



ANEXO III

DISPOSICIÓN N° 5/15

Dirección General de Policía Judicial del MPF

Córdoba, dos de noviembre de dos mil quince.

VISTO:

I) Las necesidades expuestas en Resoluciones N° 1 y 3 de Fiscalía General del presente año 2015 por las que se dispone el desarrollo de un plan de trabajo que permita adecuar la actual organización del Ministerio Público para brindar un servicio con mayor y mejor respuesta a la comunidad.-----

II) Que esta mejora en la gestión se deberá procurar a través de mejores y más adecuados canales de acceso al servicio de justicia, procurando el profesionalismo de los operadores que integran el Ministerio Público Fiscal y con especial atención a la víctima.-----

Y CONSIDERANDO:

I) Que habiéndose apreciado debilidades en el funcionamiento de las actuales estructuras, tales como demoras en los mecanismos de atención y en algunas tareas de investigación, se resolvió necesario promocionar mecanismos de atención temprana a través del rediseño de las Unidades Judiciales, lo que procura impactar positivamente en el trabajo de las Fiscalías de Instrucción, re-direccionando los recursos humanos y materiales para el tratamiento diferenciado de causas simples y complejas.-----

II) Tal como sostiene la Resolución N° 3/15 de Fiscalía General, las Unidades Judiciales constituyeron una importante manifestación del Estado de Derecho y la coordinación interinstitucional entre el Ministerio Público y la Policía de la Provincia con el objeto de transparentar los procesos judiciales frente a la comunidad. No obstante, luego del análisis de esta experiencia, pionera en el país, y transcurrida ya

más de una década desde su implementación, resulta aconsejable avanzar en el rediseño de estas unidades.-----

III) El rediseño deberá procurar un mejor servicio a la población y, a la vez, sentar las bases para brindar respuestas de calidad frente al delito. A tal fin se debe avanzar en la definición de un nuevo perfil y puesto de trabajo, en el aprovechamiento intensivo de las herramientas de gestión digital, en el establecimiento de manuales operativos y en la utilización de indicadores que permitan evaluar su desempeño. -----

IV) De esta manera, de conformidad con las bases de implementación del nuevo diseño para las Unidades Judiciales 2 y 4, surge la necesidad de creación de la figura del “Orientador Judicial” quien estará encargado de brindar una adecuada orientación al ciudadano, para que su consulta sea redirigida hacia el organismo o institución competente, o, en caso de tratarse de un hecho cuya investigación corresponda al fuero penal, sea abordada por la Unidad Judicial.

Para ello se definen las siguientes pautas en base a lo que se estima como **Buenas Prácticas de Atención Ciudadana**:

A. **Atención:** La entrevista se realiza mediante una escucha atenta y activa, discriminando las diferentes situaciones para delimitar si la persona requiere información, orientación y/o derivación. Para ello se deberá: a) Brindar una atención personalizada al ciudadano, generando empatía para disminuir los niveles de conflicto de modo que se sienta comprendido en su situación y acompañado en la solución a su problema, procurando el acompañamiento cuando las circunstancias lo demanden; b) Realizar una escucha activa y sistema de preguntas que ayude a organizar el relato, reconociendo las necesidades y expectativas del ciudadano que se presenta en la unidad judicial; c) Permitir que el ciudadano exprese sus emociones y ayudarlo en la identificación de sus pretensiones e implicaciones, cuando el caso no sea objeto de intervención judicial;

B. **Información:** En todo momento el Orientador Judicial, deberá informar, con claridad y precisión, sobre la ubicación y funcionamiento de las oficinas, servicios, dependencias tanto del Poder Judicial como de otras



instituciones. A tales efectos deberá: a) Suministrar información útil, sobre las posibles opciones para encauzar el conflicto, mediante un lenguaje simple; b) Explicar los fundamentos de la respuesta brindada al particular en relación a su petición y/o duda y siempre consultar si la misma ha sido debidamente comprendida; c) En caso de no tener una solución inmediata, el orientador deberá buscar apoyo en sus superiores, sin dilación alguna; d) En todo momento debe tener presente que toda necesidad de los particulares debe de ser respondida en forma oportuna y adecuada;

C. **Orientación y derivación responsable:** El Orientador Judicial deberá informar sobre derechos y deberes, prevenciones y obligaciones, procedimientos legales y órganos competentes que el interesado pueda precisar, y cualquier otro tipo de información que se le pueda suministrar. Conforme a la naturaleza de la cuestión consultada y si es procedente, se deriva a la Dependencia Judicial y/o a la Institución que corresponda con los datos de contacto correspondientes a su consulta.

D. **Registro y seguimiento:** Se toma razón del número y naturaleza de las consultas, lo que nos permitirá definir estadísticas cualitativas y cuantitativas a los fines de modificar procedimientos y comunicar situaciones a dependencias internas o externas del Ministerio Público Fiscal. Asimismo se deberá procurar un seguimiento en los casos prioritarios para poder determinar el resultado de la derivación realizada.

V) La atención inmediata y primaria impactará en la reducción del tiempo de espera de los ciudadanos, y en el aumento de la capacidad de trabajo de los sumariantes al suprimirle la atención al público.-----

Por todo ello, el **Director General de Policía Judicial**, en uso de las atribuciones conferidas por el Acuerdo 35/86, la Ley Orgánica del Ministerio Público Fiscal y sus modificatorias -en sus partes pertinentes- y las directivas generales y específicas de la Fiscalía General de la Provincia; **DISPONE:**

I.- Establecer el “Rol del Orientador Judicial”, dentro del esquema de puestos de trabajo específicos del Ministerio Público Fiscal, con aplicación inicial en las Unidades Judiciales Dos y Cuatro, con el consiguiente perfil funcional y de competencia del agente:

FUNCIONES: a) Orientar y brindar la información y escucha necesarias al ciudadano, con el objetivo de que cuente con las herramientas para realizar trámites u obtener la información sobre los pasos a seguir en el caso de ser víctima de un hecho delictivo; b) Brindar a través de su escucha activa, una asistencia y orientación en forma dinámica, en función de que se trata de la primera cara visible del Ministerio Público Fiscal;

PRINCIPALES ACTIVIDADES: a) Escuchar e identificar el tipo de consulta del ciudadano para poder orientar, informar y en su caso derivar, contando con los canales y medios de comunicación disponibles; b) Brindar una atención adecuada con celeridad y eficacia, como una respuesta inmediata de carácter institucional-social; c) Otorgar a la víctima un espacio de diálogo que haga posible generar confianza para acceder a las soluciones de los problemas planteados; d) Realizar atención de manera presencial y no presencial (atención telefónica, vía sitio web, otros) de las distintas consultas. e) Establecer y mantener interacción permanente con otras áreas de los distintos organismos, con el propósito de orientar y responder en forma eficiente a los requerimientos de los ciudadanos, en caso de derivación. f) Utilizar correctamente las herramientas disponibles para manejar en forma personalizada la asistencia, teniendo en cuenta las especiales circunstancias del hecho. (PC, teléfonos, fax, libros de sumarios de la U.J, cartillas con información, indicación de cartelera de novedades, etc.). g) Ofrecer una ayuda integral, que no solo realice un abordaje de la víctima primaria sino a las secundarias (entorno), si las hubiera. h) Mantener una comunicación fluida y directa con el Ayudante Fiscal, Jefe de Área y Secretarios de Actuaciones de la Unidad Judicial. i) Mantener buena comunicación con el personal policial de la Comisaria y comisionados de la Unidad Judicial. j) Obtener información sobre niveles de

Provincia de Córdoba



*Poder Judicial
Fiscalía General*



satisfacción del ciudadano en relación a las consultas realizadas (encuestas, cuestionarios).

JORNADAS: Doble turno de seis horas, en horario a definir conforme las necesidades del servicio.

II.- Desde esta Dirección, se solicita al área de Relaciones Institucionales dar aviso fehaciente a todas las Unidades Judiciales, e incorporar en algún medio de comunicación masiva la novedad para el conocimiento de lo dispuesto. -----

III.- Elévese copia de la presente a la **Fiscalía General de la Provincia**, a los Señores Fiscales de Instrucción, a la Dirección General de Coordinación Interjurisdiccional y a la Dirección General de Administración y Recursos Humanos para su conocimiento y demás efectos. -----

IV.- Protocolícese, notifíquese y archívese. -----

Firmado por Patricia García Ramírez, Coordinadora de Fiscalía General, a cargo de la Dirección General de Policía Judicial-. Ante mí: María de Los Milagros Gorgas, Directora de Sumarios y Asuntos Judiciales.-----