

*Provincia de Córdoba*



*Poder Judicial*



## RENDICIÓN DE FONDOS

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN Y EL MINISTERIO PUBLICO FISCAL DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

### **ANTECEDENTES-Resumen:**

- **Objeto:** Apoyo técnico y financiero del MJDDHH de la Nación al MPF-Poder Judicial de Córdoba-, en todas las acciones tendientes a la implementación del “Nuevo Modelo de Unidad Judicial” en la mayor cantidad de Unidades Judiciales existentes en la Provincia de Córdoba.
- **Fecha:** Convenio Marco y Acta Complementaria N° 1, suscriptos el 14 de junio de 2016 en la Ciudad de Córdoba.
- **Aporte financiero comprometido por el MJDDHH de la Nación:** \$15.772.609
- **Carácter del aporte:** No reintegrable, en tres cuotas.
- **1° cuota:** Transferencia automática de \$5.000.000, realizada con fecha 07/10/2016.
- **2° y 3° cuota:** Una vez aprobada la rendición de la ejecución de al menos el 80% del monto de la primera transferencia, se procederá a efectuar la segunda transferencia de idéntico monto dentro de los 10 días subsiguientes. El mismo procedimiento se seguirá para la tercera cuota (que representa el saldo restante).
- **Responsables de la administración de los fondos:** Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, a través del Área de Administración, conjuntamente con la Dirección de Administración y Recursos Humanos del MPF de Córdoba.

**A. RESOLUCIÓN DE FISCALÍA GENERAL N° 4/16 “EXTENSIÓN DEL NUEVO MODELO DE UNIDAD JUDICIAL” EN TODA LA PROVINCIA DE CÓRDOBA**

**RESOLUCION FG N° 4/16**

**Ref.: PROYECTO DE TRABAJO DEL MPF. Eje N°1: Gestión de Calidad. Componente: Promoción de Mecanismos de Atención Temprana y Rediseño de Unidades Judiciales. Proyecto: “Desarrollo de nuevo modelo en Unidades Judiciales”. Extensión del Nuevo Modelo en toda Provincia.**

**Y VISTO:**

I. El Proyecto de Trabajo del Ministerio Público Fiscal (MPF), previsto en Resolución N° 1/15 de FG, Eje: Gestión de Calidad, Componente: Promoción de Mecanismos de Atención Temprana y Rediseño de Unidades Judiciales. Proyecto: “Desarrollo de Nuevo Modelo en Unidades Judiciales”.

**Y CONSIDERANDO:**

I. En las Unidades Judiciales N°2 y N°4, en cumplimiento de lo dispuesto en Resolución N° 9/15 de FG, se concretaron las siguientes acciones: cambios de infraestructura y reformas tecnológicas, la creación de un nuevo rol funcional: el orientador judicial, despapelización de los casos con autores ignorados (NN) que se tramitan electrónicamente y tratamiento diferenciado para estos casos. También se realizaron controles de calidad del nuevo modelo mediante encuestas de satisfacción.

II. Paralelamente en toda la Provincia, es decir en la totalidad de las Unidades Judiciales, se implementó el sistema de **Autogestión Electrónica**



**de Denuncias** para que las víctimas puedan realizar la denuncia desde la web del MPF [www.mpfcordoba.gob.ar](http://www.mpfcordoba.gob.ar), de los hechos simples (hurtos, robos y daños) cuyos autores desconocen.

**III.** La experiencia arrojó los siguientes resultados:

a) Nuevo modelo de Unidad Judicial: antes de la implementación del Nuevo Modelo se relevó la calidad de atención en las UJ N° 2 y 4 mediante encuestas telefónicas, entrevistando a denunciantes. El 28% de esas personas manifestó que esperó una hora o más para ser atendida y el 29% calificó al lugar (en cuanto a comodidad, privacidad, ruido, etc.) como regular y malo. El 44% del rubro “observaciones y sugerencias” fueron: demora en la atención/falta de personal, inadecuadas condiciones edilicias/falta de espacio/falta de privacidad”. Luego de la implementación del Nuevo Modelo se relevó nuevamente a los denunciantes que asistieron a las mismas dependencias, disminuyendo el primer porcentaje al 6%, el segundo al 4% y el tercero al 13,6%.

b) Denuncia electrónica: el sistema se habilitó el 15 de noviembre de 2015; a ocho meses y medio de su implementación, los resultados arrojan que un 90% de las denuncias –realizadas en las UJ N° 2 y 4- (por hechos leves con autores ignorados) se canalizan por esa vía.

c) Despapelización: se comenzó con un proceso de digitalización y destrucción de papel en estas dos Unidades Judiciales y otras tres más<sup>1</sup>, retirando en total a la fecha aproximadamente quince (15) toneladas de papel, lo que

---

<sup>1</sup> Unidades Judiciales N° 18, 19 y Accidentología Vial.

permitió recuperar aproximadamente veintiún (21) metros cúbicos de espacio<sup>2</sup>. Asimismo, la no impresión en papel de los sumarios con autores ignorados (NN) que fueron iniciados por la Web del MPF se redujo en dos tercios (2/3)<sup>3</sup>, lo que permitió en pocos meses un ahorro de casi cuarenta y siete (47) resmas de papel<sup>4</sup>.

Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de extender el nuevo modelo a más Unidades Judiciales.

La expansión de los procesos de modernización requiere recursos materiales y personales que demandan una importante inversión económica. A fin de procurar estos recursos, y en consonancia con los objetivos propuestos en el **Programa Justicia 2020** del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (MJDDHH), el MPF ha firmado un convenio marco<sup>5</sup> de colaboración técnica y financiera con dicho Ministerio.

Mediante este acuerdo, que fomenta la cooperación y articulación de acciones conjuntas, el MJDDHH de la Nación, representado por su titular, Dr. Germán Garavano, destinará al MPF-Poder Judicial Córdoba la suma de QUINCE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL SIECIENTOS NUEVE PESOS (\$15.772.609), en carácter de no reembolsable, en tres cuotas, la primera el presente año y las otras dos durante el transcurso del año 2017, siendo el Área de Administración del Poder Judicial, conjuntamente con la Dirección de Administración y Recursos Humanos del MPF los responsables de realizar la rendición de las sumas recibidas. Como contrapartida, el MPF se compromete a replicar el “Nuevo Modelo de UJ” a la mayor cantidad de Unidades Judiciales de la Provincia de

---

<sup>2</sup> Teniendo en cuenta que 15 toneladas de papel equivalen aproximadamente a 6.000 resmas de papel A4.

<sup>3</sup> Hoy una denuncia NN implica el uso de 2 hojas (denuncia + constancia), mientras que antes se usaban 6 hojas (denuncia + constancia + carátula + comunicación a Fiscalía + comunicación a Comisaría + oficio de avocamiento comisionado).

<sup>4</sup> Al 31/08/2016 existen 5850 trámites iniciados por la Web.

*Provincia de Córdoba*



*Poder Judicial*



Córdoba que la suma destinada por el MJDDHH permita. Esta réplica consiste, concretamente, en cambios de infraestructura, tecnología, recursos humanos y modernización de procesos de trabajo.

La firma de este convenio permitirá profundizar uno de los ejes del Plan del MPF, “Gestión de Calidad”.

El objetivo de este eje es brindar una respuesta de calidad al ciudadano a través de mejores y más adecuados canales de acceso al servicio de justicia, procurando el profesionalismo de los operadores que integran el MPF.

**IV.** Para llevar a cabo el proyecto en cuestión se programó un plan de actividades, descrito en Anexo A de la presente, que reseña sintéticamente las tareas a replicarse en las distintas Unidades Judiciales sobre las que se avanzará. Para su concreción se conformará un equipo de trabajo interdisciplinario de infraestructura, administración, diseño en procesos de trabajo, comunicación e informática, que, trabajando directamente bajo la órbita de la Dirección General de Administración y Recursos Humanos del MPF, realizará la coordinación, puesta en marcha, desarrollo y concreción del proyecto.

**Por todo lo expuesto; el FISCAL GENERAL DE LA PROVINCIA,**

**RESUELVE:**

**I. Ejecutar** el convenio firmado con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, aplicando los recursos asignados a la extensión progresiva del Nuevo Modelo de Unidad Judicial, al resto de las Unidades Judiciales existentes en la Provincia de Córdoba.

---

<sup>5</sup> Convenio Marco y Acta Complementaria firmados el 14/09/2016.

**II. Aprobar** el plan de actividades descrito en Anexo A de la presente, y conformar un equipo de trabajo adecuado para coordinar su puesta en marcha, desarrollo y concreción, el que trabajará directamente bajo la órbita de la Dirección General de Administración y Recursos Humanos.

**III. Dese la más amplia difusión.**

Fiscalía General, catorce de septiembre de 2016.-

**ANEXO A**

**PLAN DE ACTIVIDADES POR AREA DE TRABAJO**

**EXTENSIÓN “NUEVO MODELO DE UNIDADES JUDICIALES”**

<b>AREA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Administración	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Procesos administrativos (contrataciones, compras, rendición de cuentas, etc.) relacionados con la ejecución de los fondos asignados por el MJDDHH de la Nación y gastos asumidos por el MPF para la implementación, continuidad y sostenibilidad del proyecto.</li><li>2. Selección de Unidades Judiciales a rediseñar en función de las etapas previstas para la ejecución del proyecto.</li><li>3. Selección de Orientadores Judiciales y definición de horarios.</li><li>4. Encuestas de satisfacción</li></ol>
Infraestructura	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaboración y ejecución del cronograma de obras</li><li>2. Elaboración y confección de planos y pliegos</li><li>3. Readecuación y diseño de espacios con mobiliario adecuado</li><li>4. Cartelería interna y externa</li></ol>



Nuevos Procesos de Trabajo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Implementación progresiva de nuevos procesos de trabajo en cada UJ.</li><li>2. Elaboración de líneas de base, manuales y protocolos de trabajo, definición de indicadores y mediciones de calidad.</li><li>3. Formación teórico-práctica de Orientadores Judiciales, Sumariantes y Ayudantes Fiscales.</li><li>4. Actualización base de datos de Orientadores Judiciales</li></ol>
Comunicación	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estrategias y diseño de mecanismos de difusión (gráfica, radial, web, redes, etc.).</li><li>2. Definición del uso de logos institucionales.</li></ol>
Informática	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Soporte técnico-informático para la implementación del proyecto.</li><li>2. Despapelización/digitalización de Sumarios Judiciales.</li><li>3. Registro de derivaciones y seguimiento de casos del Orientador Judicial.</li><li>4. Carga completa del sumario digital.</li></ol>
Circuito NN / Estadística	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Clasificación, sistematización y análisis de la información de los hechos delictivos contra la propiedad con autores ignorados.</li><li>2. Producir reportes en cumplimiento de los objetivos del proyecto.</li><li>3. Seguimiento de la carga de sumarios en "Gestión NN".</li></ol>
Coordinación	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Firma de convenios, resoluciones, elaboración de memorias e informes descriptivos.</li><li>2. Seguimiento en el cumplimiento de actividades y plazos.</li><li>3. Enlace con organismos e instituciones públicas y privadas para coordinar actividades y asistencia técnica.</li><li>4. Articulación con oficinas del MPF.</li></ol>

## B. ETAPAS Y CRONOGRAMA DE OBRAS

### a) ETAPAS:

Para el cumplimiento de este proyecto, se diagramó un cronograma de obras en tres etapas, la **primera** comprende las Unidades Judiciales (en adelante "UJs") N° 1, 3, 4, 5, 9, 15 y 22, las que se encuentran ubicadas en la Ciudad de Córdoba.

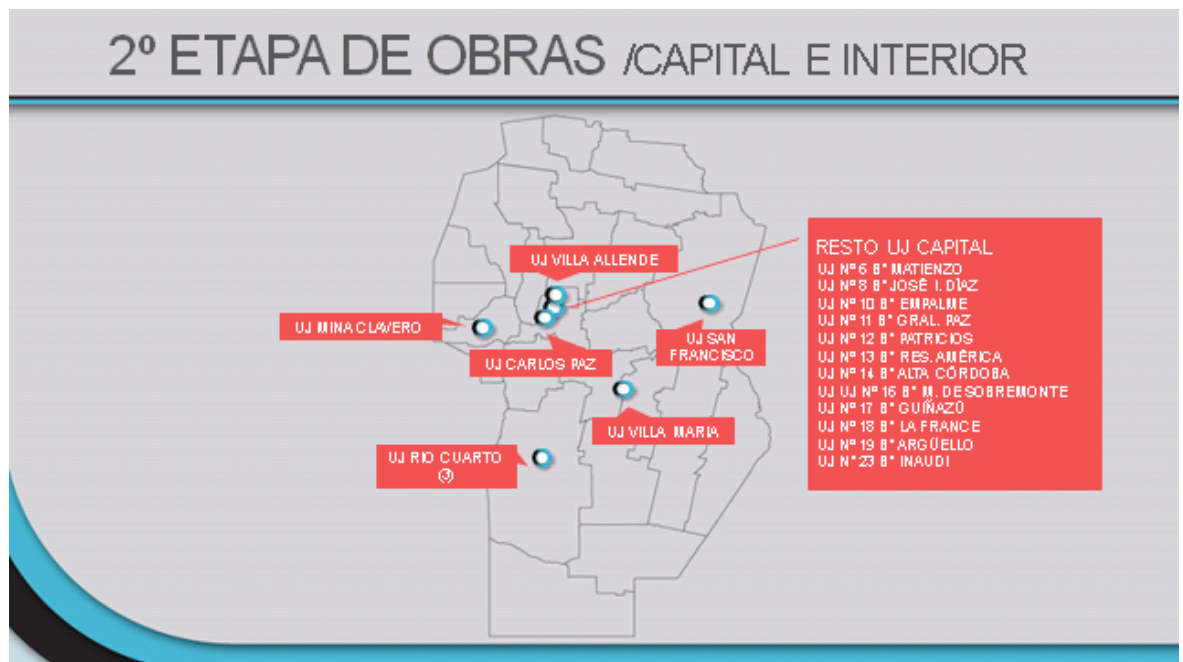
Se incluye en el cronograma de obras la UJ N° 4, atento se advirtió -en el transcurso de la experiencia piloto- la necesidad de distribuir de forma diferente al inicialmente proyectado, algunos espacios.

En el siguiente mapa se reflejan también las UJs Piloto (N° 2 y N° 4), para que se las visualice en el conjunto de las UJs de Capital que funcionarán bajo el Nuevo Modelo en esta primera etapa.

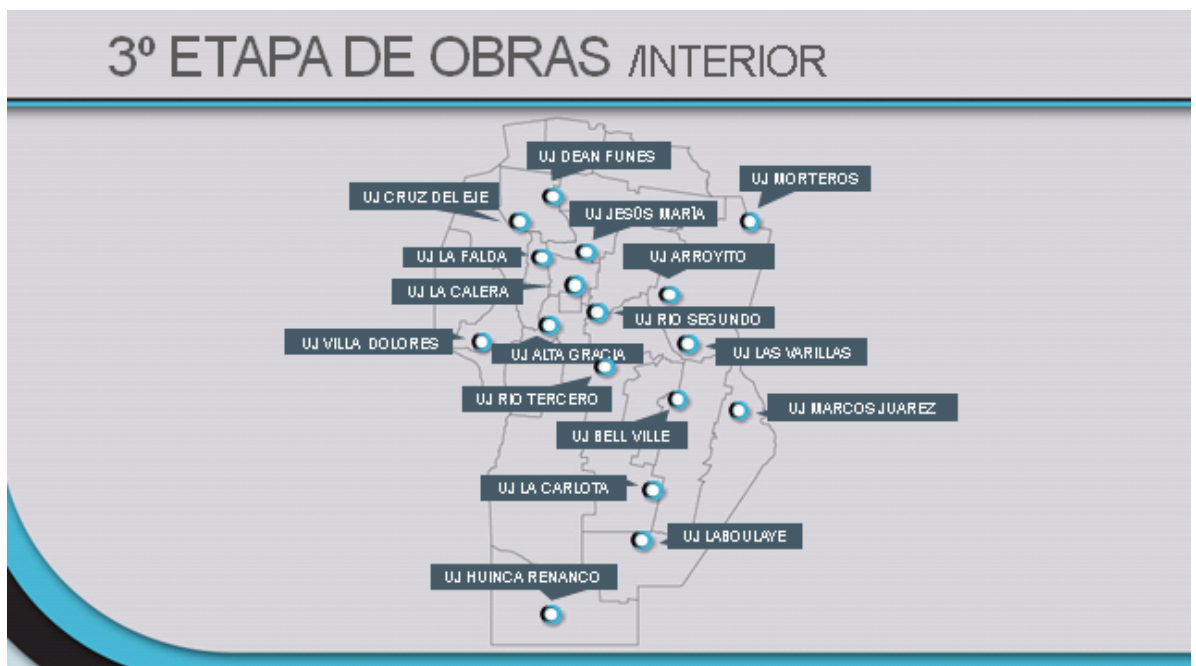




La **segunda** etapa de obras comprende la mayoría del resto de las UJs de Capital (12 en total), más ocho (8) UJs del Interior (Villa Allende, Carlos Paz, San Francisco, Villa María, Mina Clavero y tres UJs en Río Cuarto), como se puede observar en el mapa:



La **tercera** etapa comprenderá a la mayor cantidad de UJs del Interior de la provincia de Córdoba que se puedan cubrir con los fondos comprometidos mediante este Convenio.



## b) CRONOGRAMA:

Las modificaciones de infraestructura previstas en las UJs comprenden la realización de las siguientes actividades -en las fechas aproximadas- que se describen a continuación:



Como se puede observar, las UJs comprendidas en la 1 ° etapa -a la fecha del presente informe- están concluidas o en plena ejecución, y se está trabajando –paralelamente- en el desarrollo de los proyectos de las UJ de la 2° etapa.

Provincia de Córdoba



Poder Judicial



**C. IMÁGENES -ACTUALES Y PROYECTADAS- (algunos ejemplos), en relación a:**

**a) Fachadas y cartelería exterior e interior.** Con el objetivo de facilitar al ciudadano la identificación de las dependencias del MPF -que muchas veces confunde con la Policía Administrativa por compartir los mismos edificios- se colocan carteles, ploteos y señalética:

**ESTADO ACTUAL / PROYECCIÓN** (CARTELERÍA EXTERIOR)



**ESTADO ACTUAL / PROYECCIÓN** (CARTELERÍA INTERIOR-PLOTEOS)



Así es ahora la fachada de la UJ N° 9 -recientemente inaugurada- ubicada en uno de los barrios más tradicionales de Córdoba:

## NUEVA FACHADA UJ 9



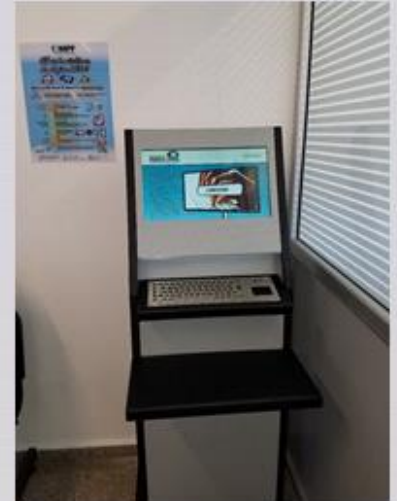
b) Rediseños de salas de espera en Unidades Judiciales de Capital e Interior. Los nuevos diseños se enfocan en aprovechar los espacios disponibles para mayor comodidad de los usuarios de las UJ, como se muestra en las siguientes imágenes:

## ESTADO ACTUAL / PROYECCIÓN (SALA DE ESPERA)



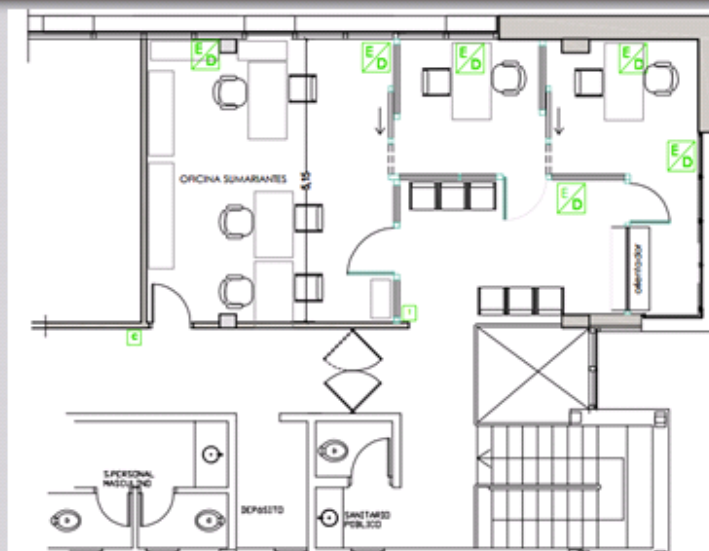


## NUEVA SALA DE ESPERA UJ9



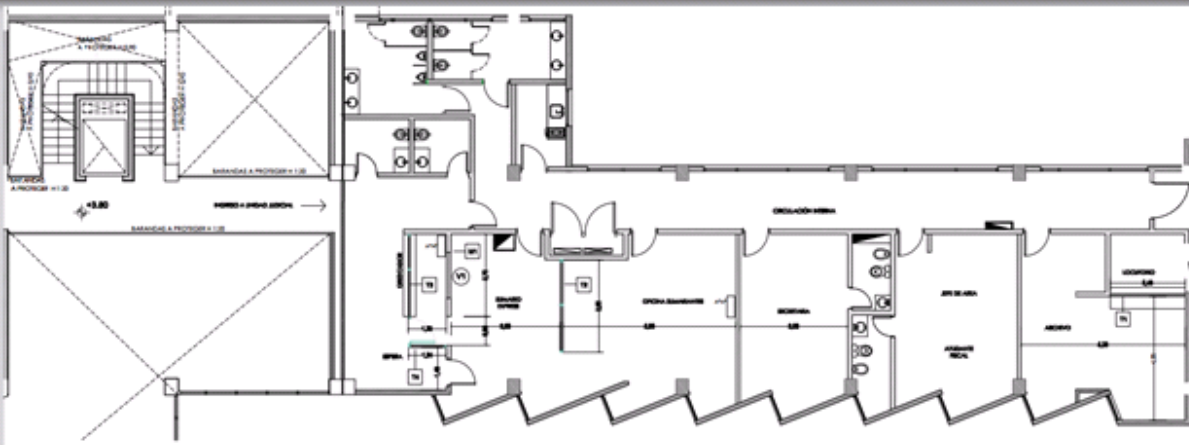
A continuación se muestran algunos diseños de la re-funcionalización de espacios. A modo de ejemplo, una oficina de sumariantes en donde había 5 escritorios (con el ruido e incomodidad que ello implica para el denunciante), pasa a distribuirse de la siguiente manera:

## PLANTA PROYECTO UJ 3, 4, 5 Y 22

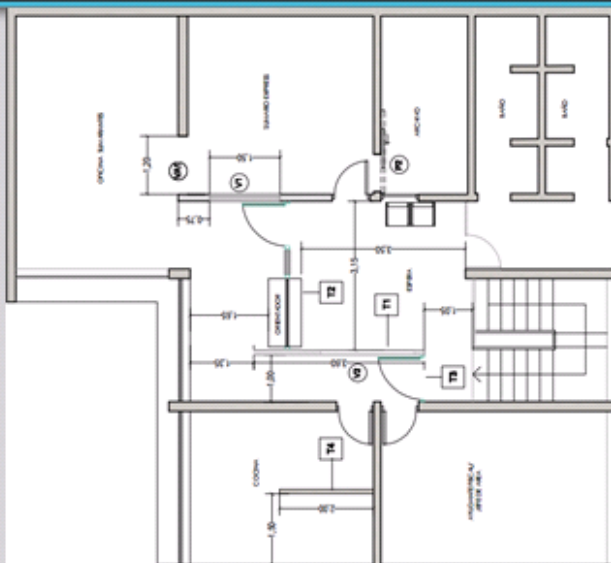


Cada UJ tiene su particularidad y merece una atención especial -según su infraestructura y dinámica diaria-, en las siguientes UJs se realizaron proyectos acordes a ello:

## PLANTA PROYECTO UJ 1

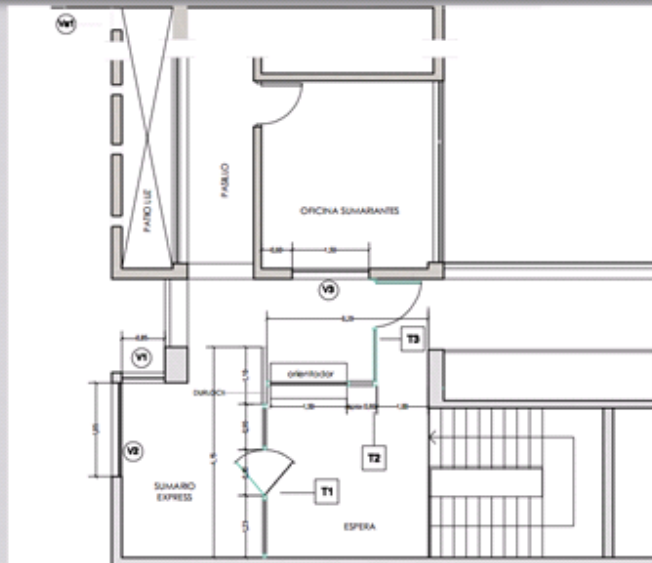


## PLANTA PROYECTO UJ 15





## PLANTA PROYECTO UJ 9



Los siguientes son proyectos de las UJs del Interior, en los que el ingreso/sala de espera es común con las guardias policiales.

- UJ Villa Carlos Paz: se proyecta realizar un intercambio de espacios, a fin de que toda la UJ quede concentrada en el ala derecha del edificio, con su propia sala de espera:

## PLANTA PROYECTO UJ V. CARLOS PAZ



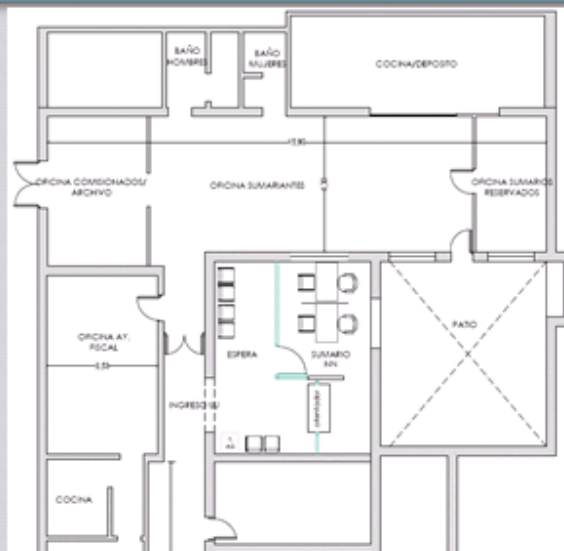
- UJ San Francisco: se proyecta compartir la sala de espera con la guardia policial incorporando allí el escritorio del orientador y reubicar/generar espacios internos para mayor comodidad.

## PLANTA PROYECTO UJ SAN FSCO.



- UJ Villa María: se proyecta aprovechar espacios de la comisaría y reacondicionarlos para hacer una sala de espera (que hoy funciona en un estrecho pasillo)

## PLANTA PROYECTO UJ VILLA MARIA





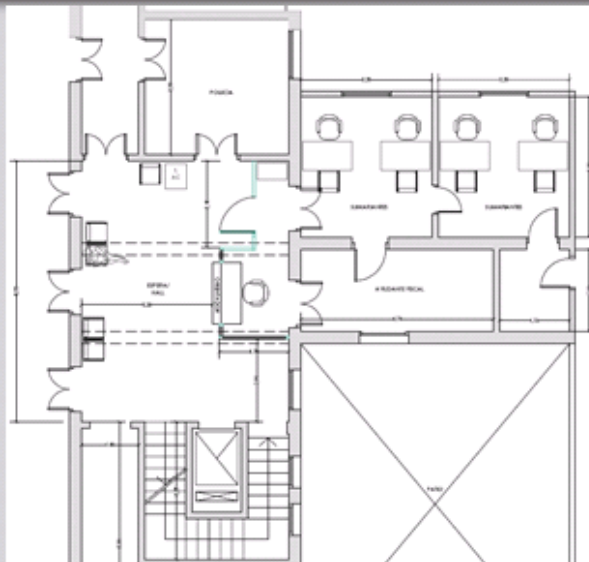
- UJ Va. Allende: se proyecta una nueva sala de espera dentro de la UJ y redistribuir/generar espacios internos de la comisaría para mayor comodidad.

## PLANTA PROYECTO UJ VILLA ALLENDE

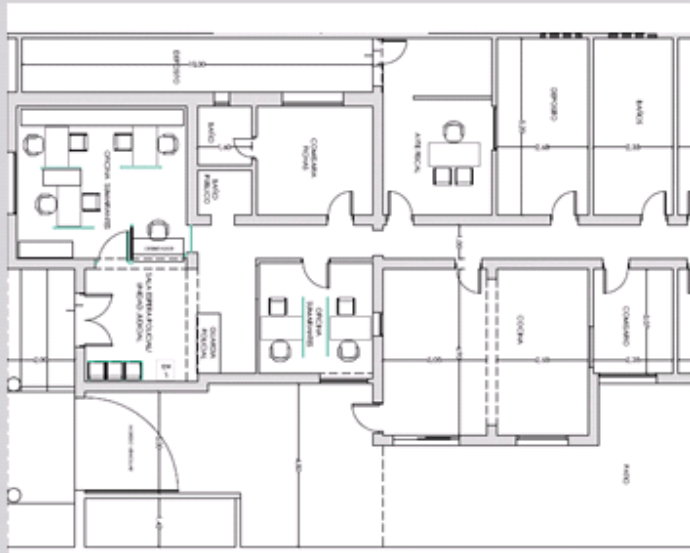


- UJs Río Cuarto: en esta ciudad hay tres UJs, en todas, los proyectos pretenden refuncionalizar las salas de espera y generar espacios más cómodos para la atención:

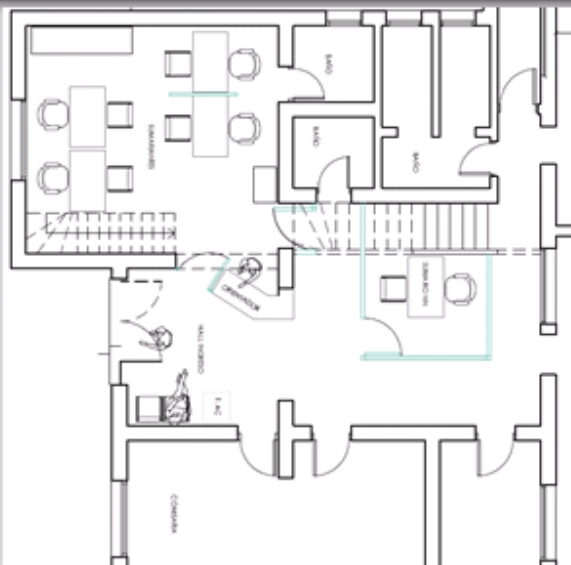
## PLANTA PROYECTO UJ RIO IV°- N°1



## PLANTA PROYECTO UJ RIO IV° - N° 2



## PLANTA PROYECTO UJ RIO IV° - N° 3



Provincia de Córdoba



Poder Judicial



**c) Materiales utilizados para brindar mayor visibilidad y transparencia.** Se utilizan estructuras de aluminio y vidrio (poteado o esmerilado) para permitir mayor visibilidad desde y hacia las salas de espera, al tiempo que mantienen la privacidad necesaria.

## ESTADO ACTUAL / PROYECCIÓN (VISIBILIDAD Y TRANSPARENCIAS)

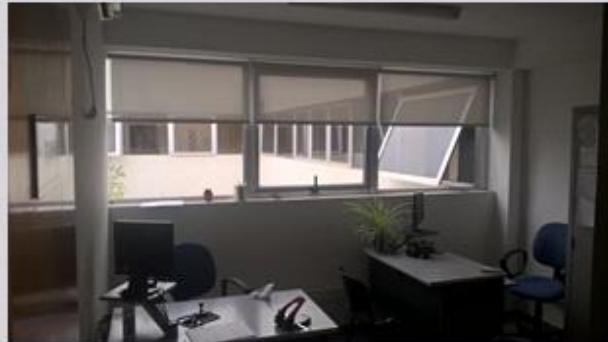


## ESCRITORIO ORIENTADOR Y SALA DE ESPERA UJ9



Se colocan cortinas para mejorar la ambientación natural y evitar el uso de materiales diversos para impedir el ingreso directo de la luz solar a las oficinas donde se toman denuncias.

## CORTINAS UJ9



**d) Recuperación de espacios.** Archivos y salas llenas de papeles y muebles pasan a ser boxes de atención. Proceso que va de la mano con la despapelización de los “casos NN”.

## ESTADO ACTUAL / PROYECCIÓN (RECUPERAR ESPACIOS)





## ESTADO ACTUAL / PROYECCIÓN (BOX DE ATENCIÓN - DENUNCIAS RÁPIDAS)



e) **Mobiliario para la atención de usuarios.** El viejo mobiliario es reemplazado por escritorios adecuados para realizar la primera atención del ciudadano que se acerca a la UJ. En la siguiente imagen se observa a la izquierda el viejo escritorio de recepción de la UJ 9, a la derecha, los nuevos formatos:

## ESTADO ACTUAL / PROYECCIÓN (ORIENTADOR JUDICIAL - MOBILIARIO)



**f) Mejoras tecnológicas.** Las terminales de autogestión de denuncias constituyen una herramienta más para agilizar el trámite a las personas que necesitan denunciar –rápidamente– un hecho contra la propiedad de autor desconocido (aprox. el 90% de los delitos contra la propiedad). Los relojes biométricos facilitan el control de asistencia de los integrantes de las UJ.

#### TERMINALES AUTOGESTION DE DENUNCIAS – RELOJES BIOMETRICOS



*Provincia de Córdoba*



*Poder Judicial*



**D. Otras actividades relacionadas con la ejecución del Proyecto (Nuevos Procesos de Trabajo, Encuestas de Satisfacción, Capacitaciones, reuniones, etc.)**

El equipo interdisciplinario conformado por el Fiscal General mediante Resolución N° 4/2016, desde la firma del convenio, se reúne grupalmente cada 15 días y semanalmente en forma individual con cada uno de sus integrantes, llevando una agenda intensa de trabajo y haciendo el seguimiento de cada una de las actividades.

Entre ellas, a mediados del mes de diciembre del año pasado, con el apoyo técnico del Dr. Héctor Chayer -actualmente asesor del Ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Argentina y responsable del Programa Justicia 2020-, se realizó la primer Jornada de Trabajo en la que asistieron los Ayudantes Fiscales, Jefes de Áreas y Secretarios de Actuaciones de las UJs de la 1° Etapa y de la 2° Etapa del Interior de la Provincia.



Este encuentro tuvo como objetivos generales: 1) difundir el avance del proyecto de **Extensión del Nuevo Modelo de Unidad Judicial en la Provincia de Córdoba**, 2) documentar de manera homogénea los procesos de trabajo de las UJs, y 3) seleccionar indicadores y metas para garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos de trabajo en la oficina, relacionados con:

- ✓ ATENCION AL PUBLICO, con el objetivo de reducir el tiempo de demora en la atención y recepción de denuncias de causas comunes
- ✓ CAPACIDAD DE TRABAJO, con el objetivo de aumentar los casos elevados a Fiscalía de Instrucción para investigación
- ✓ TIEMPO DE RESPUESTA, con el objetivo de reducir el tiempo de elevación a Fiscalía de casos que tienen o tuvieron personas detenidas

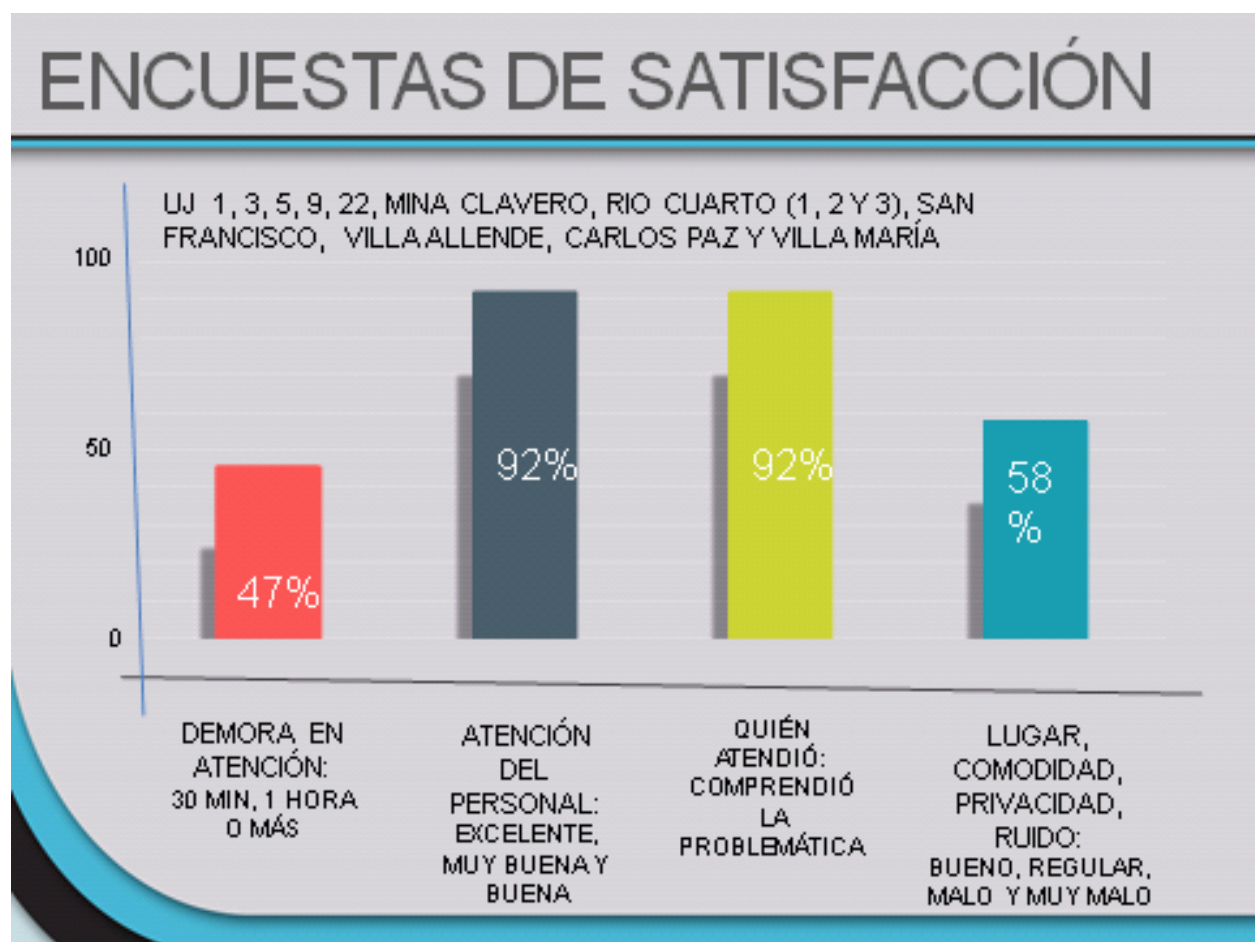
En dicha oportunidad se trabajó también sobre los procesos de carga (pasos) en el **Sistema de Sumarios Digital en relación con la Denuncia Web y el circuito de Gestión NN** y se expusieron los resultados de las **encuestas de satisfacción**, realizadas a fin de continuar midiendo las demandas de la gente -en cuanto a la atención- en las UJs:



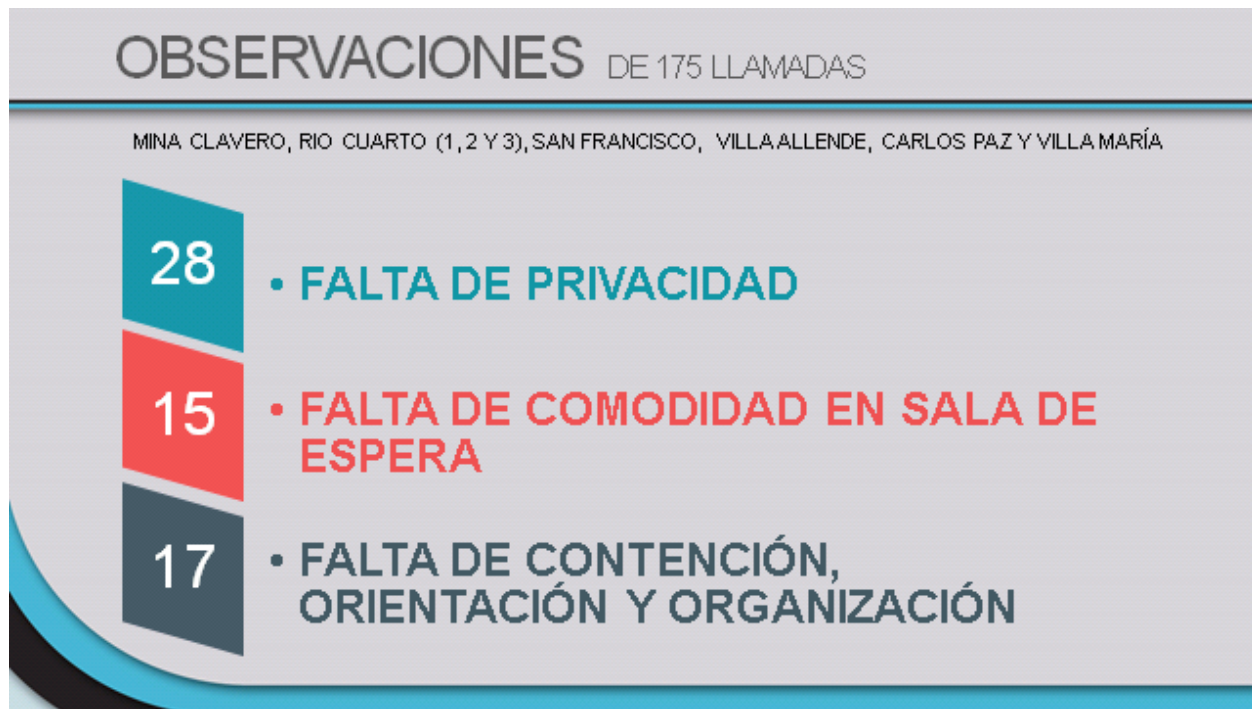


Como resultado de las encuestas, destacamos que técnicamente contamos con recursos humanos muy capacitados, ya que el 92% de los encuestados calificó que la resolución de su trámite fue excelente, muy buena y buena, y el mismo porcentaje estimó que la persona que lo atendió comprendió la problemática planteada.

Por otro lado, y en forma negativa, casi el 50% manifestó que **esperó** -para ser atendido- más de media hora y casi el 60% calificó al **lugar** (en cuanto a comodidad, privacidad y ruido) como muy malo, malo, regular y bueno.



A su vez, las “**observaciones**” que las personas –voluntariamente- destacaron, se centraron en estas problemáticas:



Estos datos nos permiten confirmar la vigencia de los objetivos del proyecto y la necesidad de continuar en el mismo sentido.



**E. PLANILLA CON PORCENTAJES DE EJECUCIÓN POR RUBRO**

RUBRO	PRESUP. ASIGNADO	PRESUP. EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUCION
<b>CARTELERIA</b> Cartelería interior/externo y Ploteos vidrios/escrit. Unidades Judiciales	\$ 690.190	\$ 11.820,00	1,71%
<b>CREDENCIALES IDENTIFICATORIAS</b> Para identificación del personal de las UJ	\$8.000	\$ 11.435,00	100%
<b>DIFUSION MPF</b> 5.500 Folletos institucionales – Nuevo Modelo UJ (brochures)	\$ 148.375	\$38.134,50	25,70%
<b>MOBILIARIO</b> ➤ Terminales Autogestión Den. Web ➤ Relojes biométricos control asistencia	\$2.317.584	638.250,00 1.027.500,00	71,87%
		<b>Sub-total</b>	<b>\$1.665.750,00</b>
<b>INFRAESTRUCTURA Y PINTURA</b> ➤ Remodelaciones UJ 4, 5, 9 ➤ Remodelaciones UJ 3 Y 22 ➤ Remodelaciones UJ 1 y 15 ➤ Remodelación UJ 4 bis ➤ A/A ➤ 30 ventiladores	\$ 12.538.000	640.919,00 501.123,08 407.322,50 44.300,00 647.955,00 31.350,00	18,13%
		<b>Sub-total</b>	<b>\$2.272.969,58</b>
<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL NUEVO MODELO</b>	Viát.: \$10.460 Hon.: \$60.000		0%
<b>TOTAL</b>	<b>\$15.772.609</b>	<b>\$ 4.000.109,08</b>	<b>25,36%</b>
<b>1° Transferencia</b>	<b>\$5.000.000</b>	<b>\$ 4.000.109,08</b>	<b>80,00%</b>