



► La experiencia del Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N°13 del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## COMUNICACIÓN DIGITAL JUDICIAL

► Por **Erica Rosolen**<sup>1</sup> y **Florencia Oreiro**<sup>2</sup>.

► Las autoras, ambas funcionarias del mismo tribunal bonaerense, explican aquí como fueron desarrollando los criterios de Justicia Abierta en su trabajo, con resultados a la vista.

<sup>1</sup> Lic. en Administración (UBA), MBA. Secretaria Privada del Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 13 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Contacto: erosolen@jusbaire.gob.ar

<sup>2</sup> Estudiante de derecho (UBA). Prosecretaría Administrativa del Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 13 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Contacto: foreiro@jusbaire.gob.ar





Una parte fundamental de la función judicial es garantizar el acceso a la justicia. Las herramientas de comunicación digital pueden ser utilizadas para vincularse con la ciudadanía, facilitarle el acceso a la justicia, al conocimiento y a la información, todo esto en el marco de la transparencia.

Nuestras primeras prácticas de Justicia Abierta, que comenzaron en agosto 2015, tenían como objetivo principal la difusión de resoluciones de sentencias en formato abierto y se convirtieron en una valiosa fuente para repensar nuevas estrategias, con el fin de dirigirnos a un público cada vez más amplio.

Es así que comenzamos a evaluar nuevos recursos tecnológicos y comunicacionales para valorizar nuestro trabajo y alcanzar el objetivo de ser un juzgado abierto, transparente y accesible a la ciudadanía. Los recursos evaluados se transformaron en:

- Nuevas estrategias comunicacionales en las redes sociales (*Twitter, Instagram, Youtube*).
- Creación de un sitio web.
- Publicación de un libro digital e interactivo “Justicia Abierta: de la idea a la práctica”.

Hoy dichos recursos son herramientas esenciales en la difusión de información judicial de interés público y de interacción con la ciudadanía.

### TWITTER E INSTAGRAM

Nos unimos a *Twitter* en noviembre de 2016, creando la cuenta de usuario @jpcyf13 para comunicar y poner a disposición de la sociedad las resoluciones de sentencias en formato abierto.

Por otro lado, empezamos a utilizar *Instagram* en julio de 2019. Allí empezamos a experimentar la realización de los ‘vivos’, donde invitamos a distintas personas que forman parte del sistema judicial para conversar sobre temas que son de gran interés para la ciudadanía.

En esta lógica, utilizando las funciones particulares de cada plataforma, damos a conocer:

- Agenda de audiencias: todas las semanas publicamos día, hora, motivo y tipo de audiencia que se realizará

la semana siguiente e invitamos a las ciudadanas y ciudadanos a presenciar alguna de su interés. Gracias a la difusión, tenemos una gran participación de la ciudadanía.

- Estadísticas: como mecanismo de rendición de cuentas, comunicamos los resultados de las encuestas a la ciudadanía y a los profesionales abogados/as, donde evaluamos los procesos de trabajo. Además, publicamos informes de resoluciones, audiencias y datos con perspectiva de género.
- Turnos: comunicamos las fechas en las que nos encontramos de turno y la Fiscalía y Defensoría que trabajarán con nosotros/as en la misma zona judicial.
- Capacitaciones: comunicamos las distintas capacitaciones en las que participamos.

### YOUTUBE

A fin de brindar explicaciones simples y/o capacitaciones sobre ciertos temas puntuales jurídicos y procesales, en 2019 abrimos un canal de *YouTube*, donde publicamos videos educativos creados íntegramente por el equipo del juzgado, grabaciones de *webinars* y videos de nuevas iniciativas y servicios. Los mismos, se encuentran organizados en listas de reproducción, para que las personas puedan verlos en función del eje temático de Justicia Abierta.

### LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DIGITAL EN REDES

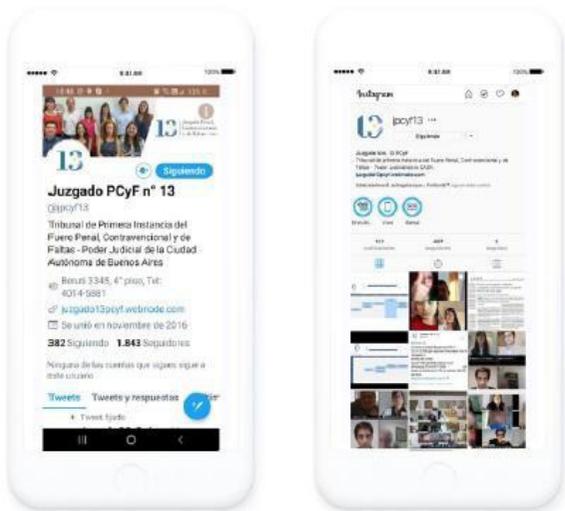
Para publicar nuestro trabajo y rendir cuentas de qué hacemos, integramos las herramientas de comunicación (*Twitter, Instagram* y *YouTube*) para un uso más ágil e inteligente. Con el objetivo de acercar la judicatura a la sociedad, buscamos comunicar información judicial de manera interesante y amigable, en el marco de una estrategia con fines claros: despertar el interés del público a través de frases cortas, claras y concisas, acompañando las publicaciones con imágenes y videos explicativos.

Transmitimos toda la información en lenguaje claro, con el objetivo de informar y formar a la ciudadanía sobre el proceso judicial, sobre la disponibilidad de nuestros servicios judiciales y el modo de acceder a ellos, para que conozcan las herramientas con las que cuentan y puedan ejercer sus derechos.

La creación de textos es una tarea sumamente importante, que implica mucho análisis, prudencia y reflexión sobre el impacto real de las publicaciones. El criterio principal es comunicar de forma clara, ética y efectiva, sin revelar datos sensibles que puedan perjudicar la investigación de las causas judiciales que tramitan en nuestro juzgado.

Asimismo, dimos un paso adelante en la estrategia de comunicación digital: producimos contenidos de información judicial de los casos que gestionamos, cubriendo la actividad del juzgado de forma inmediata. A modo de ejemplo, mediante el *hashtag* #CasosDelTurno y #Audiencia, contamos lo acontecido desde el momento en que ocurre el hecho, las etapas del juicio, hasta la publicación de la sentencia anonimizada apenas finalizada la firma.

La planificación de los contenidos se realiza semanalmente, contexto en que todos los integrantes del juzgado aportamos nuestras ideas y vemos en conjunto las fechas de publicación, la temática, el objetivo del mensaje y el contenido visual (fotos y videos).



## SITIO WEB

A partir de la necesidad de llegar a una mayor cantidad de público, además de visibilizar y valorizar nuestro trabajo en Justicia Abierta, a comienzos de 2020 lanzamos nuestro sitio web, en que vinculamos la multiplicidad de iniciativas que veníamos desarrollando.

Durante su desarrollo tuvimos en cuenta elementos comunicativos tales como: contenido, interfaz, interactividad, navegación, usabilidad y accesibilidad, con el fin de lograr que sea amigable, intuitivo, interactivo y fácil de comprender para la persona que lo navega.

Redactamos su contenido en un lenguaje claro y entendible para la ciudadanía. A su vez, proyectamos el contenido explicando cada una de las iniciativas en “Justicia Abierta” en función de sus principios fundamentales: transparencia, innovación, participación y datos abiertos, para luego pasar a describir la conformación y la competencia de nuestro juzgado.

Además, contamos con una sección donde publicamos nuestras biografías, también “Nuestro Libro” y una sección con información de “Contacto”, desde donde se accede a todos los canales de comunicación del juzgado.



<https://juzgado13pcyf.webnode.com/>



## LIBRO DIGITAL E INTERACTIVO

Entendimos que la dinámica de trabajo incorporada bajo los parámetros de Justicia Abierta puede ser replicada por cualquier órgano o institución vinculada al servicio de justicia. Por eso, decidimos documentar en formato digital e interactivo la experiencia de aplicación de los principios de Justicia Abierta en el Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N°13 y generar en el lector el deseo de adoptar y desarrollar nuevas iniciativas.

El lanzamiento se realizó el 21 de septiembre pasado en formato *on-line*, a través de su publicación en el sitio web (<https://juzgado13pcyf.webnode.com/nuestro-libro/>), donde está disponible para su lectura y descarga en forma gratuita. El libro se encuentra bajo la Licencia de uso *Creative Commons* y cuenta con el apoyo de la Embajada de Suiza en Argentina y la Fundación Unidos por la Justicia.



## CONCLUSIÓN

La comunicación judicial a través de canales digitales nos permite interactuar con la ciudadanía, facilitarle su participación en la justicia y el acceso a la información. El impacto de nuestras estrategias de comunicación se puede observar en el aumento de nuestros seguidores/suscriptores y en las tasas de interacción de las redes sociales.

Es por eso que buscamos incentivar la interacción con la ciudadanía, generando contenido de interés, abriendo nuestros datos de gestión, respondiendo y agradeciendo comentarios, con el objetivo de dirigirnos a un público cada vez más amplio, aumentar el nivel de confianza en el sistema de justicia y así acercar la judicatura a la sociedad. 



TWITTER

+ 35,32%

INSTAGRAM

+ 164%



YOUTUBE

+ 136%

