



## Informe Mesa Permanente de Acceso a Justicia del Poder Judicial de la C.A.B.A. - 2025

La Mesa de Trabajo Permanente sobre Acceso a Justicia fue creada en el año 2022 por Res. CM N° 184/22 y tiene como objetivos principales:

1. Analizar, mediante un trabajo conjunto de observación y evaluación todos los programas de Acceso a Justicia que se encuentran vigentes en el ámbito del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,
2. Armonizar, coordinar y ajustar los programas de Acceso a Justicia, y en su caso incorporar nuevos programas a los ya existentes,
3. Desarrollar un plan periódico (anual) de metas e hitos, a fin de dar cumplimiento con lo propuesto en la Mesa,
4. Impulsar su puesta en práctica de modo pleno y completo, visibilizando los alcances y fortalecer su implementación de modo de asegurar un funcionamiento sistémico,
5. Implementar mecanismos de elaboración de informes de gestión periódicos sobre las acciones emprendidas en la Mesa de Trabajo que aporten diagnósticos de las debilidades y fortalezas del sistema,
6. Incrementar los vínculos con otras instituciones que intervienen en el acceso integral del Acceso a Justicia en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de crear lazos comunitarios con otros organismos, con el objeto de dar cumplimiento o impulsar, o los convenios, resoluciones, etc. firmados con anterioridad con el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Mesa Permanente, liderada por distintos Consejeros y coordinada por la Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales, cuenta con la participación de las siguientes áreas del Consejo de la Magistratura: la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales, el Observatorio de la Discapacidad, el Programa de Responsabilidad Social en la Justicia, la Oficina de enlace entre SAGyP y Observatorio de Género, la Oficina de Juicio por Jurados, la Dirección de Orientación Ciudadana Puestos de Orientación y Acceso a la Justicia, el Centro de Mediación, el Centro de Justicia de la Mujer, el Órgano Garante del Acceso a la Información del CM, la Secretaría de Planificación Estratégica, la Mesa Digitalizadora de la Cámara CATyRC, la Secretaría Especializada en Medio ambiente y Derecho Animal de la Cámara PCYF, la Dirección del Sistema de Conciliación Previa en la Justicia en las Relaciones de Consumo, el Observatorio de Género en la Justicia y la Secretaría de Innovación, los Ministerios Públicos de la Defensa, Fiscal y Tutelar. También forman parte la Coordinación de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos Colegio Público de la Abogacía de la Capital Federal (CPACF) y la Dirección General de Acceso a



Justicia del Ministerio de Justicia de la Ciudad de Buenos Aires, el patrocinio gratuito de la UBA así como la Red de Prestadores Jurídicos Gratuitos.

Durante el año 2025 con el Consejero Dr. Manuel Izura y la Consejera Dra. Lorena Clienti, como coordinadores y la Mg. Jessica Malegarie -Directora de Acceso a Justicia PAJDU-, como responsable operativa, se realizaron 8 plenarios de la Mesa, cada uno de los cuales abordó distintos tópicos y los avances de los temas propuestos como ejes de trabajo del año.

En 2025 se mantuvo la organización de las actividades en ejes, cada uno de los cuales cuenta con el apoyo del Área de Innovación e Incidencia de la Dirección de Acceso a Justicia PAJDU a fin de coordinar la información producida y ser el nexo entre las personas participantes del espacio.

Eje 1 - Matriz de recursos - A cargo Juan Pablo Magri, Secretario Judicial de Descentralización Territorial del Ministerio Público de la Defensa

Eje 2 - Capacitación - A cargo de Gisela Cendarle, Secretaria de Políticas Judiciales y Eugenia Redondo, Directora de Acceso a la Justicia del Consejo de la Magistratura CABA

Eje 3 - Territorial - A cargo de Pablo Petrone, Secretario de Acceso a Justicia y Jimena Capece, responsable de las Unidades de orientación y denuncia del Ministerio Público Fiscal

Eje 4 - Indicadores - A cargo de Alejandra Cedrola, responsable del Área de Planificación Estratégica, Gloria Reto de la Dirección de Política Institucional y Comunicación y Fernanda Schilman del Área de Planificación Estratégica del Ministerio Público Tutelar

Todos los proyectos de la mesa se hicieron sin perder de vista la transversalidad de la perspectiva de discapacidad en el proceso de elaboración de cada uno de los ejes, los materiales y las acciones, siguiendo las indicaciones del Observatorio de la Discapacidad para asegurar su accesibilidad. Por otro lado, los lugares donde se desarrollaron las actividades territoriales, fueron previamente evaluadas por dicha oficina, en pos de hallar locaciones que permitan el ingreso sin barreras a todas las personas.

El material de las reuniones (minutas, informes y presentaciones) está disponible en una carpeta compartida en drive para cada Eje, de modo tal que se pueda trabajar de forma colaborativa. La carpeta se encuentra alojada en el siguiente link  
[https://drive.google.com/drive/folders/1\\_fiN5ArRUIp2H-DdIEroYHvA11sge76j?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1_fiN5ArRUIp2H-DdIEroYHvA11sge76j?usp=drive_link)



En cuanto a las reuniones plenarias, la Mesa comenzó su trabajo del año 2025 con la **12<sup>a</sup> reunión** realizada el 13 de marzo, allí se repasaron los hitos alcanzados en 2024 por los distintos ejes de trabajo:

**Eje Recursero:** La **Guía de Recursos** fue puesta on line en la Web Jusbaires abierto <https://jusbairesabierto.gob.ar/wp-content/uploads/2025/03/recursero-para-transparencia-Hoja-1-1.pdf> y se establecieron actualizaciones permanentes que impactaron directamente en APP Jusbaires para operadores/as y en el JUSTIBOT para la ciudadanía.

**Eje Capacitación Interna:** continuó su trabajo con las cápsulas temáticas, una serie de videos con información accesible respecto de los servicios de acceso a justicia para los/as operadores/as. Actualmente están en etapa de grabación a través del trabajo colaborativo con el CFJ.

**Eje Trabajo Territorial:** se comenzaron a realizar operativos territoriales en los puntos focales en determinados barrios en situación de vulnerabilidad

**Eje Indicadores** se comenzó con la recopilación de la información para el proyecto de sistematización de la Mesa Permanente, de forma de comprender cómo se trabaja y reflexionar sobre las prácticas hacia dentro de nuestros propios organismos o bien interorganismos.

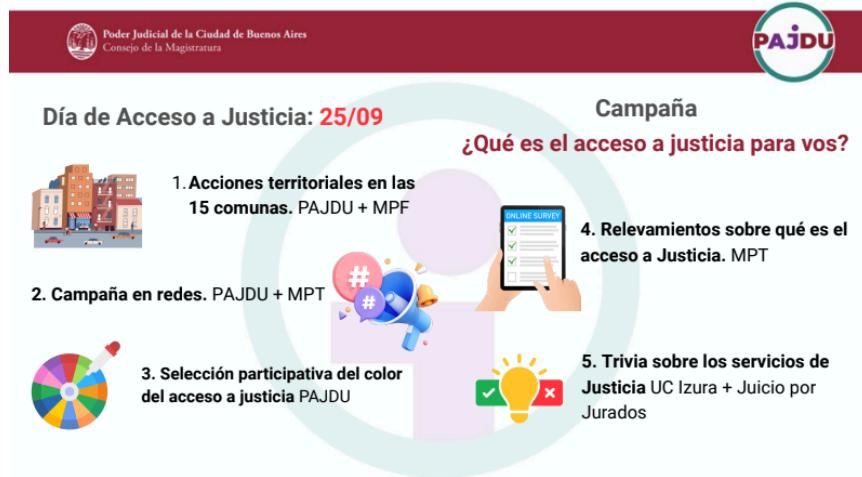
En la **13<sup>a</sup> reunión** realizada el 29 de mayo, se informó sobre el trabajo realizado para ajustar la Guía de Recursos a la APP Jusbaires para operadores/as con la sistematización, reformulación para ciudadanía y el trabajo con desarrolladores. Respecto del JUSTIBOT, herramienta de asistencia virtual que atiende consultas de la ciudadanía en el ámbito judicial de la CABA, en caso de requerir asistencia técnica de alguno de los servicios de CMCABA, el asistente es redirigido al Agente de Mesa de ayuda para generar el ticket en el sistema GLPI. JustiBot ha sido implementado por la Secretaría de Innovación y la Dirección General de Informática y Tecnología (DGlyT). Se informó sobre la realización del prompeo y la carga de datos a partir de menú desplegable, así como también en pruebas de interacción, sistematización y ajuste de contenidos por categorías.

En la **14<sup>a</sup> reunión** del 4 de junio se compartieron con el pleno los avances de la implementación de la encuesta sobre percepciones del Acceso a Justicia destinada a la ciudadanía. En cuanto al recursero se realizó la sistematización de la información allí contenida para la primera carga en el Justibot del CMCABA. El eje Capacitaciones informó que contaban con casi la totalidad de los guiones para luego proceder a grabar las cápsulas correspondientes. Desde el eje Territorial se compartieron los resultados del operativo llevado adelante en el Barrio Nestor Kirchner, en el cual se articuló con referentes territoriales y participaron 15 oficinas de los distintos organismos, destacándose la importancia del rol de orientadores/as para los operativos futuros, como forma de organizar las demandas. En tanto



que la Secretaría Especializada en Materia Ambiental y Derecho Animal, la Coordinación de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos del Colegio Público de la Abogacía de la Capital Federal (CPACF) y la Dirección General de Acceso a Justicia del Ministerio de Justicia del GCBA, se incorporaron a la mesa de trabajo.

En la **15<sup>a</sup> reunión** del 8 de julio se propuso, que en el marco del 25 de septiembre como el “Día de Acceso a Justicia”, declarado así por Resolución CM N° 30/2023<sup>1</sup> en el ámbito del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires y por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires por Ley 6652<sup>2</sup>, realizar una **acción territorial y una acción virtual**. A nivel territorial con presencia en todas las comunas y a nivel virtual plantear la pregunta **¿qué es acceso a justicia para vos?** que será replicada también en territorio. También se propuso realizar una campaña participativa sobre **¿con qué color asociaría el acceso a justicia?** Y una trivia sobre las competencias del Poder Judicial de la CABA.



En la **16<sup>a</sup> reunión** realizada el 11 de agosto se sumó a la mesa el Área **Mesa de digitalización de escritos del fuero CAYTRC**. Se informó al pleno sobre los avances del proyecto de la **encuesta de acceso a justicia**, con la intención de hacer una encuesta presencial a 2.000 habitantes de la Ciudad de Buenos Aires, tomando como antecedente la realizada hace 10 años.

<sup>1</sup>

<https://consejo.jusbaires.gob.ar/institucional/organigrama/secretaria-legal-y-tecnica/documentacion-secretaria-legal-y-tecnica/?doc=56039C24DD5FD347918AB78033A01F89>

<sup>2</sup> <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/671742>



El 9 de septiembre se llevó a cabo la **17<sup>a</sup> reunión** donde se compartieron los resultados del dispositivo territorial realizado para el **Día de las Infancias** con la presentación de la obra teatral Derechos Torcidos de Hugo Midón, dedicada a los derechos de los chicos y las chicas, cuyo elenco nos regaló su participación pro bono. La actividad contó con la participación de más de 30 niños y niñas que jugaron y cantaron, al tiempo que los/as adultos/as tenían la posibilidad de realizar consultas de acceso a derechos a los organismos y oficinas participantes.

En la **18<sup>a</sup> reunión** del 14 de octubre se dieron a conocer los resultados de la actividad realizada en el marco del **Día de Acceso a Justicia**, en la cual se llevaron adelante 30 postas informativas distribuidas en plazas y esquinas de las 15 comunas de la CABA, con la participación de 100 agentes del servicio de Acceso a Justicia.

Durante la actividad se aplicó una breve encuesta en la cual se consultó **¿Qué es Acceso a Justicia para vos?** Los más de 500 resultados fueron agrupados en las siguientes categorías, para una mejor interpretación de los mismos: “**Acceso a derechos**” tuvo el primer lugar en menciones con un 36%, lo sigue “**Resolución de conflictos y reclamos**” con un 17%, en tercer lugar “**Igualdad**” con un 10% de menciones. En cuarto y quinto lugar surgieron “**Críticas y desconfianza hacia el sistema judicial**” con 9% y “**Barreras de acceso burocráticas y administrativas**” con el 10%. Asimismo con menor cantidad de respuestas surgieron “**Educación jurídica y conocimiento de derechos**” con 7%, “**Cercanía institucional y escucha**” con el 5%, “**Legalidad, cumplimiento de leyes**” con un 4% y por último un grupo que se sistematizó como “**Desconocimiento o indiferencia**” con un 2%.

En lo que respecta al **color del Acceso a Justicia**, la respuesta mayoritaria fue el **azul marino** con 188 votos, seguido del bordeaux con 142 votos. En este mismo acto se hizo entrega de un reconocimiento a agentes y funcionarios/as que participaron de las actividades. Se informó que a partir de la incorporación del Observatorio de Género a la mesa, se comenzó a trabajar distintas pruebas del JUSTIBOT con participantes de programas territoriales y población travesti-trans.



La última reunión plenaria de la mesa, la **19<sup>a</sup> del año**, se llevó a cabo el 10 de diciembre con la concurrencia y participación de representantes de distintas oficinas del Consejo de la Magistratura, los Ministerios Públicos, la Red de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos, el CPACF, el Ministerio de Justicia del GCBA entre otros, allí se valoraron el grado de cooperación alcanzado y el impacto territorial logrado y se **destacó el crecimiento, la articulación y la presencia territorial** ya que desde su creación en 2022, la Mesa experimentó un proceso de expansión constante.

En un cierre marcado por la cooperación y el compromiso, las y los representantes de distintos organismos coincidieron en destacar el valor humano e institucional del espacio:

- La posibilidad de pedir ayuda a otros equipos en situaciones complejas.
- La superación de prácticas aisladas para construir respuestas conjuntas.
- La importancia de que la ciudadanía obtenga una solución —o una orientación clara— sin importar a qué oficina llegue primero.
- El impacto concreto de los operativos en territorio y el fortalecimiento de la confianza entre organismos.

#### Entre los resultados destacados del 2025 se subrayaron:

- 3 operativos territoriales realizados en conjunto con participantes de la Mesa de Acceso en fechas claves : “Día del Diálogo” en Barrio Nestor Kirchner, “Día de las Infancias” en Barrio 31 y “Día Internacional de Eliminación de todas las violencias contra las mujeres” en el Barrio de Flores.
- Más de 10 acciones de profundización en Barrio 20, con operativos territoriales realizados con los Ministerios Públicos de Defensa, Fiscal y Tutelar, el CJM, PAJDU y el Observatorio de la Discapacidad .
- Más de 1.000 personas contactadas directamente, con el registro de consultas, derivaciones y seguimiento de casos.



- Implementación de la derivación guiada, que permite orientar a la ciudadanía en tiempo real a la vez que habilita el análisis del caso a caso.
- Actualización de la Guía de Recursos a más de 190 oficinas y programas.
- Enlace de la Guía de Recursos con la App y la Web judicial, ampliando herramientas de acceso.
- Desarrollo de cápsulas de capacitación, con contenidos para agentes y con la futura proyección de materiales para ciudadanía.
- Aplicación sistemática de instrumentos de medición en operativos.
- Incorporación de perspectiva de discapacidad.
- Fortalecimiento del trabajo interno, que permitió que equipos tradicionalmente aislados comenzaran a operar de forma coordinada.

La Mesa se consolidó no sólo como un espacio de articulación institucional sino también como un ámbito de confianza, escucha y colaboración, donde las problemáticas internas y externas pueden abordarse con transparencia y sin rigideces.

En lo que respecta al **Plan de trabajo 2026** se destacaron cuatro proyectos estratégicos:

**1. Encuesta de Acceso a Justicia a la ciudadanía:** Se llevará adelante la II Edición de la encuesta elaborada por el Consejo de la Magistratura, actualizada tras diez años, que permitirá medir percepciones, barreras, imaginarios y experiencias de acceso a justicia en la Ciudad de Buenos Aires.

**2. Herramientas de accesibilidad y mejoras tecnológicas:** El proyecto reúne iniciativas vinculadas a la Web, la App, JustiBot y la Guía de Recursos, sumando nuevas miradas sobre discapacidad, lenguaje claro, accesibilidad digital y necesidades de poblaciones específicas, buscando garantizar que los recursos existentes sean realmente utilizables por personas con discapacidad, habitantes de barrios populares y usuarios con bajos niveles de alfabetización digital.

**3. Operativos territoriales integrales:** Se continuará con la metodología desarrollada en 2025, con presencia coordinada en territorio, derivación guiada y articulación con otros organismos. Se prevé replicar el modelo de Barrio 20 en nuevos barrios y fortalecer el vínculo con comunas, escuelas, centros comunitarios y servicios locales.

**4. Debate, divulgación y campaña de difusión:** Incluye la producción del documento de sistematización de la experiencia de la Mesa, la organización de un Encuentro Federal de Acceso a Justicia, la participación en congresos y actividades académicas .

**La Mesa se volvió un espacio donde las prácticas de acceso a justicia se transforman en políticas públicas concretas.**