

ANEXO

MANUAL DE PROCESOS DE LAS UNIDADES JUDICIALES DE CORDOBA

N° 1

**MACRO PROCESO: GESTIONAR LOS
PROCESOS EN LAS UNIDADES JUDICIALES**





Contenido:

| | |
|-------------------|--------|
| Introducción..... | Pág. 5 |
|-------------------|--------|

CONTENIDO:

| | | |
|----|---|------------|
| A. | Glosario de abreviaturas y significados empleados en el Manual..... | Pág. 6 |
| B. | Listado de Procesos que contempla el Manual | Pág. 7 |
| C. | Desarrollo: | |
| 1. | Proceso Orientar al Usuario..... | Pág. 7-9 |
| 2. | Proceso Receptar Denuncias | Pág. 9-11 |
| 3. | Proceso de Investigación | Pág. 11-12 |
| 4. | Proceso de Conclusión de las Actuaciones..... | Pág. 13-15 |
| D. | Diagramas: | |
| 1. | Proceso N° 1 (Orientar al Usuario) | Pág. 16-20 |
| 2. | Proceso N° 2 (Receptar Denuncias) | Pág. 21-23 |
| 3. | Proceso N° 3 (De Investigación)..... | Pág. 24-27 |
| 4. | Proceso N° 4 (De Conclusión de las Actuaciones)..... | Pág. 28-32 |





INTRODUCCIÓN¹

El presente documento constituye una herramienta para dotar a las Unidades Judiciales de Córdoba de una organización adecuada, mejorando sus procesos principales y optimizando los recursos personales y materiales disponibles para ello.

¿Qué es un Manual de Procesos? Es una herramienta de trabajo para la introducción de metodologías de gestión estandarizadas en las UJs de la provincia, en los procesos que puedan ser normatizados, cuya finalidad es brindar al ciudadano un acceso a la justicia más ágil, eficiente y de mejor calidad en términos de respuesta estatal frente al conflicto penal.

El manual describe los *Procesos Principales y Comunes* que deben seguirse en la prestación del servicio desde las UJs. Identifica las personas responsables de la realización de las tareas que se desarrollan en los diferentes procesos. Contiene referencias a normativas de apoyo y ejemplos para hacer más fácil su aplicación.

Utilidad del Manual. El manual permite conocer el funcionamiento de la UJ, describiendo las tareas que se realizan y la ubicación de los responsables de su ejecución. La utilidad del mismo se enmarca, entre otras, en:

- Auxiliar en la capacitación del personal, ya que describe y organiza de forma detallada las actividades principales en la UJ.
- Permite la simplificación de las tareas y normatización de las rutinas de trabajo evitando la alteración arbitraria de las mismas, como también duplicidades.
- Delimita las responsabilidades de una forma sencilla.
- Procura mejorar la eficacia de los servicios prestados por la UJ, indicando qué y cómo se debe hacer.

Estructura. En este documento encontraremos:

- Introducción
- Glosario de abreviaturas y términos utilizados
- Desarrollo de los procesos principales de la Unidad Judicial
- Diagramas de cada uno de esos procesos

¹ Bibliografía consultada para la introducción: Manual de Procedimientos de la Oficina Judicial, Comunitat Valenciana, Documento de Trabajo versión 1.0 (Nov. 2016). Disponible en: http://www.justicia.intersindical.org/files/OJ%20Valencia%20-%20Manual%20de%20Procedimientos%20v_def.pdf

A. GLOSARIO DE ABREVIATURAS y SIGNIFICADOS EMPLEADOS EN EL MANUAL

| | |
|------------------------------------|--|
| UJ | UNIDAD JUDICIAL |
| Usr. | USUARIO (ciudadano que se acerca a una UJ para realizar una consulta, una denuncia, un trámite, etc.) |
| FI | FISCAL DE INSTRUCCIÓN |
| AF | AYUDANTE FISCAL |
| Ste. | SUMARIANTE (hace referencia al Secretario de Actuaciones de la UJ) |
| JAr. | JEFE DE AREA de la UJ (Ste. que tiene un rol específico dentro de la UJ) |
| OJu. | ORIENTADOR JUDICIAL. Este manual hace referencia a dos figuras que cumplen el rol de OJu.: 1) los Sumariantes propiamente dichos que, según la organización interna de cada UJ, realizan esta función, y 2) los Trabajadores Sociales comprendidos en el Convenio con el Ministerio de Salud de la Provincia (Resolución FG N° 2/18). Cuando no se distingue cuál de ellos es, significa que se hace referencia a ambos. |
| Cmdo. | Policía Administrativo COMISIONADO por la Autoridad Judicial en la investigación de un delito |
| Funcionario Policial/Penitenciario | Personal de la Policía Administrativa o del Servicio Penitenciario de Córdoba que se presenta ante una UJ para realizar un trámite o entregar un procedimiento, en ejercicio de sus funciones. |
| DACyTI | DIRECCIÓN DE ANÁLISIS CRIMINAL y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION del MPF |
| SSD | SISTEMA DE SUMARIO DIGITAL (del Poder Judicial de Córdoba) |
| Den. | DENUNCIA |
| NN | Las actuaciones y términos aquí denominados "NN" hacen referencia a hechos delictivos contra la propiedad con autores ignorados y cuyo tratamiento en el ámbito del MPF de Córdoba se rige por las Resoluciones de FG N° 9/15 y 4/17. |
| DWNN | DENUNCIA WEB de delitos contra la propiedad NN, conforme Resolución FG N° 8/15 (Autogestión Electrónica de Denuncias). |
| VF | VIOLENCIA FAMILIAR |
| Autoridad Judicial | Hace referencia al Ayudante Fiscal o Fiscal de Instrucción interviniente, indistintamente. |



B. LISTADO DE PROCESOS QUE CONTEMPLA EL MANUAL

PROCESOS PRINCIPALES:

1. Proceso Orientar al Usuario
2. Proceso Receptar Denuncias
3. Proceso de Investigación
4. Proceso de Conclusión de las Actuaciones

C. DESARROLLO

1. PROCESO ORIENTAR AL USUARIO

- **Objetivo:** brindar al Usr. de las UJs atención, orientación, abordaje, derivación responsable, seguimiento, articulación con otros organismos, organizar la atención al público y recepción de Den.².
- **Alcance:** Desde la entrevista hasta la asignación de puesto de recepción de denuncias, entrega de constancia en DWNN o seguimiento de la derivación responsable.

Definiciones generales:

- **Disparador:** El Usr. se presenta en la UJ
- **Entrada:** consulta del Usr.
- **Salida:** atención, DWNN, orientación o derivación responsable del Usr.
- **Actor principal del proceso:** Orientador Judicial
- **Actores del proceso:** OJu., Ste., JAr., AF
- **Formularios en papel impreso:** solo acta de DWNN y constancia para el Usr.
- **Sistemas informáticos involucrados:** SSD y Registro de Atención a Usuarios de las UJ³

Narrativa:

1.1 El OJu. recibe al público Usrs.

1.2 Entrevista al Usr., toma registro en la planilla de "Atención a Usuarios de las UJs" –en lo posible en el mismo momento-, seguidamente, según sea el caso:

² Tipos de intervenciones posibles descriptas en Disposición N° 35/18 de la Dir. Gral. de Adm. y RRHH del MPF

³ Planilla Excel instalada en el "escritorio" de las computadoras ubicadas en el mueble de atención y orientación de las Unidades Judiciales incluidas en el Nuevo Modelo, a la que se accede con Usuario y contraseña, aprobada por Disposición de la Dir. Gral. de Adm. y RRHH del MPF N° 35/18, Anexo Ib.

- 1.2.1 Si corresponde dar tratamiento **Urgente/Prioritario**⁴: pone en conocimiento de la situación inmediatamente al AF (JAr. o Ste. en ausencia de aquél).
- 1.2.1.1 Continúa en 2
- 1.2.2 Si corresponde realizar una **denuncia**: Asigna⁵ Ste. y puesto de recepción de denuncia.
- 1.2.2.1 Continúa en 2
- 1.2.3 Si el hecho encuadra en los supuestos de **DWNN**: Informa sobre denuncia web y explica la opción de usar esa vía o la tradicional.
- 1.2.3.1 Si opta por denuncia web, asiste en la precarga de datos a través de la terminal de autogestión de denuncias o dispositivo personal del Usr.
- 1.2.3.1.1 Continúa en 1.2.4, según corresponda
- 1.2.3.2 Si opta por denuncia tradicional, asigna Ste. y puesto de atención rápida (box).
- 1.2.3.1.2 continúa en 2
- 1.2.4 Si el Usr. se presenta con el **trámite de DWNN hecho**:
- 1.2.4.1 Si el Orientador es Ste., controla los datos cargados por el denunciante - corroborando que se trata de casos admitidos para denuncia web- y la completitud de los mismos, imprime y entrega constancia firmada.
- 1.2.4.1.1 Fin del proceso
- 1.2.4.2 Si el Orientador no es Ste.⁶, asigna a un Ste. y puesto de atención rápida (box).
- 1.2.4.2.1 Continúa en 2
- 1.2.5 Si la situación planteada por el Usr. es **ajena a la UJ**⁷, previa consulta con la Autoridad Judicial, informa al Usr. la posibilidad de concurrir al/los organismo/s correspondiente/s (derivación responsable).
- 1.2.5.1 Si el Usr. acepta la orientación (derivación responsable):

⁴ Por ejemplo: desaparecidos, menores en riesgo, delitos sexuales, personas visiblemente lesionadas, Violencia Familiar, heridos de arma de fuego (HAF) o heridos de arma blanca (HAB), etc.

⁵ La asignación la realiza según el criterio establecido por el AF, conforme la disponibilidad de Sumariantes. En caso que todos se encuentren ocupados receptando denuncias, la asignación la realiza el JAr. (o AF en ausencia de aquél).

⁶ Trabajadores Sociales que cumplen el rol de OJu. conforme Conv. Resolución FG N° 2/18.

⁷ Por ej.: consulta sobre impuestos, servicios, registro civil, RNPA, asistencia social, asesorías civiles, cuestiones de índole policial (exposiciones), etc.



1.2.5.1.1 Lo registra en la planilla (1.2)

1.2.5.1.2 Entrega "Ficha de Orientación al Usuario"⁸

1.2.5.1.3 Controla el seguimiento del caso contactándose con el Usr. y/o los organismos correspondientes, registrando el accionar en la planilla (1.2).

1.2.5.1.4 Fin del Proceso

1.2.5.2 Si el Usr. insiste en hacer la denuncia:

1.2.5.2.1 Lo registra en la planilla (1.2).

1.2.5.2.2 Continúa en 2

2. PROCESO RECEPTAR DENUNCIAS (denuncias de Usuarios/entrega de procedimientos)

- **Objetivo:** Dar inicio a las actuaciones sumariales de presuntos hechos delictivos puestos en conocimiento a través de denuncias a instancia de particulares y/o personal policial -con o sin personas aprehendidas-y determinar pautas de instrucción y remisión de las actuaciones.
- **Alcance:** Desde que se recepta la denuncia hasta la puesta a disposición del AF y/o Autoridad Judicial interviniente, para directivas.

Definiciones generales:

- **Disparadores:** 1) El Ste. recibe al Usr. asignado por el Oju., 2) Se presenta ante el Ste. un Funcionario policial o del servicio penitenciario.
- **Entrada:** Denuncia personal o por acta (procedimientos de Funcionarios) y DWNN.
- **Salida:** Denuncia registrada en el SSD. Constancia para el Denunciante. Comunicaciones respectivas.
- **Actor principal:** Sumariante
- **Actores del proceso:** Ste., Oju., AF, Autoridad Judicial
- **Formularios en papel impreso:** Actas y constancias de denuncias en casos DWNN, todo el sumario en los demás casos.
- **Sistemas informáticos involucrados:** SSD

Narrativa:

2.1 El Ste. recibe al Usr. (conforme 1.2.2). El Funcionario, en cambio, se presenta directamente (sin derivación) ante el Ste.

⁸ Aprobada por Disposición de la Dir. Gral. de Adm. y RRHH del MPF N°.../18 www.mpfcordoba.gob.ar...

2.2 El Ste. entrevista al denunciante/funcionario procurando precisar circunstancias de tiempo, modo y lugar.

2.2.1 Analiza si corresponde realizar **pasos previos** a la recepción de la denuncia, en cuyo caso los ejecuta, conforme los procesos de rutina de la UJ para cada situación en particular⁹.

2.3 El Ste. tipea/carga la denuncia y procede a su lectura. Si es DWNN, controla los datos cargados por el denunciante -corroborando que se trata de casos admitidos para denuncia web- y la completitud de los mismos (1.2.4.1).

2.3.1 Imprime Acta de denuncia y constancia, procede a la firma y colocación de sellos.

2.3.2 Entrega constancia al Denunciante. Si es un funcionario le informa el N° de sumario.

2.3.3 Comunica la denuncia digitalmente a la autoridad judicial y policial interviniente a través del SSD. Si corresponde, también al Registro Delictual.

2.3.3.1 En caso de tratarse de hechos con personas detenidas, violencia familiar, personas presuntamente desaparecidas o de gravedad institucional, además de la comunicación digital, debe comunicarse telefónicamente -por indicación del AF o autónomamente en su ausencia- con el funcionario de la Fiscalía de Instrucción de Turno que obra en el orden del día, a fin de solicitar directivas.

2.3.3.2 Continúa en 3

2.3.4 Confecciona el sumario

2.3.4.1 Agrega al sumario toda la documentación/efectos/actas aportados por el Denunciante o Funcionario, en lo posible se digitaliza e incorpora al SSD.

2.3.4.2 Si corresponde tratamiento NN¹⁰ o extravío de cheques¹¹: no se imprime

2.3.4.3 Si no corresponde tratamiento NN: si se imprime

2.3.5 Registra en el libro correspondiente de la UJ.

⁹ Por ejemplo: en situaciones de menores en riesgo, de personas desaparecidas, de causas con preso, en delitos contra la integridad sexual, en casos de violencia familiar, personas exaltadas o alcoholizadas, que no comprenden o con necesidad de valoración de salud mental, visiblemente lesionadas -v.gr. ensangrentadas- y sin atención médica, casos de sustracción de automotores, de explosiones, ley Sarmiento, incendios, etc. conforme los procedimientos de rutina que se realizan en las UJs.

¹⁰ Conforme Resolución FG N° 9/15 Anexo VI (Gestión de casos NN) y FG N° 4/17 (Extensión Gestión NN a toda la provincia), solo se imprime el Acta de Den. y la constancia para el denunciante.

¹¹ Conforme Resolución FG N° 5/17 (Trámite diferencial a las denuncias formuladas con motivo de extravíos de cheques receptadas en las UJs. Gestión electrónica del SSD), solo se imprime la constancia para el denunciante -no se imprimen Actas de Den.-



2.3.6 Coloca las actuaciones a disposición del AF para directivas, o llama a Fiscalía de Instrucción (según la urgencia/prioridad -3.1.1.2-) en los horarios que no está el AF.

2.3.7 Continúa en 3

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

- **Objetivo:** Descubrir la verdad real del hecho denunciado. Recolección de pruebas de manera inmediata para fundamentar una eventual y futura acusación. Leer, clasificar las denuncias e impartir directivas de instrucción.
- **Alcance:** Desde que las denuncias se ponen a disposición de la Autoridad Judicial (AF/FI) hasta el cumplimiento total de las directivas.

Definiciones generales:

- **Disparador:** Asignación del curso de la denuncia ingresada.
- **Entrada:** Denuncias o procedimientos registrados en el SSD.
- **Salida:** Decisión de giro/remisión, elevación o guarda en sede.
- **Actores Principales:** Ayudante Fiscal y Sumariantes
- **Actores del proceso:** AF, FI, Stes., Cmdos.
- **Formularios en papel impreso:** Sumario
- **Sistemas informáticos involucrados:** SSD

Narrativa:

En todos los casos el FI interviniente conoce las actuaciones porque le son comunicadas oportunamente e imparte las directivas del caso. Sin perjuicio de ello, en su tramitación en la UJ podemos distinguir:

3.1 El AF (o el FI en ausencia de aquél), lee, clasifica y dispone en el sumario las directivas a cumplimentar por los Stes. y Cmdos.:

3.1.1 Si el hecho es típico: dispone las directivas correspondientes, distinguiendo:

3.1.1.1 Si son denuncias **para seguimiento con un Ste.** determinado: asigna al Ste.

3.1.1.1.1 Continúa en 4.1 (giro/remisión), 4.2 (elevación) o 4.3 (guarda) según corresponda.

3.1.1.2 Si son denuncias **urgentes/prioritarias**¹²: destaca las directivas que deberán cumplimentarse durante las 24hs del día, por todos los turnos.

¹² Por ejemplo: causas con preso, causas de violencia familiar, menores en riesgo, desaparecidos, delitos sexuales, heridos de arma de fuego (HAF) o heridos de arma blanca (HAB), delitos contra la propiedad en donde se utilizó inteligencia, o con varios autores o altos valores sustraídos (que no son girados a UJ Robos y Hurtos), etc.

3.1.1.2.1 Continúa en 4.2

3.1.1.3 Si es una denuncia que requiere **tratamiento diferenciado**¹³: destaca dicho tratamiento en el sumario.

3.1.1.3.1 Continúa en 4.2

3.1.2 Si el hecho es atípico: dispone la elevación directa

3.1.2.1 Continúa en 4.2

3.1.3 Si en razón de la competencia material o territorial corresponde su giro/remisión:

3.1.3.1 Si es causa referida a “DWNN¹⁴- GESTION NN¹⁵”: dispone el giro/remisión, en el SSD a la UJ que corresponda, conservando los originales la UJ que recibió la denuncia originariamente.

3.1.3.1.1 Continúa en 4.3

3.1.3.1.2 Si por directivas del FI, la UJ receptora necesita contar con los originales de la DWNN, procede a la impresión y remisión en soporte papel¹⁶.

3.1.3.1.3 Continúa en 4.1

3.1.3.2 Demás causas: dispone que se envíe el sumario (físico) a la UJ que corresponda.

3.1.3.2.1 Continúa en 4.1

3.2 Dispuestas las directivas, el AF (o bien el JAr. o Ste. que recibió las directivas por parte del FI) coloca las actuaciones sumariales (según la clasificación/priorización otorgada previamente -3.1-) en el casillero o canasta correspondiente para que los Stes. y Cmdos. las cumplimenten.

3.2.1 Cumplimentada la totalidad de las directivas (3.1):

3.2.1.1 Continúa en 4

¹³ Por ejemplo, situaciones extraordinarias: menor sin tutor, padre o representante; extranjero que no sabe hablar español; sordomudo que no sabe darse a entender; patologías siquiátricas evidentes y de necesario abordaje profesional, etc.

¹⁴ **La DWNN debe ser receptada en cualquier UJ en la que el Usuario se presente**, sin perjuicio de su posterior remisión fundada en razones de ámbito de actuación.

¹⁵ Si a la DWNN se le imprimió el trámite de GESTION NN, y correspondiera su giro, deberá hacerse **exclusivamente en forma digital (SSD)**.

¹⁶ Solo en caso de que la UJ receptora necesite, por directivas de la Fiscalía interviniente, contar con los originales de la DENUNCIA WEB, se procederá a su impresión y remisión en soporte papel.



4. PROCESO DE CONCLUSION DE LAS ACTUACIONES

- **Objetivo:** Establecer pautas formales de conclusión de las actuaciones disponiéndose su giro/remisión, elevación o guarda en la sede por el AF y/o la autoridad judicial interviniente.
- **Alcance:** Desde que se imparte la directiva hasta la salida o guarda del sumario (digital y/o físicamente) de las actuaciones.

Definiciones generales:

- **Disparador:** decisión de la Autoridad Judicial
- **Entrada:** directiva
- **Salida:** decreto de giro/remisión, elevación o guarda en sede
- **Actores Principales:** Ayudante Fiscal y Jefe de Área
- **Actores del proceso:** AF, FI, JAr., Ste., Cmdo.
- **Formularios en papel impreso:** decretos, excepto cuando dispone giro/remisión de casos NN (3.1.3.1).
- **Sistemas informáticos involucrados:** SSD.

Narrativa:

4.1 GIRO/REMISIÓN:

- 4.1.1 La autoridad judicial decide si corresponde giro/remisión (3.1.3).
- 4.1.2 El Ste. confecciona el decreto de giro/remisión y lo pone a disposición del AF para su firma.
- 4.1.3 Firmado el decreto, el JAr.:
 - 4.1.3.1 Controla la completitud del sumario (datos de la carátula, que estén todas las firmas, sellos y foliatura correlativa).
 - 4.1.3.2 Destaca en el sumario (papel) si hubiere alguna prioridad.
 - 4.1.3.3 Controla y/o realiza en el SSD el registro del giro/remisión.
 - 4.1.3.4 Registra en el libro correspondiente el giro/remisión, destacando si hubiere alguna prioridad.
 - 4.1.3.5 Entrega las actuaciones al Cmdo. encargado del correo para que realice el traslado.
- 4.1.4 Realizado el traslado, el Cmdo.:
 - 4.1.4.1 Guarda la constancia del recibo en el bibliorato correspondiente.

4.1.4.2 Registra en el libro mencionado en 4.1.3.4 dicha acción

4.1.5 Fin del proceso.

4.2 ELEVACIÓN:

4.2.1 La autoridad judicial decide si corresponde elevación (3.1.1 y 3.1.2)

4.2.2 El Ste. confecciona el decreto de elevación y lo pone a disposición del AF para su firma

4.2.3 Firmado el decreto, el JAr.:

4.2.3.1 Controla el cumplimiento de la totalidad de las directivas de instrucción (3.1 y 3.2.1).

4.2.3.2 Controla la completitud del sumario (datos de la carátula, que estén todas las firmas, sellos y foliatura correlativa).

4.2.3.3 Destaca en el sumario si hubiere alguna prioridad.

4.2.3.4 Controla y/o realiza en el SSD el registro de la elevación.

4.2.3.5 Registra en el libro correspondiente la elevación, destacando si hubiere alguna prioridad.

4.2.3.6 Entrega las actuaciones al Cmdo. encargado del correo para que realice el traslado

4.2.4 Realizado el traslado, el Cmdo.:

4.2.4.1 Guarda la constancia del recibo en el bibliorato correspondiente.

4.2.4.2 Registra en el libro mencionado en 4.2.3.5 dicha acción.

4.2.5 Fin del proceso.

4.3 GUARDA EN SEDE

4.3.1 Si corresponde tratamiento de "Gestión NN", conforme directiva del AF (3.1.3.1), el Ste.:

4.3.1.1 Controla que se haya registrado dicho "estado" en el SSD.

4.3.1.2 Controla que se haya realizado la "comunicación" correspondiente a la Fiscalía de Instrucción, en el SSD.

4.3.1.3 Guarda el Acta de denuncia en el Bibliorato destinado para ello en la UJ.

4.3.1.4 Fin del proceso

4.3.2 Si corresponde a una denuncia con "Tratamiento Diferenciado por la DACyTI" (3.1.4), el Ste.:

4.3.2.1 Controla que se haya registrado dicho "tratamiento" en el Libro correspondiente.

Provincia de Córdoba



Poder Judicial

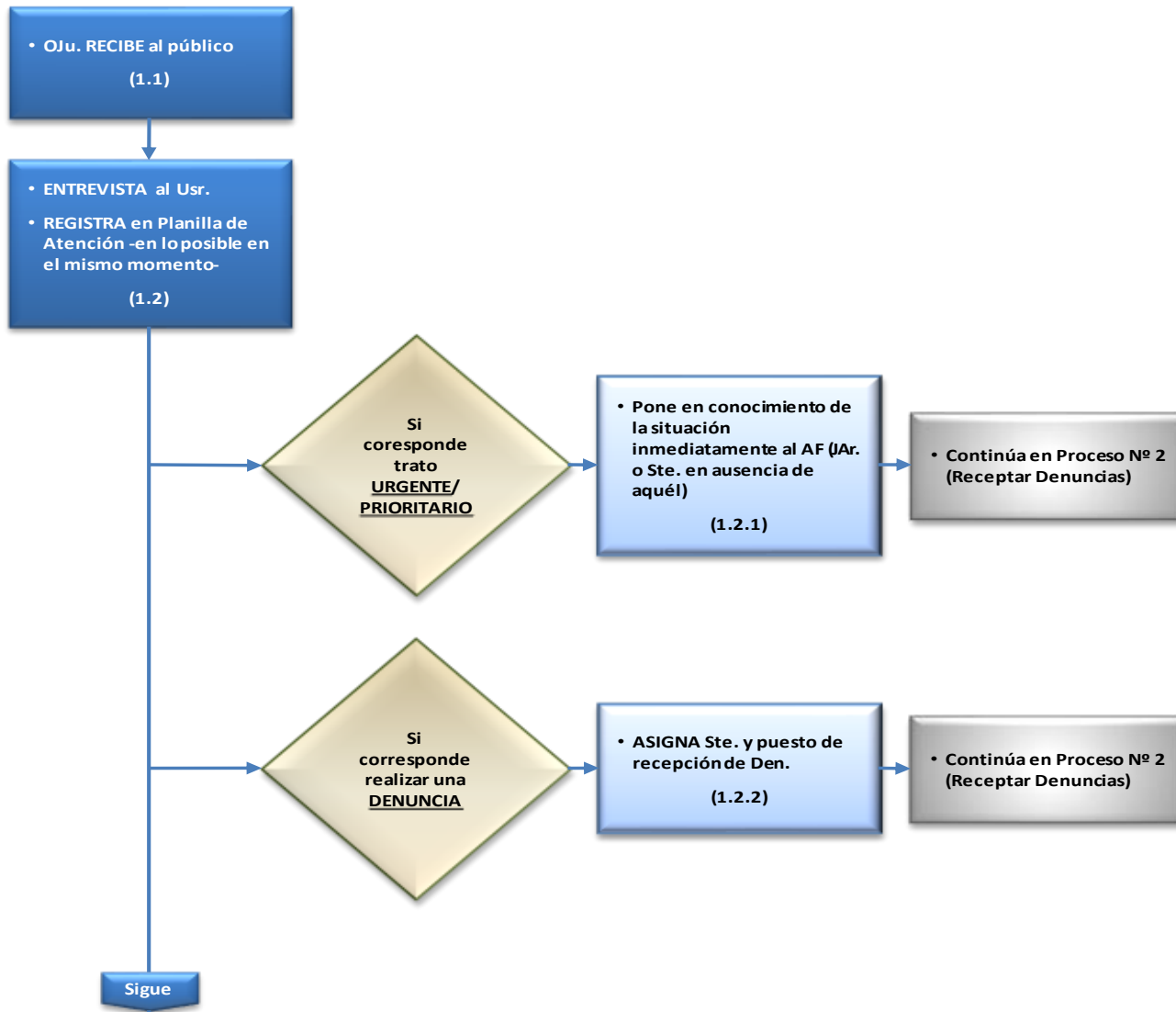


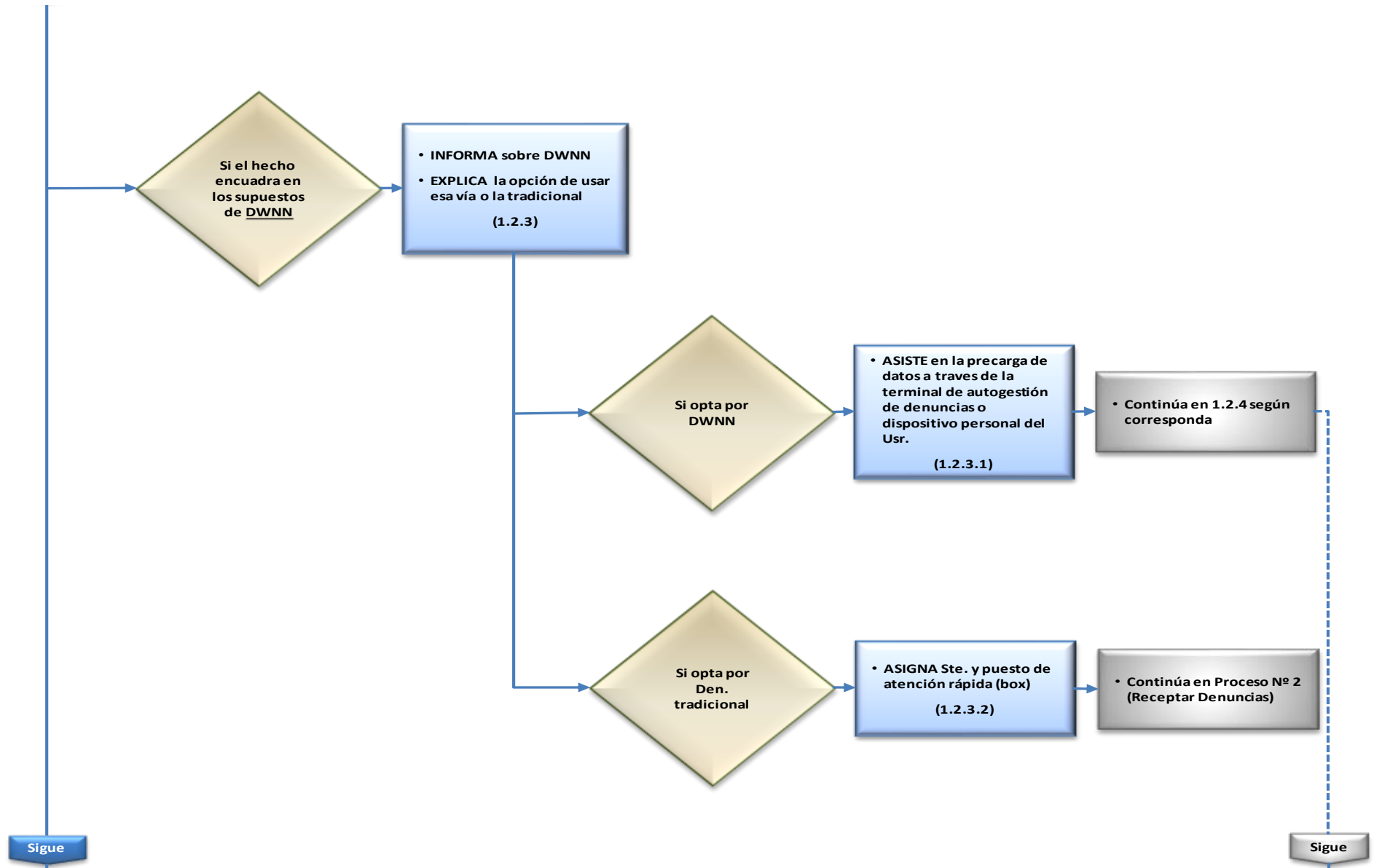
4.3.2.2 Guarda el sumario en el casillero destinado para ello en la UJ hasta recibir nuevas directivas de la Autoridad Judicial.

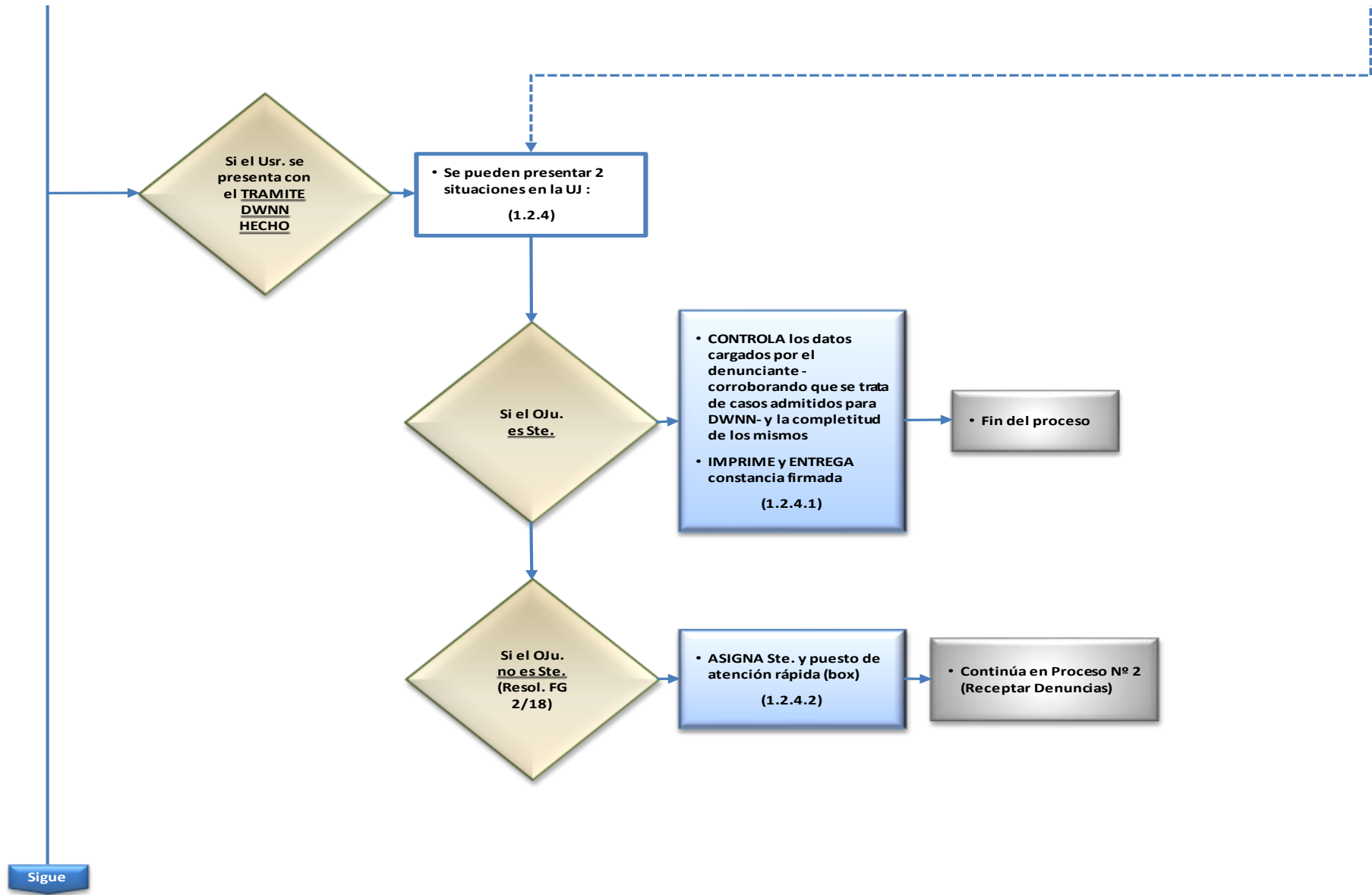
D. DIAGRAMAS

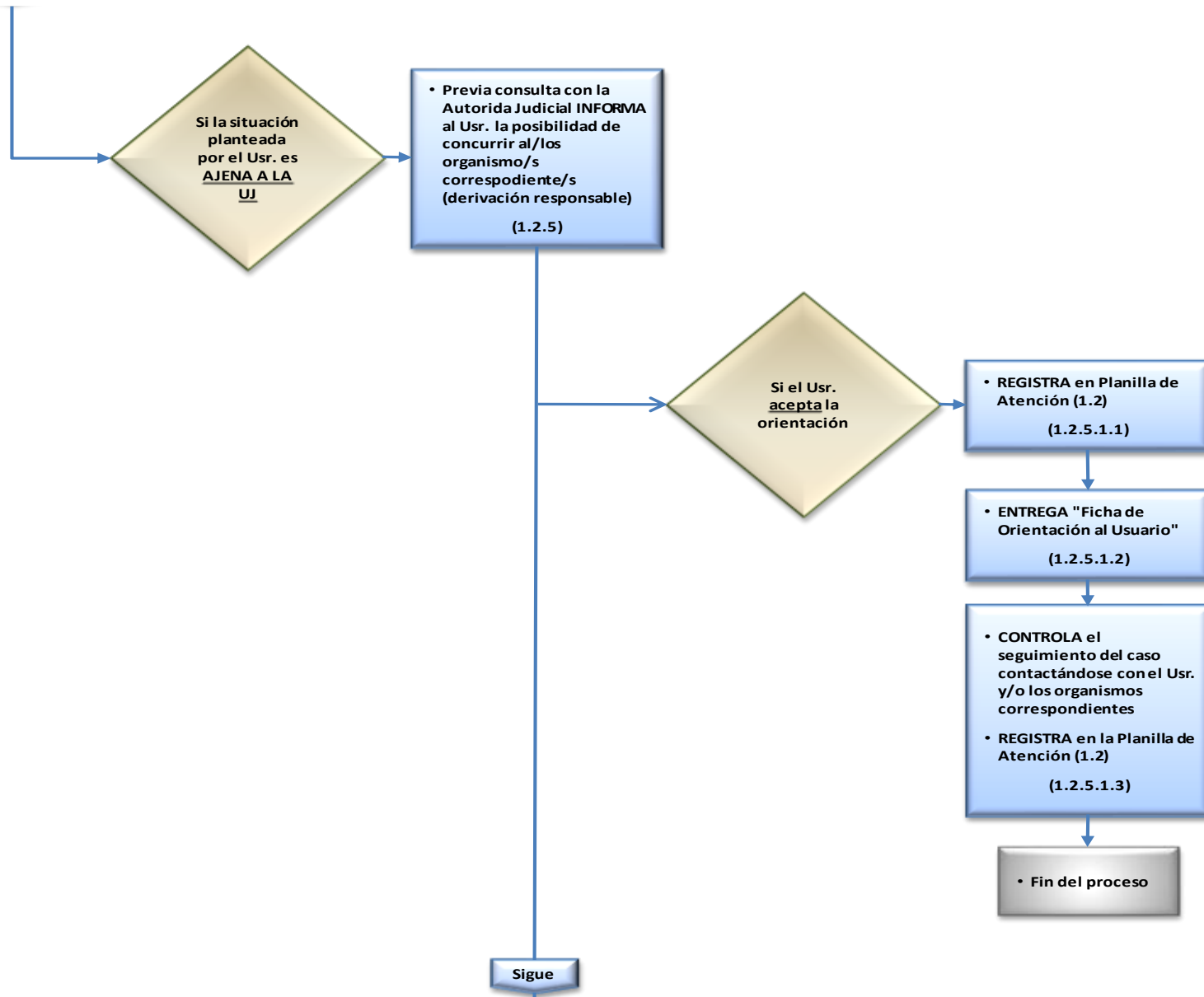
MACRO PROCESO: GESTIONAR LOS PROCESOS EN LAS UNIDADES JUDICIALES

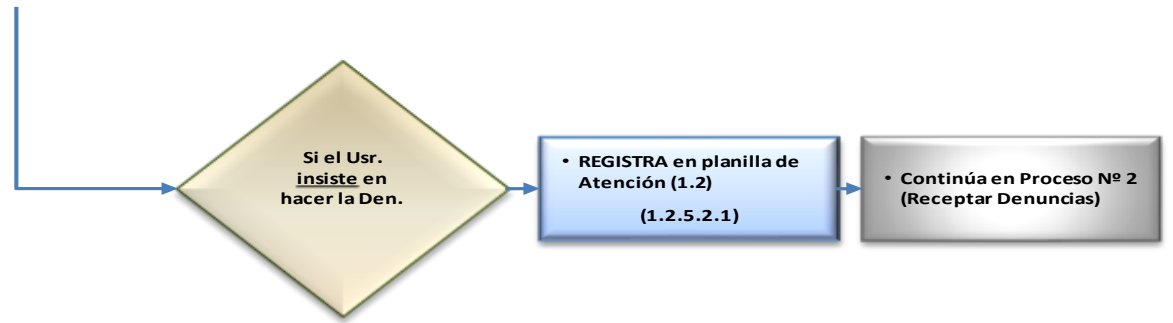
PROCESO N° 1 - ORIENTAR AL USUARIO





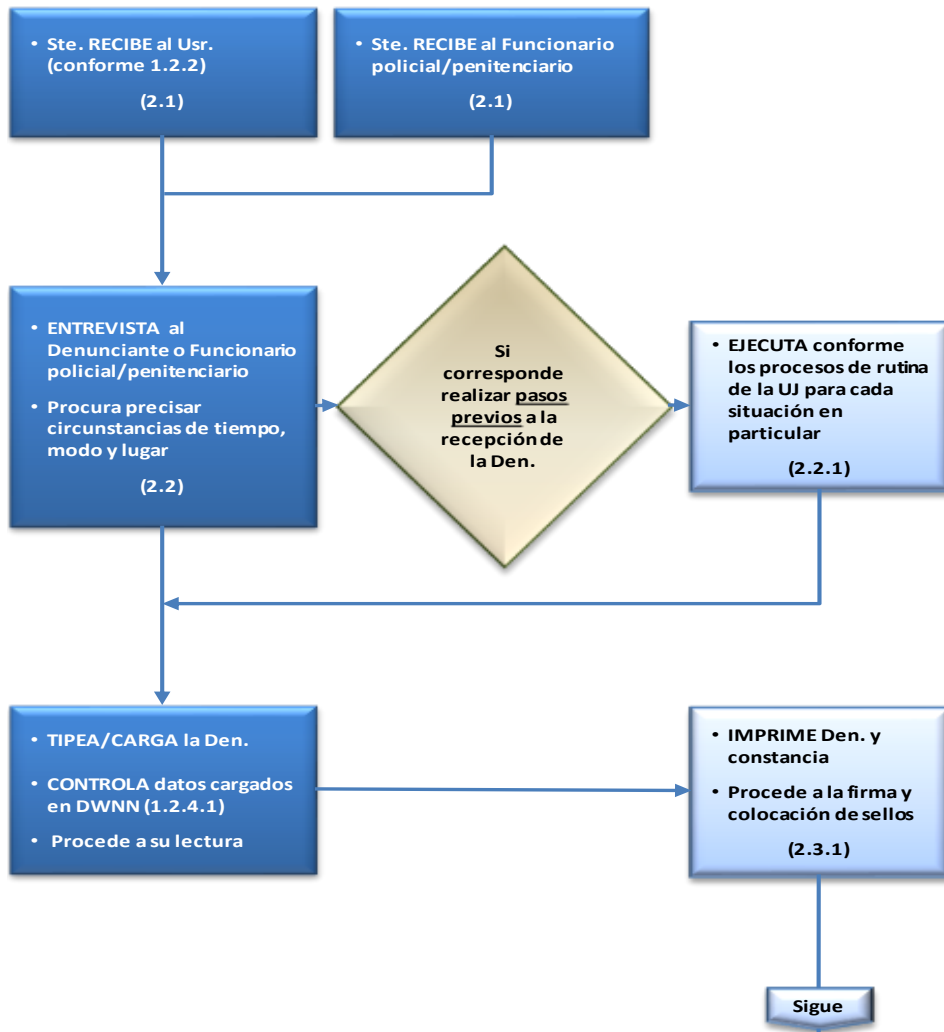


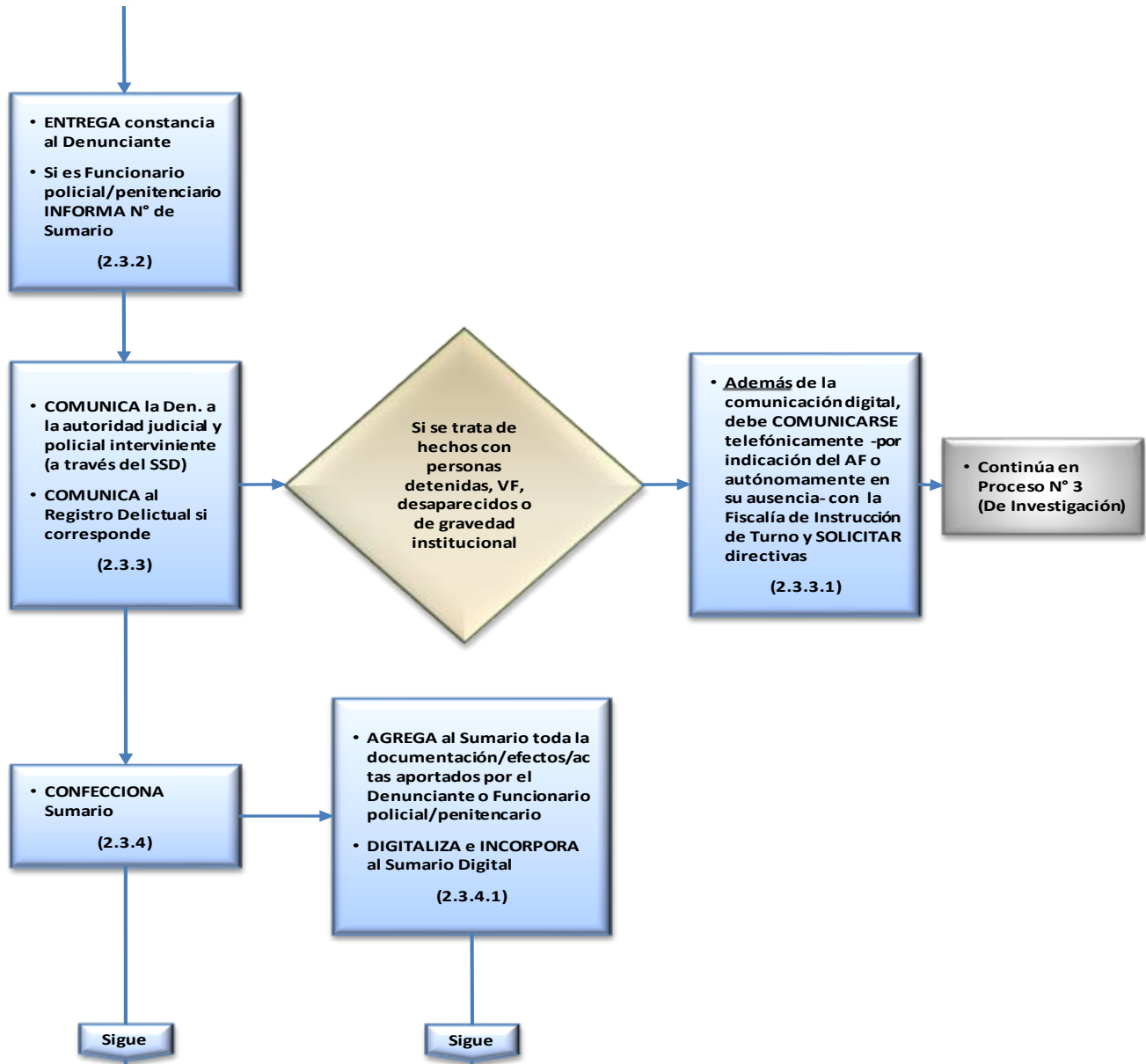


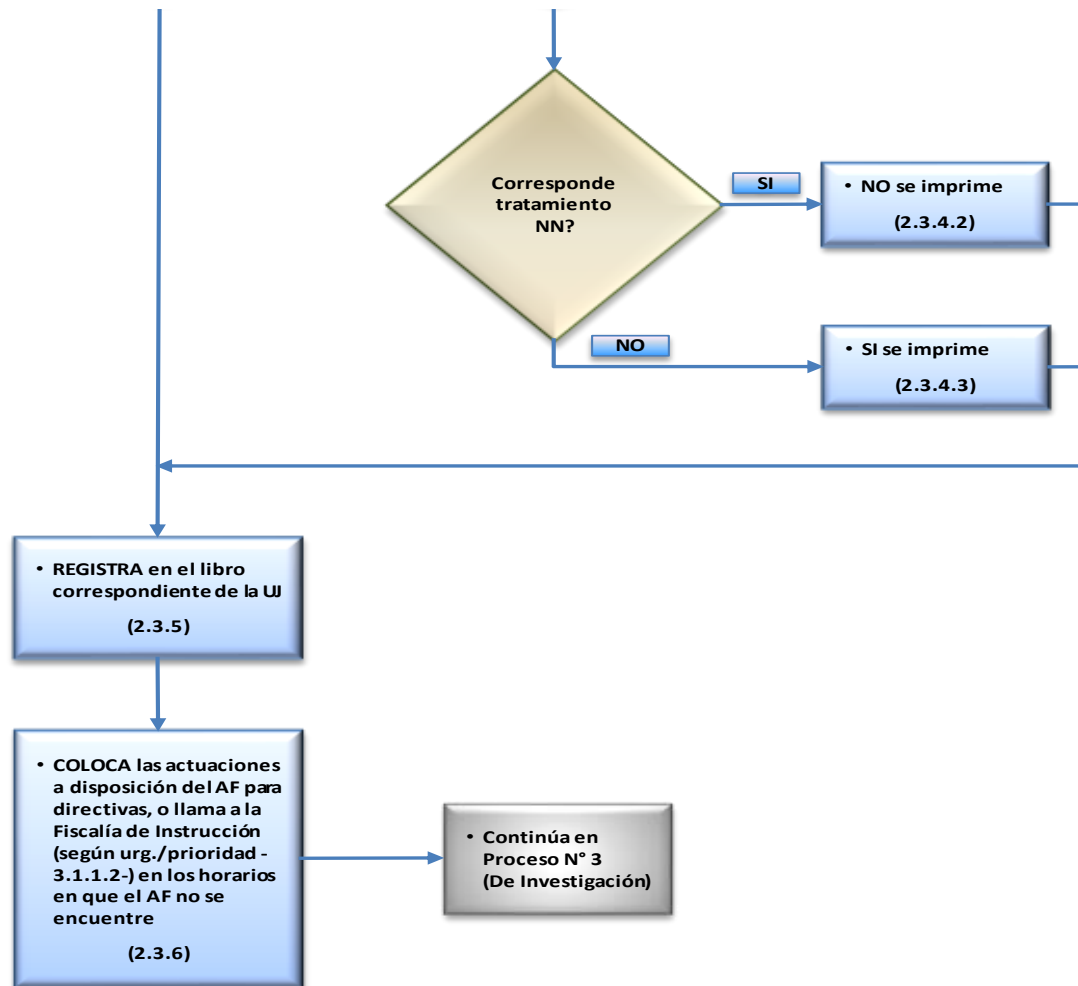


MACRO PROCESO: GESTIONAR LOS PROCESOS EN LAS UNIDADES JUDICIALES

PROCESO Nº 2 - RECEPTAR DENUNCIAS (denuncia de usuario/entrega de procedimientos)

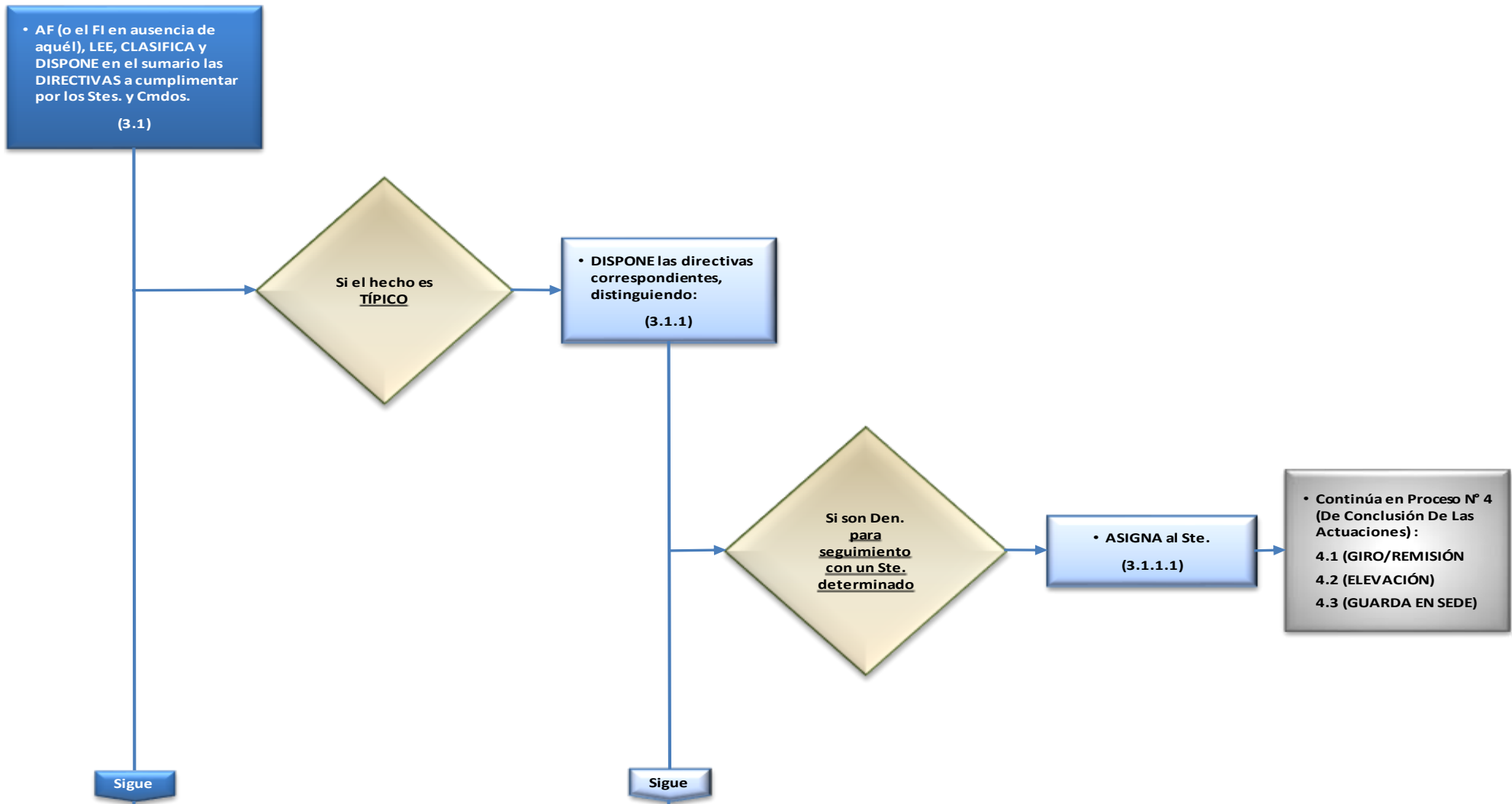


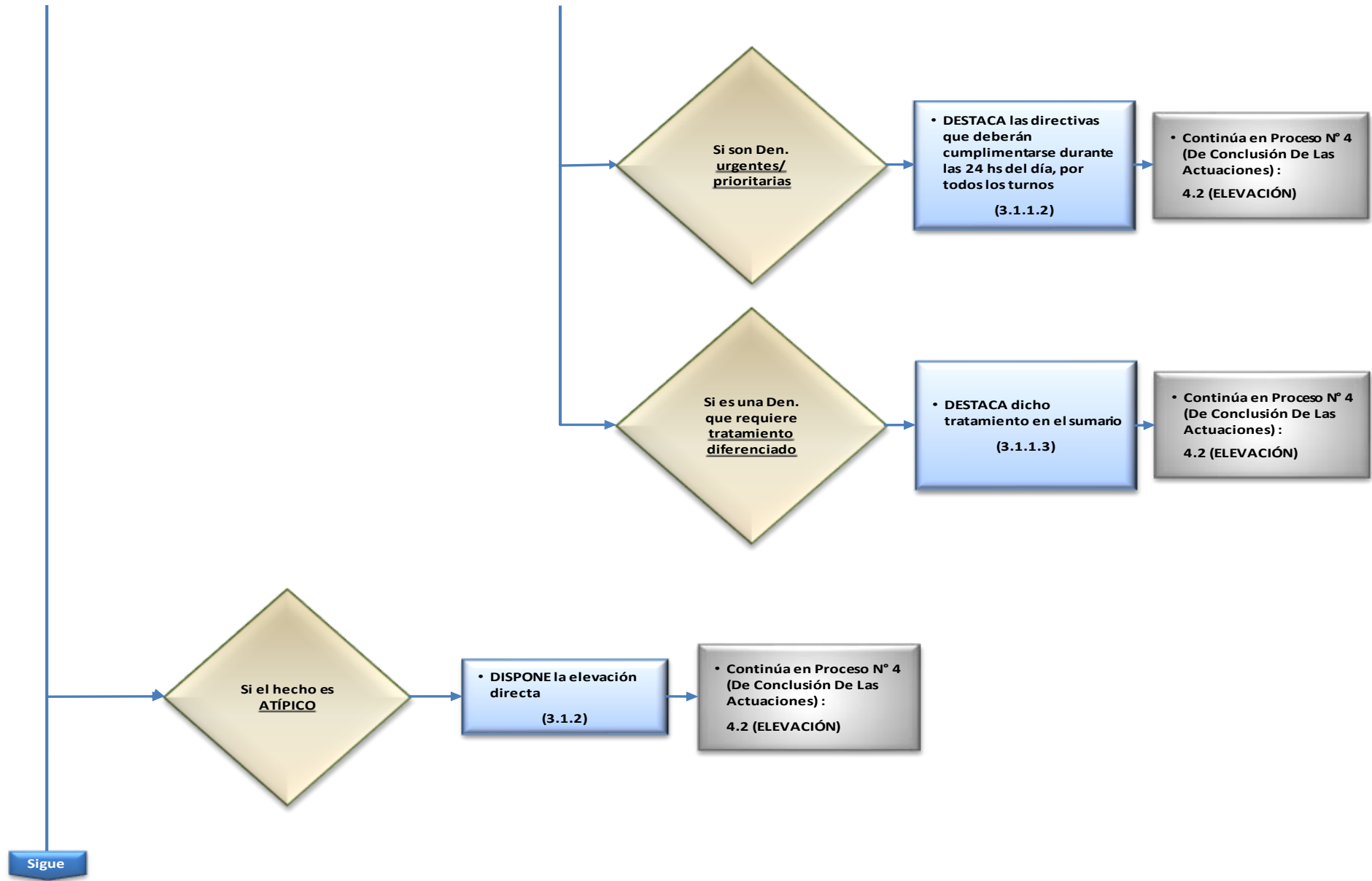


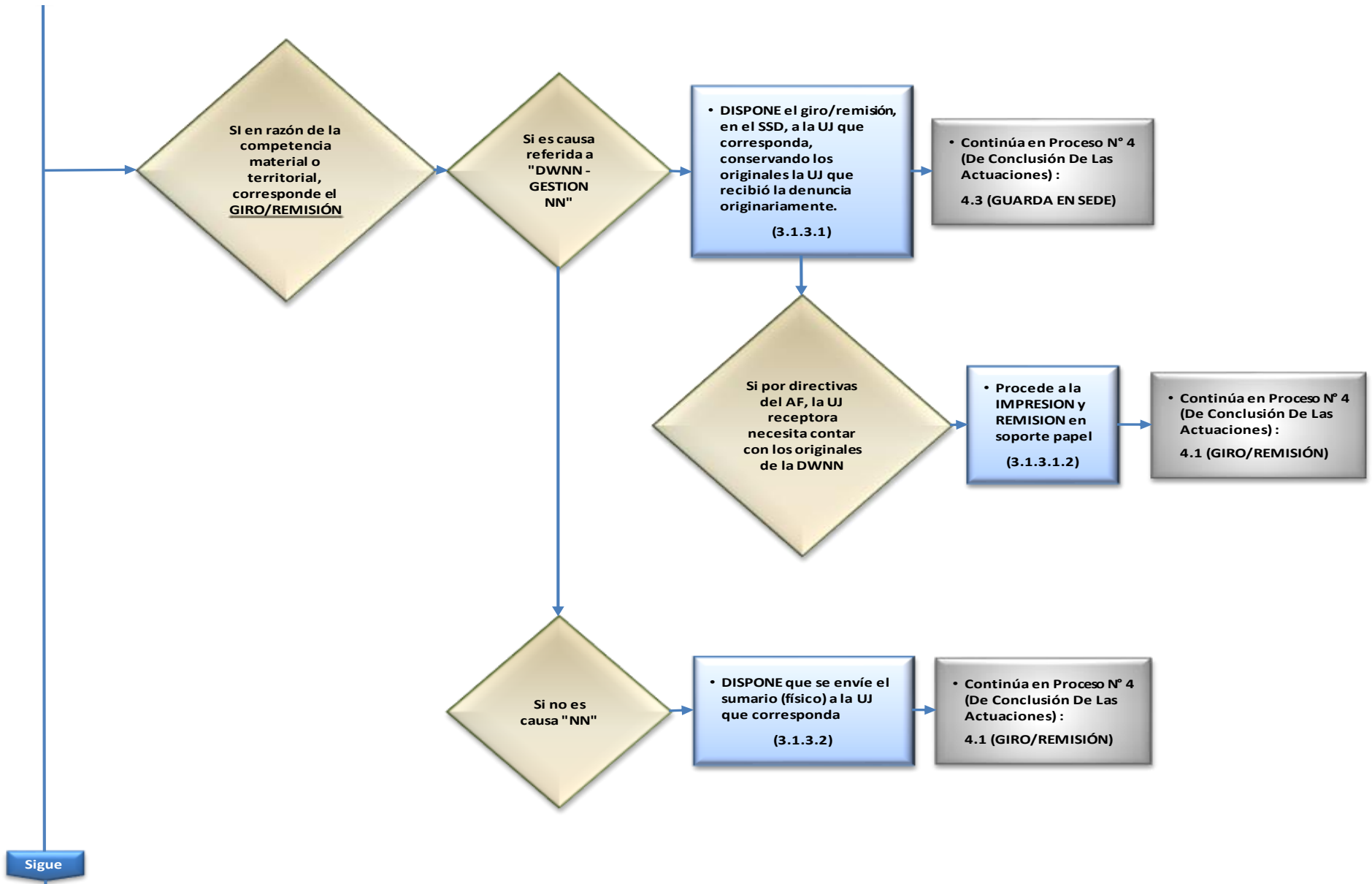


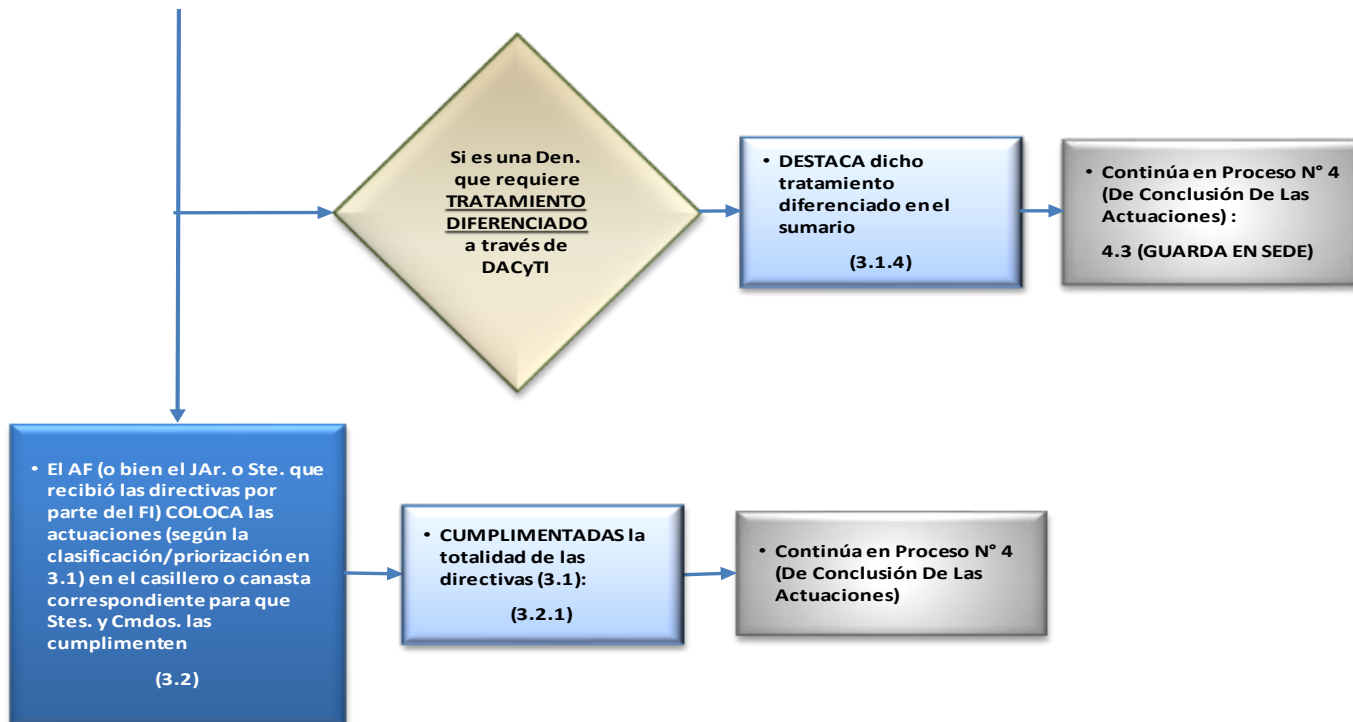
MACRO PROCESO: GESTIONAR LOS PROCESOS EN LAS UNIDADES JUDICIALES

PROCESO Nº 3 - DE INVESTIGACIÓN









MACRO PROCESO: GESTIONAR LOS PROCESOS EN LAS UNIDADES JUDICIALES

PROCESO Nº 4 - DE CONCLUSIÓN DE LAS ACTUACIONES

