



*Procuración General de la Nación*

Resolución PGN N° 93 /2019.

Buenos Aires, /<sup>o</sup> de noviembre de 2019.

**VISTO:**

El CUDAP: EXP-MPF:0003584/2018 caratulado “AXAT Julián –Director General- Dirección Acceso a Justicia, Ministerio Público s/propuesta de firma carta compromiso de Red de Prestadores Jurídicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, del registro de la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo de Actuaciones Administrativas de la Procuración General de la Nación; y la Resolución PGN 87/2018.

**Y CONSIDERANDO QUE:**

Entre las funciones del Procurador General de la Nación se encuentra la de representar al organismo en sus relaciones con otros poderes del Estado, y coordinar actividades y celebrar convenios con autoridades nacionales, provinciales, municipales y otras instituciones públicas o privadas; así como también con Ministerios Públicos Fiscales de otras naciones (artículo 12º, incisos j, de la Ley 27.148 y sus modificatorias).

En este contexto, el 27 de agosto de 2018, se suscribió un Acta Compromiso a los efectos de expresar su voluntad de analizar líneas de acción y estrategias institucionales tendientes a profundizar el trabajo conjunto y promover la constitución de una Red de Prestadores Jurídicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, el Ministerio Público de la Defensa de la Nación, la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires y este Ministerio Público Fiscal de la Nación (cfr. Resolución PGN 87/2018).

En el marco de aquella, el 24 de octubre de 2019, se procedió a firmar con todos los representantes de los organismos el Acta Compromiso Complementaria N° 1 para la implementación de la Guía de Buenas Prácticas para la Derivación de Casos y Consultas de la Red de

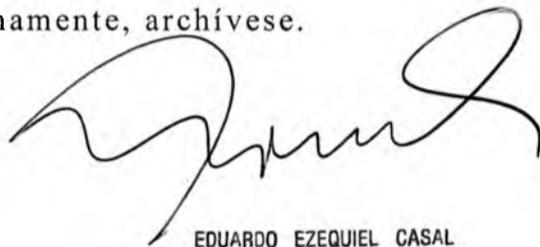
Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y la referida Guía junto con sus anexos, que pone de manifiesto la necesidad de lograr un mayor acceso a la justicia por parte de las personas que habitan la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por ello, y de conformidad con lo dispuesto en el art. 120 de la Constitución, por las leyes n° 24.946 y n° 27.148.

**RESUELVO:**

**I. PROTOCOLIZAR** el Acta Compromiso Complementaria N° 1 para la implementación de la Guía de Buenas Prácticas para la Derivación de Casos y Consultas de la Red de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y la referida Guía junto con sus anexos

**II.** Protocolícese, notifíquese y, oportunamente, archívese.



EDUARDO EZEQUIEL CASAL  
Procurador General de la Nación  
Interino

PROTOCOLIZACION  
FECHA: 1.11.19  
ROBERTO RAMÓN RIQUELME  
PROSECRETARIO LETRADO



**ACTA COMPROMISO COMPLEMENTARIA N° 1  
PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS  
PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS Y CONSULTAS  
DE LA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS JURÍDICOS GRATUITOS DE LA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los 24 días del mes de Octubre del año 2019, se reúnen los representantes de los siguientes organismos, en adelante “LAS PARTES”:

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, representado por la Secretaria de Justicia, Dra. María Fernanda RODRIGUEZ; con domicilio en la calle Sarmiento 329 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Ministerio Público Fiscal de la Nación, representado por el Procurador General de la Nación, Dr. Eduardo Ezequiel CASAL; con domicilio en Avenida de Mayo 760, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Ministerio Público de la Defensa de la Nación, representado por la Defensora General de la Nación, Dra. Stella Maris MARTÍNEZ; con domicilio en Avenida Callao 970, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representado por el Procurador General, Dr. Gabriel María ASTARLOA; con domicilio en la calle Uruguay 440, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representado por el Defensor del Pueblo, Dr. Alejandro AMOR; con domicilio en Avenida Belgrano 673, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representado por el Secretario General de Acceso a la Justicia, Dr. Mauro RIANO; con domicilio en la calle México 890, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representado por la Secretaria General de Política Institucional, Dra. Laura GRINDETTI; con domicilio en la calle Perú 143 -piso 10-, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, representada por el Vicedecano, Dr. Marcelo GEBHARDT; con domicilio en Av. Figueroa Alcorta 2263, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

y acuerdan firmar la presente **ACTA COMPROMISO COMPLEMENTARIA N° 1** a los efectos de implementar en cada uno de los organismos la Guía de Buenas Prácticas para la

*M. Riquelme*

Derivación de Casos y Consultas de la **Red de Prestadores Jurídicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**, de acuerdo con los siguientes principios y objetivos:

ROBERTO RAMÓN RIQUELME  
PROSECRETARIO LETRADO

Que la presente ACTA COMPROMISO es el resultado del cumplimiento de los objetivos planteados por la **CARTA COMPROMISO** firmada el 27 de agosto de 2018 por los Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos dentro del ámbito estatal, poniendo de manifiesto la necesidad de lograr un mayor acceso a la justicia por parte de las y los habitantes de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES para revertir las profundas desigualdades estructurales existentes y entendiendo el acceso a justicia desde una concepción comprensiva compuesta por dos dimensiones, pues la considera un derecho humano fundamental, así como una garantía que permite el respeto, ejercicio y el restablecimiento de otros derechos.

Que a tal efecto, **“LAS PARTES”** se han comprometido en el ámbito de sus respectivas instituciones con diversos objetivos establecidos por distintos instrumentos internacionales que protegen poblaciones vulnerables específicas, como la Convención Americana sobre Derechos Humanos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las 100 Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, entre otros, a trabajar en conjunto para mejorar las condiciones de acceso a justicia a través de acciones conjuntas y coordinadas.

Que **“LAS PARTES”**, como prestadores de servicios jurídicos gratuitos en el ámbito estatal han detectado la necesidad de elaboración de políticas conjuntas que permitan un abordaje de la problemática de acceso a justicia con los objetivos de: eliminar barreras de acceso a la justicia, especialmente para los grupos más vulnerables de la población; brindar acceso universal a asistencia jurídica; brindar educación jurídica y capacitaciones; y sistematizar información jurídica útil y de calidad.

Que entre las políticas públicas conjuntas a adoptar se acordó la confección de una Guía de Buenas Prácticas para la Derivación de Casos y Consultas, en adelante **“LA GUÍA”**, en razón de ser –la derivación– el eje central en cual se asienta la Red de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos, en adelante **“LA RED”**.

Que **“LA GUIA”** fue elaborada conjuntamente por todas **“LAS PARTES”** y fue puesta a consideración por los organismos públicos que conforman **“LA RED”** y Organizaciones No Gubernamentales (ONG´s) en el ámbito del Segundo Encuentro de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos llevado a cabo en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires,

A. Durana



dejando como resultado un consenso unánime en la necesidad de implementar esta herramienta para mejorar el servicio, y observaciones que finalmente fueron incorporadas a "LA GUÍA".

ROBERTO RAMÓN RIQUELME  
PROSECRETARIO LETRADO

Que "LA GUÍA" será aplicable a los casos y consultas de personas que por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico, según lo establecido por las 100 Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condiciones de Vulnerabilidad. En razón de ello "LAS PARTES" propiciarán que "LA GUÍA" sea incorporada de forma efectiva en todas las organizaciones que constituyen "LA RED".

Que resulta de interés común de "LAS PARTES" generar mecanismos que propendan a promover, facilitar y fortalecer el acceso a la justicia por parte de la ciudadanía, especialmente de los sectores socioeconómicamente vulnerables y zonas postergadas.

Que en virtud de las consideraciones expuestas, "LAS PARTES" acuerdan celebrar la presente ACTA COMPROMISO COMPLEMENTARIA N° 1, e incorporar a "LA GUÍA" que forma parte integrante de la presente, como Anexo, suscribiendo en prueba de conformidad en OCHO (8) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

Ministerio de Justicia y  
Derechos Humanos de la Nación

Ministerio Público Fiscal de la Nación

Ministerio Público de la Defensa  
de la Nación

Procuración General CABA

Defensoría del Pueblo CABA

Ministerio Público de la Defensa CABA

Ministerio Público Tutelar CABA

Facultad de Derecho UBA

## GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS Y CONSULTAS

Red de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos  
en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

ROBERTO RAMÓN RIQUELME  
SECRETARIO LETRADO

### 1.- OBJETIVO GENERAL

La presente Guía de Buenas Prácticas para la Derivación de Casos y Consultas tiene como objetivo general reducir al mínimo el tránsito de las personas consultantes y asistidas por distintas instituciones, con el fin de evitar generar pérdidas de tiempo, recursos y esfuerzos, buscando garantizar el efectivo acceso a la justicia.

A los mismos efectos, se adjunta como Anexo I un listado de acciones sugeridas a seguir para una correcta atención, derivación y recepción de derivaciones, destinado al uso cotidiano de las/os operadoras/es, empleadas/os y funcionarias/os que reciban una consulta. Estas sugerencias deben ser interpretadas conforme las pautas más extensas explicadas en esta guía.

### 2.- ATENCIÓN

Las/os operadoras/es de todas las instituciones integrantes de La Red responderán las consultas de acuerdo a los parámetros establecidos por las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, garantizando la reserva, el principio de confianza y la comunicación efectiva, simple y sencilla con la persona consultante.

Se escucharán los antecedentes de hecho del caso, el planteo formulado y la voluntad de quien consulta, para luego encuadrar administrativa o jurídicamente ese reclamo, tomando en cuenta cual resultará la vía más sencilla, directa y eficaz para hacer efectiva la petición planteada.

### 3.- INTERVENCIÓN

En caso de que el/la operador/a o la institución que integra pueda iniciar los trámites, tratativas, averiguaciones y recolección de documentación relevantes para encauzar el caso, así lo hará.

Si a partir del encuadramiento del caso la institución a la que pertenece puede intervenir, se encargará de hacer efectiva esa intervención de acuerdo con sus procedimientos internos.

En caso de no ser competente o no poder continuar con su intervención intentará derivar el caso a la institución competente de acuerdo con las pautas propuestas en esta guía.

### 4.- DERIVACIÓN

La derivación interinstitucional de la persona consultante deberá realizarse tomando en cuenta criterios de sencillez, inmediatez, efectividad, personalización, responsabilidad y simplificación.

#### 4.1.- Sencillez, inmediatez y efectividad

Cuando del caso planteado y de la intervención requerida por quien consulta resulte claro que la institución no es competente o no podrá intervenir de forma efectiva y eficiente, evaluará qué otra institución resultará la más adecuada para recibir la consulta.

A tal fin, se tomarán en cuenta las posibles instituciones receptoras del caso y las particularidades especiales de la situación planteada, priorizando para su derivación aquella vía que resulte más inmediata, efectiva y sencilla.

#### 4.2.- Derivación Personalizada

El/la operador/a tomará en cuenta las dificultades y características específicas de la persona consultante con el fin de brindar la atención y establecer y mantener canales de comunicación.

Se recomienda:

- hacerse entender hablando un lenguaje claro y sencillo, estableciendo estrategias para compensar las dificultades de interpretación;
- tomar en cuenta dificultades de traslado;
- evaluar los tiempos de atención;

*(Handwritten signatures and initials at the bottom of the page)*

- d) procurar hacer accesible la información que se brinda;
- e) mantener el vínculo durante todo el proceso de derivación hasta que sea exitosa.

4.3.- Derivación Responsable

La información brindada a quien hace una consulta sobre una institución a dónde ir no agota la derivación, si no que se procurará desplegar las medidas para que llegue exitosamente al lugar de destino, y la consulta sea efectivamente recibida y escuchada por la institución competente.

Se recomienda, en caso de ser necesario y posible, establecer contacto previo con un/a operador/a de la institución receptora, para informar a la persona consultante sobre las competencias, funciones y formas de atención de la institución a la que será derivada, para:

- a) corroborar la competencia de la institución.
- b) informarse sobre su política de intervención en ese tipo de casos, límites y requisitos.
- c) averiguar requisitos formales para la derivación, horarios y lugares de atención.
- d) solicitar información sobre los procedimientos de atención.
- e) identificar al operador/a en particular que intervendrá en la atención, si es posible.

Es conveniente evitar dar una respuesta categórica en cuanto a estrategia y resultados de una eventual acción judicial o administrativa. La institución competente tendrá a su cargo el encuadre jurídico y la estrategia a seguir.

Se recomienda confirmar el resultado de la derivación con la persona consultante y/o la institución receptora.

En los casos cuya problemática compleja genere múltiples derivaciones, es recomendable que funcionarias/os y operadores/es de las distintas instituciones trabajen coordinadamente.

4.4.- Simplificación y Desburocratización

Las instituciones tenderán a simplificar los trámites para la realización y recepción de una derivación. Se recomienda que sea suficiente con una comunicación por llamado telefónico, un correo electrónico o el acompañamiento personal a quien haya realizado la consulta.

Si la institución receptora requiriese una nota por escrito, se sugiere reducir al máximo las formalidades para este instrumento.

En el caso de resultar necesaria la elaboración de una nota, será suficiente que la misma cuente con la información mínima necesaria para comprender y recibir el caso:

- A) Nombre o forma de identificación de la persona consultante.
- B) Documentación que permita identificarla si es que existe y es accesible.
- C) Datos que permitan contactarla (teléfono, dirección, etc.). Si está en situación de calle o en un lugar difícilmente identificable, definir la forma de establecer contacto.
- D) Descripción del problema por el que consulta (únicamente los hechos relevantes para poder encauzar correctamente el problema o consulta) cuidando de no incluir datos reservados, sensibles o que puedan comprometer a la persona consultante.
- E) Descripción de la pretensión de quien consulta (asesorarse, entablar una acción judicial, obtener un documento, un permiso, etc.).
- F) Datos de la atención: quien lo ha atendido y hace la derivación, en qué lugar fue atendido, fecha, y forma de contacto con la persona que lo derivó.

La nota podrá incluir una solicitud expresa de informar el resultado de la derivación (si ha sido recibido, si se lo asesorará, o brindará patrocinio, si la consulta ha sido rechazada, por qué motivos, etc.). Si así fuera, deberá proporcionar una vía rápida y sencilla de contacto (teléfono o correo electrónico).

Asimismo se recomienda, en caso de ser posible, acompañar a la nota copia de la documentación disponible y relevante para el análisis del caso.

La nota de derivación interinstitucional podrá estar suscripta por el/la operador/a que ha atendido el caso, sin que sea exigible la firma de una autoridad jerárquica.

Se acompaña como Anexo II un modelo de nota de derivación para tomar como referencia.

*[Handwritten signatures and initials on the left margin]*

*[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]*

PROTOCOLIZACIÓN  
FECHA: 1.11.11

5.- ACOMPAÑAMIENTO PERSONAL.

En caso de consultantes en especial situación de vulnerabilidad, se evaluará si resulta conveniente y posible una asistencia y acompañamiento personal a la entrevista con la institución receptora, a los fines de facilitar su atención y asegurar una mejor presentación del caso.

6.- REGISTRO PARA EL CONSULTANTE

Es conveniente que quien atiende a la persona consultante le provea una breve y sencilla constancia en donde se asienten los siguientes datos:

- A) la dirección y horarios de atención de la institución a dónde es derivado.
- B) nombre de la persona que lo atenderá, si correspondiere.
- C) nombre de la persona que lo ha atendido.
- D) lugar y fecha de la atención.
- E) institución a la que pertenece el/la operador/a que lo ha atendido.

Esta constancia permanecerá en manos de la persona consultante, a los fines de poder tener en claro las personas e instituciones involucradas en el proceso de atención y derivación, y poder retomar la comunicación si fuera necesario.

Se acompaña como Anexo III un modelo de constancia de atención y derivación.

7.- NUEVA DERIVACIÓN

En el caso de que la Institución receptora de la derivación entienda que no debe o no puede intervenir de forma efectiva, intentará comunicar esta decisión a la institución originaria y se evaluará si resulta conveniente que se retome desde el comienzo el proceso, o si será derivado directamente una vez más por quien lo reciba. En ese caso procederá de acuerdo a las pautas propuestas en esta Guía.

*[Handwritten signatures and notes]*

*n. Amador*

*[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]*

ROBERTO RAMÓN RIVERA  
PROSECRETARIO I

PROTOCOLIZACION  
FECHA: 1/11/14

ROBERTO RAMÓN RIQUELME  
PROSECRETARIO LETRADO



ANEXO I

ACCIONES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y DERIVACIÓN

Por parte de quien atiende y deriva

A. Atender la consulta tomando en cuenta las dificultades personales de quien consulta, si las hubiera. Comunicarse en un lenguaje sencillo, no técnico. Explicar los conceptos técnicos si hiciera falta.

B. ¿Es competente algún área de su institución para intervenir en el caso en el sentido que la persona consultante manifiesta su voluntad? ¿Esa intervención será efectiva respecto del tipo de asistencia que requiere (asesoramiento, patrocinio, mediación, etc.)?

- SÍ: inicia la intervención o hace una derivación interna al área competente.
- NO:

1) Sabe con certeza dónde será correctamente atendido/a, tomarán su consulta y aceptarán el caso: derivar a ese lugar, precisando días y horarios de atención, cómo llegar, informando a la persona lo que necesite para ser debidamente escuchado/a y ayudando a juntar la documentación si es necesario.

- 2) No está seguro a dónde pueden tomar el caso o consulta:
- Averiguar qué institución/es es/son competente/s, y cuál sería la que antes y de forma más efectiva podrá asistirlo (ver Guía de Prestadores de Patrocinio Jurídico Gratuito en la CABA).
  - Se recomienda corroborar con esa institución vía telefónica que efectivamente están en condiciones de prestar ese servicio, dónde y cuándo puede ser recibido la persona consultante y si requiere alguna comunicación formal para esta derivación.
  - Se le informa lo anterior y cualquier otro dato que necesite para llegar a esa institución y que su consulta sea escuchada.
  - Si es necesaria documentación para el caso, y resulta accesible, es conveniente derivar ya con la documentación organizada.

C. Luego de la derivación se recomienda consultar con la institución receptora y/o la persona consultante si fue escuchada y respondida. Si no es así, se trata de resolver el problema o la dificultad que lo ha impedido. En caso de que la institución receptora manifieste que no intervendrá, se coordina quien procederá a hacer una nueva derivación. Se mantiene el vínculo y la comunicación con la persona consultante hasta que llegue y sea atendido por la institución que corresponde intervenir.

D. Finalmente, conviene darle una constancia breve y sin formalismos, donde se le manifieste quién lo atendió (nombre e institución), cuándo, dónde, datos de contacto (preferiblemente teléfono o correo electrónico), por qué consulta y a dónde fue derivada/o (ver modelo de constancia), para que se lleve y mantenga esa información.

Por parte de quien recibe una derivación de otra institución u operador

A. Debe responder a las consultas telefónicas de las/los consultantes y de las otras instituciones sobre competencias, funciones y formas de recibir y atender los casos en su institución.

A

1 Sumera

PROTOCOLIZACION

FECHA: 11/11/11



B. No corresponde exigir ningún tipo de formalidad excesiva para recibir una derivación: basta con la comunicación telefónica, correo electrónico o nota impresa, firmada por cualquier operador/a (no funcionario/a de jerarquía), o recibir en persona a quien consulta.

C. Luego de escuchada la persona consultante, se recomienda comunicar a quien hizo la derivación si se intervendrá en el caso o no.

ROBERTO RAMÓN RIQUELME

PROSECRETARIO DE PAZ

Para el caso en que se decida la no intervención, se coordina con quien derivó originalmente quién procederá a una nueva derivación. En caso de hacerse cargo de esa nueva derivación se lo hace de acuerdo a las pautas de derivación responsable (ver Guía de Buenas Prácticas para la Derivación de Casos y Consultas).

A. Duran

PROTOCOLIZACION  
FECHA: 14/11/19



ANEXO II

ROBERTO RAMÓN RIQUELME  
PROSECRETARIO LETRADO

MODELO DE NOTA DE DERIVACIÓN

[Fecha]

Sr/a. [Cargo y nombre]:

Por la presente pongo en su conocimiento la consulta de [nombre y/o todos los datos personales posibles y forma de contacto: teléfono, dirección; o si está en situación de calle o en un lugar difícilmente identificable, definir la forma de establecer contacto].

El/la consultante manifiesta que [descripción del problema por el que consulta: únicamente los hechos relevantes para poder encauzar correctamente el problema o consulta. Omitir datos delicados o comprometedores].

En razón de ello, es su voluntad [ser atendida/o por profesionales de tales disciplinas, ser asesorada/o, entablar una acción judicial, accionar un proceso de mediación, etc.] a los efectos de [qué busca con eso, objetivo final del/la consultante].

Se informa que la persona fue atendida por [nombre de quien lo atendió –puede coincidir con quien firma la nota-, dónde fue atendido, fecha, institución a la que pertenece y forma de contactarse].

[OPTATIVO] Se acompaña a la presente nota la siguiente documentación: [...]

Se solicita informar a [quien realizó la atención o quien suscribe] si su institución recibirá la consulta. Si intervendrá, de qué forma lo hará.

PROTOCOLIZACION  
FECHA: 11/11/11  
ROBERTO RAMÓN RIQUELME  
PROSECRETARIO



ANEXO III

MODELO DE CONSTANCIA DE ATENCIÓN

Constancia de Atención de: \_\_\_\_\_

Atendida/o en: (lugar)

En: (fecha)

Atendida/o por: (nombre del operador)

De: (institución)

Contacto: (teléfono o mail, horario de contacto)

Asunto: (brevísimas descripción de la consulta y pretensión)

Derivado a: (institución)

Dirección y horario de atención:

Se comunicó el caso a:

Contacto:

Anotaciones:

*A. Mucari*  
*[Handwritten signatures]*