norma.

Con ello lograríamos transparentar el proceso, pudiendo identificar en una forma clara qué debe suceder para acercarse al final y qué respuestas esperar por parte del órgano jurisdiccional.

El proceso debe analizarse determinando cuáles son los pasos procesales de un proceso en particular, y cuáles de ellos motivan el cambio de etapa procesal. Cada etapa computará los plazos entre hitos.

PROYECTO 11

Evaluación de la calidad de los servicios a la justicia dirigidos a NNyA: El Programa Perros de Terapia para Asistencia Judicial.

Ministerio Público Tutelar del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires.

▪ **Autor/a (s):**

Alejandra Cedrola y
Fernanda Schilman.

▪ **Institución:**

Ministerio Público Tutelar,
Poder Judicial, Ciudad Autónoma
de Buenos Aires (Argentina).

Este proyecto se propone generar una estrategia que permita evaluar la calidad del servicio de justicia prestado por el Programa “Perros de Terapia para Asistencia Judicial” por los propios usuarios, las y los Niños, Niñas y Adolescentes (NNyA). Así como publicar los resultados en formato abierto en la página web del Ministerio Público Tutelar.

Es importante conocer la opinión de las y los usuarios del servicio de justicia para identificar sus necesidades y prioridades, de modo de retroalimentarlo y posibilitar una mejora continua.

A la vez, el instrumento de evaluación de la calidad del servicio debe evitar la revictimización e implementarse mediante una

modalidad que se adapte a sus características.

Los principales beneficiarios del proyecto constituyen las y los NNyA, en particular aquellas/os que tienen que declarar, como víctimas o testigos, en la Sala de Entrevistas Especializada del MPT, en tanto puedan evaluar la calidad del servicio prestado por el Programa “Perros de Terapia para Asistencia Judicial”.

La propuesta de solución implica generar una estrategia innovadora que permita evaluar la calidad del servicio de justicia brindado por el programa “Perros de Terapia Judicial” que se adapte a la población objetivo, NNyA, teniendo como principal premisa evitar su revictimización.

Mediante un dispositivo innovador, en un lenguaje claro y comprensible adaptado a las edades de los NNyA, se realizará una evaluación de la calidad del servicio prestado siendo los propios NNyA quien se expresen sobre el mismo.

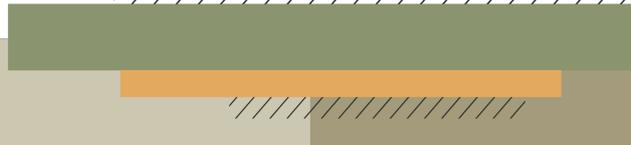
La propuesta es que sea a través de un dispositivo electrónico (Tablet), mediante un formato gráfico y lúdico puedan expresar su opinión acerca del servicio de justicia recibido.

Asimismo, a fin de promover la transparencia y la rendición de cuentas, se publicará la información que arroje el dispositivo en la página web del Ministerio Público Tutelar en formato abierto.

Principalmente el proyecto busca promo-

ver la Participación Ciudadana. En particular, evaluar la calidad del servicio de justicia.

En segundo lugar, la información obtenida será publicada en la página de internet del MPT con el objetivo de acercarla a la ciudadanía y promover la transparencia y rendición de cuentas.



Red
Internacional
Justicia
Abierta