

La experiencia con TIC en la Fiscalía General de la Ciudad de Buenos Aires

Video con **Germán Garavano**, fiscal general de la Ciudad de Buenos Aires

La Fiscalía General de la Ciudad de Buenos Aires se encontraba, hace cinco años cuando llegamos a la gestión, en una situación muy precaria tanto de espacio físico como de soporte tecnológico. El sistema de gestión era un sistema diseñado básicamente para Juzgados que prácticamente no se utilizaba en la Fiscalía. A partir de ahí uno de los desafíos dentro del plan estratégico que programamos, junto con mejorar el acceso a la justicia y reformar la organización y la gestión de todas las oficinas judiciales, en este caso Fiscalías, fue introducir Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Nosotros empezamos, igual que la reforma que hicimos en materia de organización, a través del acceso a la justicia. Para nosotros es prioritario el eje del acceso, cómo contactarnos con la comunidad. En esa línea se trabajaron varias cosas. La primera fue la puesta al día, mejora y estandarización de un proceso de una línea gratuita, el 0800-333-FISCAL, que funciona en la Ciudad de Buenos Aires. Realmente se la actualizó y pasó de ser de un teléfono que no se usaba o se usaba con un esquema de llamados internos, a ser realmente un mecanismo de servicio público directo con funcionamiento todos los días, a toda hora, todo el año. Esto hoy recibe más de 30 mil llamadas por año y la mayoría de ellas son denuncias que se gestionan a través de este medio.

Anexo a esto también se instauró un sistema de denuncias a través de correo electrónico y a través de la página web de la Fiscalía. Y este tipo de denuncia fue para nuestra sorpresa el que más ha venido creciendo. Si bien todavía hoy no tienen un peso sustantivo dentro del total de denuncias, son las que vienen sistemáticamente creciendo año a año en porcentajes por encima del 100%.

Junto con esto logramos intercomunicar a todos los fiscales. Todos los fiscales fueron dotados de notebooks

y de teléfonos celulares, símil Blackberry. Y todas las denuncias que se reciben a través de este sistema telefónico, correo electrónico o Internet, como las denuncias que se toman presencialmente en los trece puntos que hemos instalado en la Ciudad de Buenos Aires, más cerca de los vecinos, le llegan automáticamente al fiscal, a su teléfono celular y a su computadora de escritorio y se ingresan automáticamente al sistema de gestión de casos de la fiscalía.

Actualmente ese sistema se denomina Kiwi y es un sistema que permite realmente no digitalizar lo que uno hace sino gestionar digitalmente. Esto nos ha permitido hoy que todas las denuncias se tomen en base al padrón electoral, que se obtenga la información de la gente que está haciendo la denuncia o de los posibles imputados, como así también de los testigos. Y a su vez permite una georreferenciación, con Google Maps, en el mismo momento en el que se están tomando las denuncias. Esto no solo permite verificar la dirección que se indica como lugar del hecho, sino además, rápidamente relacionarlo con todos los hechos de similares características que se han producido en la misma zona.

Estos casos y toda esta información se vuelca en un informe junto a un análisis de si existen antecedentes de esa persona en otros procesos judiciales en el marco de la Fiscalía, en cualquier tipo de rol, ya sea como testigo o como imputado o como denunciante, para tener una historia de todas las personas que llegan a hacer denuncias o que en definitiva llegan a ser sindicadas o señaladas como posibles autores de un hecho delictivo.

Todo eso nos permite empezar a gestionar digitalmente. Hoy los fiscales prácticamente no están gestionando en papel. Solamente tienen que pasar al papel lamentablemente al momento de pasar los casos a los jueces. Aun-

que el sistema este permite además la interoperabilidad con el sistema JusCABA, que es el sistema que usan los Juzgados y que usa la Fiscalía en la etapa de juicio propiamente dicho, con lo cual los datos migran automáticamente desde el software Kiwi al software JusCABA.

La capacidad de georreferenciar todos los hechos que tiene Kiwi nos permite tener un mapa del delito en tiempo real permanentemente, eligiendo las zonas de la ciudad que en ese momento consideremos que debemos analizar. Además nos permite hacer toda la gestión de esa investigación preliminar de un modo digital.

A través de este sistema están todos los pasos que hacen las unidades de intervención temprana, las unidades de orientación y denuncia. También se puede requerir el apoyo de la UTC que es la oficina de tramitación común, se pueden también derivar los casos a mediación, solicitar apoyo a la policía judicial, que es el cuerpo de investigaciones judiciales. Y las respuestas de este sistema son igualmente en soporte digital.

Este sistema soporta videos, audio, toda clase de documentos digitales, lo que permite tener asociada a la investigación preliminar, pruebas y otros elementos en soportes digitales. Esto prácticamente nos ha permitido despapelizar todo lo que es la investigación preliminar de las Fiscalías. Estas lamentablemente se siguen papelizando pero con aquellas cosas más necesarias, por ejemplo cuando se tiene que hacer una solicitud al juez, sin perjuicio de que se le envíen los datos a través del correo electrónico. Además el sistema permite desde un primer momento dar la lista de intervenciones a los jueces de garantía y a la defensa pública para que estén al tanto de todos los casos que se inician y si les va a tocar intervenir en alguno.

Paralelamente ya hace varios años hemos logrado gestionar digitalmente todo el soporte administrativo de la Fiscalía a través de un sistema que se llama Ombú que esta interrelacionado con el Kiwi y que nos permite todo lo que tiene que ver con el manejo de los recursos humanos, licencias, evaluaciones de personal, encuestas anónimas de cómo se han desempeñado los jefes de las distintas unidades, los pedidos de licencia por enfermedad, por estudio, etc. Todo el manejo de los que son los recursos humanos, de lo que es la reparación de inconvenientes que se pueden presentar, ya sea con las computadoras, con las luces, puertas, aires acondicionados, con

cualquier elemento, como así también todo el suministro de papeles, de librería, de elementos que se necesiten. Todo se hace a través de Ombú. Este sistema nos permitió despapelizar toda esta gestión administrativa.

Hoy la Fiscalía recibe un 80% menos de actuaciones en papel de las que recibíamos cuando llegamos, pese a que la cantidad de actuaciones es muchísimo mayor y esto es porque todos los pedidos se resuelven en línea. Con lo cual nosotros estamos bastante satisfechos en términos de cómo las TIC por un lado han sido un soporte esencial para el cambio del sistema de gestión y de reorganizaron de los tribunales.

Además es un elemento muy importante a la hora de comunicarnos directamente con la comunidad. Estamos trabajando fuertemente en la página web que no solo soporta estas denuncias sino que queremos que sea una verdadera plataforma de comunicación con los vecinos. Y por último un verdadero soporte de todo lo que es la tramitación administrativa o tramitación interna dentro de la Fiscalía.

Sobre estos tres ejes hemos podido, con una inversión de recursos relativamente baja, poder hacer un salto cualitativo sustantivo y un salto en términos de transparencia porque toda la información que se genera se registra digitalmente. Casi toda la información está disponible en línea para cualquiera que pueda consultar todas las resoluciones de la Fiscalía General, todas las tramitaciones, uno sabe cuántos días de licencia tiene, cuando uno hace un pedido automáticamente le llega al jefe en soporte digital que es quien tiene que evaluar si ese pedido procede o no. Generalmente procede con lo cual, por ejemplo, la concesión de licencias es automática. Y así todo lo que son las compras, lo que es el consumo de insumos, todo queda registrado y se ha logrado una fluidez notable en esta gestión. Como decimos, no digitalizar la gestión sino gestionar digitalmente. ■



<http://sistemasjudiciales.org/nota.mfw/394>