



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 11.15.02

**MINISTERIO PÚBLICO
FISCAL- UNIDADES DE
ORIENTACIÓN Y DENUNCIA**

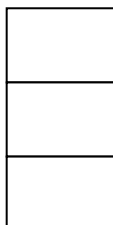
Auditoría de Gestión

Período 2014

Buenos Aires, Septiembre 2016

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Corrientes 640, Piso 5º - C1043AAT- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel. 4321-3700 / 4323-3388/6967/1796 – Fax 4325-5047



AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640, Piso 5º
Ciudad de Buenos Aires

Presidenta

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Audidores Generales

Cdra. Mariela Coletta

Ing. Facundo Del Gaiso

Dr. Jorge Garayalde

Lic. María Raquel Herrero

Dra. María Victoria Marcó

Lic. Hugo Vasques

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.



CÓDIGO DEL PROYECTO: 11.15.02

NOMBRE DEL PROYECTO: MINISTERIO PÚBLICO FISCAL- UNIDADES DE ORIENTACIÓN Y DENUNCIA

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2014

EQUIPO DESIGNADO:

Director de Proyecto: Dr. Joaquín Labarta

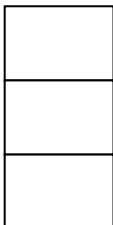
Supervisor: Dra. Ana María Pelizza

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN DE BASE PARA REALIZACIÓN DE FUTURAS AUDITORÍAS. RELEVAMIENTO FUNCIONAL DEL PROGRAMA UOD-UNIDADES DE ORIENTACIÓN Y DENUNCIA DEPENDIENTE DE LA SECRETARIA GENERAL DE ACCESO A JUSTICIA. IDENTIFICAR LAS DEBILIDADES Y ÁREAS CRÍTICAS

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 14 DE SEPTIEMBRE DE 2016

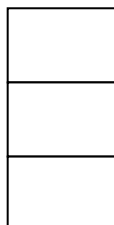
APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN N°: 296/16



INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión del Informe de Auditoría	Buenos Aires, Septiembre de 2016
Denominación del Proyecto	Ministerio Público Fiscal- Unidades de Orientación y Denuncia
Código del Proyecto	11.15.02
Objeto	Jurisdicción 05-UE 70-Programa 30 Subprograma 01
Unidad Ejecutora	05 Ministerio Público
Objetivo de la auditoría	Obtener información de base para realización de futuras auditorías. Relevamiento funcional del programa UOD- Unidades de Orientación y Denuncia dependiente de la Secretaria General de Acceso a Justicia. Identificar las debilidades y áreas críticas
Alcance	El alcance de los procedimientos a aplicar será determinado sobre al base del relevamiento preliminar
Aclaraciones Previas	<p>Antecedentes</p> <p>Esta iniciativa reconoce su origen en otras que, si bien no idénticas, se desarrollaron tanto en el ámbito nacional como internacional con el fin de acercar la justicia a las personas, generando mecanismos que permitan informarle sus derechos, orientarlo acerca de los caminos necesarios para hacerlos efectivos e indicarle las posibles soluciones judiciales o alternativas de resolución de sus conflictos.</p> <p>En Latinoamérica, podemos mencionar las rondas campesinas y los módulos básicos de justicia en Perú; los centros de administración de justicia (CAJ) de Guatemala; las casas de justicia en Colombia y las corporaciones de asistencia judicial que se originaron en Chile en la década de los 80 donde luego se generaron los centros de mediación y de atención a víctimas, el programa de asistencia jurídica, las guías de acceso a la justicia y catastros de colaboradores de la justicia con sectores carenciados.</p> <p>A nivel internacional se pueden mencionar otras iniciativas como la guía jurídica de Hamburgo, que en un lenguaje directo y claro contiene datos sobre la organización judicial y la campaña</p>



denominada “minuto jurídico” que llevó adelante Canadá por medio de la cual varios especialistas elaboraron cien mensajes y textos de un minuto dirigidos al habitante medio con información sobre derechos y justicia.

En el ámbito local el antecedente más remoto podemos encontrarlo en el programa integral de reforma judicial que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación comenzó en el año 1999 con la finalidad de coordinar los distintos esfuerzos en materia de mejoramiento de la justicia.

Uno de los principales ejes de trabajo de ese programa fue el acceso a la justicia que se manifestó en una serie de iniciativas concretas en la materia, tales como los Manuales de educación legal y popular elaborados conjuntamente con el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal; el centro móvil de orientación jurídica gratuita; el registro de centros de asistencia jurídica gratuita de la Capital Federal, los centros “multipuertas”, el proyecto “justicia 24 hrs.” para atender los casos de violencia doméstica (en el marco del convenio entre la Corte Suprema de Justicia y Argenjus) y las casas de justicia, entre otros.

El objetivo de estas iniciativas, es mejorar las condiciones de acceso a la justicia de todas las personas, brindando información acerca de los derechos básicos, la forma de alcanzarlos y la aplicación de medios alternativos de resolución de conflictos.

Fundamentos

Garantizar un efectivo acceso a la justicia, definido éste como el derecho de toda persona a solicitar y recibir una respuesta de los órganos estatales o una alternativa para la solución de sus conflictos jurídicos. Los diferentes estudios que, tanto a nivel institucional como en la sociedad civil, se han efectuado en relación a la problemática del acceso a la justicia, coinciden en destacar la disfuncionalidad del sistema para dar una respuesta rápida y eficaz a la comunidad en general.

Los sectores menos favorecidos, muchas veces necesitan del sistema y no saben cómo ni a dónde dirigirse. Ello obedece fundamentalmente a la falta de recursos de gran parte de la población que se ve impedida de trasladarse hacia los sitios donde se concentra la actividad jurisdiccional, o bien a la ignorancia respecto de los derechos que detentan y la autoridad competente para reconocerlos o solucionar un conflicto suscitado en torno a los mismos.



Ello entraña dos problemas esenciales; uno relacionado con la divergencia existente entre la realidad y lo dispuesto por las normas, cuya vigencia y aplicación se pretende más allá de lo formal o enunciativo; y el otro, se vincula directamente con el derecho de igualdad, porque cuando el efectivo acceso a la justicia varía según las condiciones de las personas, se vulnera el derecho consagrado en el art. 16 de nuestra Constitución Nacional.

Si se intenta mejorar el sistema de justicia y fortalecer su imagen, no sólo es necesario que se aceleren los tiempos del proceso para resolver los conflictos en un plazo razonable, sino que primordialmente es indispensable establecer los mecanismos necesarios para garantizar que el sistema “llegue a todos”; y para ello hay que incorporar bocas de acceso cerca de la gente, que le permitan desde un primer momento escuchar al habitante, orientarlo e informarlo sobre sus derechos, el lugar donde debe dirigirse para hacerlos efectivos, la posible solución alternativa a sus conflictos o bien los pasos procesales que debe recorrer dentro de la propia administración de justicia en busca de una decisión judicial.

Situación actual en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

En la justicia nacional con competencia ordinaria en la Ciudad, sus órganos judiciales se encuentran ubicados en el centro de la ciudad, con muy poca o nula comunicación de su actividad respecto de la periferia.

Con el auxilio de un letrado o bien a través de la comisaría respectiva se define si es un asunto penal. Se puede afirmar que, salvo algunos proyectos excepcionales como la oficina multipuertas ubicada en la Cámara Civil o la descentralización de algunas fiscalías penales, el habitante que necesita información sobre sus derechos o bien que quiere acceder a solucionar su conflicto en los tribunales de justicia, sólo recibe del propio Poder Judicial de la Nación aquella información que con muy buena voluntad le pueden suministrar en la mesa de entradas de algún juzgado, donde se le explicará que para resolver la cuestión que lo convoca debe recurrir al auxilio de un abogado o bien a un centro de patrocinio jurídico gratuito.

Ello tendrá lugar siempre que previamente cuente con los medios para trasladarse a los sitios donde se concentra la actividad jurisdiccional y que haya superado su ignorancia respecto a los derechos que detenta y la autoridad competente para solucionar



su conflicto.

Con esa finalidad y para contribuir a la seguridad pública, la Procuración General de la Nación avanzó hace más de diez años con la descentralización de las fiscalías, primero en el barrio de Saavedra y luego en los de Pompeya y La Boca, posteriormente el Ministerio Público Fiscal de la Nación modificó su política optando por la especialización de unidades a través de la creación de fiscalías temáticas y suspendiendo el proceso de descentralización.

En el sistema contravencional de la Ciudad de Buenos Aires se avanzó en un esquema de descentralización similar al de las fiscalías de Nación incorporando también a las defensorías e instalando sedes en los barrios de Saavedra y Pompeya.

Se procura plantear un esquema de trabajo que permita al Ministerio Público descentralizarse, poniendo el servicio de justicia cerca de la gente, pero sin descuidar las necesidades de un sistema moderno y adversarial de resolución de conflictos penales y contravencionales que, en el marco de los principios de oralidad e inmediatez, exige que sus magistrados se organicen para actuar diariamente en forma oral ante los jueces y para investigar eficazmente los ilícitos.

De esta forma, se podrá cumplir conforme al nuevo régimen procesal, con el mandato constitucional de promover la actuación de la justicia en defensa de la legalidad y de los intereses generales de la sociedad, velando por la normal prestación del servicio de justicia y procurando ante los tribunales la satisfacción del interés social (art. 125 de la Constitución de la CABA).

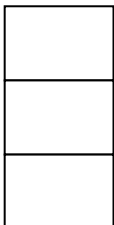
En cumplimiento de este doble objetivo, mientras los Fiscales litigan ante los jueces, las unidades sirven para atender al habitante, explicarle sus derechos, derivarlo a los organismos públicos o privados que correspondan cuando su reclamo no contenga necesariamente un conflicto, proponerle soluciones alternativas a la instancia judicial con intervención de los organismos especializados en mediación existentes o, en última instancia darle intervención - internamente - al órgano del Ministerio Público de la Ciudad que corresponda.

Unidades de Orientación y Denuncia – UODs

Con el objeto de acercar el servicio de justicia a los vecinos, se ha llevado a cabo un proyecto de descentralización de bocas



	<p>receptoras de denuncias que dió lugar a la creación de las denominadas Unidades de Orientación y Denuncia (UODs), distribuidas en la Ciudad de Buenos Aires.</p> <p>Éstas unidades UODs son accesibles para todo vecino que busque hacer valer sus derechos mediante la realización de las denuncias vinculadas a delitos, contravenciones y faltas. Una vez efectuadas, dichas denuncias se envían directamente al fiscal de turno de manera inmediata vía correo electrónico y éste las recibe en su teléfono celular. En caso de ser oportuno, luego derivarán en una instancia de mediación con la intervención de profesionales del Consejo de la Magistratura.</p> <p>Asimismo, se cuenta con la colaboración de un equipo interdisciplinario de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo, que lleva adelante un trabajo de contención, acompañamiento y asesoramiento de víctimas, testigos o personas en condiciones de vulnerabilidad.</p>
<p>Principales Debilidades</p>	<p>Se han detectado las siguientes debilidades:</p> <p><u>Sobre el sistema de informático de carga</u></p> <p>Si bien el sistema está en constante actualización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con respecto a la carga en el sistema informático “Kiwi”, por limitación de peso, no permite subir videos ni archivos fotográficos en JPG y PNG al realizar las orientaciones y denuncias en la UODs. 2. El sistema remite al padrón electoral que no está actualizado. 3. Que el Sistema informático Kiwi permita al operador, cuando realiza una carga errónea, poder cambiar el error sin necesidad de cancelarla, ya que la misma queda en el sistema y esto ocasiona errores estadísticos al computar como Denuncia u Orientación. <p><u>Sobre el espacio físico de las UODs</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los espacios asignados en los puestos de asistencia no guardan la privacidad requerida al momento de la entrevista con la víctima en las siguientes UODs: Los Piletones, Paseo Colón, Obelisco y Cabildo. 2. Con respecto a la UOD Obelisco sería menester reubicarla en



	<p>un lugar más estratégico a los efectos de la visibilidad o en su defecto mejor señalamiento para su mejor ubicación.</p> <p><u>Sobre Creación de nuevas UODs</u> De acuerdo a la distribución de UODs, en el mapa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sería conveniente la creación de dos nuevas unidades en las zonas de Caballito y Devoto para prestar una asistencia inmediata y personalizada a los vecinos del lugar.</p> <p><u>Mediación en la UODs</u> Sería conveniente implementar Mediaciones en las instalaciones de las UODs, atento a la cercanía geográfica de los denunciantes y demandantes de las Unidades, dado que actualmente las mismas se llevan a cabo en las sedes de las Fiscalías.</p>
<p>Conclusión</p>	<p>Las UODs cumplen con el objeto de acercar el servicio de justicia a los vecinos, descentralizando las bocas receptoras de denuncias y orientaciones, distribuidas en la Ciudad de Buenos Aires, si bien sería necesario la creación de nuevas unidades que tengan en cuenta las zonas de Caballito y Devoto que actualmente no cuentan con este servicio.</p> <p>Se destaca, entre las fortalezas, que las UODs son accesibles para todo vecino que busque hacer valer sus derechos mediante la realización de las denuncias vinculadas a delitos, contravenciones y faltas o solicitar orientaciones. Una vez efectuadas, dichas denuncias se envían directamente al fiscal de turno de manera inmediata vía correo electrónico y éste las recibe en su teléfono celular. En caso de ser oportuno, luego derivarán en una instancia de mediación con la intervención de profesionales del Consejo de la Magistratura.</p> <p>En cuanto al ambiente laboral (infraestructura, instalaciones y tecnología), es el óptimo para el desarrollo de las tareas y cumplimiento de las responsabilidades de las unidades auditadas, no obstante sería conveniente que los espacios asignados en los puestos de asistencia guarden la privacidad requerida al momento de la entrevista con la víctima en las siguientes UODs: Los Piletones, Paseo Colón, Obelisco y Cabildo. Asimismo con respecto a la UOD Obelisco sería menester reubicarla en un lugar más estratégico a los efectos de la visibilidad o en su defecto mejorar el señalamiento para su mejor ubicación.</p>

ANALISIS PRESUPUESTARIO

El programa 30 – Ministerio Público Fiscal está dividido en los siguientes subprogramas:

Subprograma N°0 - Fiscal

Subprograma N°1 - Acceso a la Justicia

Subprograma N°2 - Inv. Y Res. Penal, Contravencional y Faltas

Subprograma N°3 - Defensa de la Legalidad

A la vez, el programa 30 tiene una única actividad que es la N° 1 - Conducción.

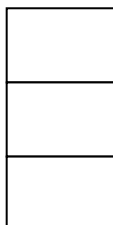
CUADRO N°1:

Se verificó la incidencia de cada uno de los subprogramas en el total del presupuesto asignado al programa, lo que se refleja en el cuadro siguiente.

Jur	UE	Prog.	Subprog.	Descripción	Sanción	Vigente	Definitivo	Devengado	% subp/prog.
5	70	30		Ministerio Publico Fiscal	519.444.068,00	616.200.111,00	616.199.882,00	616.199.884,00	100,00%
5	70	30	0	Ministerio Publico Fiscal	68.165.920,00	94.046.792,00	94.046.732,00	94.046.734,00	15,26%
5	70	30	1	Acceso a la Justicia	77.937.417,00	89.287.061,00	89.287.012,00	89.287.012,00	14,49%
5	70	30	2	Inv. Y Res. Penal, Contr. Y Faltas	302.260.080,00	349.934.286,00	349.934.223,00	349.934.223,00	56,79%
5	70	30	3	Defensa De La Legalidad	71.080.651,00	82.931.972,00	82.931.915,00	82.931.915,00	13,46%

Fuente: Cuenta de Inversión 2014

Mediante el análisis efectuado se pudo determinar que fue el subprograma 2 el que obtuvo mayor incidencia respecto al total devengado del programa 30, ejecutando el 56,79% (\$ 349.934.223,00). El resto de los subprogramas representan entre un 13.46% y 15.26% del total del programa.



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
PROYECTO N° 11.15.02
“MINISTERIO PÚBLICO FISCAL – UNIDADES DE ORIENTACIÓN Y DENUNCIA”**

DESTINATARIO

**Señor
Presidente
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Cdor. Diego César Santilli**
S / D

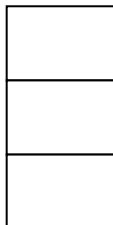
En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar una auditoría de relevamiento funcional del Programa UOD- Unidades de Orientación y Denuncia dependiente de la Secretaría General de Acceso a la Justicia.

1. Objeto

La presente auditoría en el Ministerio Público Fiscal fue realizada a las Unidades de Orientación y Denuncia, Jurisdicción 05-U.E.70 - Programa 30-Subprograma 01.

2. Objetivo

El objetivo de la presente auditoría es obtener información de base para la realización de futuras auditorías. Relevamiento funcional del programa UOD- Unidades de Orientación y Denuncia dependiente de la Secretaría General de acceso a la Justicia identificando las debilidades y áreas críticas.



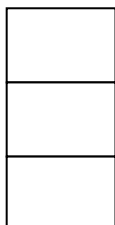
3. Alcance

El alcance de los procedimientos a aplicar será determinado sobre la base del relevamiento preliminar.

3.1 Procedimientos aplicables

Sobre la base de la utilización de herramientas de relevamiento (entrevistas, cuestionarios, observaciones *in situ* e informes escritos) se analizó la siguiente información suministrada por la Secretaría General de Acceso a la Justicia auditada:

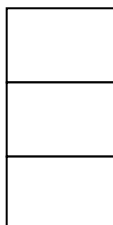
- Organigrama, estructura de las distintas Unidades de Orientación y Denuncia (UOD), personal a cargo con descripción de sus funciones y responsabilidades del área. Categorías y situación de revista;
- Cantidad de Unidades de Orientación y Denuncia y horario de las mismas;
- Normativa vigente y aplicable a las Unidades de Orientación y Denuncia, reglamentos internos aplicables al área, marco jurídico y los circuitos administrativos formales e informales, forma de registración aplicado en el ejercicio 2014;
- Asignación de funciones dentro de las Unidades de Orientación y Denuncia;
- Criterios de asignación del personal para la recepción de las denuncias y orientaciones;
- Sistemas de control interno. Manual de Procedimientos. Operaciones de control llevadas dentro del área, por los Directores Generales; Directores y Jefe de Departamento;
- Cursos de capacitación de los agentes de las UODs;
- Descripción de los recursos informáticos disponibles en el área descripta para el logro de un eficaz desarrollo de la tarea;
- Sistemas de información utilizados, en especial utilización de recordatorios, alarmas de vencimientos y cualquier otra operación de control con herramientas informáticas;
- Estadísticas de las denuncias u orientaciones del 2014;
- Informes de auditoría emitidos en el ejercicio 2014;
- Cuenta de inversión 2014;



- Universo de las denuncias al 31 de diciembre de 2014, según la base de datos del Sistema Kiwi, remitidos en papel impreso en forma adjunta a la contestación de la Nota AGCBA N° 2310/2015;
- Documentación obrante en las Unidades de Orientación y Denuncia (UOD) a cargo de la Secretaría General de Acceso a la Justicia ;
- Situación de la infraestructura de las Unidades de Orientación y Denuncia (UOD) ;
- Recursos tecnológicos y materiales de las Unidades de Orientación y Denuncia (UOD) ;

3.2 Para la realización de este análisis, se aplicaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- Relevamiento y análisis de la estructura formal y del sistema organizacional del sector auditado; Ver Anexo I
- Compilación y análisis de la normativa vigente y aplicable al objetivo de la auditoría;
- Búsqueda, lectura y análisis de informes anteriores referidos a las Unidades de Orientación y Denuncia llevados por la Secretaria General de Acceso a la Justicia del Ministerio Público Fiscal, en esta oportunidad, es la primera vez que se realiza una auditoría de esta temática;
- Solicitud de información relevante mediante notas, y su correspondiente análisis, a la Secretaria General de Acceso a la Justicia;
- Selección y relevamiento de todas las Unidades de Orientación y Denuncia (UOD) activas al 31 de diciembre de 2014;
- Entrevistas con funcionarios, de la Secretaría General de Acceso a la Justicia; (Secretario General, Secretario Judicial, Encargados de las UODs)
- Verificación del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes;
- Relevamiento sobre la información suministrada por el Sistema relativo a la carga de datos sobre las orientaciones y denuncias de las UODs;
- Relevamiento de los bienes informáticos inventariados pertenecientes a la UODs.



3.3 En función del análisis realizado, se aplicaron las siguientes herramientas:

- Identificación de áreas críticas que requieran un examen profundo;
- Mecanismos de control interno;
- Relevamiento “in situ” de las UODs activas al 31 de diciembre de 2014;

Las tareas de campo fueron desarrolladas en la sede de las UODs, del 2 de noviembre de 2015 al 30 de marzo del presente año.

3.4 Normativa aplicable

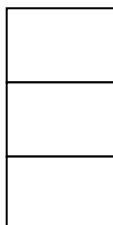
El examen fue realizado de conformidad con las normas de la AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES (AGCBA), aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y de acuerdo al Plan Anual de auditoría aprobado por Resolución AGCBA N° 363/2014, auditándose el período fiscal 2014.

3.5 Universo y determinación de la muestra

En este relevamiento se efectuó una muestra tendiente a obtener información de base para la realización de futuras auditorías realizando un relevamiento funcional del Programa UODs - Unidades de Orientación y Denuncia dependiente de la Secretaría General de Acceso a la Justicia.

A tal efecto en el presente informe y conforme a los criterios que se mencionan a continuación se realizó la presente muestra.

- Conforme a la información remitida por la Secretaría de General de Acceso a la Justicia el total de UODs es de 11 (once) unidades activas al 31 de diciembre de 2014.
- El método de selección elegido para la muestra fue el total de las unidades, atento a que todos los elementos de la población (unidad) forman parte de la muestra, por lo que la selección de los elementos resulta así objetiva y el error muestral es de 0%.



3.6 Auditoría de relevamiento: criterio de evaluación

Se han tenido en cuenta los siguientes aspectos para evaluar esta Auditoría de relevamiento:

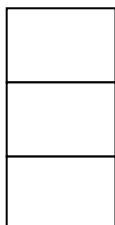
1. Obtener información de base para la realización de futuras auditorías;
2. Relevamiento funcional del Programa UOD – Unidades de Orientación y Denuncia;
3. Descripción de Recursos Humanos en las UODs;
4. Sistema de tramitación;
5. Sistemas de información utilizados;
6. Relevamiento funcional del programa UOD- Unidades de Orientación y denuncia;
7. Control Interno de las UODs.
8. Funciones de los letrados y administrativos de las UODs.

El objetivo de esta auditoría es identificar las debilidades y áreas críticas.

El universo objeto de la presente auditoría está compuesto por todas las UODs.

- a. Ambiente de control,
- b. Identificación de debilidades,
- c. Operaciones de control,
- d. Información y Comunicación,
- e. Monitoreo y Supervisión.

Asimismo, las acciones alcanzaron la constatación de la estructura organizativa, circuitos operativos y administrativos, recursos humanos y materiales de las UODs dependiente de la Secretaría General de Acceso a la justicia del Ministerio Público Fiscal, en base a lo establecido por el marco normativo que regula sus funciones y la información proporcionada por el organismo relevado.



4. Limitaciones al alcance

Las labores del equipo de auditoría no se vieron limitadas en su alcance.

5. Aclaraciones previas

Con el objeto de hacer más comprensible los comentarios del presente informe se refieren a continuación los siguientes aspectos:

5.1 Reseña conceptual

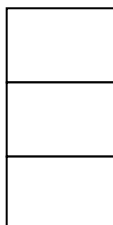
5.1.1 Misiones y Funciones

El **Ministerio Público** tiene autonomía funcional y autarquía dentro del **Poder Judicial**. Está conformado por una **Fiscalía General (Ministerio Público Fiscal CABA)**, una **Defensoría General** y una **Asesoría General Tutelar**, que ejercen sus funciones ante el Tribunal Superior de Justicia, y por los demás funcionarios que de ellos dependen.

Sus magistrados son designados y removidos en la misma forma y con los mismos requisitos que los miembros del Tribunal Superior de Justicia. Duran en su función siete años, pudiendo ser reelegidos con intervalo de un período completo (Art. 126 Constitución CABA).

El **Ministerio Público Fiscal CABA** tiene como función principal:

- Promover la actuación de la justicia en defensa de la legalidad y de los intereses generales de la sociedad.
- Velar por la normal prestación del servicio de justicia y procurar ante los tribunales de la Ciudad la satisfacción del interés social; mediante la investigación de las contravenciones y delitos cuya competencia fue transferida a la CABA.
- Formular su acusación ante los jueces.
- Proponer soluciones alternativas a los conflictos.
- En las cuestiones relacionadas al fuero Contencioso Administrativo y Tributario (cuando una autoridad administrativa sea parte), aporta a los jueces una opinión



calificada cuando se encuentren comprometidas la observancia de las leyes o la vigencia del orden público.

5.1.2 Antecedentes

5.1.2.1 Antecedentes y proyectos vinculados

Previo al análisis a efectuar, se definen los siguientes institutos que intervienen en la presente auditoría:

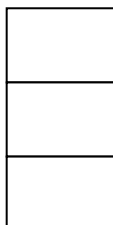
Esta iniciativa reconoce su origen en otras que, si bien no idénticas, se desarrollaron tanto en el ámbito nacional como internacional con el fin de acercar la justicia a las personas, generando mecanismos que permitan informarle sus derechos, orientarlo acerca de los caminos necesarios para hacerlos efectivos e indicarle las posibles soluciones judiciales o alternativas de resolución de sus conflictos.

En Latinoamérica, podemos mencionar las rondas campesinas y los módulos básicos de justicia en Perú; los centros de administración de justicia (CAJ) de Guatemala; las casas de justicia en Colombia y las corporaciones de asistencia judicial que se originaron en Chile en la década de los 80 donde luego se generaron los centros de mediación y de atención a víctimas, el programa de asistencia jurídica, las guías de acceso a la justicia y catastros de colaboradores de la justicia con sectores carenciados.

Asimismo, a nivel internacional se pueden mencionar otras iniciativas como la guía jurídica de Hamburgo, que en un lenguaje directo y claro contiene datos sobre la organización judicial y la campaña denominada “minuto jurídico” que llevó adelante Canadá por medio de la cual varios especialistas elaboraron cien mensajes y textos de un minuto dirigidos al habitante medio con información sobre derechos y justicia.

En el ámbito local el antecedente más remoto podemos encontrarlo en el programa integral de reforma judicial que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación comenzó en el año 1999 con la finalidad de coordinar los distintos esfuerzos en materia de mejoramiento de la justicia.

Uno de los principales ejes de trabajo de ese programa fue el acceso a la justicia que se manifestó en una serie de iniciativas concretas en la materia, tales como los Manuales de educación legal y popular elaborados conjuntamente con el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal; el centro móvil de orientación jurídica gratuita; el registro de centros de asistencia jurídica gratuita de la Capital Federal, los centros “multipuertas”, el proyecto “justicia 24 hrs.” para atender los



casos de violencia doméstica (en el marco del convenio entre la Corte Suprema de Justicia y Argenjus) y las casas de justicia, entre otros.

El objetivo de estas iniciativas, es mejorar las condiciones de acceso a la justicia de todas las personas, brindando información acerca de los derechos básicos, la forma de alcanzarlos y la aplicación de medios alternativos de resolución de conflictos.

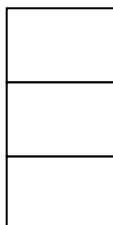
5.1.2.2 Fundamentos

Garantizar un efectivo acceso a la justicia, definido éste como el derecho de toda persona a solicitar y recibir una respuesta de los órganos estatales o una alternativa para la solución de sus conflictos jurídicos. Los diferentes estudios que, tanto a nivel institucional como en la sociedad civil, se han efectuado en relación a la problemática del acceso a la justicia, coinciden en destacar la disfuncionalidad del sistema para dar una respuesta rápida y eficaz a la comunidad en general.

Los sectores menos favorecidos, muchas veces necesitan del sistema y no saben cómo ni a dónde dirigirse. Ello obedece fundamentalmente a la falta de recursos de gran parte de la población que se ve impedida de trasladarse hacia los sitios donde se concentra la actividad jurisdiccional, o bien a la ignorancia respecto de los derechos que detentan y la autoridad competente para reconocerlos o solucionar un conflicto suscitado en torno a los mismos.

Ello entraña dos problemas esenciales; uno relacionado con la divergencia existente entre la realidad y lo dispuesto por las normas, cuya vigencia y aplicación se pretende más allá de lo formal o enunciativo; y el otro, se vincula directamente con el derecho de igualdad, porque cuando el efectivo acceso a la justicia varía según las condiciones de las personas, se vulnera el derecho consagrado en el art. 16 de nuestra Constitución Nacional.

Si se intenta mejorar el sistema de justicia y fortalecer su imagen, no sólo es necesario que se aceleren los tiempos del proceso para resolver los conflictos en un plazo razonable, sino que primordialmente es indispensable establecer los mecanismos necesarios para garantizar que el sistema “llegue a todos”; y para ello hay que incorporar bocas de acceso cerca de la gente, que le permitan desde un primer momento escuchar al habitante, orientarlo e informarlo sobre sus derechos, el lugar donde debe dirigirse para hacerlos efectivos, la posible solución alternativa a sus conflictos o bien los pasos procesales que debe recorrer dentro de la propia administración de justicia en busca de una decisión judicial.



5.1.2.3 Situación actual en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

En la justicia nacional con competencia ordinaria en la Ciudad, sus órganos judiciales se encuentran ubicados en el centro de la ciudad, con muy poca o nula comunicación de su actividad respecto de la periferia.

Con el auxilio de un letrado o bien a través de la comisaría respectiva se define si es un asunto penal. Se puede afirmar que, salvo algunos proyectos excepcionales como la oficina multipuertas ubicada en la Cámara Civil o la descentralización de algunas fiscalías penales, el habitante que necesita información sobre sus derechos o bien que quiere acceder a solucionar su conflicto en los tribunales de justicia, sólo recibe del propio Poder Judicial de la Nación aquella información que con muy buena voluntad le pueden suministrar en la mesa de entradas de algún juzgado, donde se le explicará que para resolver la cuestión que lo convoca debe recurrir al auxilio de un abogado o bien a un centro de patrocinio jurídico gratuito.

Ello tendrá lugar siempre que previamente cuente con los medios para trasladarse a los sitios donde se concentra la actividad jurisdiccional y que haya superado su ignorancia respecto a los derechos que detenta y la autoridad competente para solucionar su conflicto.

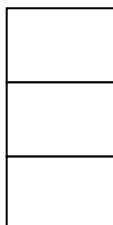
Con esa finalidad y para contribuir a la seguridad pública, la Procuración General de la Nación avanzó hace más de diez años con la descentralización de las fiscalías, primero en el barrio de Saavedra y luego en los de Pompeya y La Boca, posteriormente el Ministerio Público Fiscal de la Nación modificó su política optando por la especialización de unidades a través de la creación de fiscalías temáticas y suspendiendo el proceso de descentralización.

En el sistema contravencional de la Ciudad de Buenos Aires se avanzó en un esquema de descentralización similar al de las fiscalías de Nación incorporando también a las defensorías e instalando sedes en los barrios de Saavedra y Pompeya.

Se procura plantear un esquema de trabajo que permita al Ministerio Público descentralizarse, poniendo el servicio de justicia cerca de la gente, pero sin descuidar las necesidades de un sistema moderno y adversarial de resolución de conflictos penales y contravencionales que, en el marco de los principios de oralidad e inmediatez, exige que sus magistrados se organicen para actuar diariamente en forma oral ante los jueces y para investigar eficazmente los ilícitos.

De esta forma, se podrá cumplir conforme al nuevo régimen procesal, con el mandato constitucional de promover la actuación de la justicia en defensa de la legalidad y de los intereses generales de la sociedad, velando por la normal prestación del servicio de justicia y procurando ante los tribunales la satisfacción del interés social (art. 125 de la Constitución de la CABA).

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.



En cumplimiento de este doble objetivo, mientras los Fiscales litigan ante los jueces, las unidades sirven para atender al habitante, explicarle sus derechos, derivarlo a los organismos públicos o privados que correspondan cuando su reclamo no contenga necesariamente un conflicto, proponerle soluciones alternativas a la instancia judicial con intervención de los organismos especializados en mediación existentes o, en última instancia darle intervención - internamente - al órgano del Ministerio Público de la Ciudad que corresponda.

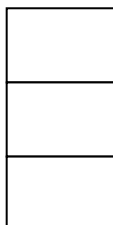
5.2 Unidades de Orientación y Denuncia – UODs

Con el objeto de acercar el servicio de justicia a los vecinos, se ha llevado a cabo un proyecto de descentralización de bocas receptoras de denuncias que dió lugar a la creación de las denominadas Unidades de Orientación y Denuncia (UODs), distribuidas en la Ciudad de Buenos Aires.

Éstas unidades UODs son accesibles para todo vecino que busque hacer valer sus derechos mediante la realización de las denuncias vinculadas a delitos, contravenciones y faltas. Una vez efectuadas, dichas denuncias se envían directamente al fiscal de turno de manera inmediata vía correo electrónico y éste las recibe en su teléfono celular. En caso de ser oportuno, luego derivarán en una instancia de mediación con la intervención de profesionales del Consejo de la Magistratura.

Asimismo, se cuenta con la colaboración de un equipo interdisciplinario de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo, que lleva adelante un trabajo de contención, acompañamiento y asesoramiento de víctimas, testigos o personas en condiciones de vulnerabilidad.

Saavedra	Ramallo 4389	tel. 4545 2012
Belgrano / Núñez	Av. Cabildo 3067 3° piso	tel. 5297 8102
Chacarita	Guzmán 396	celular 15 4026 1620
Palermo	Beruti 3345	tel. 4014 1943
Balvanera	Combate de los Pozos 155	tel. 4011 1586



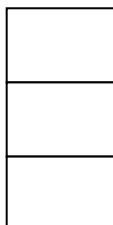
Parque Patricios	Zavaleta 425	tel. 4911 7406
Villa Lugano	José León Suarez 5088	tel. 4601 2358
Los Piletones	Ana María Janer y Av.Lacarra de 9 a 15 hs.	tel. 15 4173 0034
San Telmo / La Boca	Av. Paseo Colón 1333	tel. 5299 4400 int. 4894
Obelisco Estación Carlos Pellegrini Subte B y Líneas C y D	Carlos Pellegrini y Av. Corrientes de 9 a 15 hs.	celular 15 3581 2363
Mesa Receptora de Denuncias CPACF	Av. Corrientes 1441 de 9 a 15 hs.	tel. 4379 8700 int. 145
Plaza Miserere	Av. Pueyrredón y B. Mitre de 9 a 15hs.	tel. 4682 2028

5.3 Análisis presupuestario

Jur	UE	Prog.	Subprog.	Descripción	Sanción	Vigente	Definitivo	Devengado	% Dev/Vig.
5	70	30		Ministerio Publico Fiscal	519.444.068,00	616.200.111,00	616.199.882,00	616.199.884,00	100,00%
5	70	30	0	Ministerio Publico Fiscal	68.165.920,00	94.046.792,00	94.046.732,00	94.046.734,00	100,00%
5	70	30	1	Acceso a la Justicia	77.937.417,00	89.287.061,00	89.287.012,00	89.287.012,00	100,00%
5	70	30	2	Inv. Y Res. Penal, Contr. Y Faltas	302.260.080,00	349.934.286,00	349.934.223,00	349.934.223,00	100,00%
5	70	30	3	Defensa De La Legalidad	71.080.651,00	82.931.972,00	82.931.915,00	82.931.915,00	100,00%

Fuente: Cuenta de Inversión 2014

Este cuadro refleja la ejecución del programa y de cada subprograma respecto del crédito vigente. Según surge del cuadro todos ejecutaron el 100% del crédito vigente.



En el cuadro siguiente se analizó la ejecución del programa a nivel inciso.

Jur	UE	Prog	Act	Inc	Descripción	Sanción	Vigente	Definitivo	Devengado	% Dev/Vig
5	70	30	1		Ministerio Público Fiscal	519.444.068,00	616.200.111,00	616.199.884,72	616.199.884,72	100,00%
5	70	30	1	1	Gastos de Personal	457.858.199,00	546.997.559,00	546.997.546,77	546.997.546,77	100,00%
5	70	30	1	2	Bienes de Consumo	4.869.866,00	6.452.311,00	6.452.215,71	6.452.215,71	100,00%
5	70	30	1	3	Servicios no personales	37.951.356,00	37.333.664,00	37.333.575,70	37.333.575,70	100,00%
5	70	30	1	4	Bienes de Uso	14.685.868,00	18.333.983,00	18.333.956,57	18.333.956,57	100,00%
5	70	30	1	5	Transferencias	4.078.779,00	7.082.594,00	7.082.589,97	7.082.589,97	100,00%

Fuente: Cuenta de Inversión 2014

Al realizar el análisis presupuestario de los incisos se da que cada uno de los mismos devengó el 100% del crédito vigente, sin quedar saldo pendiente de devengar en ninguno de los casos.

Incidencia de cada uno de los incisos en el total devengado por el programa.

Jur	UE	Prog.	Act.	Inc.	Descripción	Devengado	% act/prog
5	70	30	1		Ministerio Público Fiscal	616.199.884,72	100,00%
5	70	30	1	1	Gastos de Personal	546.997.546,77	88,77%
5	70	30	1	2	Bienes de Consumo	6.452.215,71	1,05%
5	70	30	1	3	Servicios no personales	37.333.575,70	6,06%
5	70	30	1	4	Bienes de Uso	18.333.956,57	2,98%
5	70	30	1	5	Transferencias	7.082.589,97	1,15%

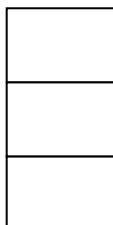
Fuente: Cuenta de Inversión 2014

El inciso 1 representa el 88,77% (\$ 546.997.546,77) del total devengado por el programa 30, mientras que el resto de los incisos devengaron en su conjunto el 11,23% (\$ 69.202.337,95).

En los siguientes cuadros se detalla la incidencia de cada uno de los incisos en el total devengado por subprograma.

Jur	UE	Prog.	Subprog	Inc.	Descripción	Devengado	% act/prog
5	70	30	0		Conducción	94.046.734,51	100,00%
5	70	30	0	1	Gastos de Personal	78.229.492,86	83,18%
5	70	30	0	2	Bienes de Consumo	2.020.778,29	2,15%
5	70	30	0	3	Servicios no personales	9.031.731,63	9,60%
5	70	30	0	4	Bienes de Uso	3.876.888,41	4,12%
5	70	30	0	5	Transferencias	887.843,32	0,94%

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por SIGAF



Jur	UE	Prog.	Subprog	Inc.	Descripción	Devengado	% act/prog
5	70	30	1		Acceso a la Justicia	89.287.013,05	100,00%
5	70	30	1	1	Gastos de Personal	80.822.077,36	90,52%
5	70	30	1	2	Bienes de Consumo	442.395,07	0,50%
5	70	30	1	3	Servicios no personales	4.076.984,32	4,57%
5	70	30	1	4	Bienes de Uso	2.602.507,38	2,91%
5	70	30	1	5	Transferencias	1.343.048,92	1,50%

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por SIGAF

Jur	UE	Prog.	Subprog	Inc.	Descripción	Devengado	% act/prog
5	70	30	2		Inv. Y Res. Penal, Contr. Y Faltas	349.934.222,49	100,00%
5	70	30	2	1	Gastos de Personal	312.512.035,25	89,31%
5	70	30	2	2	Bienes de Consumo	3.407.534,74	0,97%
5	70	30	2	3	Servicios no personales	19.992.174,74	5,71%
5	70	30	2	4	Bienes de Uso	9.951.688,83	2,84%
5	70	30	2	5	Transferencias	4.070.788,93	1,16%

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por SIGAF

Jur	UE	Prog.	Subprog	Inc.	Descripción	Devengado	% act/prog
5	70	30	3		Defensa de la Legalidad	82.931.914,67	100,00%
5	70	30	3	1	Gastos de Personal	75.433.941,30	90,96%
5	70	30	3	2	Bienes de Consumo	581.507,61	0,70%
5	70	30	3	3	Servicios no personales	4.232.685,01	5,10%
5	70	30	3	4	Bienes de Uso	1.902.871,95	2,29%
5	70	30	3	5	Transferencias	780.908,80	0,94%

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por SIGAF

En todos los casos se da que el inciso 1 representa el mayor porcentaje sobre el total devengado para los subprogramas. Teniendo el resto de los incisos una incidencia notablemente menor.

Modificaciones Presupuestarias

En el siguiente cuadro se especifican los actos administrativos de aprobación de las modificaciones presupuestarias.

Tipo Norma	Nro.	Importe	Importe
Aprobatoria	Norma Aprob	Positivo	Negativo
Disposición	1 - MPGC – 14	9.837.238,00	-9.837.238,00
Ley	5015 – 2014	93.478.394,00	0,00
Resolución	2 - MHGC – 14	5.046.816,00	-5.746.816,00
Disposición	mar-14	92.476.404,00	-92.476.404,00
Disposición	4-14	2.850.000,00	0,00
Disposición	5-14 – OGESE	1.150.000,00	0,00
Disposición	6-14 – OGESE	500.000,00	0,00
Disposición	7-14	4.400.000,00	-6.264.000,00
Resolución	2370 - MHGC - 14	1.292.000,00	-392.001,00
Disposición	8 - MPGC - 14	21.821.832,00	-20.206.310,00
Subtotal		232.852.684,00	134.922.769,00
Total Modificaciones Presupuestarias			97.929.915,00

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por SIGAF

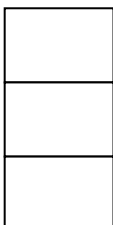
En el siguiente cuadro se puntualizan las modificaciones presupuestarias introducidas al crédito sancionado en valores absolutos y en porcentajes a nivel inciso.

Jur	UE	Prog.	Act.	Inc.	Descripción	Sanción	Vigente	Mod. Ptarias	% MP
5	70	30	1		Ministerio Publico Fiscal	519.444.068,00	616.200.111,00	96.756.043,00	18,63%
5	70	30	1	1	Gastos de Personal	457.858.199,00	546.997.559,00	89.139.360,00	19,47%
5	70	30	1	2	Bienes de Consumo	4.869.866,00	6.452.311,00	1.582.445,00	32,49%
5	70	30	1	3	Servicios no personales	37.951.356,00	37.333.664,00	-617.692,00	-1,63%
5	70	30	1	4	Bienes de Uso	14.685.868,00	18.333.983,00	3.648.115,00	24,84%
5	70	30	1	5	Transferencias	4.078.779,00	7.082.594,00	3.003.815,00	73,64%

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por SIGAF

Como se observa en el cuadro el programa 30 incrementó su crédito sancionado en un 18,63% (\$ 96.756.043,00).

A nivel inciso todos incrementaron su crédito sancionado a excepción del inciso 3 que disminuyó un 1,63% (\$ 617.692,00). El resto aumentaron de la siguiente manera inciso 1: 19,47% (\$ 83.139.360,00); inciso 2: 32,49% (\$ 1.582.445,00); inciso 4: 24,84% (\$ 3.648.115,00) y por último inciso 5: 73,64% (\$ 3.003.815,00).



5.4 Estructura organizacional

El marco normativo aplicable y vigente respecto a la creación de las Unidades de Orientación y Denuncias fue aprobado mediante Resolución FG 44/2007.

Se describe la conformación de la estructura formal, compuesta por el organigrama, la organización interna y las restantes competencias atribuidas a la Secretaria General de Acceso a la Justicia, y la Secretaria de Vinculación Ciudadana.

Las UODs son dependientes de la **Oficina de Acceso a Justicia**, que a su vez depende de la **Secretaría General de Acceso a Justicia**, una de las tres Secretarías Generales de la **Fiscalía General**, creada mediante la Resolución 169/2007 del Consejo de la Magistratura.

5.4.1 Secretaria General de Acceso a la Justicia:

Objetivos de las Unidades de Orientación y Denuncia (UODs)

5.4.1.1 Generales

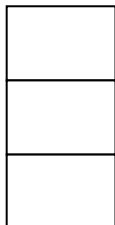
Las Unidades de Orientación y Denuncias se crearon con el fin de modificar los mecanismos tradicionales a través de los cuales el Ministerio Público se relaciona con la comunidad para:

- a) Atender a sus necesidades de justicia.
- b) Garantizar tempranamente el efectivo ejercicio de los derechos, facilitando el acceso de las personas a los organismos públicos o privados que puedan satisfacer rápidamente los reclamos que no necesariamente constituyen un conflicto.
- c) En caso de detectarse una controversia, incentivar la utilización de medios alternativos para su resolución o, en definitiva, facilitar el acceso a la instancia judicial.

5.4.1.2 Específicos

En este marco, procuran:

1. Establecer un sistema amigable, eficiente e informal de atención al público en general que accede a las dependencias del Ministerio Público Fiscal.
2. Brindar información y orientación a los usuarios del sistema.

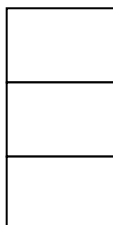


3. Poner al alcance de la gente los diferentes servicios gratuitos de asesoramiento y/o patrocinio jurídico, así como aquellos que desarrollan servicios de mediación y resolución alternativa de conflictos.
4. Reunir, clasificar, ordenar y registrar la información referida a centros, instituciones y otros espacios que prestan los servicios mencionados en el punto anterior.
5. Difundir la información y el acceso a la información contenida en dicho registro.
6. Prestar una asistencia inmediata y personalizada respecto a la competencia específica del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de recibir las denuncias.
7. Oficiar de intermediarios entre las personas y el Fiscal correspondiente a fin de agilizar las respuestas.
8. Consolidar las relaciones de confianza del Ministerio Público Fiscal con la comunidad, a través de respuestas oportunas, la intermediación de sus profesionales y la cercanía física, teniendo en cuenta que las unidades son el nuevo mecanismo de descentralización del Ministerio Público Fiscal: en el marco en un sistema en el que los fiscales deben permanecer cerca del juez para litigar, las UODs deben estar cerca de la gente para atender sus reclamos.
9. Promover la asistencia inmediata de la víctima, coordinando la labor con la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo.

5.5. Servicios

Las Unidades de Orientación y Denuncia brindan los siguientes servicios:

1. Prestan una asistencia inmediata y personalizada respecto a la competencia específica del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
2. Reciben y dan curso a las denuncias en lo que hace a la competencia específica del fuero.
3. Brindan asistencia inmediata a las víctimas y a los testigos de las faltas, contravenciones y los delitos en los que el Poder Judicial de la Ciudad sea



- competente procurando la intervención de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
4. Fomentan tempranamente la resolución alternativa de los conflictos y el ejercicio efectivo de los derechos.
 5. Informan, orientan y derivan en temas relacionados con trámites judiciales, vías de acceso a la justicia, ubicación de dependencias, nombres de autoridades, direcciones y teléfonos de organismos judiciales, explican las características de los procedimientos existentes y los requisitos para iniciar o intervenir en los procesos judiciales.
 6. Orientan y derivan respecto del organismo correspondiente en el que una persona deba efectuar un trámite que no sea del ámbito judicial.
 7. Distribuyen toda aquella folletería que sea de interés general del Poder Judicial u otros organismos que brinden servicios o información que habiliten el efectivo ejercicio de derechos.
 8. Sistematizan la información recogida por las unidades y la remiten a la Secretaría General de Política Criminal y Planificación Estratégica del Ministerio público Fiscal.
 9. Realizan encuestas de satisfacción o de otro tipo, a quienes se acercan a las unidades.

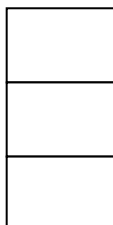
5.5.2 Principios directrices

5.5.2.1 Trato digno y respetuoso

Los integrantes de las unidades, cualquiera sea su jerarquía o función, brindan un servicio que se ajusta a las normas del buen trato, adaptándose a las cualidades personales del compareciente, a su nivel de instrucción y a su capacidad de comprensión.

5.5.2.2 Trabajo en equipo

Quienes se desempeñen en el marco de las unidades, cualquiera sea su jerarquía, función o rol, deben mantener un vínculo de solidaridad con el resto del personal, de manera de poder colaborar con las tareas asignadas a los demás, en caso de que la necesidad del servicio lo requiera.



5.6 Registro informático de la actividad de las Unidades de Orientación y Denuncia

Toda la actividad que se realice en las Unidades deberá registrarse en el sistema informático inicialmente JusCABA, actualmente sistema informático Kiwi, exclusivo del Ministerio Público Fiscal, conforme la readecuación que se vaya efectuando, siguiendo las pautas que surgen del Manual de Procedimiento y de las especificaciones sobre la carga que obran en el material de trabajo que proporciona la Secretaría General de Acceso a Justicia que resulta de seguimiento obligatorio.

5.7 Manual Operativo

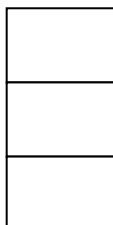
5.7.1 Objetivos del Manual

El manual es una guía de trabajo para la efectivización de los objetivos generales y específicos de las unidades.

Tienen la siguiente finalidad:

1. Que todos los miembros de las unidades, independientemente del cargo que detenten o el sector de la estructura en la que se desempeñen, tengan un conocimiento integral del funcionamiento de la unidad, lo que permite una operatoria más uniforme de cada engranaje que la conforma y la posibilidad de que quien está destinado a una tarea conozca los alcances e implicancias del resto del personal.
2. Constituir una herramienta de capacitación para el personal que se integra a las unidades.
3. Proporcionar el material de trabajo cotidiano que se requiere para el desarrollo de las tareas de la unidad.
4. Marcar pautas de trabajo claras para grupos de casos conflictivos, logrando de este modo uniformidad de criterios.

El Manual Operativo y sus anexos son de conocimiento y seguimiento obligatorio para todos los operadores del sistema.



5.7. 2 Estructura y recursos humanos

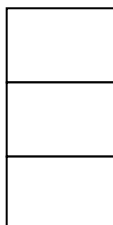
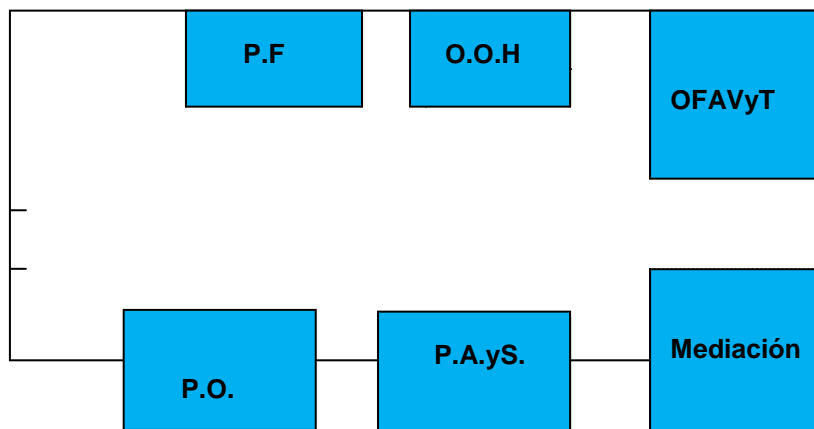
5.7.2.1 Estructura de las unidades tipo

Cada unidad tipo cuenta con:

- Un **Puesto de Orientación**, donde convergen las personas que ingresan a la misma;
- Un **Puesto de Fiscalía**, donde se reciben las denuncias y se toman las medidas urgentes ordenadas por el Fiscal.
- Un **Puesto de Asignación y Sorteos**, que recibe denuncias efectuadas por escrito, querellas y asigna la Fiscalía competente en esos casos como así también en todos los demás que sean remitidos a esos fines.
- Una **sala de mediación**.
- La colaboración de un **equipo interdisciplinario de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo**, que lleva adelante un trabajo de contención, acompañamiento y asesoramiento de víctimas, testigos y todas otras personas vulnerables.

Es de destacar que, en algunas de las unidades (aunque por fuera de su estructura) se cuenta con una **Oficina de Orientación al Habitante**, dependiente de la Defensoría General, donde se brinda asesoramiento al concurrente con el alcance y de las características por ella establecidas. Mediante la Resolución DG 215/08 se le asignó puntualmente la función de *“Prestar asistencia, gestión y seguimiento en programas interinstitucionales, a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, pobreza o exclusión, necesidades básicas insatisfechas, o especiales dificultades de acceso a los servicios públicos, para propender a su defensa y protección, en procura de la búsqueda de una respuesta integral a sus derechos económicos, sociales, culturales.”*

5.7.2.2 Esquema tipo de Unidad



P.F.: Puesto de Fiscalía

O.O.H.: Oficina de Orientación al Habitante

O.F.A.V .y T.: Oficina de Asistencia a la Víctima y el Testigo

P.O: Puesto de Orientación

A.Ay S: Puesto de Asignación y Sorteo

Mediación: Sala de Mediación

5.7.3 Horario de atención al público y turnos

El horario de atención al público se extiende de 9 a 20 horas.

Las UODs tiene un horario de atención en dos turnos de trabajo para los agentes que integran cada unidad (un cargo por turno), correspondiendo el primero desde 8.30 a 15.30 horas y el segundo desde 13.30 a 20.30 horas. El equipo auditor constató “in situ” la atención de las UODs en todos los turnos.

El personal de cada unidad podrá ser girado a otra UOD para hacer frente a la mayor demanda que pueda verificarse en algunas de ellas, así como también para cubrir las licencias que eventualmente se tomaren sus agentes.

5.8 Personal

Cada unidad cuenta con funcionarios y empleados que dependen de la Oficina de Acceso a Justicia.

Esto al margen del personal de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo destinado a cada una de ellas.

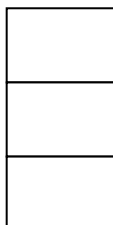
Por otra parte, hay personal policial destacado en cada una de ellas.

5.8.1 Funciones y responsabilidades

5.8.2 Empleados de las Unidades de Orientación y Denuncia

Los empleados de las Unidades de Orientación y Denuncia tienen como funciones y responsabilidades:

- a) Atender el Puesto de Orientación y el Puesto de Asignación y Sorteos.
- b) Realizar todas las tareas administrativas originadas por el servicio prestado en la unidad.



- c) Encargarse de la remisión que dicho servicio requiera.

5.8.3 Prosecretarios/as Coadyuvantes o con cargo equivalente de las Unidades de Orientación y Denuncias

Los/as **Prosecretarios/as Coadyuvantes** (o con cargo equivalente) son la autoridad máxima de cada unidad, teniendo a su cargo la coordinación y responsabilidad de las actividades que allí se desarrollan, no sólo en el puesto de fiscalía sino también en el de orientación.

Tienen las siguientes funciones y responsabilidades:

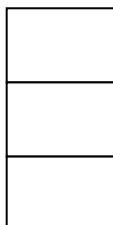
- a) Tomar las denuncias que se efectúen en la Unidad en que se desempeñen.
- b) Supervisar las tareas concernientes al Puesto de Asignación y Sorteos, creado mediante Res. FG 118/08 y 204/08, siendo responsables de la suscripción de los cargos y decretos de asignación o sorteo de Fiscalías y remisión de expedientes.
- c) Ejercer el control funcional del presente manual operativo, haciendo especial hincapié en la observancia de los principios directrices.
- d) Realizar las tareas de apoyo administrativo en lo concerniente a los requerimientos de recursos que tengan las unidades.
- e) Elevar al titular de la Oficina de Acceso a Justicia la rendición de la caja chica de la unidad si se le hubiere asignado.
- f) Ejecutar las medidas de acción inmediata ante situaciones de emergencia, en base a procedimientos establecidos en cada caso, dando aviso inmediato al/a la titular de la Oficina de Acceso a Justicia.

5.8.4 Coordinador/a Administrativo/a con cargo de Prosecretario/a Administrativo/a de Cámara o equivalente de la Oficina de Acceso a Justicia

Por su parte, las cuestiones administrativas y de recursos humanos de todas las unidades se encuentran a cargo de un/a **Prosecretario/a Administrativo/a de Cámara o equivalente de la Oficina de Acceso a Justicia**.

Sus funciones y responsabilidades son:

- a) Visitar las Unidades de Orientación y Denuncia.



- b) Canalizar los pedidos de licencias del personal dependiente de la Oficina de Acceso a Justicia que allí se desempeña e informar al Departamento de Relaciones Laborales del Ministerio Público Fiscal las novedades semanales en relación a las inasistencias, de acuerdo al nuevo Reglamento del Ministerio Público.
- c) Coordinar la distribución del personal por turnos o unidades.
- d) Ofrecer espacios de contención que permitan superar el desgaste laboral que implica el ejercicio de un servicio de asistencia a personas en situación de conflicto.
- e) Coordinar el seguimiento de las derivaciones externas.
- f) Organizar, conjuntamente con el/la Coordinador/a Jurídico/a, un cronograma de reuniones.
- g) Preparar y elevar informes vinculados al ámbito de sus funciones al Titular de la Oficina de Acceso a Justicia.

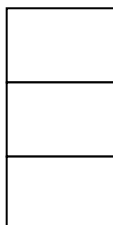
5.8.5 Coordinador Jurídico, con cargo de Secretario/a de la Oficina de Acceso a Justicia

A pesar de que los Prosecretarios Coadyuvantes son la autoridad máxima de cada unidad, su tarea judicial se encuentra coordinada directamente por un/a **Secretario/a de la Oficina de Acceso a Justicia**, quien es el/la encargado/a de supervisar de manera inmediata el funcionamiento de cada una de las unidades. Opera como un intermediario entre la Oficina y las Unidades.

Es quien canaliza las inquietudes que puedan tener los Prosecretarios Coadyuvantes, y también el resto de los empleados, y transmite las directivas de la Oficina de Acceso a Justicia y de la Secretaría General a las Unidades.

Tiene las siguientes funciones y responsabilidades:

- a) Visitar asiduamente las Unidades de Orientación y Denuncia y recibir los reportes que realicen los Prosecretarios Coadyuvantes de cada una de ellas.
- b) Coordinar y supervisar la ejecución de los componentes de la resolución FG 44/2007 en cada una de las Unidades de Orientación y Denuncia.
- c) Controlar el cumplimiento de los objetivos de las UODs.



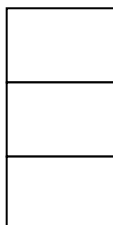
- d) Ejercer el control funcional del presente manual operativo, haciendo especial hincapié en la observancia de los principios directrices.
- e) Preparar y elevar informes al titular de la Oficina de Acceso a Justicia y reportar y consultar a la SGAJ los criterios jurídicos que sea necesario adoptar.
- f) Organizar, conjuntamente con el/la Coordinador/a Administrativo/a, un cronograma de reuniones.

5.8.6 Funciones del titular de la Oficina de Acceso a Justicia

El titular de la Oficina de Acceso a Justicia dirige y coordina las Unidades de Orientación y Denuncia.

Las funciones y responsabilidades son las siguientes:

- a) Seleccionar los servicios que integran el registro interno de organismos públicos y de la comunidad civil, atender el vínculo interno de las unidades con los distintos organismos judiciales y toda otra actividad institucional que resultase menester.
- b) Recibir los reportes que realicen los coordinadores.
- c) Elaborar planes que contengan los siguientes aspectos: diagnóstico de situación y evaluación de la gestión, estados futuros previsibles, propuestas que comprendan proyectos y programas.
- d) Coordinar la evaluación y seguimiento del plan de implementación de las unidades.
- e) Informar sobre los temas de su competencia que la autoridad superior le requiera.
- f) Comunicarse y coordinar actividades y requerimientos con los directivos de los organismos estatales y/o privados con los que la dependencia establezca relación.
- g) Proponer, a través del Secretario General de la Secretaría General de Acceso a la Justicia, las reformas y modificaciones tendientes al mejoramiento del servicio prestado por la dependencia.
- h) Suscribir los convenios en los que el Fiscal General le haya delegado expresamente la representación.



5.9 Competencia del Fuero y Normativa

Con respecto al fuero tiene competencia para entender en faltas, contravenciones y delitos.

MATERIA	CODIGO DE FONDO	LEY DE PROCEDIMIENTO
Faltas	Ley 451	Ley 1217
Contravenciones	Ley 1472	Ley 12
Delitos	CP y Leyes especiales	Ley 2303 - Ley 2451 (Régimen Penal Juvenil)

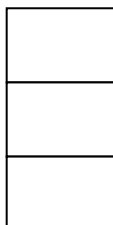
En el caso de las **faltas**, ellas son constatadas por la Policía y por organismos con poder de policía del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, como por ejemplo, la Dirección General de Fiscalización y Control, la Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria, la Dirección General de Habilitaciones y Permisos, el Cuerpo de Agentes de Control del Tránsito y el Transporte, etc.

En su resolución debe intervenir inicialmente y de manera obligatoria la Dirección General Administrativa de Infracciones, órgano dependiente del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, quien por intermedio de las Unidades Administrativas Controladoras de Faltas decide si el hecho constituye una falta sancionable o no y, en su caso, impone la pena.

De no quedar satisfecho el supuesto infractor con la resolución a la que arribara el controlador, puede solicitar la intervención de la Justicia Contravencional y de Faltas, remitiéndose entonces las actuaciones a los Juzgados Contravencionales y de Faltas para que dicten una sentencia judicial.

En aplicación del art. 41 de la ley 1217, ellos corren vista al Ministerio Público Fiscal para que en el plazo de 10 días intervenga si lo considera pertinente, de conformidad con los criterios generales de actuación, oponiendo excepciones y ofreciendo la prueba de la que intente valerse. Por ende, es recién en esta oportunidad en que toman intervención (o no) las Fiscalías del Fuero en materia de faltas.

No obstante, mediante Resolución FG 7/04 se dispuso como criterio general de actuación que los integrantes del Ministerio Público Fiscal promuevan la intervención de las autoridades administrativas pertinentes en los hechos que tomaren conocimiento por cualquier medio, con motivo u ocasión de sus funciones.



Por ende, las Unidades de Orientación y Denuncia, cuando la persona se presenta a denunciar una presunta falta, deben motivar la intervención de los organismos con poder de policía respectivos del G.C.B.A., tal como se verá oportunamente.

Tanto en delitos como en contravenciones el Ministerio Público Fiscal es el encargado de la dirección e impulso de la investigación en los casos que se inicien, mientras que los Jueces son quienes verifican el cumplimiento de las garantías de los imputados y juzgan las conductas atribuidas en juicio oral, controlando y aprobando en su caso las soluciones alternativas al juicio a las que arribaran las partes.

Es decir que las funciones de acusar y de juzgar se encuentran totalmente distribuidas en órganos distintos del sistema judicial: los fiscales y los jueces respectivamente.

De este modo se consigue una mayor independencia por parte de estos últimos, que no se encuentran comprometidos con los intereses de ninguna de las partes, sino que operan como árbitros entre quien acusa y quien se encuentra sometido al proceso.

Los casos penales o contravencionales pueden iniciarse por tres vías: por denuncia (o querrela en caso de delitos), por prevención policial, o de oficio por el Ministerio Público Fiscal. Las Unidades de Orientación y Denuncia intervienen en la primera de las formas de acceso a la justicia mencionadas.

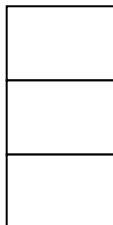
5.10 Puesto de asignación y sorteos

5.10.1 Funciones

Este puesto fue creado en el marco de la estructura de las Unidades de Orientación y Denuncia, mediante la Res. FG 118/08.

Dicha resolución le confirió como función específica la **recepción de denuncias efectuadas en forma escrita y su asignación a la Fiscalía competente** en razón del lugar y la fecha de la comisión del presunto hecho o por sorteo (art. 2 Res. FG 118/08), brindando en el acto al individuo que realiza la denuncia el número bajo el cual quedará radicado el legajo de investigación y la Fiscalía que intervendrá en el mismo.

Mediante la Res. FG 204/08 se ampliaron sus funciones, estableciendo que tal puesto tendrá además a su cargo la **asignación (directa o por sorteo) de la Fiscalía de Primera Instancia con competencia Penal, Contravencional y de Faltas en todos los casos que arriben al Ministerio Público Fiscal y que así lo**



requieran por no haberse dado intervención previamente a ninguna por los magistrados actuantes (art. 1º).

Por otra parte, mediante la Res. FG 268/08 se registró un convenio marco de colaboración entre el M.P.F. de la Ciudad y el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, como consecuencia del cual, mediante el acuerdo específico complementario N°1, se acordó la puesta en funcionamiento de una **Mesa Receptora de Denuncias y Querellas** en el ámbito de dicho colegio, atendida por personal de la Fiscalía General. Allí se reciben denuncias por escrito y querellas y se remiten a la Fiscalía que corresponda por turno.

Ahora bien, las tareas de asignación y sorteo de fiscalías deben efectuarse siguiendo los criterios que se establezcan por vía de resoluciones de Fiscalía General.

Debe dejarse en claro que en el Puesto de Asignación y Sorteos de la Unidad de Orientación y Denuncias N°1 se reciben todas las denuncias escritas provenientes de la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia y a su vez, se reciben aquellas causas que provienen de otras áreas jurisdiccionales como pueden ser: Juzgados Correccionales, Cámara de Apelaciones, etc.

5.10.2. Denuncias por escrito y querellas

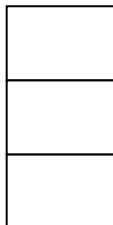
Para su recepción deberá seguirse el siguiente procedimiento:

a) Chequear relación contenido-encabezado

El personal a cargo del Puesto de Asignación y Sorteos deberá inicialmente verificar que los hechos denunciados constituyan prima facie contravenciones o delitos de aquellos que han sido transferidos a la órbita de la Ciudad y, en el caso de las querellas, que sean por éstos últimos (las querellas no son admisibles en contravenciones, ya que conforme art. 15 Ley 12 el damnificado no es parte en el juicio ni tiene derecho a ejercer en el fuero acciones civiles derivadas del hecho).

En caso contrario, deberán ponerse en conocimiento del compareciente las limitaciones de competencias con las que se cuenta y/o en que contravenciones no se admiten los querellantes (lo que no quita que pueda efectuar la denuncia respectiva).

Si de cualquier manera desea dejar la presentación (siguiendo en el supuesto de que el o los hechos denunciados no fueren de competencia del fuero), debe chequearse el encabezado de la misma. Si está dirigida al Ministerio Público Fiscal, a la Unidad de Orientación y Denuncia, al Puesto de Asignación y Sorteos o a “la Fiscalía que corresponda”, deberá recibirse. Si esto no es así, no deberá recibirse, y deberá derivarse al lugar que corresponda, a no ser que el compareciente sea quien



ha suscripto el escrito y esté dispuesto a modificar el encabezado y efectuar la salvedad correspondiente.

Cuando el escrito refiera que se trata de una querrela, pero no reúna los requisitos de tales (previstos en el art. 254 C.P.P.C.A.B.A.), igualmente deberá recibirse y remitirse a la Fiscalía pertinente.

Puntualmente, el delito de incumplimiento de los deberes de asistencia familiar cometido en perjuicio de uno de los cónyuges, es el único de los transferidos por el momento a la esfera de la Ciudad que es de acción privada, por lo cual no puede iniciarse por denuncia sino exclusivamente a través de una querrela (art. 73 CP y 252 y ss CPPCABA). Sin embargo, ella deberá ser presentada directamente ante el Juzgado correspondiente o la Secretaría General de Cámara (art. 252 C.P.P.C.A.B.A.). Este tipo de querellas no deben ser entonces recibidas en la unidad.

b) Firmar la copia de quien presente el escrito, ponerle el sello medalla y la fecha y hora de recepción del mismo.

c) En caso de que se indique como adjuntada documentación que no se acompaña, deberá además escribirse “sin documentación” o “con documentación en fs.” si la documentación estuviera acompañada (tanto en la medalla de la copia como en el cargo del original).

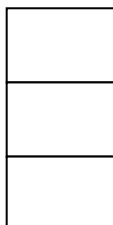
d) Poner el cargo en el original (con indicación de la fecha y hora en que se ha recibido el escrito), que deberá ser firmado por algún funcionario de la Unidad.

e) Crear el caso en Kiwi, para obtener el número respectivo (tal como se indica en las especificaciones sobre la carga en Kiwi que forman parte del material de trabajo que proporciona la Secretaría General de Acceso a Justicia y Derechos Humanos) y asignar la Fiscalía que corresponda (teniendo en cuenta los criterios mencionados). Éstos últimos datos deberán proporcionarse al compareciente.

f) En caso de que por inconvenientes técnicos no pueda procederse al ingreso de la causa en Kiwi, deberá tomarse preferentemente una dirección de mail del compareciente y enviársele con posterioridad el número de expediente y la Fiscalía interviniente. De no poseer correo electrónico (sólo en ese supuesto) deberá dársele el número telefónico para que pida los datos por esa vía.

g) Luego de que el compareciente se retire, deberá aplicarse el sello correspondiente a la constancia de asignación de Fiscalía y remisión a esa sede, habilitar a la Fiscalía que corresponda como actor procesal y cargar el paso de REMISIÓN A FISCALÍA en el sistema (tal como se indica en el material de trabajo que proporciona la SGJyDDHH).

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.



5.10.3 Recepción de causas

a) Chequear que estén remitidas al Ministerio Público Fiscal, a la Unidad de Orientación y Denuncia, al Puesto de Asignación y Sorteos o a “la Fiscalía del fuero Contravencional que corresponda”.

b) De llegar una causa de otro fuero por declaración de incompetencia que no haya pasado previamente por la Cámara del Fuero para asignar el Juzgado correspondiente, deberá recibirse igualmente si está remitida al Ministerio Público Fiscal, a la Unidad de Orientación y Denuncia, al Puesto de Asignación y Sorteos o a “la Fiscalía del fuero Contravencional que corresponda”.

c) Revisar que la causa que se recibe esté correctamente foliada y con sus firmas esenciales. En caso de que no esté correctamente foliada deberá recibirse, pero dejando una constancia de ello. En caso de que falte la firma del juez en la declaración de incompetencia no deberá recibirse; si fuera alguna una firma de algún otro proveído, deberá recibirse y dejarse constancia de la falta.

d) Verificar que el número del caso, la carátula y la foliatura que figuren en el recibo correspondiente coincida con la del expediente.

e) En caso de que corresponda recibir el legajo, deberá firmarse el recibo correspondiente, poner el sello medalla y la fecha y hora en que se recibe.

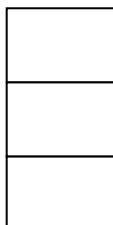
f) Deberá asimismo ponerse el cargo en el legajo, con indicación de la fecha y hora de su recepción, el que deberá ser firmado por algún funcionario de la Unidad.

g) En caso de que la causa llegue con efectos, deberá asimismo dejarse constancia de tal circunstancia, haciendo una descripción de los mismos.

h) Crear el caso en Kiwi, para obtener el número respectivo (tal como se indica en el material de trabajo que proporciona la SGAJyDDHH), siempre que no tenga uno ya asignado en el fuero, y asignar la Fiscalía que corresponda (teniendo en cuenta los criterios mencionados). Éstos últimos datos deberán proporcionarse al compareciente de requerirlos.

i) En caso de que por inconvenientes técnicos no pueda procederse al ingreso de la causa en Kiwi, deberá tomarse preferentemente una dirección de mail del compareciente y enviársele con posterioridad el número de expediente y la Fiscalía actuante. De no poseer correo electrónico, deberá dársele el número telefónico para que pida los datos por teléfono.

j) Luego deberá aplicarse el sello correspondiente a la constancia de asignación de fiscalía y remisión a esa sede, habilitar a la fiscalía que corresponda



como actor procesal y cargar el paso de remisión a Fiscalía en el sistema (tal como se indica en el material de trabajo que proporciona la SGAJyDDHH).

k) Finalmente, deberá procederse a la remisión del caso a la Fiscalía que corresponda, esto de manera inmediata si se tratase de un caso de violencia doméstica, habeas corpus, amparo, legajo con detenido o cualquier otra circunstancia que amerite una urgencia.

5.11 Atención al público

Cuando las personas ingresan a la Unidad, son recibidas por el personal del **Puesto de Orientación**.

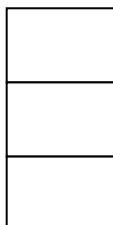
Se escuchan las pretensiones, y el operador en función de ello:

- Les brindan la información que les permitan conocer sus derechos, tanto verbalmente como a través de folletos acerca del sistema de justicia local y de los organismos de la ciudad que permitan promover el ejercicio de derechos; así como también de la radicación de las causas que ya se encuentran en trámite ante el fuero (**función informativa**).
- Las orientan acerca de la reconducción de su reclamo en caso de no corresponder a aquellos que puedan resolverse en este fuero o en caso de tratarse de imputados (**derivación externa**).
- Las derivan al área de la Unidad de Orientación y Denuncia que corresponda (**derivación interna**).

El personal que atiende el puesto de orientación está especialmente capacitado en atención al público, en cuestiones jurídicas básicas y en el uso de las herramientas informáticas que les permiten evacuar las consultas con mayor eficiencia y celeridad.

5.11.1 Función informativa

Cuando quien comparece lo hace con el objeto de conseguir información acerca de sus derechos, ella es proporcionada tanto verbalmente como a través de folletos acerca del sistema de justicia local y de los organismos de la Ciudad que permitan promover el ejercicio de derechos; así como también de la radicación de las causas que ya se encuentran en trámite ante el fuero (tanto en qué Fiscalía como bajo qué número tramita algún legajo).



El perfil de Kiwi que poseen quienes se desempeñan en el Puesto de Orientación permite que, a partir de su número de documento, puedan informar a las personas el número de causa y Fiscalía en que se encuentra.

El ejercicio de este servicio informativo deberá ser registrado en Kiwi.

5.11.2 Derivación externa

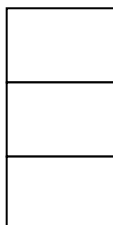
Para hacer frente eficazmente a su tarea de derivación externa, se cuenta con una base de datos específicamente creada, donde consta la información correspondiente de organismos públicos tanto gubernamentales como no gubernamentales a donde derivar los eventuales reclamos.

Cuando corresponde efectuar este tipo de derivación, se procede de la siguiente manera:

- 1) Se llama al organismo para verificar que mantenga su dirección y teléfono.
- 2) Se ingresa la derivación en Kiwi tal como se indica en el material de trabajo que proporciona la Secretaria General de Acceso a la Justicia (SGAJ) ingresando únicamente los datos esenciales del compareciente (nombre, apellido, tipo y número del documento, teléfono y correo electrónico).
- 3) Se imprime un ticket con los datos de la institución y se le da a la persona.
- 4) Quince días después se entabla comunicación telefónica para verificar el resultado de la derivación, lo que además permite una constante actualización de la base, ya que esa ocasión sirve para saber si se ha modificado su dirección, teléfono o lo han derivado nuevamente a otra entidad más específica. Para efectuar este control, se debe proceder tal como se indica en el material de trabajo que proporciona la SGAJ.
- 5) Para el caso que algún organismo público o privado no se encuentre en la grilla de instituciones con la que cuenta el sistema, el operador deberá comunicarse con la Coordinadora Administrativa de las unidades a fin de hacerle saber tal situación de modo de que el mismo sea incorporado.

Toda derivación debe ser obligatoriamente cargada en el sistema.

Cabe aclarar que, si quien concurre a la Unidad es un presunto imputado por delito o contravención deberá efectuarse la derivación a la **Oficina de Orientación al Habitante** (en tipo de derivación se debe señalar: Puesto de Defensoría, y en la institución: sin derivación por no corresponder), según el tipo de abordaje que se decida organizar desde esa área, por ser la dependencia más próxima de la Defensoría Pública.



Esta derivación deberá quedar registrada en el sistema, cargando únicamente los datos personales mencionados (tipo de actor, nombre, apellido, tipo y número de documento), sin el teléfono, siguiendo el mismo procedimiento para cargar las derivaciones ya mencionado.

5.11.3. Derivación interna

5.11.3.1. Al Puesto de Fiscalía de la Unidad

Cuando la intención del concurrente consiste en efectuar una denuncia - cualquiera que ella sea- es derivado al **Puesto de Fiscalía**.

Esta derivación deberá ser cargada en Kiwi.

Se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- a) Buscar si el actor procesal se encuentra cargado.
- b) Sólo en caso contrario proceder a su carga, ingresando únicamente el tipo de actor, nombre, apellido, tipo y número de documento, teléfono y correo electrónico SOLAMENTE (ya que los demás datos serán cargados con posterioridad por quien tome la denuncia).
- c) No se deberá cargar el campo de ARTÍCULO (que será completado con posterioridad por quien tome la denuncia).
- d) En tipo de derivación poner: PUESTO DE FISCALIA

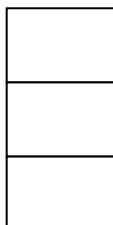
5.12.3.2 A la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo

Si se advierte ya desde el Puesto de Orientación que el denunciante requiere de especial contención, por su estado de nerviosismo o angustia, debe ser derivado previamente a la **Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo** (en cuyo caso deberá cargarse la derivación a esa repartición en Kiwi: OFAVYT, o PUESTO DE FISCALIA CON INTERVENCION DE OFAVYT, según corresponda).

5.12 LA DENUNCIA

El Puesto de Fiscalía cuenta con la presencia de un funcionario letrado (Prosecretario Coadyuvante o cargo equivalente) que puede recepcionar la denuncia según los artículos 79 y 82 del Código Procesal Penal de la Ciudad (Ley 2303).

Corresponde señalar que conforme el art. 81 del CPPCABA los funcionarios públicos que conozcan delitos de acción pública en el ejercicio de sus funciones



tienen la obligación de denunciarlos. Como correlato de ello, el principio es que se encuentran obligados a recibir las denuncias.

5.12.1 Sujetos que pueden realizar denuncias

5.12.1.1. Principio

En principio, toda persona que tenga noticia de la comisión de una contravención o delito de acción pública, podrá efectuar la denuncia.

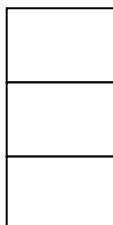
5.12.1.2.- Excepciones

Sin embargo, cuando ellos fueren **dependientes de instancia privada**, solamente podrán denunciarlos la víctima, su representante o los organismos autorizados por la ley (art 79 CPPCABA y art. 19 ley 1472). Las contravenciones dependientes de instancia privada son aquellas que afecten a personas de existencia ideal, consorcios de propiedad horizontal o personas físicas determinadas, así como también el hostigamiento (art. 52 ley 1472), discriminación (art. 65 ley 1472), ensuciar bienes -siempre que sean de propiedad privada, salvo en el caso de templos religiosos- (art. 80 ley 1472) y ruidos molestos (art. 82 ley 1472). En cuanto a los delitos, no ha sido transferido a la órbita de la Ciudad ninguno cuya acción sea dependiente de instancia privada.

Cuando el hecho que se viene a denunciar constituye una **acción privada**, sólo puede iniciarse por querrela (252 y ss CPPCABA), y deberá reunir los requisitos del art. 254 CPPCABA. En estos casos no deberá entonces tomarse la denuncia y tendrá que hacerle saber al compareciente que debe presentar una querrela, que ingresa directamente en el Juzgado respectivo o la Secretaría General de Cámara, para la cual necesitará de patrocinio letrado. En caso de que carezca de recursos, deberá ser derivado a alguna entidad que proporcione gratuitamente este servicio, preferentemente a aquellas con las cuales el Ministerio Público Fiscal tenga convenio para ello.

5.12.1.3 Denuncias por hechos que no son de competencia del fuero o no son ilícitos

Si la denuncia que se pretende efectuar no corresponde a alguna de las materias por las cuales debe intervenir el Fuero Penal, Contravencional y de Faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o no constituye conducta ilícita alguna, deberá explicársele al concurrente dónde deberá presentarse para llevar adelante el acto (derivación a Cámara del fuero que corresponda o a los organismos gubernamentales que correspondan). En este supuesto, no deberá formarse causa en el sistema JusCABA, sino que simplemente deberá agregarse que ha sido derivado desde el puesto de fiscalía al lugar que corresponda (“DERIVACIÓN EXTERNA POR PUESTO DE FISCALÍA”).



Para los casos en que la denuncia que se pretende realizar no corresponda a la justicia local, según lo dispuesto por Res. FG n° 145/09, deberá recibírsele la misma conforme se indica en el **apéndice B** al presente manual.

En aquellos casos en que la incompetencia no sea manifiesta y la persona insista en que se le tome la denuncia en la Unidad, por un hecho de competencia de otro fuero, como se mencionó anteriormente, deberá recibírsele, dejándose constancia de esta circunstancia, y **enviarse a la Fiscalía que corresponda** para que le dé, de estimarlo corresponder, el trámite previsto en los arts. 7 y 8 del CPPCABA (es decir que no se deberá remitir de manera directa la denuncia a la Cámara que corresponda para su sorteo).

En tal caso, deberá formarse causa en el sistema informático Kiwi.

Si una vez recibida la persona en el Puesto de Fiscalía se advierte que el hecho que viene a denunciar directamente **no constituye delito ni contravención**, puede ser derivado externamente desde allí, sin tomarle la denuncia correspondiente, para lo cual no se debe crear causa en Kiwi, sino que simplemente deberá agregarse que ha sido derivado desde el puesto de fiscalía al lugar que corresponda (“DERIVACIÓN EXTERNA POR PUESTO DE FISCALÍA”), conforme se indica en el material de trabajo que proporciona la SGAJyDDHH.

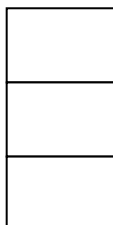
5.14. La toma de la denuncia

El funcionario receptor deberá mantener una postura neutral y objetiva. Deberá centrarse en recabar la mayor información posible del hecho denunciado y volcar en el acto formal todos los elementos de prueba mencionados o aportados, con el objeto de facilitar la posterior pesquisa que llevará a cabo el Fiscal correspondiente.

5.14.1 Contenido

Quien viene a denunciar generalmente se encuentra viviendo una situación de conflicto que le afecta. Se le da un trato amable y contenedor, pero intentando mantener un **equilibrio con la velocidad en la recepción de la denuncia**. Esto, tanto para evitar que se generen demoras excesivas de personas que vienen a denunciar, como para que una situación que puede llegar a resultar traumática no se prolongue por demás.

Con miras a optimizar el tiempo, antes de disponerse a tomar la denuncia debe solicitársele que relate brevemente el hecho que lo trae a la Unidad. Esto sirve tanto como introducción al problema, como para permitir a quien está tomando la denuncia advertir eventualmente que el hecho que lo trae aquí no constituye materia de competencia de este fuero o directamente no constituye conducta ilícita alguna.



La denuncia debe contener **de manera inicial** un relato preciso y circunstanciado del hecho ilícito correspondiente, con sus circunstancias de tiempo, lugar y modo. La descripción del hecho debe ser lo más clara, directa y precisa posible. Una vez establecido ello, deben agregarse las demás circunstancias que se estimen necesarias, vinculadas mayormente a la posible prueba del hecho (testigos, o de otra clase) o de otra índole. Esto facilita a que quien luego leerá la denuncia en la Fiscalía pueda desde un primer momento tener presente cuál es el hecho que será objeto de la investigación que allí se instruirá.

Deberá asimismo preguntarse a la persona si ya ha hecho con anterioridad una denuncia por este hecho u otro similar ya sea ante alguna Unidad, Fiscalía, Comisaría, dependencia de otro fuero, etc. y dejar la debida constancia de ello y del resultado de esa denuncia, de ser conocido.

Las actas de denuncia deben tomar como base el modelo aprobado por la Res. 96/07.

Ya sean por delitos o contravenciones, debe constar que se han hecho saber los derechos de víctimas y testigos (arts. 37, 38 y 39 CPPCABA), sin perjuicio de lo cual se les hace entrega de folletos que contienen sus derechos y las formas de ejercerlos, y las inhabilidades para declarar (arts. 80 y 122 CPPCABA).

Cuando el/los hecho/s que se vienen a denunciar son prima facie **contravenciones**, debe imponerse al denunciante de lo previsto en el art. 72 de la ley 1472 (falsa denuncia de contravención o falta) y, al cierre del acto, que el Código Contravencional prevé la posibilidad de conciliación (art. 41 ley 1472), dejando constancia de si está o no dispuesto a arribar a tal solución alternativa de conflicto. Si son prima facie **delitos**, deberá hacerse saber lo previsto por el art. 245 del Código Penal (falsa denuncia) y la posibilidad que prevé el art. 204 del CPPCABA de mediación.

	CONTRAVENCIONES	DELITOS
Derechos de víctimas y testigos	37, 38 y 39 CPPCABA	37, 38 y 39 CPPCABA
Inhabilidades para declarar	80 y 122 CPPCABA	80 y 122 CPPCABA
Falsa denuncia	72 ley 1472	245 CP
Solución alternativa	41 ley 1472	204 CPPCABA (ley 2303)

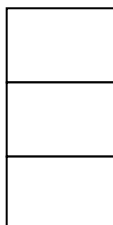
En todos los casos en los cuales el denunciante manifieste su voluntad de mediar o conciliar, deberá hacerse saber de la demora que ello puede provocar en la investigación de los hechos.

Del acta que se labre deberá darse una copia al denunciante.

5.14.2 Forma

Con el objeto de obtener mayor celeridad y evitar errores de carga deberán seguirse los siguientes pasos:

- a) Cuando la persona es recibida en el Puesto de Fiscalía debe buscarse entre las derivaciones, tal como se indica en el material de trabajo respectivo.
- b) A continuación, debe preguntársele, a fines estadísticos, cómo accedió a la Unidad, el medio de acceso y el costo del viaje (conforme se indica en el material de trabajo).
- c) Luego deben completarse los datos adicionales del denunciante (conforme se indica en el material de trabajo).
- d) El acta debe confeccionarse inicialmente en un procesador de texto, en base a los modelos aprobados.
- e) Una vez hecho esto, se deben imprimir dos copias.
- f) Una debe darse al compareciente para que la lea.
- g) Mientras tanto, en base a la copia restante debe formarse el legajo en Kiwi (conforme indica el material de trabajo respectivo).
- h) Una vez formado el legajo, deberá individualizarse la Fiscalía a intervenir en el hecho, teniendo en cuenta las pautas que se desprenden de la Res FG 204/08 y los criterios particulares que se adjuntan como anexo.
- i) A continuación, el denunciante debe firmar el acta original, así como el Coadyudante el original y la copia (a la que deberá poner el sello de la Oficina de Acceso a Justicia y el “Es copia”) que se lleva el denunciante.
- j) En la copia que se lleva el denunciante debe anotarse el número de causa y la Fiscalía a la que le corresponde intervenir.
- k) Antes de que se retire, debe dársele para completar una encuesta de satisfacción, con el objeto luego de proceder al procesamiento de la información, que será utilizada para controlar la gestión y mejorar la calidad del servicio.
- l) Una vez que se haya retirado el compareciente, debe cargarse en Kiwi como actor legal a la Fiscalía correspondiente y hacer lo propio con el acta de denuncia.



- m) Seguidamente, salvo mediación; se debe despachar el decreto de remisión a Fiscalía (conforme el modelo destinado a tal fin) y cargarlo en kiwi.
- n) Por último, se debe armar la actuación, que debe estar compuesta por la carátula, el acta de denuncia firmada por el Coadyuvante y el denunciante, así como cualquier documentación que presente el compareciente, y el decreto de remisión a Fiscalía.

5.14.3. Consultas con los Fiscales

Una vez tomada la denuncia, y al momento de ingresarla en el sistema Kiwi, se deberá cargar el paso “ACTOR ROL DESTINO” (en los casos de las fiscalías UFSE y UFN se debe cargar a la UIT – **en ningún caso se debe asignar equipo fiscal**-) para que la denuncia le llegue de manera inmediata. Este paso debe repetirse **en todas las denuncias**, ya sean causas penales o contravencionales y haya o no intención de mediación.

En el supuesto de que el denunciante manifieste su voluntad de conciliar/mediar (sólo en este caso y en cualquier materia de que se trate), se deberá entablar además comunicación telefónica con el objeto de que manifieste si presta conformidad para la aplicación de esta solución alternativa del conflicto (dejando la constancia correspondiente en las actuaciones).

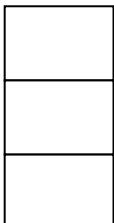
Cuando el Fiscal manifieste su conformidad para resolver el caso mediante un método alternativo, se deberá cargar en Kiwi el paso “MEDIACIÓN: INTERVENCIÓN A LA OCMARC”. El sistema, automáticamente cargará a la Oficina Coordinadora de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos como ACTOR LEGAL y le dará intervención sin necesidad de que sea cargada manualmente por el operador.

Al margen de esto, **excepcionalmente**, cuando haya alguna medida probatoria **urgente** a adoptar, o se encuentre presente en la Unidad un testigo, deberá también entablarse consulta telefónica con el Fiscal.

Los llamados telefónicos a los Fiscales deberán limitarse a los casos señalados en este manual y/o en los apéndices respectivos y de ninguna manera deberán extenderse a otros supuestos, tales como confrontar criterios de tipicidad de ciertas conductas.

Las constancias de las comunicaciones deberán ser agregadas a las actuaciones que se formen.

Cabe destacar que en caso de no poder entablar cualquiera de las comunicaciones referidas con el Fiscal correspondiente al caso, deberá hacerse con alguno de los que esté en el momento de turno, preferentemente el que corresponda al lugar del hecho.



5.14.4. Casos especiales

5.14.4.1 Inhabilitados para denunciar

Cuando las personas que se presenten a denunciar aparezcan en el listado de personas que han sido inhabilitadas para denunciar que proporciona la Oficina de Superintendencia de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional, deberá igualmente tomarse la denuncia, entrecomillada, textualmente, y deberá anexarse a las actuaciones que se remitan a la Fiscalía una copia certificada de tal listado.

5.14.4.2 Personas con facultades alteradas

En caso de personas que se encuentren ostensiblemente fuera de sus cabales, deberá intentarse inicialmente que sea atendido por alguno de los psicólogos de la OFAVyT, quienes deberán elaborar un informe del estado del compareciente. En caso de negarse a ser atendidos, deberán plasmar los motivos invocados para tal negativa.

A continuación, deberá tomarse la denuncia, entrecomillada, y con indicación textual de lo manifestado. Deberá en estos casos iniciarse el respectivo caso judicial en JusCABA y remitirse a la Fiscalía que corresponda (junto con el informe del personal de OFAVyT)

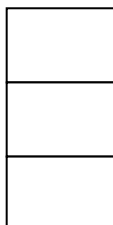
En caso de que el compareciente se encuentre descompensado, deberá requerirse la intervención del SAME.

5.14.4.3 Denuncias de menores y a menores

En caso de que **quien venga a efectuar la denuncia sea menor de 18 años**, si viene acompañado por su padre, madre, tutor o familiar cercano (con mínima acreditación de tal extremo), la denuncia puede tomarse directamente a ellos y remitirse a la Fiscalía para que proceda como estime corresponder.

En caso de que el menor concorra solo, o aún acompañado solicite efectuar personalmente la denuncia, deberá entablarse consulta con el Fiscal que corresponda y proceder como disponga, efectuando las comunicaciones a los organismos que el Fiscal solicite.

Cuando el **denunciado sea menor**, ya sea imputable o inimputable, deberá tomarse la denuncia, formarse el caso respectivo y remitirse a la Fiscalía que corresponda lo más rápido posible para que ella obre como estime pertinente.



A todo evento, corresponde aclarar que en materia contravencional, los menores de 18 años son inimputables, salvo que se les endilgue la comisión de una contravención de tránsito, en cuyo caso la edad de punibilidad es la requerida para obtener la licencia de conducir (art. 11 ley 1472). En caso de delitos, son inimputables los menores de 16 años de edad, mientras que si el imputado tiene entre 16 y 18 años de edad no cumplidos al momento de ocurrir los hechos objeto de una investigación preparatoria, será de aplicación el Régimen Penal Juvenil de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (art. 1º ley 2451).

5.14.4.4 Denuncias anónimas

Si quien se presenta no quiere hacer saber sus datos personales, no puede tomársele la denuncia en los términos del art. 82 CPPCABA, ya que esta norma exige la identificación del denunciante. Sin embargo, debe hacérsele saber que puede efectuarla a través del 0800-33-FISCAL (0800-33-347225), vía mail a denuncias@jusbaire.gov.ar o en la página web www.mpf.jusbaire.gov.ar.

Si insiste en hacer la denuncia, deberá explicársele que es un requisito para la misma la identificación del denunciante, pero que, no obstante, puede labrarse un acta plasmando el hecho del cual el funcionario ha tenido conocimiento, dejando constancia de que el mismo ha sido producto de los dichos de una persona que no quiso revelar su identidad.

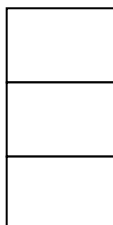
A pesar de que no podrá ser considerada como una denuncia propiamente dicha, sí constituye una “notitia criminis”, que, en el marco de las funciones descriptas en el art. 77 inc. N° 1º del CPP CABA, no sólo constituye un medio válido para el anociamiento de un suceso presuntamente ilícito sino que también, a raíz de sus funciones, obliga al inicio de la investigación preparatoria oficiosa por parte del Ministerio Público Fiscal, sin perjuicio de la precaución con la cual deberá actuar eventualmente la Fiscalía que corresponda (Res FG 64/2008).

Es de destacar, que de este modo, se da cumplimiento a la obligación de denunciar que prevé el Art. 81 del CPPCABA.

5.14.4.5 Personas indocumentadas

Cuando se presente una persona a denunciar que no tenga el documento consigo, debe inicialmente solicitársele que de ser posible lo busque y vuelva en otro momento, ya que, conforme el art. 82 CPPCABA, el funcionario que le reciba la denuncia debe comprobar y hacer constar la identidad del denunciante.

Sin embargo, de no ser posible que el compareciente busque su documento (porque su seguridad corre riesgo en caso de hacerlo o porque no lo tiene), deberá, antes de tomársele la denuncia, y en caso de encontrarse en las cercanías de la



Oficina Central de Identificaciones, remitirlo allí con un oficio, solicitándoles que presten su colaboración únicamente para la extracción de un juego de fichas dactiloscópicas (no deberán formar legajo para su identificación), que deberá ser acompañando a la denuncia respectiva.

Si tal proceder no fuese viable, deberá recibírsela igualmente, dejando constancia de que es brindada por “quien dice ser XXX”, poniendo en conocimiento del compareciente que eventualmente podrá dársele trámite como noticia críminis.

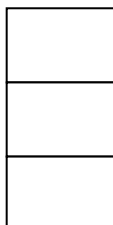
5.14.4.6 Denuncias de faltas

Sin perjuicio de que conforme el art. 2 de la ley 1217 toda falta de lugar a una acción pública que puede ser promovida de oficio o por simple denuncia verbal o escrita ante la autoridad competente, en la Unidad de Orientación y Denuncia no se da trámite a denuncias por hechos que constituyan faltas. Esto se debe a que necesariamente debe haber un pronunciamiento de la instancia administrativa que es obligatorio y previo al judicial (conforme establece la ley 1217).

No obstante, mediante Resolución FG 7/04 se dispuso como criterio general de actuación que los integrantes del Ministerio Público Fiscal promuevan la intervención de las autoridades administrativas pertinentes en los hechos que tomaren conocimiento por cualquier medio, con motivo u ocasión de sus funciones.

Por ende, cuando la persona se presenta en las unidades a denunciar una presunta falta, **se debe motivar la intervención de los organismos con poder de policía respectivos del G.C.B.A.** Para ello, el operador deberá:

- a) Hacer la carga como una derivación externa al organismo del G.C.B.A. correspondiente (Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria, Dirección General de Fiscalización y Control, Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastros, Dirección General de Seguridad Vial, etc.).
- b) Imprimir el ticket correspondiente con la información de dicha dependencia.
- c) Entregarlo al compareciente, haciéndole saber que puede presentarse nuevamente para averiguar el número de trámite administrativo que se ha asignado a su denuncia.
- d) Librar, al margen de ello, un oficio a la repartición que corresponda con los datos del denunciante y el hecho denunciado, sin efectuar calificación legal alguna; o, en caso de encontrarse habilitado el acceso on line al Sistema Único de Denuncias del GCB., deberá cargarse allí el reclamo.
- e) Diligenciar dicho oficio.
- f) Guardar la copia diligenciada del oficio en el bibliorato destinado al efecto.
- g) Registrar en Kiwi el número de trámite administrativo asignado al reclamo.



5.14.4.7 Criterios de intervención de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo

Cuando la persona que se presenta en la unidad se encuentra en un estado de nerviosismo o angustia, al momento de advertir tal circunstancia deberá darse intervención al equipo interdisciplinario de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo, con el objeto de procurar que se le brinde asistencia inmediata a las víctimas y testigos de hechos de competencia del fuero.

Esto puede ocurrir:

- a) Cuando es recibida en el Puesto de Orientación: ya sea que corresponda efectuar una derivación externa o interna, e incluso antes de discernir qué es lo que la persona pretende.
- b) Cuando se encuentra en el Puesto de Fiscalía: ya sea antes de proceder a tomarle la denuncia, mientras se está llevando a cabo el acto, o una vez finalizado.

Deberá efectuarse la carga de dicha intervención en el sistema JusCABA, consignando, dependiendo del caso DERIVACIÓN A OFAVYT (si interviene únicamente dicha oficina) o DERIVACIÓN A PUESTO DE FISCALÍA CON INTERVENCIÓN DE OFAVYT (en caso de que deban intervenir ambas).

5.14.4.8 Mediación o conciliación

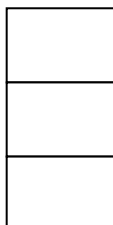
1. Principio

Como principio general, quien toma la denuncia debe preguntar al denunciante si acepta intentar algún método de solución alternativa del conflicto (mediación/conciliación). Para ello será primordial poner en conocimiento del denunciante las vías alternativas de resolución de conflictos y sus implicancias.

Cuando el denunciante manifiesta su voluntad de conciliar o mediar, debe procederse de la forma que se establece en el Manual de Procedimiento.

2. Excepciones

Hay ciertos casos en los cuales o bien directamente no deberá ofrecerse la conciliación o mediación, o se deberán ofrecer, pero no se deberán llevar adelante en la Unidad.



En caso de personas que se encuentran inhabilitadas para denunciar, personas que se encuentran ostensiblemente fuera de sus cabales o, a pesar de explicársele que el hecho que viene a denunciar no es de competencia de este fuero o directamente no constituye hecho ilícito alguno insisten en que se les tome la denuncia, no deben ofrecerse tales alternativas, sino que las causas deben remitirse directamente a la Fiscalía para que haga lo que estime corresponder.

Lo mismo ocurre en el caso de las exhibiciones obscenas (arts. 128 y 129 C.P.), puesto que el art. 204 C.P.P.C.A.B.A., modificado por la ley 2452, impide la mediación en los delitos previstos en el Libro II, Título III del C.P. (delitos contra la integridad sexual).

Tampoco debe ofrecerse la mediación penal en caso de usurpaciones, en donde directamente entra en juego el Protocolo de Restitución de Inmuebles Usurpados.

Asimismo, cuando el denunciado sea menor, no deberá ofrecerse la mediación o conciliación como alternativa, sino que deberá remitirse directamente a la Fiscalía que corresponda, para que proceda según su parecer.

Tampoco debe ofrecerse la mediación cuando el bien jurídico protegido por la norma infringida no prevé la existencia de un damnificado concreto.

Por otra parte, cuando el denunciante sea menor -de modo directo o a través de sus padres- deberá ofrecerse la mediación o conciliación, pero no deberá tramitarse en la Unidad, sino remitirse a la Fiscalía que corresponda para que lo haga como estime corresponder.

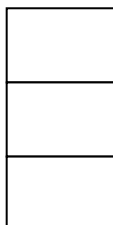
Por último, siguiendo los lineamientos de la Res. FG nº 16/10, en los casos de violencia doméstica tampoco deberá ofrecerse la mediación.

5.15 REUNIONES DE INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN Y ESTADÍSTICAS

5.15.1 Reuniones de información y coordinación

5.15.1.1 Con los jefes de las Unidades

Periódicamente deben llevarse a cabo reuniones entre los/as Prosecretarios/as Coadyuvantes de las Unidades o con cargo equivalente, que serán dirigidas por los/as Coordinadores/as Jurídico y Administrativo.



Tienen por objeto:

- a) Considerar las problemáticas que hayan surgido del trabajo diario.
- b) Compartir las experiencias y reflexionar sobre éstas.
- c) Elaborar los lineamientos del informe que deberá elevarse al/ a la Titular de la Oficina de Acceso a Justicia.
- d) Debatir sobre la capacitación que se estime sea necesaria.

5.15.1.2 Con el/la Titular de la Oficina de Acceso a Justicia

También periódicamente, se deben realizar reuniones con el/la Titular de la Oficina de Acceso a Justicia.

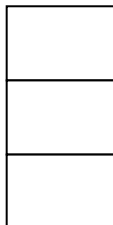
En ellas se debe:

- a) Supervisar el seguimiento y análisis de las unidades y su relación con las instituciones del registro interno.
- b) Coordinar y supervisar políticas y proyectos que fortalezcan la eficiencia de la gestión.
- c) Intervenir en el diseño, ejecución y control de la resolución FG 44/2007.
- d) Supervisar la programación del gasto asignado por unidad.
- e) Coordinar las políticas de actuación y administración vinculadas con el objetivo primordial de facilitar el acceso a la justicia en las unidades.
- f) Definir los ajustes que sean necesarios en el funcionamiento de las unidades.

Estas reuniones podrán ser delegadas por el/la Titular de la Oficina de Acceso a Justicia, en aquellos casos que lo crea conveniente, en cualquiera de los coordinadores, según el temario del día.

5.15.1.3 Intervención de la Secretaría General de Acceso a Justicia y Derechos Humanos

El responsable de cada reunión o la titular de la Oficina deberá poner en conocimiento de la Secretaría General de Acceso a Justicia la fecha de su realización y del temario a tratar en cada una de ellas; así como también, las conclusiones a las que se arribaren.



Esto último con el objeto de evaluar la necesidad de adecuar el material de trabajo a las nuevas situaciones que se vayan sucediendo o impartir las instrucciones que sean necesarias.

A cualquiera de las reuniones mencionadas podrá asistir el Secretario General o el personal que él designe, motivo por el cual deberán ser notificadas con antelación suficiente.

5.16 Estadísticas y mecanismos de medición de eficiencia y control de calidad

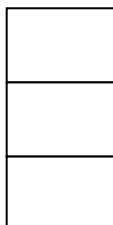
5.16.1 Estadísticas e índices de eficiencia

Los datos recopilados a través de las Unidades son elevados a la Secretaría General de Política Criminal y Planificación Estratégica del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a fin de que realice la estadística que permita conocer, entre otras cuestiones:

- a) Cantidad de personas atendidas y de personas derivadas.
- b) Cuántas de aquellas personas, cuyo conflicto era de competencia de la ciudad, hicieron denuncias y cuántas no.
- c) Procedencia (espontánea, Fiscalía, 0800, otras instituciones).
- d) Cuántas requirieron asistencia de la OFAVyT.
- e) Cuántas mediaciones se pudieron promover.
- f)Cuál fue la respuesta de los organismos públicos o privados a los que las personas fueron derivadas.
- g) Qué tipo de servicio está ausente en la ciudad que no nos permitió ni absorber ni derivar alguna problemática que se encuentra presente en el sistema.

5.16.2 Satisfacción de usuarios y control de calidad

Se confeccionan encuestas de satisfacción de usuarios del servicio que permitan evaluar los puntos fuertes y débiles del sistema de atención (discriminadas por OFAVyT y UOD), así como la detección de otras necesidades insatisfechas, que permitan mejorar la calidad del sistema.

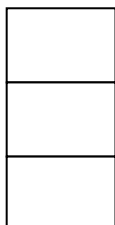


5.17 Marco Normativo

5.17.1 Marco normativo que regula las UODs

La normativa genérica aplicable a las UODs, es la que se detalla a continuación:

- Constitución Nacional
- Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Código Penal de la Nación
- Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Régimen Procesal Penal Juvenil de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Norma ISO 9001: 2008
- Código Contravencional. (Ley 1472)
- Ley de Procedimiento Contravencional (Ley 12)
- Código de Faltas (Ley 451)
- Procedimiento de Faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Ley 1217)
- Ley de Amparo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Ley 2145)
- Ley de Habeas Corpus (Ley 23.098)
- Ley de incumplimiento de los deberes de asistencia familiar (Ley 13.944)
- Ley de malos tratos y crueldad contra animales (Ley 14.346)
- Ley de actos discriminatorios (solamente art.3 de Ley 23.592)
- Ley 2148 (Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad autónoma de Buenos Aires)
- Ley 114 (Protección de los derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires)
- Ley 2257. Segundo convenio de Transferencia de Competencias Penales
- Ley 1845 de Protección de Datos Personales

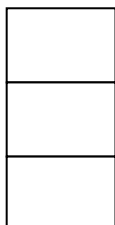


- Ley 104 de Acceso a la Información
- Resolución FG Nro. 131-07 Creación Unidad y Orientación y Denuncia Nro. 1- referida a la Actuación Interna Nro. 122-07
- Resolución FG Nro. 131-07 - Anexo I Manual Operativo UOD
- Resolución FG Nro. 131-07 - Anexos II a VII
- Resolución FG Nro. 191/12 - Sistema Informático Kiwi
- Resolución FG Nro. 16/10 - CGA Violencia doméstica
- Resolución FG Nro. 501/12 - Delitos y Contravenciones Informáticas
- Resolución FG N° 076/13 - Gestión Digital de Casos Judiciales
- Resolución FG Nro. 531/12 - Modifica variables predictivas OFAVYT
- Disposición SGAJyDDHH N° 2/13 - Gestión Digital de Casos Judiciales
- Disposición SGAJ y DDHH N° 5/13 - Consulta con el Fiscal
- Disposición SGAJ y DDHH N°5/14 - Remisión de las denuncias

Cabe destacar, que toda la documentación mencionada, se encuentra disponible para todo el personal de las UODs, en la Plataforma del Sistema OMBU, Solapa “Información”, Opción “Consultar”, Carpeta “Normas ISO / IRAM”, Opción “Secretaría General de Acceso a Justicia”.

5.17.2 Reglamentos Internos aplicables al área y circuitos administrativos formales e informales:

- Reglamento Interno de Personal del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme Art. 24 inc. 1 Ley 1903 (se encuentra disponible para todo el personal de las UODs, en la Plataforma del Sistema OMBU, Solapa “Información”, Opción “Consultar”, Carpeta “Normas ISO / IRAM”, Opción “Secretaría General de Acceso a Justicia”.)
- El Control de Presentismo se encuentra a cargo de la Coordinadora Administrativa. Las solicitudes de licencia las realiza cada agente a través de la Plataforma del Sistema OMBU, solapa RRLI, salvo las solicitudes de



médico laboral que son cargadas en el sistema por la Coordinadora Administrativa cuando es anoticiada por el agente solicitante. Todo esto, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Personal del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Las inscripciones a los cursos de capacitación en horario laboral, serán informadas previamente a la Coordinadora Administrativa, a fin que ésta realice los reemplazos necesarios para asegurar la efectiva prestación de servicio en las Unidades de Orientación y Denuncias. El mismo procedimiento se realiza para las solicitudes de licencia que pueden requerirse con antelación, tales como, licencia ordinaria, por examen, razones particulares, etc.

5.18 Sistema Informático de Gestión Judicial¹ “Kiwi”

Por la Resolución N° 191/2012, del Ministerio Público Fiscal se establece el sistema KIWI. La puesta en funcionamiento de este sistema informático de gestión denominado “Kiwi” permite al Ministerio Público Fiscal gestionar digitalmente los casos y las solicitudes administrativas que se diligencian internamente.

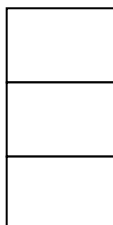
Dicha herramienta tecnológica gestiona digitalmente los casos, fue elaborada con la finalidad de atender las necesidades inherentes a la labor que desarrollan los operadores. Actúa como soporte informático que garantiza el traspaso de la información de manera ágil y segura, como así también el registro fiel de las tareas que se llevan a cabo.

El sistema de carga de denuncias, “KIWI”, a nivel usabilidad, es un sistema actual, con una estética y diseño simple y de fácil comprensión, lo que hace el trabajo más dinámico y organizado para el encargado de tomar la denuncia. Como observación, se podría sugerir, la implementación al sistema, de la carga de archivos fotográficos (PNG, JPG) y archivos de video (AVI, SWF), ya que en la era de los celulares inteligentes, facilitaría como medio probatorio el material registrado mediante celulares en casos puntuales.

Asimismo, el sistema de gestión judicial “Kiwi” permite realizar tareas de georeferenciación y entrecruzamiento de información con las bases de distintos organismo.

El mencionado sistema informático se puso en funcionamiento a partir del 1 de junio de 2012 con carácter obligatorio para las oficinas judiciales y de apoyo del fuero penal, contravencional y de faltas, el Sistema Informático de Gestión Judicial denominado “Kiwi”.

¹ Resolución FGN° 191/2012



En el mismo sentido se aprobó el “Manual de Usuarios del Sistema de Información Kiwi” el cual estará disponible en formato electrónico para los operadores dentro del propio sistema de gestión.

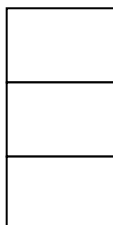
5.19 Estadísticas referidas a las denuncias y orientaciones correspondientes al año 2014²

UOD	Denuncias												TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
UOD 1	360	364	364	341	376	321	357	318	372	352	374	372	4271
UOD 2	40	6	43	59	42	31	15	20	51	31	33	36	407
UOD 3	13	14	14	9	9	13	10	13	14	16	17	15	157
UOD 4	40	40	44	36	37	33	31	50	51	63	57	33	515
UOD 5	47	32	28	33	38	32	40	46	31	35	38	33	433
UOD 6	0	0	1	0	1	5	2	0	6	7	2	2	26
UOD 8	0	1	4	4	4	8	11	4	17	15	13	10	91
UOD 10	18	10	16	18	20	8	15	11	12	20	24	15	187
UOD 11	44	28	41	31	42	25	28	43	67	53	25	46	473
UOD OBELISCO	0	3	2	1	4	3	2	0	4	4	4	4	31
UOD CPACF	0	13	7	7	4	14	6	6	6	12	9	7	91
TOTAL	562	511	564	539	577	493	517	511	631	608	596	573	6682

Este gráfico refleja las denuncias que se realizaron durante el año 2014 mes por mes y en cada UOD. Se puede constatar que la UOD1 y la UOD 4 son las que reciben mayor cantidad de denuncias.

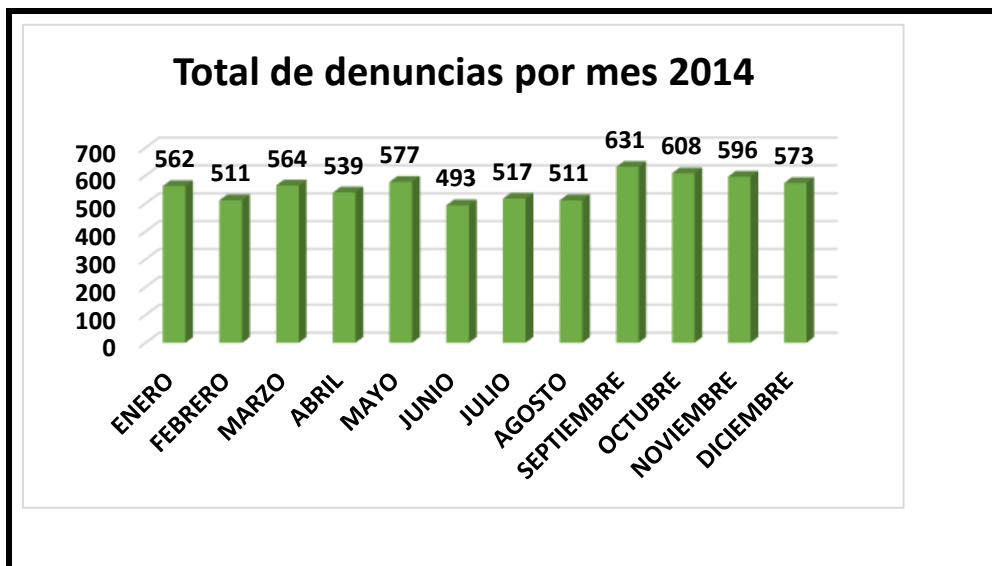
UOD	Orientaciones												TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
UOD 1	181	170	134	130	137	111	155	109	145	144	162	131	1709
UOD 2	28	30	35	29	27	30	34	23	61	53	46	34	430
UOD 3	79	68	64	62	87	88	70	69	95	100	59	74	915
UOD 4	93	99	101	82	110	83	71	110	116	127	134	109	1235
UOD 5	68	32	39	63	55	40	56	64	46	76	68	43	650
UOD 6	59	73	75	4	88	58	19	15	17	38	31	39	516
UOD 8	12	19	9	11	11	27	21	11	33	31	34	21	240
UOD 10	48	39	43	37	39	35	34	45	29	67	53	36	505
UOD 11	59	52	54	63	69	59	47	59	67	63	41	61	694

² En el transcurso del año 2015 se superaron las Denuncias y Orientaciones debido a una campaña de difusión de las UODs en la CABA y de exigir el cumplimiento de la Ley 2303 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de los art 77, 78 y 79 del CPP CABA a las Fuerzas de Seguridad, ya que sólo pueden recibir denuncias en caso de urgencia.

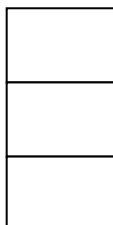
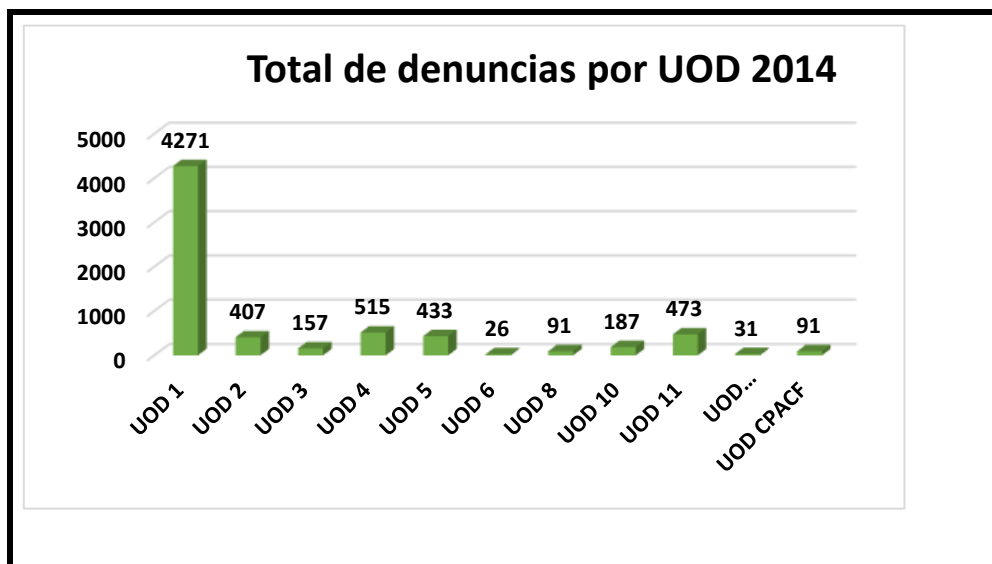


UOD													
OBELISCO	0	9	5	5	8	4	2	2	4	10	6	5	60
UOD CPACF	0	0	0	0	0	4	3	1	0	2	0	0	10
TOTAL	627	591	559	486	631	539	512	508	613	711	634	553	6964

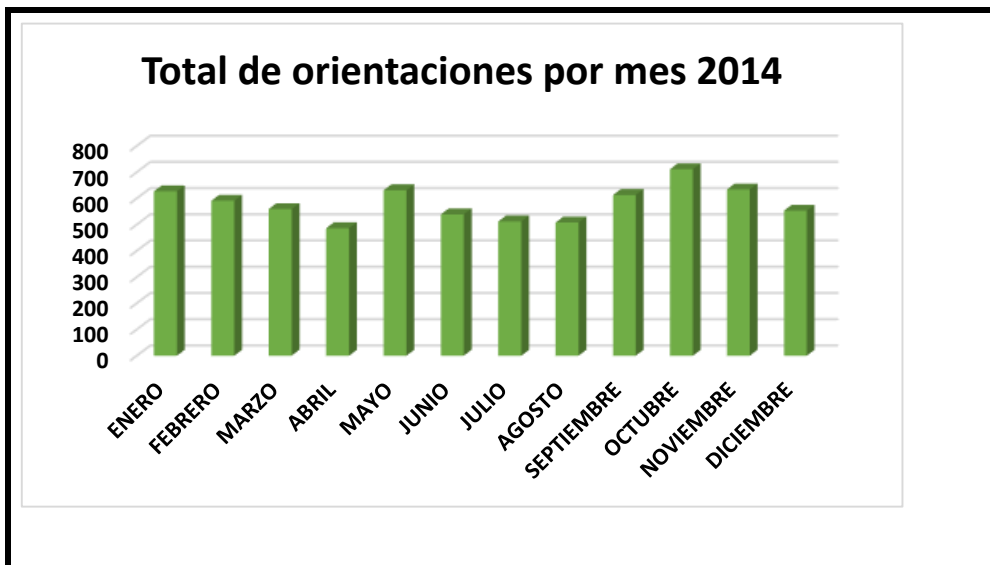
Este gráfico refleja las orientaciones que se realizaron durante el año 2014 mes por mes y en cada UOD. Se puede constatar que la UOD1 y la UOD 4 son las que reciben mayor cantidad de orientaciones.



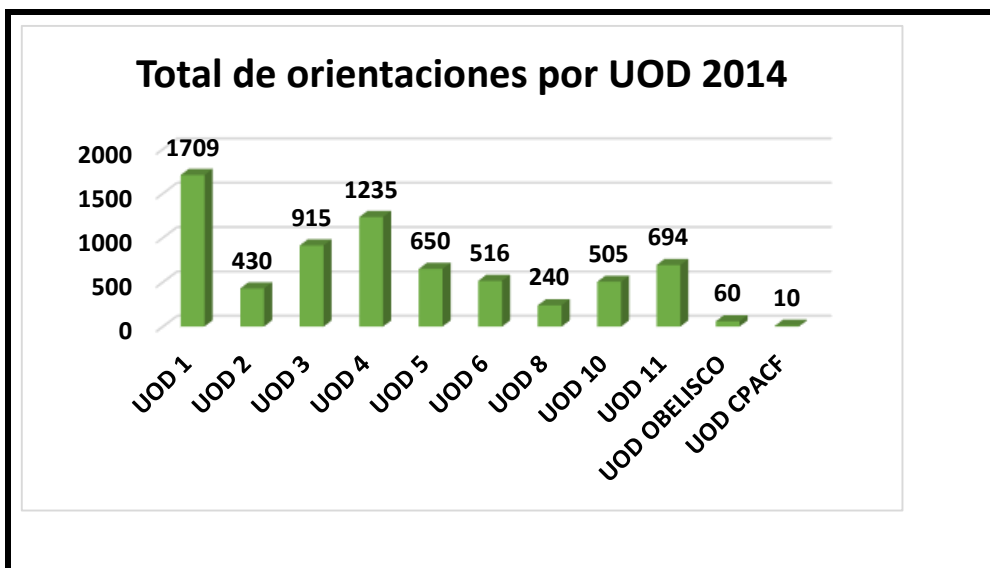
Este gráfico muestra la cantidad de denuncias por mes realizadas en las UODs durante el año 2014.



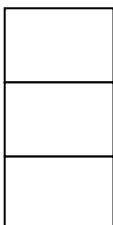
Este gráfico muestra la cantidad de denuncias por UODs durante el año 2014.

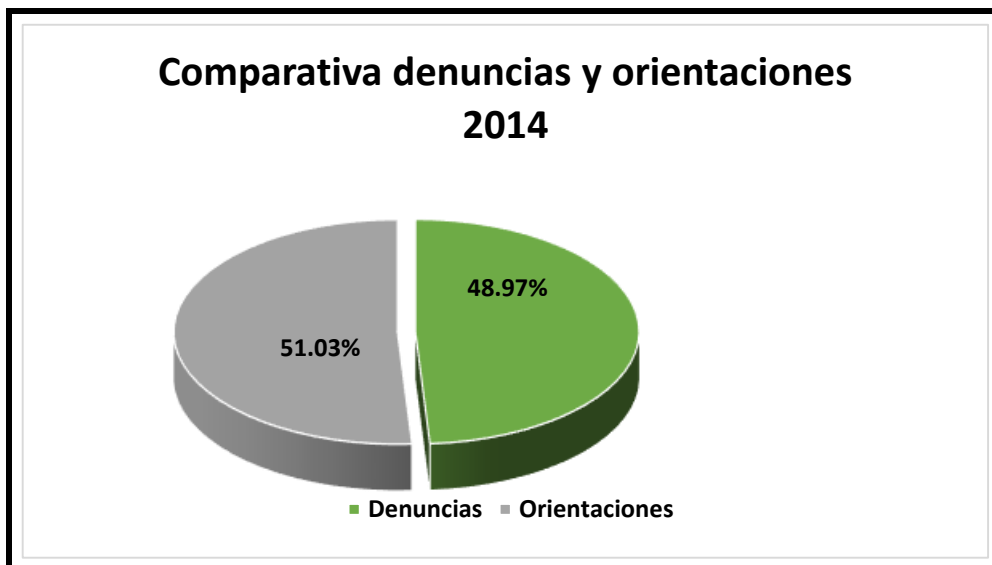


Este gráfico muestra la cantidad de orientaciones por mes realizadas en las UODs durante el año 2014.



Este gráfico muestra la cantidad de orientaciones por UODs durante el año 2014.





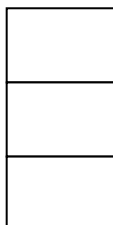
Este gráfico muestra el tipo de asistencia que se brindó: Denuncias 51,03% y Orientaciones 48,97% durante el año 2014 en todas las UODs.

5.20 Recursos Humanos

Los agentes que componen el plantel de las UODs están distribuidos de la siguiente forma:

Se detalla, a continuación, el listado de agentes y su situación laboral:

Nombre y Apellido Lugar	Cargo
Secretario General de Acceso a la Justicia Dr. Mario Gustavo Galante	
Secretario Judicial de Vinculación Ciudadana Dr. Roberto Requejo	
Titular de la OFAJ-José L. Suárez 5088 Patricia Lannes	Secretaria de Cámara
Equipo de coordinación: Av. Paseo Colón 1333 piso 11 F Administrativa: Lilian M. Perrini Jurídica: Mercedes Vidal Dominguez	Prosecretaria Administrativa de Cámara Prosecretaria Letrada de Cámara



Matías Germán Ferreira	Categoría 16
UOD Nº 1- COMBATE DE LOS POZOS	
Turno Mañana	
P. Fiscalía Verónica Esther Moszko Mariana Marta Behar Esther Mitelpunkt Verónica De Estrada	Secretaria de 1era Instancia Prosecretaria Coadyuvante Secretaria Coadyuvante Prosecretaria Coadyuvante
P. Orientación Juana I.González S. Sebastián Lucente M. Eugenia Boni S. Prado C. Dimeglio	Escribiente Aux.administrativo Aux.administrativo Aux.administrativo Escribiente
Turno Tarde	
P. Fiscalía Ignacio Madariaga M. Dolores Hernández Agramonte M. C.Pedreira	Prosecretario Coadyuvante Prosecretaria Coadyuvante Prosecretaria Administrativa de Cámara
P. Orientación M. Cicciaro A. Gil R. Miranda P. Fernández	Aux. Administrativo Escribiente Contratado Contratada
UOD Nº 2 – POMPEYA	
Turno Mañana	
P. Fiscalía Federico Arellano	Prosecretario Coadyuvante
P. Orientación E. Ruiz	Aux. Administrativo
Turno Tarde	
P. Fiscalía M. F. del Moral	P. Fiscalía Prosecretaria Coadyuvante

P. Orientación M. Henschien	Auxiliar
UOD Nº 3 – Lugano	
Turno Mañana	
P. Fiscalía M. Flores	P. Fiscalía Prosecretaria Administrativa de 1º Instancia
P. Orientación Marianela Maximov S. Mendoza	P. Orientación Oficial Prosecretaria Administrativa de 1º Instancia
Turno Tarde	
P. Fiscalía M. Sulca	P. Fiscalía Prosecretario Coadyuvante
P. Orientación L. Fiel	P. Orientación Escribiente
UOD Nº 4 – BERUTI	
Turno Mañana	
P. Fiscalía J. Posse Echazú Indira Latorraga	P. Fiscalía Prosecretaria Coadyuvante Prosecretaria Coadyuvante
P. Orientación V. Zalazar M. Espinosa	Prosecretaria Administrativa 1º Instancia Auxiliar Administrativo
Turno Tarde	
P. Fiscalía M. Ruiz Panelo	P. Fiscalía Prosecretario Coadyuvante
P. Orientación S. Parmigiani	Oficial
UOD Nº 5 - NUÑEZ	
Turno Mañana	

P. Fiscalía G. Raposo Monti V. Kalo	Prosecretario Coadyuvante Prosecretaria Administrativa de 1° Instancia
P. Orientación Matías Di Paolo Y. Revuelta	Escribiente Auxiliar
Turno Tarde	
P. Fiscalía Cristian Carzolio	P. Fiscalía Secretario de 1° Instancia
P. Orientación E. Ammannato Ruiz	P. Orientación Auxiliar de Servicio
UOD Nº 6 - PILETONES	
P. Fiscalía A. Teves	Prosecretario Administrativo 1° Instancia
P. Orientación M. J. Rodríguez	Escribiente
UOD Nº 8 - CHACARITA	
Turno Mañana	
P. Fiscalía C. Dátoli M. Basbús	Prosecretario Administrativo de Cámara Prosecretaria administrativa 1° Instancia
P. Orientación Maria Gardiner	Prosecretaria Administrativa 1° Instancia
Turno Tarde	
P. Fiscalía J. Barrionuevo	Prosecretario Administrativo 1° Instancia
P. Orientación P. Madariaga	Escribiente

UOD Nº 10 – SAAVEDRA	
Turno Mañana	
P. Fiscalía Carla María Correa Freitas Viviana Montani	Prosecretaria Coadyuvante Prosecretaria Administrativa de Cámara
P. Orientación Ivana Morales Paola García	Escribiente Oficial
Turno Tarde	
P. Fiscalía F. Mazzeo	Prosecretario Coadyuvante
P. Orientación S. Cáceres	Auxiliar Administrativo
Colegio Público de Abogados Maria Alejandra Gutierrez	Relatora
UOD Nº11- PASEO COLÓN	
Turno Mañana	
P. Fiscalía M. Laborde P. Gentile	Prosecretario Coadyuvante Prosecretario Coadyuvante
P. Orientación M. D. Bravo A. Asinelli	Escribiente Auxiliar
Turno Tarde	
P. Fiscalía M. F. Sáenz Valiente	Prosecretaria Administrativa de Cámara
P. Orientación S. Lipera J. Ayala Britez	Auxiliar Auxiliar
UOD-Obelisco	
E. González Ocantos	Prosecretario Administrativo de Cámara

5.20.1 Política de capacitación del personal

Respecto a políticas de capacitación, en la entrevista realizada el día 14 de marzo de 2015 se solicitó información sobre si el personal del área auditada recibe cursos de formación, el Secretario General de la Secretaria General de Acceso a la Justicia manifestó que durante el año 2014, se realizaron jornadas, talleres congresos y conferencias sobre la temática referida a las denuncias en el período auditado que son de utilidad para las actividades diarias.

5.20.2 Evaluación del personal

El régimen de calificaciones se establece por Reglamento Interno referido al régimen de evaluación del personal.

Los funcionarios/as y empelados/as del Ministerio Público serán evaluados/as una (1) vez por año, en el mes de noviembre. No serán evaluados quienes no hayan prestado servicios efectivos durante seis (6) meses como mínimo desde la anterior evaluación, para lo cual se tendrá como efectivamente prestado el servicio durante el ejercicio de la licencia anual ordinaria y/o cualquier otro tipo de licencia con goce de sueldo reconocida.

El personal adscripto no será calificado. El personal que se haya encontrado en uso de licencia por un período mayor a seis (6) meses durante el año de evaluación, no tendrá derecho a ser evaluado, sin perjuicio de que por razón fundada se dispusiera lo contrario.

La calificación es anual.

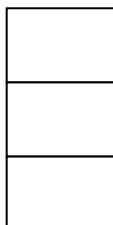
El desempeño general se evalúa con la siguiente calificación:

1. No satisfactorio;
2. Necesita mejorar;
3. Satisfactorio;
4. Efectivo;
5. Altamente efectivo;
6. Nivel de Excelencia.

Las calificaciones finales deben adecuarse a los siguientes parámetros:

Puntaje de calificación:

- 85 a 100 puntos Nivel de excelencia
- 70 a 84 puntos Altamente efectivo



- 55 a 69 puntos Efectivo
- 40 a 54 puntos Satisfactorio
- 25 a 39 puntos Necesita mejorar
- 0 a 24 puntos No Satisfactorio

5.21 Descripción de los recursos físicos e informáticos de las UODS

El equipo auditor relevó “in situ” la totalidad de las UODs y constató lo siguiente:

El ambiente físico en cada una de las Unidades de Orientación y Denuncia se ha adaptado para responder a los requerimientos específicos del servicio de modo que en el espacio pueden identificarse fácilmente por un lado el puesto de orientación y por otro el de fiscalía.

El primero está compuesto por un mostrador alto en el que se instalan uno o dos puestos de trabajo y el puesto de fiscalía cuenta con escritorios también equipados con computadora, teléfono, fax, escáner.

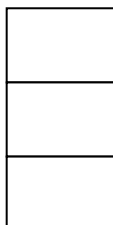
Todas las terminales con acceso a internet y según el perfil de usuario de cada agente, acceso al sistema informático KIWI que sirve para la tramitación de las orientaciones y denuncias recibidas.

UOD N°1: Combate de los Pozos N°141/155:

La Unidad de Orientación y Denuncia N° 1 se halla emplazada en dos inmuebles, esto es, en la Planta Baja de Combate de los Pozos N°155 y en el local de la misma arteria N° 141. En el N°155 cuenta con dos puestos de Orientación cada uno con su respectiva computadora, y un puesto de Denuncia, también con una computadora.

Asimismo, se cuenta con dos líneas telefónicas: 4011-1590 y 4011-1586 y un escáner. En el local del 141 se hallan emplazados dos puestos: uno de Orientación y uno de Denuncia (en oficinas separadas), si bien físicamente hay otra oficina que en la actualidad la utiliza otro organismo, las mismas cuentan con sus respectivas computadoras, tres líneas telefónicas: 4011-3115, 4011-3105 y 4011-3106 (esta última con fax) y un aparato escáner.

Con respecto a los baños, en Combate de los Pozos N° 155 cuenta con un baño en el Entrepiso, el mismo es compartido entre hombres y mujeres, empleados y público. En el presente año habilitaron otro; pero es de uso privado y se debe pedir la llave para su uso. En Combate de los Pozos N° 144 se utiliza un baño mixto, compartido con la Oficina Central de Identificaciones (OCE). Ver ANEXO II Material fotográfico.



UOD N°2: Zavaleta N°425

La UOD N°2 se encuentra incluida en el edificio de la Comisaría Comunal N°4, allí tiene un puesto de Orientación, dos escritorios que forman parte del puesto de Fiscalía para la recepción de las denuncias y una sala de reuniones para el personal. Ver ANEXO II Material fotográfico.

UOD N°3: José L. Suárez N°5088, Lugano

La UOD N°3 cuenta con un mostrador con un único puesto de orientación y dos puestos de denuncia, además tiene una oficina de reuniones y el despacho de la titular de la Oficina de Acceso a la Justicia. Ver ANEXO II Material fotográfico.

UOD N°4: Beruti N°3345, Palermo

La UOD N°4 se encuentra emplazada en un espacio junto al estacionamiento del edificio del Ministerio en el que funcionan varias fiscalías. Cuenta con un mostrador para orientación, dos escritorios para el puesto de fiscalía y un espacio de reunión para el personal, en esa dependencia también funciona un puesto de la defensoría del turista dependiente de la Defensoría del Pueblo. Ver ANEXO II Material fotográfico.

UOD N°5: Cabildo N°3067 piso 3, Núñez

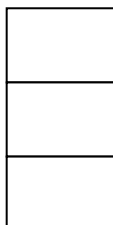
El puesto de Orientación cuenta con dos terminales para trabajar y dos escritorios para la toma de las denuncias. Posee una Sala de espera permitiendo así tomar denuncias con privacidad si el caso lo requiere. Ver ANEXO II Material fotográfico.

UOD N°6, Piletones

Está emplazada en el Barrio de Los Piletones, tiene un escritorio con una notebook para el puesto de orientación y otra para el puesto de denuncia. En esa UOD contaban con un teléfono celular y servicio de internet móvil. Ver ANEXO II Material fotográfico.

UOD N°8, Guzmán N° 396, Chacarita

Al igual que la UOD N°2 se encuentra incluida en el edificio de la Comisaría Comunal N°15, también tiene un mostrador para el puesto de Orientación y dos puestos de Fiscalía para la toma de las denuncias. Ver ANEXO II Material fotográfico.



UOD N° 10, Ramallo N°4389, Saavedra

Está dentro del edificio de la Comisaría de la Policía Metropolitana dentro de la Comuna N°12 tiene un puesto de Orientación y dos de denuncias. Además una sala privada para tomar denuncias que requieran privacidad o reserva de las personas damnificadas. Ver ANEXO II Material fotográfico.

UOD N° 11 Paseo Colón N°1333, San Telmo

La UOD funciona en el edificio del Ministerio Público Fiscal, en planta baja hay dos terminales para el puesto de Orientación y en el primer piso dos escritorios para sendos puestos de fiscalía. Ver ANEXO II Material fotográfico.

UOD Obelisco

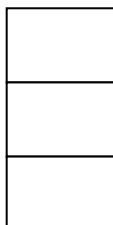
Se encuentra en la estación de subte “Carlos Pellegrini”. Tiene dos escritorios: uno para el puesto de Orientación y otro para el puesto de denuncia. Cuentan con teléfono celular y servicio de internet. Ver ANEXO II Material fotográfico.

6. Debilidades

De los procedimientos de Auditoría aplicados teniendo en cuenta el objeto, objetivo y alcance del presente proyecto, se han detectado las siguientes debilidades del área auditada:

Si bien podemos destacar como fortalezas de la UODs las siguientes:

- Prestan una asistencia inmediata y personalizada respecto a la competencia específica del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Reciben y dan curso a las denuncias en lo que hace a la competencia específica del fuero.
- Brindan asistencia inmediata a las víctimas y a los testigos de las faltas, contravenciones y los delitos en los que el Poder Judicial de la Ciudad sea competente procurando la intervención de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Fomentan la resolución alternativa de los conflictos y el ejercicio efectivo de los derechos.



- Informan, orientan y derivan en temas relacionados con trámites judiciales, vías de acceso a la justicia, ubicación de dependencias, nombres de autoridades, direcciones y teléfonos de organismos judiciales, explican las características de los procedimientos existentes y los requisitos para iniciar o intervenir en los procesos judiciales.
- Orientan y derivan respecto del organismo correspondiente en el que una persona deba efectuar un trámite que no sea del ámbito judicial.
- Distribuyen folletería de interés general del Poder Judicial u otros organismos que brinden servicios o información que habiliten el efectivo ejercicio de derechos.
- Sistematizan la información recogida por las unidades y la remiten a la Secretaría General de Política Criminal y Planificación Estratégica del Ministerio Público Fiscal.
- Realizan encuestas de satisfacción con quienes se acercan a las unidades.

No obstante se han detectado las siguientes debilidades:

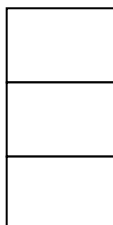
Sobre el sistema de informático de carga

Si bien el sistema está en constante actualización:

1. Con respecto a la carga en el sistema informático “Kiwi”, por limitación de peso, no permite subir videos ni archivos fotográficos en JPG y PNG al realizar las orientaciones y denuncias en la UODs.
2. El sistema remite al padrón electoral que no está actualizado.
3. Que el Sistema informático Kiwi permita al operador, cuando realiza una carga errónea, poder cambiar el error sin necesidad de cancelarla, ya que la misma queda en el sistema y esto ocasiona errores estadísticos al computar como Denuncia u Orientación.

Sobre el espacio físico de las UODs

1. Los espacios asignados en los puestos de asistencia no guardan la privacidad requerida al momento de la entrevista con la víctima en las siguientes UODs: Los Piletones, Paseo Colón, Obelisco y Cabildo.



2. Con respecto a la UOD Obelisco sería menester reubicarla en un lugar más estratégico a los efectos de la visibilidad o en su defecto mejor señalamiento para su mejor ubicación.

Sobre Creación de nuevas UODs

De acuerdo a la distribución de UODs, en el mapa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sería conveniente la creación de dos nuevas unidades en las zonas de Caballito y Devoto para prestar una asistencia inmediata y personalizada a los vecinos del lugar.

Mediación en la UODs

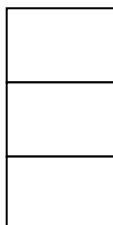
Sería conveniente implementar Mediaciones en las instalaciones de las UODs, atento a la cercanía geográfica de los denunciantes y demandantes de las Unidades, dado que actualmente las mismas se llevan a cabo en las sedes de las Fiscalías.

7. Conclusión

Las UODs cumplen con el objeto de acercar el servicio de justicia a los vecinos, descentralizando las bocas receptoras de denuncias y orientaciones, distribuidas en la Ciudad de Buenos Aires, si bien sería necesario la creación de nuevas unidades que tengan en cuenta las zonas de Caballito y Devoto que actualmente no cuentan con este servicio.

Se destaca, entre las fortalezas, que las UODs son accesibles para todo vecino que busque hacer valer sus derechos mediante la realización de las denuncias vinculadas a delitos, contravenciones y faltas o solicitar orientaciones. Una vez efectuadas, dichas denuncias se envían directamente al fiscal de turno de manera inmediata vía correo electrónico y éste las recibe en su teléfono celular. En caso de ser oportuno, luego derivarán en una instancia de mediación con la intervención de profesionales del Consejo de la Magistratura.

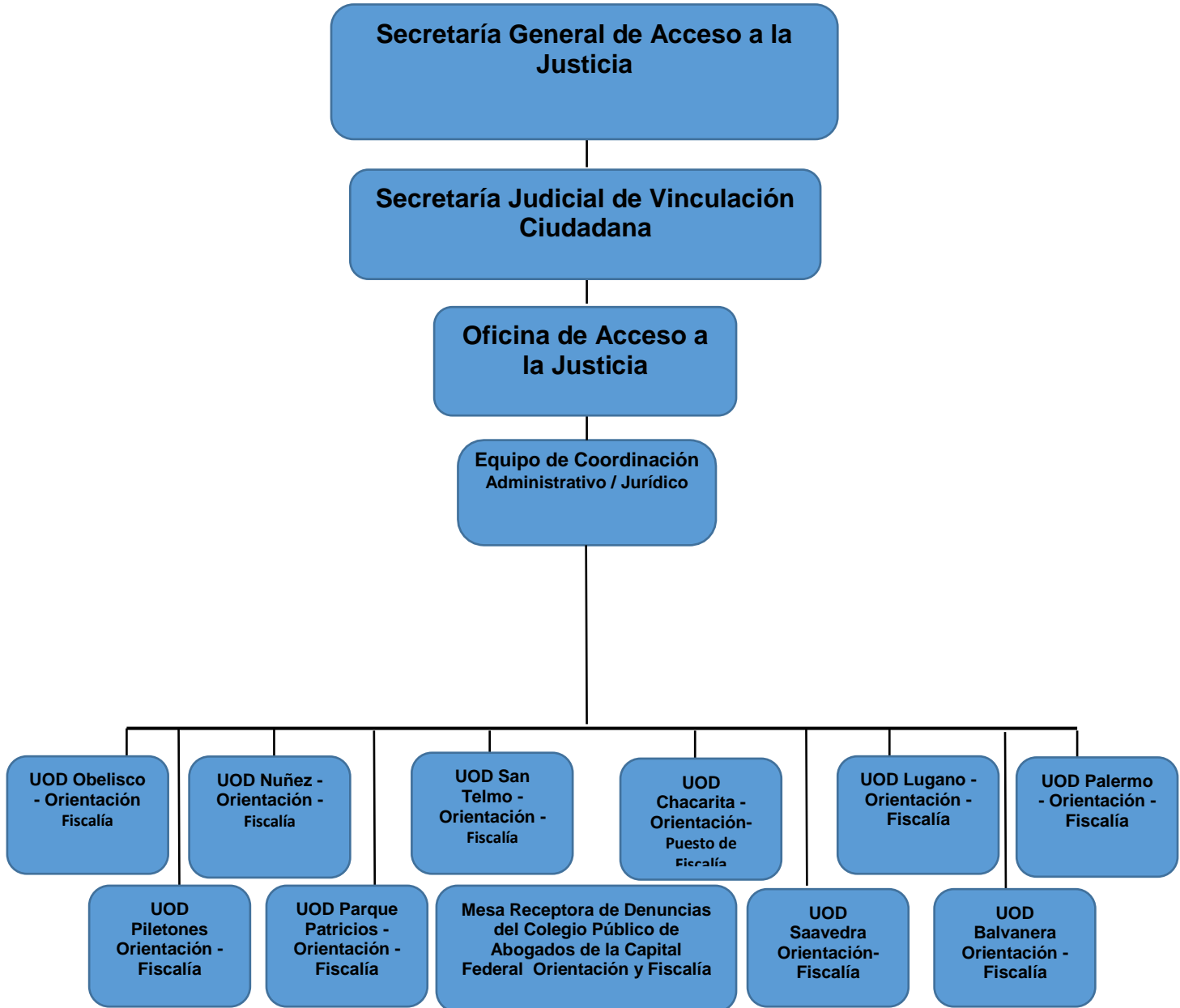
En cuanto al ambiente laboral (infraestructura, instalaciones y tecnología), es el óptimo para el desarrollo de las tareas y cumplimiento de las responsabilidades de las unidades auditadas, no obstante sería conveniente que los espacios asignados en los puestos de asistencia guarden la privacidad requerida al momento de la entrevista con la víctima en las siguientes UODs: Los Piletos, Paseo Colón, Obelisco y Cabildo. Asimismo con respecto a la UOD Obelisco sería menester



reubicarla en un lugar más estratégico a los efectos de la visibilidad o en su defecto mejorar el señalamiento para su mejor ubicación.

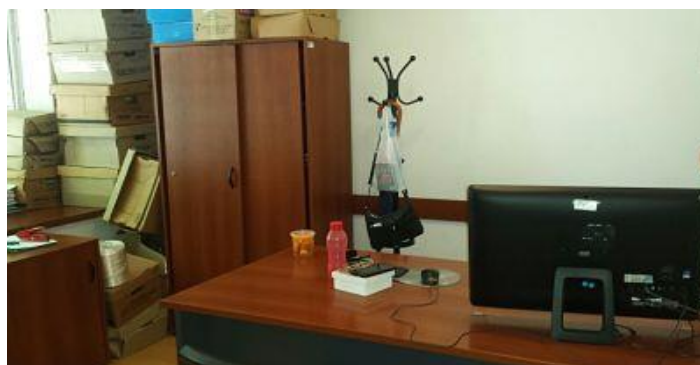
ANEXO I

Organigrama



ANEXO II Material fotográfico de las UODs

UOD N°1: Combate de los Pozos 141/155:





UOD N°2: Zavaleta 425



Corrientes 640, Piso 5° - C1043AAT- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel. 4321-3700 / 4323-3388/6967/1796 – Fax 4325-5047

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

UOD N°3: José L. Suárez 5088, Lugano



Fotografía rincón para los niños



UOD N°4: Beruti 3345, Palermo

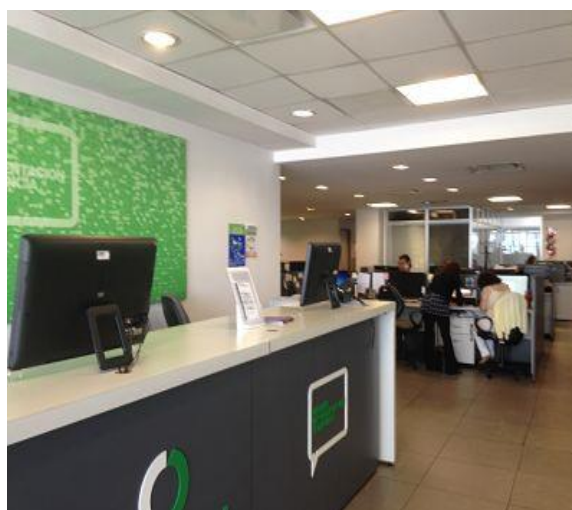
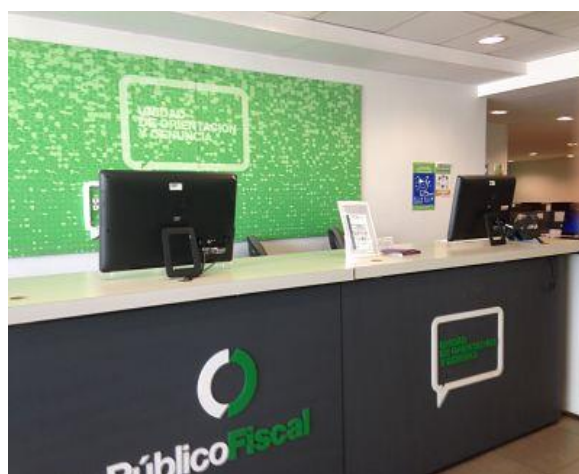
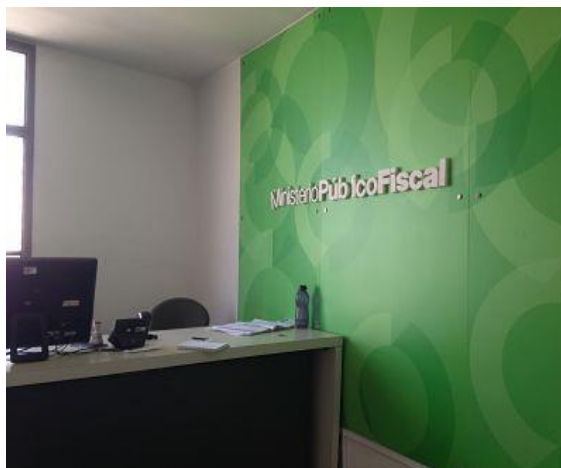


UOD N°5: Cabildo 3067 piso 3, Núñez (Lauta)



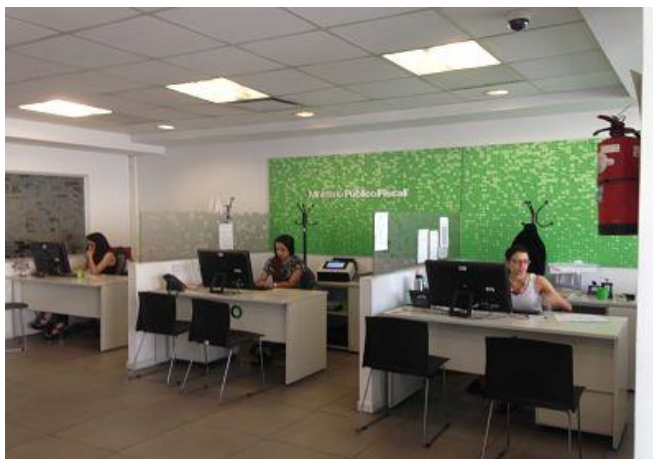
Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Corrientes 640, Piso 5º - C1043AAT- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel. 4321-3700 / 4323-3388/6967/1796 – Fax 4325-5047

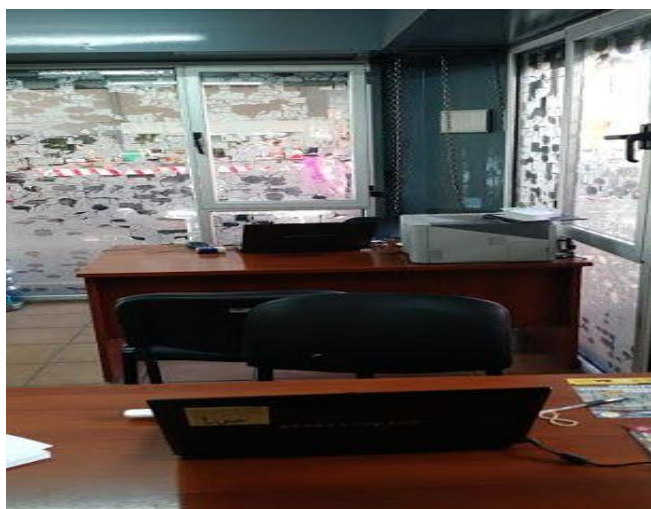


Corrientes 640, Piso 5º - C1043AAT- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel. 4321-3700 / 4323-3388/6967/1796 – Fax 4325-5047

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.



UOD N°6, Piletones



Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

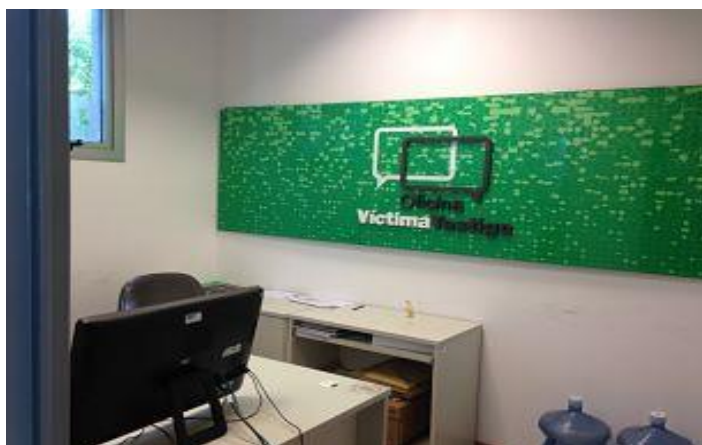
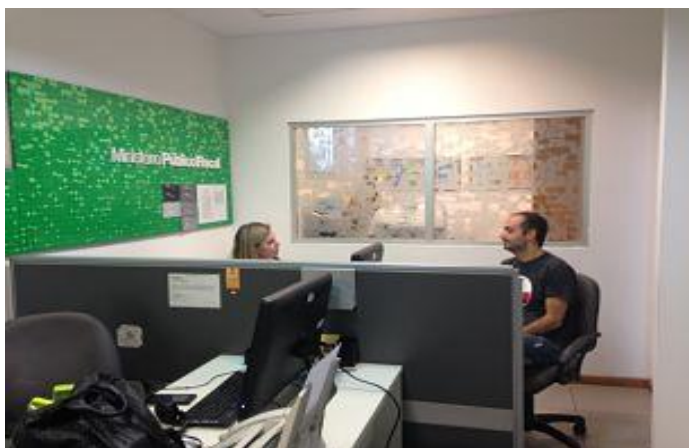
Corrientes 640, Piso 5º - C1043AAT- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel. 4321-3700 / 4323-3388/6967/1796 – Fax 4325-5047

UOD N°8, Guzmán 396, Chacarita



UOD N° 10, Ramallo 4389, Saavedra





UOD N° 11 Paseo Colón 1333, San Telmo

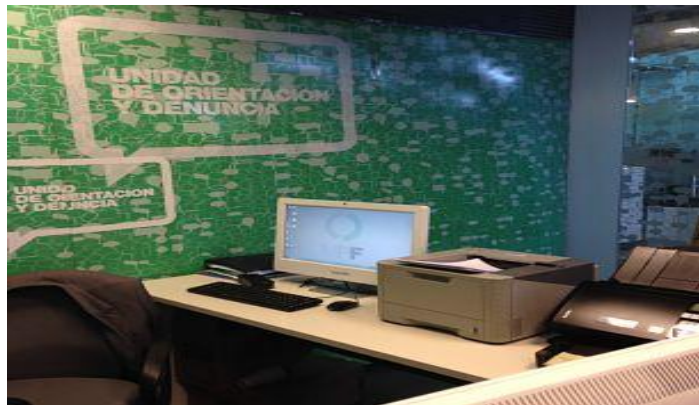


Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Corrientes 640, Piso 5° - C1043AAT- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel. 4321-3700 / 4323-3388/6967/1796 – Fax 4325-5047

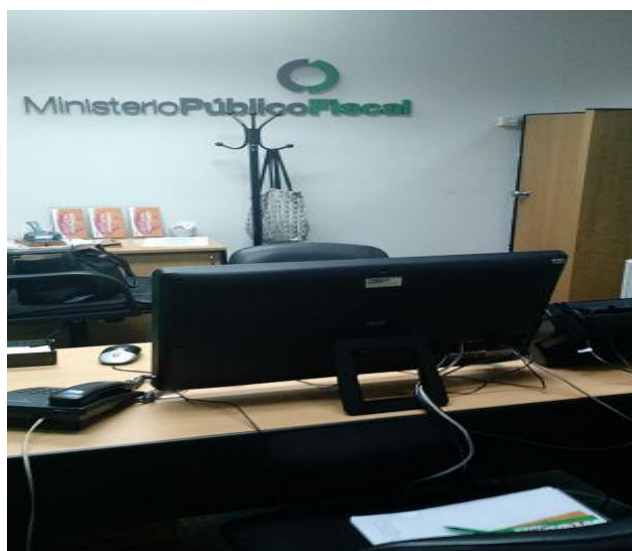


UOD Obelisco





UOD Colegio Público de Abogados



Corrientes 640, Piso 5º - C1043AAT- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel. 4321-3700 / 4323-3388/6967/1796 – Fax 4325-5047

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

ANEXO III

MODELO ACTA DE RECEPCION DE DENUNCIA

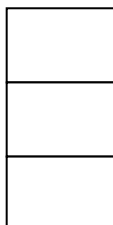
Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Fiscalía General
Oficina de Acceso a Justicia
Unidades de Orientación y Denuncias

ACTA DE RECEPCION DE DENUNCIA
(art. 79 y 85 CPPCABA)

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los cuatro días del mes de mayo del año dos mil doce, a las 14.50 horas, comparece ante esta dependencia del Ministerio Público Fiscal, la Sra., titular de DNI N°, nacida el día de de, en, de edad años, domiciliada en la calle, de esta Ciudad, tel. n°, quien manifiesta su deseo de formular la presente denuncia. Acto seguido, se le hace saber los derechos que asisten a las víctimas regulados en los artículos 37, 38 y 39 del Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como así también las inhabilidades y obstáculos para denunciar (Art. 80 y 122 del mismo cuerpo legal), haciéndosele entrega de un folleto explicativo acerca de los derechos enunciados con antelación y poniéndosele en conocimiento de las penas que incurren quienes denuncian con falsedad, conforme lo normado en *el art. 72 del Código Contravencional o 245 Código Penal de la Nación*. Conforme a ello, **presta juramento de decir la verdad**. Explicadas que le son las generales de la ley (vínculos de parentesco, amistad, enemistad, o relaciones económicas con las personas involucradas en los hechos), dice que no le comprenden por cuanto la persona denunciada le resulta desconocida, sin perjuicio de lo cual será veraz en sus dichos. Preguntada por los hechos que son motivo de denuncia, **MANIFESTO**:

Finalmente y atento al relato de los hechos aquí denunciados, la conducta ilícita a perseguir encuadraría *“prima facie”* dentro de lo previsto y reprimido por **el Art. 65 -Discriminar- del Código Contravencional y/o art. 3 de la ley 23.592**. Se le hace saber que independientemente de estar a su disposición la asistencia de la Oficina de Asistencia a la Víctima y el Testigo dependiente de este Ministerio Público Fiscal de la CABA (sede que

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.



corresponda. Ej. **Bartolome Mitre 1735 piso 5to, Caba tel. 5295-2565,**
victimaytestigos@jusbaire.gov.ar), podrá contar con los servicios del **Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) y de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**, ello en cumplimiento de lo resuelto por el Fiscal General en resolución FG nº 1/2010. Por último y atento al hecho aquí denunciado, se le hace saber el contenido del *Art. 41 CC y/o 204 CPPCABA* y a preguntas acerca de si tiene intención en resolver el presente conflicto mediante otros métodos alternativos, los cuales se le explican detalladamente, a lo que respondió que NO. Preguntada la denunciante respecto a si posee interés en conocer el resultado de proceso responde afirmativamente. A tal fin designa como domicilio válido para recibir notificaciones, el de su residencia. No siendo para más se da por terminado el acto, previa lectura en alta voz, firmando la compareciente para constancia, por ante mí, doy fe.-----

UOD- MD 01
