

LABgobar + Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

CASO

Diseñando el acceso de la población más vulnerable a la justicia

LABgobar
Laboratorio de Gobierno

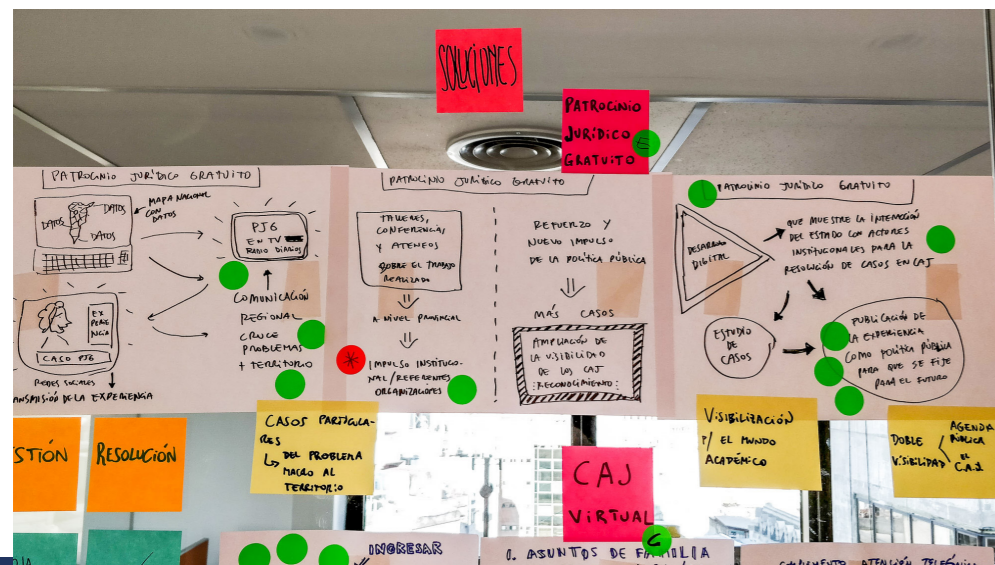
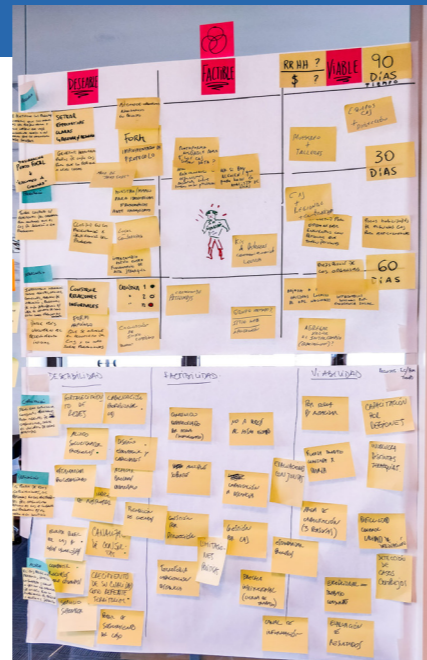


Secretaría de Modernización
Presidencia de la Nación

“Lo que aprendés de tu organización más allá de la solución es único; no somos los mismos luego de pasar por este proceso. Enfocados siempre en el usuario final, el ciudadano, no habíamos visto la ventaja de pensar en el sistema y relacionarnos de otra forma con los actores clave.”

Gustavo Maurino

Director Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia



PROBLEMA

La Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia (DNPFAJ) trabaja para que todas las personas, en especial aquellas en situación de vulnerabilidad, accedan al sistema de justicia y puedan recibir asesoría jurídica. Para esto tiene instalados a lo largo del país más de 90 Centros de Acceso a la Justicia (CAJ) que brindan asesoría jurídica libre y gratuita. A pesar de una fuerte presencia en territorio, los CAJ todavía no han logrado posicionarse como referencia en los barrios, motivo por el cual la demanda de los vecinos por sus servicios aún está lejos de equipararse con la capacidad de atención de los centros.

HALLAZGOS CLAVE

El objetivo inicial era mejorar el nivel de asistencia y aprovechamiento de los CAJ por parte de la población objetivo mediante comunicación y difusión. Sin embargo, luego del proceso de diagnóstico cambió el entendimiento del problema lo cual que implicó un giro estratégico: Resultaría más efectivo y accionable visibilizar los CAJ ante otras instituciones estatales que reciben consultas legales por parte de los ciudadanos. Estas instituciones aliadas se convertirían así en el canal de derivación y recomendación de los CAJ.

El nuevo consenso en torno a la estrategia requirió reenmarcar el desafío de diseño:

¿Cómo podemos mostrar a instituciones aliadas que los CAJ hacen lo que ninguna otra oficina pública hace?

INTERVENCIÓN

Desde el Laboratorio de Gobierno llevamos a cabo un proceso de trabajo de alta intensidad y baja duración: un Sprint de diseño de política pública. Trabajamos con la modalidad de un taller intensivo durante una semana con el equipo de la DNPFAJ, apalancándonos en su conocimiento específico y sus capacidades como equipo interdisciplinario.

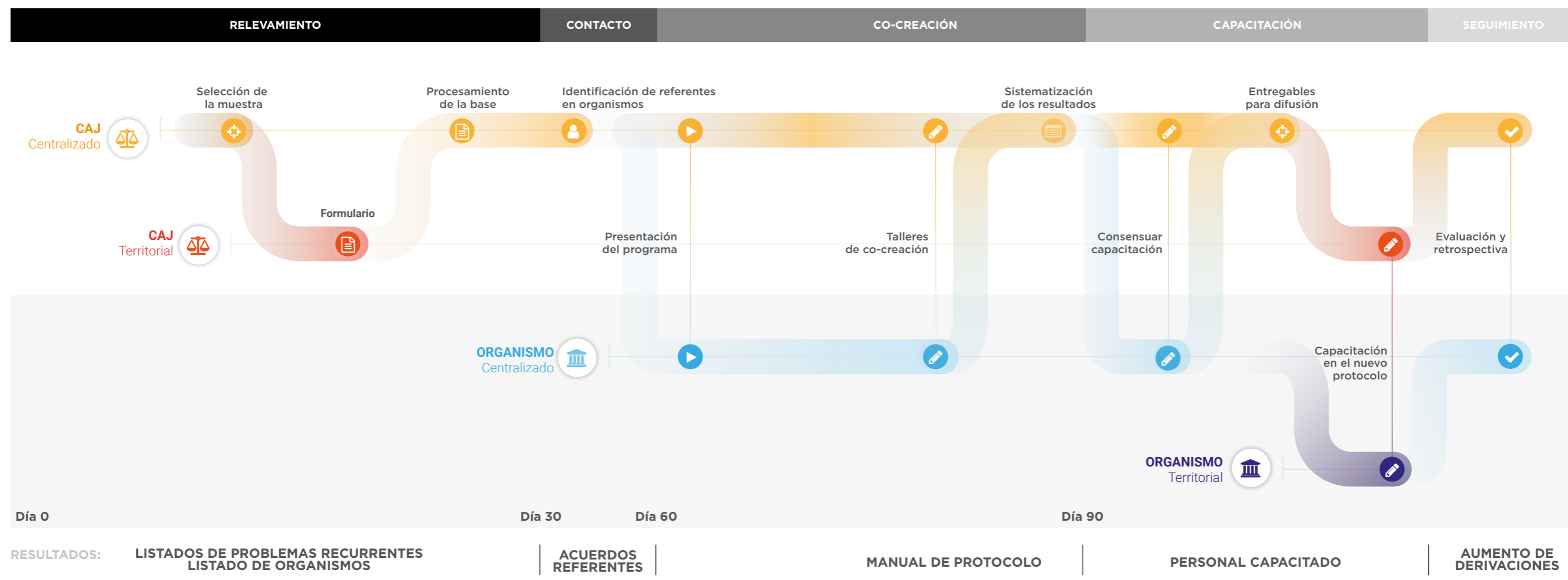
RESULTADOS

Llegamos a un prototipo del Plan de Sinergia Territorial que grafica y mapea las acciones, hitos y entregables de cada fase del plan así como los actores involucrados en cada una de ellos. La herramienta permite vehicular y dinamizar conversaciones con potenciales usuarios y actores, validar supuestos y anticiparse a posibles desafíos y obstáculos. La herramienta fue clave durante una campaña de visibilización de los CAJS realizada por el equipo de la DNPEAJ luego del Sprint. “Logramos 1900 casos en dos semanas, esto implica un nivel mayor al de un año de trabajo”, explicó el responsable de comunicación.



Plan de sinergia territorial

Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia



El prototipo

Un plan de trabajo para lograr la articulación tanto a nivel centralizado como en territorio.

LABgobar
Laboratorio de Gobierno



Secretaría de Modernización
Presidencia de la Nación