

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 1 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

Manual de Procesos y Procedimientos para la puesta en
funcionamiento del Sistema Informático Kiwi en el fuero Penal,
Contravencional y de Faltas

Ministerio Público Fiscal
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 2 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

Contenido

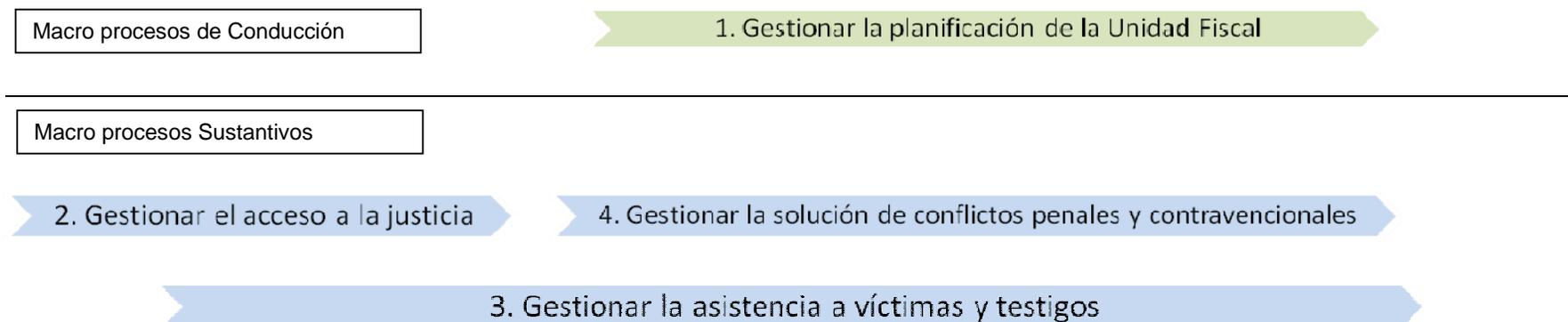
I - Mapa de Procesos	3
II – Descripción de procesos	6
1. Macro proceso Gestionar la planificación de la Unidad Fiscal	6
1.1. Proceso Coordinar Unidad Fiscal	6
2. Macro proceso Gestionar el acceso a la justicia	10
2.1. Proceso Orientar al ciudadano	10
2.2. Proceso Recibir denuncia telefónica o electrónica	12
2.3. Proceso Recibir denuncia presencial	16
2.3.1. Subproceso Clasificar denuncia en UOD	19
2.4. Proceso Recibir en UOD denuncia escrita o caso de otro organismo.....	21
2.5. Proceso Registrar sumario policial o caso derivado de otra jurisdicción	23
2.6. Proceso Generar caso por intervención directa de Fiscal	25
3. Macro proceso Gestionar la asistencia a víctimas y testigos	26
3.1. Proceso Asistir a la víctima.....	26
3.2. Proceso Asistir al testigo	30
4. Macro proceso Gestionar la solución de conflictos penales y contravencionales.....	33
4.1. Proceso Clasificar casos	33
4.2. Proceso Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos.	36
4.3. Proceso Investigar casos penales y contravencionales	39
4.3.1. Subproceso Diligenciar trámites comunes.....	42
III – Descripción de procedimientos	45
Procedimiento 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.....	45

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 3 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

I - Mapa de Procesos

Se describe a continuación de manera gráfica y narrativa el Mapa de Procesos del fuero Penal, Contravencional y de Faltas del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El Mapa tiene dos niveles: agregado, a nivel de Macro procesos, y desagregado, en Procesos, Subprocesos y Procedimientos.

Sin embargo, no es exhaustivo, en tanto no se agotan todos los procesos posibles de la organización. Se limita a aquellos que deben ser modificados al ser impactados por el sistema informático Kiwi. Por tal motivo, no incluyen por ejemplo ningún proceso de apoyo. Tampoco incluye los Procedimientos, que por su carácter generalmente limitado a un área corresponde ser definidos por el titular del área. Con la excepción de un procedimiento que es central para implementar el Kiwi, y por tanto se ha elaborado: Registrar información de la denuncia u oficio fiscal en Kiwi.

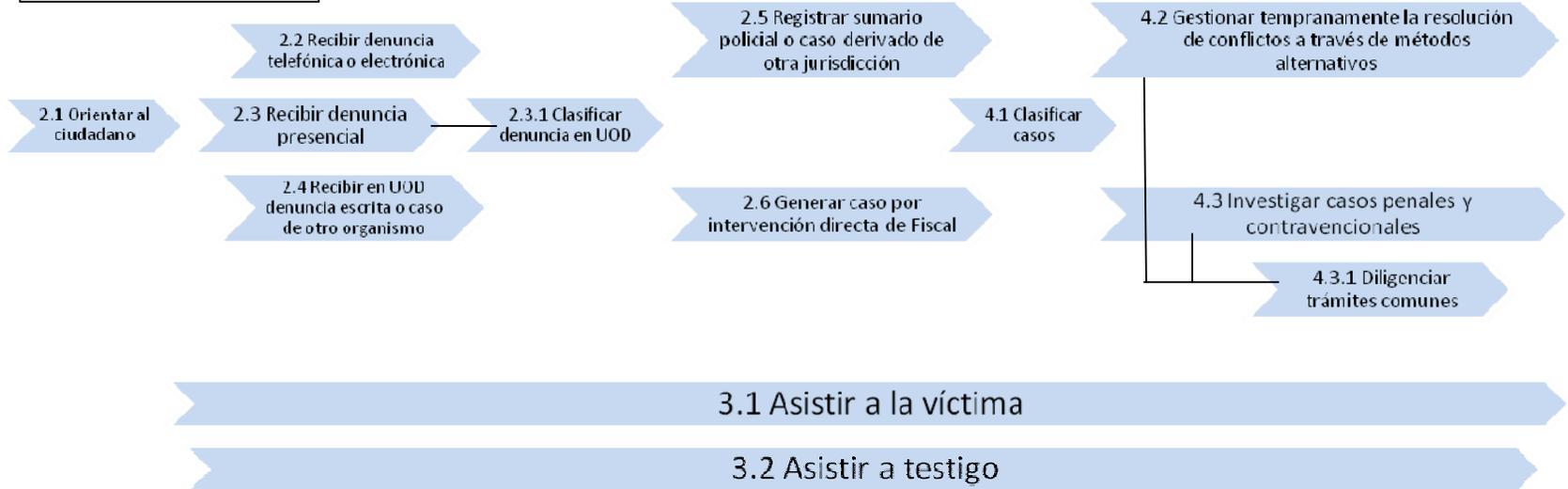


Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 4 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

Procesos de Conducción

1.1 Coordinar Unidad Fiscal

Procesos Sustantivos



Procedimientos

Proced. 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 5 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

Esquema narrativo de macro procesos, procesos, subprocesos y procedimientos:

Procesos:

1. Gestionar la planificación de la Unidad Fiscal
 - 1.1. Coordinar Unidad Fiscal
2. Gestionar el acceso a la justicia
 - 2.1. Orientar al ciudadano
 - 2.2. Recibir denuncia telefónica o electrónica
 - 2.3. Recibir denuncia presencial
 - 2.3.1. Clasificar denuncia en UOD
 - 2.4. Recibir en UOD denuncia escrita o caso de otro organismo
 - 2.5. Registrar sumario policial o caso derivado de otra jurisdicción
 - 2.6. Generar caso por intervención directa de Fiscal
3. Gestionar la asistencia a la víctima y testigos
 - 3.1. Asistir a la víctima
 - 3.2. Asistir al testigo
4. Gestionar la solución de conflictos penales y contravencionales
 - 4.1. Clasificar casos
 - 4.2. Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos.
 - 4.3. Investigar casos penales y contravencionales
 - 4.3.1. Diligenciar trámites comunes

Procedimientos:

- 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 6 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

II – Descripción de procesos

1. Macro proceso Gestionar la planificación de la Unidad Fiscal

1.1. Proceso Coordinar Unidad Fiscal

- Objetivo: Planificar, seguir y monitorear las actividades y resultados de la Unidad Fiscal en su conjunto.
- Alcance: Desde que se designa el Fiscal Coordinador hasta que termina su mandato.

Definiciones generales:

- Tipo: Proceso de Gestión o Conducción.
- Disparador: Nombramiento o prórroga de mandato del Fiscal Coordinador por parte del Fiscal General.
- Entradas: Información clave de Kiwi, resultados del tablero de gestión.
- Salidas: Informe de cumplimiento del plan operativo, Informe cuatrimestral de seguimiento de la gestión de la UF (cuando corresponde) y Planes de acción para corrección de desviaciones (cuando corresponde).
- Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional

Actor: Fiscal General

- *Rol: Nombramiento de Fiscal Coordinador y determinación del plazo de su mandato*

Actor: Secretario de Política Criminal y Planificación Estratégica

- *Rol: Seguimiento y control*

Actor: Fiscal Coordinador

- *Rol: Planificación operativa de actividades y metas.*
- *Rol: Monitoreo de actividades UF*
- *Rol: Control resultados y análisis de desviaciones*
- *Rol: Coordinación de reuniones multi área*
- *Rol: Supervisión de la aplicación de los criterios acordados*
- *Rol: Control de minutas y documentos internos*

Actor: Asistente de Coordinación

- *Rol: Relevamiento de información clave de Kiwi y Juscaba*
- *Rol: Apoyo a la coordinación de reuniones*
- *Rol: Administración de minutas y documentos internos.*

Actor: Fiscal

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 7 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- *Rol: Análisis de situación de su área de trabajo, grado de cumplimiento de indicadores de gestión*
- *Rol: Elaboración de planes de acción para corregir desviaciones*
- *Actor: Jefe UIT*
 - *Rol: Análisis de situación de su área de trabajo, grado de cumplimiento de indicadores de gestión*
 - *Rol: Elaboración de planes de acción para corregir desviaciones*
- *Actor: Jefe UTC*
 - *Rol: Análisis de situación de su área de trabajo, grado de cumplimiento de indicadores de gestión*
- Procesos relacionados: no hay.
- Procedimientos relacionados: no hay.
- Formularios en papel involucrados: no hay.
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi y Juscaba.

Narrativa

1. Fiscal General nombra Fiscal Coordinador y determina el plazo de su mandato, o prorroga el plazo de un mandato anterior.
2. Fiscal Coordinador prepara plan operativo para el plazo de su mandato, incluyendo plan de reuniones, agenda de temas y metas, en consulta con los Fiscales y los responsables de UIT y UTC de la Unidad Fiscal.
3. Envía plan operativo al Secretario de Política Criminal y Planificación Estratégica dentro de los cinco días hábiles desde que asume.
4. Asistente de Coordinación releva información clave de Kiwi y Juscaba con la frecuencia preestablecida por el Fiscal Coordinador.
5. Fiscal Coordinador analiza la información extraída de los sistemas informáticos, monitorea las actividades de la UF y detecta desviaciones.
6. Analiza y controla el cumplimiento de los indicadores de gestión con una frecuencia al menos semanal.
7. Se reúne con los comisarios de la zona para analizar cuestiones de interés común, al menos una vez cada tres meses.
 - 7.1. Elabora minuta de reunión, dejando constancia de las decisiones adoptadas en relación a cada punto tratado.
 - 7.2. Imprime texto de la minuta, y recoge las firmas de los participantes en la reunión.
 - 7.3. Asistente de Coordinación archiva en un bibliorato la minuta firmada, y la publica en un servidor de acceso público de lectura para todos los integrantes de la Unidad Fiscal.
8. Gestiona evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Unidad Fiscal, al menos una vez cada tres meses, a través de encuestas.
 - 8.1. Elabora informe con las principales conclusiones.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 8 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- 8.2. Asistente de Coordinación publica el informe en un servidor de acceso público de lectura para todos los integrantes de la Unidad Fiscal.
9. Recoge sugerencias y establece orden del día para la reunión quincenal de responsables de área.
 10. Ordena a Asistente de Coordinación que convoque a reunión con los responsables de áreas con una frecuencia quincenal como mínimo.
 11. Asistente de Coordinación convoca a responsables de área informando el orden del día.
 12. Fiscal Coordinador, Fiscales, Jefe UIT y Jefe UTC se reúnen y analizan la situación de su área de trabajo, grado de cumplimiento de indicadores de gestión y cualquier otro tema de interés para la Unidad Fiscal, siguiendo el orden del día de la reunión.
 13. Asistente de Coordinación toma nota y redacta minuta de reunión, dejando constancia de las decisiones adoptadas en relación a cada punto del orden del día; en particular de las modificaciones a introducir en los documentos internos.
 14. Si corresponde en función de las decisiones tomadas, crea o modifica documentos internos a partir de las decisiones tomadas en reunión, con asistencia del área pertinente.
 15. Fiscal Coordinador controla el texto de la minuta y, si corresponde, documento/s interno/s.
 16. Asistente de Coordinación imprime texto de la minuta, y recoge las firmas de los participantes en un plazo de tres días desde la reunión.
 17. Archiva en un bibliorato la minuta firmada, la publica en un servidor de acceso público de lectura para todos los integrantes de la Unidad Fiscal, y, si corresponde, publica los documento/s interno/s modificados o creados.
 18. Fiscal Coordinador eleva por nota al Secretario de Política Criminal y Planificación Estratégica las propuestas que excedan el marco de decisión de la Unidad Fiscal.
 19. Supervisa la aplicación de los criterios y actividades acordados en las minutas y documentos internos vigentes.
 20. Prepara informe cuatrimestral de seguimiento de la gestión, en la fecha que corresponda.
 21. Eleva informe cuatrimestral al Secretario de Política Criminal y Planificación Estratégica.
 22. El Secretario de Política Criminal y Planificación Estratégica realiza el seguimiento y control de cada Unidad Fiscal.
 - 22.1. En caso de corresponder, el Secretario de Política Criminal y Planificación Estratégica solicita a los Equipos Fiscales de menor desempeño un plan de acción con propuesta de solución de la situación.
 - 22.2. Fiscal formula plan de acción con propuesta de solución de la situación.
 - 22.3. Integrantes del Equipo Fiscal firman plan de acción.
 - 22.4. Fiscal eleva plan de acción con propuesta de solución.
 - 22.5. Prepara informe de avance mensual.
 - 22.6. Eleva informe de avance mensual al Secretario de Política Criminal y Planificación Estratégica.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 9 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

22.7. Prepara informe final al cabo del período de vigencia; informando las actividades realizadas, los resultados obtenidos y justificando eventuales desvíos de las metas establecidas.

22.8. Eleva informe final.

23. Fiscal Coordinador elabora un informe dando cuenta del cumplimiento del plan operativo establecido, incluyendo en particular lo sucedido con el plan de reuniones, agenda de temas y metas, el último día que está en el cargo.

24. Envía informe de cumplimiento del plan operativo al Secretario de Política Criminal y Planificación Estratégica dentro de los cinco días hábiles desde que termina el plazo de su mandato.

25. Fin del proceso.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 10 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

2. Macro proceso Gestionar el acceso a la justicia

2.1. Proceso Orientar al ciudadano

- Objetivo: Informar y asistir al ciudadano que realiza una consulta por cualquier canal (presencial, telefónico o electrónico), mediante un sistema amigable, eficiente e informal.
- Alcance: desde que un ciudadano presenta una consulta hasta que se lo orienta o se supervisa la derivación o, cuando operador UOD u OCRD concluye que los hechos denunciados no son competencia de los tribunales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, hasta que deriva a autoridad competente.

Definiciones generales:

- Tipo: Proceso sustantivo.
- Disparador: Consulta presencial o telefónica en UOD; consulta telefónica a través de la línea oficial del Ministerio Público Fiscal, consulta por correo electrónico a la casilla oficial del Ministerio Público Fiscal; o consulta a través de la página web oficial del Ministerio Público Fiscal.
- Entradas: Consulta del ciudadano.
- Salida: Orientación al ciudadano.
- Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional
 - Actor: Ciudadano*
 - *Rol: Solicitud de información*
 - Actor: Operador*
 - *Rol: Atención al ciudadano*
 - *Rol: Orientación al ciudadano*
 - *Rol: Asignación de derivación*
 - *Rol: Supervisión de derivación externa*
- Procesos relacionados: 2.3. Recibir denuncia presencial; 2.2. Recibir denuncia telefónica o electrónica.
- Procedimientos relacionados: No hay.
- Formularios en papel involucrados: No hay.
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi, Cisco Call Manager, página web oficial del Ministerio Público Fiscal, correo electrónico oficial.

Narrativa

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 11 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

1. Ciudadano realiza consulta en persona, por teléfono¹, por correo electrónico o por la página web.
2. Operador registra datos del ciudadano y motivo de la consulta en Kiwi.
3. Analiza la consulta;
 - 3.1. Si concluye que el ciudadano quiere realizar una denuncia de un presunto ilícito penal o contravencional;
 - 3.1.1. Si la consulta es presencial, deriva a Puesto de denuncia y registra en Kiwi.
 - 3.1.1.1. Se ejecuta Proceso 2.3. Recibir denuncia presencial.
 - 3.1.2. Si la consulta es telefónica o por medio electrónico, ejecuta Proceso 2.2. Recibir denuncia telefónica o electrónica.
 - 3.2. Si concluye que puede dar respuesta, orienta al ciudadano y brinda información a través del mismo canal por el que fue requerido.
 - 3.3. Si concluye que corresponde derivar a otro organismo o institución realiza derivación externa y registra en Kiwi.
 - 3.3.1. Si la consulta es presencial, imprime constancia de orientación que genera Kiwi y la entrega a ciudadano.
 - 3.3.2. Si la consulta es telefónica o electrónica, informa al ciudadano a través del mismo canal por el que fue requerido los datos del organismo o institución.
 - 3.3.3. Si se trata de un organismo o institución que no se encuentre en la grilla de instituciones² con la que cuenta Kiwi, informa a Área de nivel superior para que evalúe su incorporación.
 - 3.3.4. Contacta ciudadano y consulta si concurrió a organismo o institución al que fue derivado y si tuvo respuesta adecuada y registra respuesta en Kiwi.³
4. Fin de proceso.

¹ Las consultas telefónicas a través de la línea oficial ingresan mediante el Cisco Call Manager.

² A organismos judiciales o de servicio a la comunidad que integran el registro interno de las UOD y que comparte con la OCRD.

³ El seguimiento de derivación permite verificar su resultado de la derivación y mantener actualizada la base de organismos e instituciones, ya que permite conocer si se ha modificado su dirección, teléfono o lo han derivado nuevamente a otra entidad más específica.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 12 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

2.2. Proceso Recibir denuncia telefónica o electrónica

- Objetivo: Dar ingreso a las denuncias realizadas a través de canales telefónicos o electrónicos de potenciales ilícitos.
- Alcance: Desde que se recibe llamado telefónico, correo electrónico o denuncia por página web hasta que se registra información de la denuncia en Kiwi.

Definiciones generales:

- Tipo: Proceso sustantivo.
- Disparador: Denuncia de ciudadano o de Funcionario Gobierno Ciudad Autónoma de Buenos Aires por comunicación telefónica a través de la línea oficial, o por correo electrónico a la casilla oficial, o a través de la página web oficial del Ministerio Público Fiscal, o solicitud de instrucciones de Fuerza de Seguridad por comunicación telefónica a través de la línea oficial.
- Entradas: Denuncia por canal telefónico o electrónico; o solicitud de instrucciones de Fuerza de Seguridad por canal telefónico.
- Salidas: Denuncia registrada en Kiwi y alerta enviada a UIT por Kiwi de denuncia pendiente de clasificación, o aviso telefónico a Fuerza de seguridad en caso de delito *in fraganti*, u oficio a Cámara de sorteo de juzgado de distinta jurisdicción, o instrucción a Fuerza de Seguridad.
- Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional

Actor: Ciudadano

- *Rol: Formulación de denuncia*

Actor: Funcionario Gobierno Ciudad Autónoma de Buenos Aires

- *Rol: Formulación de denuncia*

Actor: Fuerza de seguridad

- *Rol: Solicitud de directivas*
- *Rol: Constatación de ilícitos*

Actor: Oficial de Justicia

- *Rol: Constatación de ilícitos*

Actor: Empleado o Funcionario OCRD

- *Rol: Registración de datos de denuncia en Kiwi*
- *Rol: Análisis de la denuncia recibida*
- *Rol: Asignación de trámite a la denuncia*

Actor: Funcionario de guardia OCRD

- *Rol: Confección y suscripción de oficio*
- *Rol: Contacto con el fiscal de turno.*

Actor: Empleado de guardia

- *Rol: Diligenciamiento de oficio*

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 13 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

Actor: Fiscal de turno

○ *Rol: Formulación de directivas en caso de urgencia o peligro.*

- Procesos relacionados: 3.1. Asistir a la víctima; 3.2. Asistir al testigo⁴; 4.1. Clasificar casos; 4.2. Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos, 2.1. Orientar al Ciudadano.
- Procedimientos relacionados: 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi
- Formularios en papel involucrados: Oficio
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi; Cisco Call Manager, página web oficial del Ministerio Público Fiscal, correo electrónico oficial.

Narrativa

1. Empleado o Funcionario OCRD concluye que llamado telefónico, correo electrónico o denuncia por página web que recibe de Ciudadano o Funcionario GCBA informa hechos que constituyen un presunto ilícito.
 - 1.1. Si es necesario contacta al ciudadano, informa en qué consiste el procedimiento una vez iniciada su denuncia y la posibilidad de gestionar resolución de conflictos a través de métodos alternativos.
2. Analiza la información recibida y;
 - 2.1. Si concluye que los hechos informados dan cuenta de la comisión *in fraganti* de un ilícito, informa al Funcionario de guardia OCRD;
 - 2.1.1. Funcionario de guardia OCRD solicita a Fuerza de Seguridad u Oficial de Justicia - según corresponda- que constate la comisión del hecho en forma inmediata y desde el lugar se comuniquen al teléfono directo de la OCRD.
 - 2.1.2. Registra en Kiwi.
 - 2.1.3. Verifica que la Fuerza de Seguridad u Oficial de Justicia constate la comisión *in fraganti* del presunto delito o contravención.
 - 2.1.3.1. Si no se constató la comisión del hecho y es un presunto delito cuya competencia fue transferida a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y/o contravención;
 - 2.1.3.1.1. Empleado o Funcionario OCRD ejecuta Procedimiento 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
 - 2.1.3.2. Si no se constató la comisión del hecho y no es un presunto delito cuya competencia fue transferida a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y/o contravención;
 - 2.1.3.2.1. Empleado o Funcionario OCRD registra en Kiwi.
 - 2.1.3.2.2. Continúa en 4.

⁴ La relación con los Procesos 3.1 y 3.2 se da a través del Procedimiento 01. Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 14 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- 2.1.3.3. Si se constató la comisión del hecho;
 - 2.1.3.3.1. Empleado o Funcionario OCRD registra en Kiwi.
 - 2.1.3.3.2. Cuando la Fuerza de Seguridad presenta en Mesa de Entradas de UIT sumario policial, continúa en 4.
 - 2.1.3.3.3. Si la Fuerza de Seguridad constató la comisión de un delito cuya competencia fue transferida a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y/o contravención y la Fuerza de Seguridad requiere directivas;
 - 2.1.3.3.3.1. Funcionario de Guardia OCRD brinda datos de contacto y/o se comunica con el fiscal de turno y ejecuta la consulta, según corresponda.
 - 2.1.3.3.3.2. Registra en Kiwi las gestiones realizadas, adjuntando escaneados los documentos que se hayan generado.
 - 2.1.3.3.3.3. Continúa en 4.
 - 2.1.3.3.4. Si el Oficial de Justicia constató la comisión del hecho;
 - 2.1.3.3.4.1. Empleado o Funcionario OCRD ejecuta Procedimiento 01. Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
- 2.2. Si concluye que los hechos informados no dan cuenta de la comisión *in fraganti* de un delito o una contravención, analiza la información recibida y;
 - 2.2.1. Si concluye que los hechos informados son competencia de los tribunales de la C.A.B.A. ejecuta Procedimiento 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
 - 2.2.1.1. Si concluye que los hechos informados presentan peligro o urgencia, informa a Funcionario de guardia OCRD.
 - 2.2.1.1.1. Funcionario de guardia OCRD contacta al fiscal de turno.
 - 2.2.1.1.2. Fiscal de turno brinda directivas a OCRD y/o Fuerza de Seguridad.
 - 2.2.1.1.3. Funcionario de guardia OCRD registra en Kiwi, adjuntando escaneados los documentos que haya generado, en su caso.
 - 2.2.2. Si concluye que los hechos informados dan cuenta de un ilícito penal que no es de competencia de los tribunales de la C.A.B.A., ejecuta Procedimiento 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
 - 2.2.2.1. Confecciona e imprime oficio para envío al organismo que considera competente.
 - 2.2.2.2. Funcionario de guardia OCRD firma oficio.
 - 2.2.2.3. Empleado o Funcionario OCRD gestiona el envío del oficio.
 - 2.2.2.4. Continúa en 4.
- 3. Kiwi genera alerta UIT de denuncia pendiente de clasificación.
- 4. Fin de Proceso.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 15 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

Si corresponde, continúa en Proceso 2.5. Registrar sumario policial o caso derivado de otra jurisdicción o 4.1. Clasificar casos.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 16 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

2.3. Proceso Recibir denuncia presencial

- Objetivo: Facilitar el acceso a la justicia de los ciudadanos para que formulen denuncias o accedan tempranamente a métodos alternativos de resolución de conflictos a través de múltiples oficinas.
- Alcance: Desde que el ciudadano es derivado al puesto de denuncia desde el puesto de orientación hasta que se recibe el legajo en la UIT.

Definiciones generales:

- Tipo: Proceso sustantivo
- Disparador: Ciudadano se apersona en puesto de denuncia de UOD para realizar una denuncia.
- Entradas: Solicitud de denunciar.
- Salidas: Denuncia registrada en Kiwi e impresa y alerta enviada a UIT o UOD por Kiwi de denuncia pendiente de clasificación; u oficio a organismo competente.
- Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional

Actor: Ciudadano

- *Rol: Formulación de denuncia*

Actor: Funcionario UOD

- *Rol: Registro de datos en Kiwi*
- *Rol: Análisis de la denuncia recibida*
- *Rol: Suscripción de denuncia*
- *Rol: Confección y suscripción de oficio a organismo competente*

Actor: Empleado UOD

- *Rol: Diligenciamiento de oficio*
- *Rol: Confección de remito y anexión a libro de conocimiento*

Actor: Empleado de mesa de entradas UIT

- *Rol: Recepción de legajo*
- *Rol: Colocación de cargo y firma en remito de UOD*

- Procesos relacionados: 2.1. Orientar al Ciudadano; Subproceso 2.3.1. Clasificar denuncia en UOD; 2.4. Recibir en UOD denuncia escrita o caso de otro organismo; 3.1. Asistir a la víctima; 3.2. Asistir al testigo⁵; 4.2. Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos; 4.1. Clasificar casos.

⁵ La relación con los procesos 3.1 y 3.2 se da a través del Procedimiento 01. Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 17 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- Procedimientos relacionados: Proced. 01 - Registrar información de la denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
- Formularios en papel involucrados: Oficio. Remito. Libro de conocimiento.
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi

Narrativa

1. Ciudadano es derivado del puesto de orientación al puesto de denuncia.
2. Funcionario UOD escucha al denunciante, manteniendo una postura neutral y objetiva.
3. Recaba información pormenorizada sobre los hechos con preguntas claras y precisas.
4. Analiza la información recibida;
 - 4.1. Si concluye que los hechos informados dan cuenta de un ilícito de competencia de los tribunales de la C.A.B.A. ejecuta Procedimiento 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
 - 4.1.1. Continúa en 5.
 - 4.2. Si concluye que los hechos informados dan cuenta de un ilícito que no es de competencia de los tribunales de la C.A.B.A., ejecuta Procedimiento 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
 - 4.2.1. Confecciona oficio para envío al organismo que considera competente.
 - 4.2.2. Firma oficio.
 - 4.2.3. Deja oficio en casillero de oficios para diligenciar.
 - 4.2.4. Empleado UOD transporta oficio al organismo que corresponda.
 - 4.2.5. Continúa en 15.
5. Si corresponde, informa cómo funciona el proceso de mediación o conciliación y ofrece gestionar resolución de conflictos a través de métodos alternativos.
 - 5.1. Si el ciudadano se manifiesta interesado en mediar o conciliar, registra en Kiwi.
 - 5.1.1. Kiwi genera alerta de denuncia pendiente de clasificación en UOD.
 - 5.1.2. Continúa en 6.⁶
 - 5.2. Si el ciudadano no se manifiesta interesado en mediar o conciliar, continúa en 6.⁷
6. Funcionario UOD imprime denuncia (original y copia) con carátula y entrega original al ciudadano para que la firme.
7. Ciudadano suscribe original de la denuncia.
8. Funcionario UOD suscribe original y copia de la denuncia, sella la copia y la entrega al ciudadano.

⁶ A partir de ese momento no se puede modificar la información registrada en Kiwi

⁷ A partir de ese momento no se puede modificar la información registrada en Kiwi

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 18 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

9. Deja legajo en casillero de legajos para remitir.
10. Kiwi genera alerta de denuncia pendiente de escaneo.
11. Empleado UOD identifica en Kiwi la denuncia.
12. Identifica el legajo en el casillero de legajos para remitir.
13. Escanea la denuncia y adjunta en Kiwi.
14. Coteja en Kiwi si el ciudadano manifestó interés en mediar o conciliar.
 - 14.1. Si manifestó interés;
 - 14.1.1. Empleado UOD deja legajo en casillero para clasificar en UOD.
 - 14.1.2. Se ejecuta 2.3.1. Subproceso Clasificar denuncia en UOD.
 - 14.2. Si no manifestó interés;
 - 14.2.1. Kiwi genera alerta de denuncia pendiente para clasificar en UIT.
 - 14.2.2. Empleado UOD deja legajo en casillero para traslado a UIT.
 - 14.2.3. Confecciona remito diario para transporte de legajo.
 - 14.2.4. Transporta legajo a la UIT de la UF correspondiente.
 - 14.2.5. Empleado de mesa de entradas UIT recibe legajo, coloca sello de recepción en el remito, consignando fecha y hora de recepción, cantidad de fojas; y firma.
 - 14.2.6. Empleado UOD regresa a UOD y adhiere remito a libro de conocimiento de UOD.
 - 14.2.7. Empleado de mesa de entradas UIT deja legajo en casillero.
15. Fin de Proceso.
 - Si corresponde, continúa en Proceso 4.1. Clasificar casos.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 19 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

2.3.1. Subproceso Clasificar denuncia en UOD

- Objetivo: Dar a cada denuncia el curso de solución más pronto y de mayor calidad posible, usando los recursos disponibles de la manera más eficiente.
- Alcance: Desde que ciudadano manifiesta interés en mediar o conciliar hasta que se asigna caso a mediación o a UIT.

Definiciones generales:

- Tipo: Subproceso sustantivo.
- Disparador: Decisión de mediar del ciudadano al realizar denuncia presencial.
- Entradas: Denuncia con la información ya cargada en Kiwi.
- Salidas: Caso derivado a mediación o a UIT.
- Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional

Actor: Funcionario

- *Rol: Análisis de la denuncia*
- *Rol: Asignación del curso a dar a la denuncia.*

Actor: Fiscal Coordinador⁸

- *Rol: Asignación de denuncia a mediación*
- Procesos relacionados: 4.2. Gestionar tempranamente resolución de conflictos a través de métodos alternativos; 2.3. Recibir denuncia presencial; 4.1. Clasificar casos.
- Procedimientos relacionados: No hay.
- Formularios en papel involucrados: No hay.
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi.

Narrativa

1. Funcionario identifica en Kiwi la denuncia.
2. Analiza con el apoyo del Kiwi las posibles vinculaciones a otras denuncias y casos.
3. Consulta telefónicamente con el Fiscal Coordinador.
 - 3.1. Si el Fiscal Coordinador dispone en comunicación telefónica asignar el caso a Mediación en UOD;
 - 3.1.1. Funcionario asigna caso a Mediación en Kiwi y registra fundamentación.
 - 3.1.2. Kiwi genera alerta a Facilitador Mediación.

⁸ Por su estabilidad en el cargo y para evitar cambios de criterio ante la existencia de diversos fiscales de turno es conveniente que esta asignación la cumpla el Fiscal Coordinador.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 20 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

3.2. Si el Fiscal Coordinador dispone en comunicación telefónica no asignar el caso a Mediación en UOD;

3.2.1. Funcionario asigna la denuncia a UIT en Kiwi y registra fundamentación.

4. Fin de Subproceso.

Si corresponde, continúa en Proceso 4.2. Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos o retoma en Proceso 2.3. Recibir denuncia presencial, punto 14.2.1.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 21 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

2.4. Proceso Recibir en UOD denuncia escrita o caso de otro organismo

- **Objetivo:** Dar ingreso a las denuncias escritas o casos de potenciales delitos cuya competencia fue transferida a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, contravenciones y/o faltas.
- **Alcance:** Desde que se recibe denuncia escrita o caso en UOD hasta que queda registrado en Kiwi.

Definiciones generales:

- **Tipo:** Proceso sustantivo.
- **Disparador:** Ciudadano se apersona en puesto de denuncia de UOD con una denuncia escrita o un legajo de otro organismo es recibido en UOD.
- **Entradas:** Denuncia escrita o legajo de otro organismo.
- **Salidas:** Denuncia registrada en Kiwi e impresa, y alerta enviada por Kiwi a UIT.
- **Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional**

Actor: Ciudadano

- *Rol: Presentación de denuncia escrita*

Actor: Funcionario de otro organismo

- *Rol: Presentación de caso de otro organismo*

Actor: Empleado o Funcionario UOD

- *Rol: Análisis de la denuncia escrita o legajo recibido*
- *Rol: Registración datos de la denuncia en Kiwi*

Actor: Funcionario UOD

- *Rol: Suscribe el cargo de denuncia escrita o legajo*

- **Procesos relacionados:** 2.1. Orientar al Ciudadano; 2.3. Recibir denuncia presencial.
- **Procedimientos relacionados:** 01. Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
- **Formularios en papel involucrados:** Denuncia escrita. Legajo
- **Sistemas informáticos involucrados:** Kiwi

Narrativa

1. Ciudadano o Funcionario es derivado del puesto de orientación al puesto de denuncia y presenta denuncia escrita o legajo de otro organismo, que es recibido en UOD.
2. Empleado o Funcionario UOD analiza si corresponde recibir la denuncia escrita o el legajo.
 - 2.1. Si no corresponde;

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 22 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

2.1.1. Continúa en 3.

2.2. Si corresponde;

2.2.1. Coloca el sello medalla en la copia de la denuncia o en el recibo del legajo, consignando la fecha, la hora de recepción y su firma.

2.2.2. Coloca cargo en el legajo o en el original de la denuncia, consignando la fecha y hora de su recepción.

2.2.3. Funcionario UOD firma el cargo del legajo o de la denuncia.

2.2.4. Empleado o Funcionario UOD ejecuta Procedimiento 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.

2.2.5. Imprime denuncia con carátula, confecciona remito y lo abrocha a la denuncia escrita o legajo.

2.2.6. Deja legajo en casillero de legajos para enviar.

3. Fin de proceso.

Si corresponde, continúa en Proceso 2.3. Recibir denuncia presencial, punto 14.2.1.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 23 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

2.5. Proceso Registrar sumario policial o caso derivado de otra jurisdicción

- **Objetivo:** Dar ingreso a los sumarios policiales o casos derivados de otra jurisdicción de potenciales delitos transferidos a la C.A.B.A., contravenciones y/o faltas.
- **Alcance:** Desde que se recibe el sumario policial o caso derivado de otra jurisdicción en la UIT hasta que la información está registrada en Kiwi.

Definiciones generales:

- **Tipo:** Proceso sustantivo.
- **Disparador:** Intervención policial o denuncia en comisaría o recepción de un legajo de otra jurisdicción.
- **Entradas:** Sumario policial o caso derivado de otra jurisdicción.
- **Salidas:** Carátula impresa, información del sumario registrada en Kiwi y alerta enviada a UIT por Kiwi de denuncia pendiente de clasificación
- **Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional**
 - Actor: Integrante de Fuerzas de Seguridad*
 - *Rol: Presentación del sumario policial*
 - Actor: Funcionario de otra jurisdicción*
 - *Rol: Presentación del caso derivado de otra jurisdicción*
 - Actor: Empleado UIT*
 - *Rol: Recepción de sumario policial o caso de otra jurisdicción.*
 - *Rol: Registración de datos en Kiwi*
- **Procesos relacionados:** 4.1. Clasificar casos.
- **Procedimientos relacionados:** 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
- **Formularios en papel involucrados:** Carátula.
- **Sistemas informáticos involucrados:** Kiwi.

Narrativa

1. Integrante de las Fuerzas de Seguridad o Funcionario de otra jurisdicción entrega en Mesa de Entradas de Unidad Fiscal un sumario policial o legajo de otro.
2. Empleado UIT escanea sumario policial o resolución que ordena enviar al Ministerio Público Fiscal.
3. Ejecuta Procedimiento 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi, identificando en Kiwi datos de la comisaría u organismo de la que proviene el sumario policial, si es intervención policial o denuncia en comisaría; o número de caso derivado si fuera de otra jurisdicción. En caso de existir un denunciante, registra en Kiwi.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 24 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

4. Imprime la carátula y la abrocha al legajo.
5. Coloca legajo en casillero de legajos para clasificar.
6. Kiwi genera alerta de denuncia pendiente de clasificación.
7. Fin de Proceso.

Continúa en Proceso 4.1. Clasificar casos.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 25 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

2.6. Proceso Generar caso por intervención directa de Fiscal

- **Objetivo:** Dar ingreso a casos de potenciales contravenciones, faltas o delitos cuya competencia fue transferida a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuando un Fiscal actúa sin denuncia previa.
- **Alcance:** Desde que el Fiscal decide investigar un hecho de oficio hasta que está registrado en Kiwi.

Definiciones generales:

- **Tipo:** Proceso sustantivo.
- **Disparador:** Decisión del Fiscal de iniciar investigación de oficio de una potencial contravención, falta o delito.
- **Entradas:** Datos del caso.
- **Salidas:** Denuncia impresa, información de la denuncia registrada en Kiwi y caso asignado al Equipo Fiscal.
- **Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional**
 - *Actor: Fiscal*
 - *Rol: Inicio de investigación de oficio.*
 - *Actor: Agente UIT o Integrante EF*
 - *Rol: Registración de denuncia en Kiwi*
- **Procesos relacionados:** 4.1. Clasificar casos.
- **Procedimientos relacionados:** 01. Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
- **Formularios en papel involucrados:** No hay.
- **Sistemas informáticos involucrados:** Kiwi.

Narrativa

1. Fiscal toma conocimiento por cualquier medio de una potencial falta, contravención o delito y actúa de oficio realizando diligencias para conocer del hecho.
2. Agente UIT o Integrante EF ejecuta Procedimiento 01. Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi, asociando la denuncia al Fiscal que previno de oficio.
3. Imprime la denuncia y carátula y coloca el legajo en casillero de legajos para clasificar.
4. Fin de Proceso.

Continúa en Proceso 4.1. Clasificar legajos.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 26 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

3. Macro proceso Gestionar la asistencia a víctimas y testigos

3.1. Proceso Asistir a la víctima

- Objetivo: Prestar asistencia a la víctima de potenciales contravenciones, faltas o delitos mediante un servicio de calidad para contribuir a satisfacer sus demandas y necesidades y fortalecer su actuación en el proceso.
- Alcance: Desde que se requiere asistencia a la víctima hasta que se archiva informe de intervención.

Definiciones generales:

- Tipo: Proceso sustantivo.
- Disparador: Comparecencia espontánea de la víctima, requerimiento de intervención de UOD, o de OCRD, o de Equipo Fiscal, o de UIT, o de Oficina Control de Suspensión de Proceso a Prueba, o de Secretaría Judicial Coordinación y Seguimiento de Ejecución de Sanciones, o de Secretaría de Sanciones o de Juzgado.
- Entradas: Solicitud de asistencia.
- Salidas: Informe de asistencia.
- Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional

Actor: Víctima

- *Rol: Requerimiento de asistencia*

Actor: Requirente

- *Rol: Solicitud de intervención de OFAVyT*

Actor: Supervisor OFAVyT

- *Rol: Asignación de intervención a una dependencia*
- *Rol: Asignación de asistencia económica*
- *Rol: Archivo del informe de intervención*

Actor: Agente OFAVyT

- *Rol: Realización de entrevista*
- *Rol: Asistencia a la víctima*

Actor: Titular OFAVyT

- *Rol: Asignación de asistencia económica*

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 27 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- Procesos relacionados: 2.3. Recibir denuncia presencial⁹; 4.2. Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos; 4.3. Investigar casos penales y contravencionales.
- Procedimientos relacionados: 01. Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
- Formularios en papel involucrados: Nota de remisión.
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi.

Narrativa

1. Víctima solicita asistencia en OFAVyT; o UOD, OCRD, Equipo Fiscal, UIT, Oficina Control de Suspensión de Proceso a Prueba, Secretaría Judicial Coordinación y Seguimiento de Ejecución de Sanciones, Secretaría de Sanciones o Juzgado resuelven que es necesaria la intervención de OFAVyT y lo comunican por Kiwi o por oficio en los casos que no dispone de acceso al sistema.
 - 1.1. Si la víctima solicitó asistencia o el organismo requirente se comunicó por oficio, Agente OFAVyT registra en Kiwi solicitud de intervención.
2. Supervisor OFAVyT asigna solicitud a una dependencia.
3. Agente OFAVyT identifica en Kiwi la solicitud de intervención pendiente
4. Revisa información disponible en Kiwi y otras fuentes disponibles, analiza la urgencia y define si puede avanzar, según criterios vigentes.
 - 4.1. Si no puede avanzar, continúa en 6.
 - 4.2. Si puede avanzar, contacta telefónicamente a la víctima para entrevistarla por esa vía o agendar encuentro y registra en Kiwi fecha y hora convenida.
 - 4.2.1. Si la víctima comparece al encuentro, agente OFAVyT realiza entrevista en ámbito de privacidad que genere confianza y resulte agradable.
 - 4.2.2. Si la víctima no comparece al encuentro, vuelve a 4.
5. Analiza el tipo de asistencia requerida, seleccionando una o más de las siguientes actividades.
 - 5.1. Si corresponde, realiza derivación externa a organismos estatales o ONG's competentes.
 - 5.2. Si asigna asistencia jurídica, en las oportunidades que corresponda;
 - 5.2.1. Asesora sobre derechos y obligaciones procesales y explica el procedimiento judicial.

⁹ La relación con el Proceso 2.3. se da a través del Procedimiento 01. Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 28 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- 5.2.2. Acompaña a la víctima a audiencia de debate oral, de mediación o conciliación o de probation.
- 5.2.3. Entrega modelos pre conformados para impugnar la decisión de archivo.
- 5.2.4. Asiste a la víctima para denunciar incumplimiento de pautas de la probation o de acuerdo de mediación o conciliación.
- 5.3. Cuando media solicitud del Fiscal interviniente, Agente OFAVyT propone asignar asistencia económica a la víctima.
 - 5.3.1. Titular OFAVyT evalúa solicitud y, si corresponde, asigna asistencia económica y determina su monto.
- 5.4. Si es un caso con indicadores de violencia doméstica, informa a la víctima sobre el procedimiento judicial, provee teléfonos de contacto y entrega folletería.
 - 5.4.1. Realiza una evaluación integral de su estado.
 - 5.4.2. Realiza informe de evaluación de riesgo.
 - 5.4.3. Si se trata de un legajo derivado de Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación convalida el informe de esa oficina o realiza un informe de resguardo.
 - 5.4.4. Si corresponde, solicita medidas de seguridad a la fiscalía.
 - 5.4.5. A solicitud del Fiscal, interviniente realiza informe previo a mediación.
 - 5.4.6. Realiza seguimiento telefónico y/o presencial.
 - 5.4.7. Registra en Kiwi.
- 5.5. Asigna asistencia psicológica.
 - 5.5.1. Realiza entrevista y asiste a la víctima.
 - 5.5.2. Si resulta necesario, realiza derivación externa psicológica.
- 5.6. Asigna asistencia social.
 - 5.6.1. Realiza entrevista, evalúa la situación socio ambiental de la víctima.
 - 5.6.2. Si resulta necesario, realiza derivación externa asistencial.
- 5.7. Solicita a Fiscal interviniente que conceda medidas de seguridad.
 - 5.7.1. Si la víctima denuncia un incumplimiento de las medidas de seguridad, lo registra en Kiwi y el sistema genera un alerta al equipo fiscal.
- 5.8. A solicitud del fiscal interviniente, realiza acompañamiento en entrevista a menores para su declaración testimonial en Cámara Gesell.
6. Redacta informe de intervención, lo adjunta en Kiwi y, si corresponde, le imprime carácter público a los fines de que el requirente lo pueda visualizar.
7. Analiza si quedan intervenciones pendientes.
 - 7.1. Si queda intervención pendiente, retoma en 4.
 - 7.2. Si no queda intervención pendiente, modifica el estado de asistencia en Kiwi.
8. Imprime informe de intervención, lo firma y envía a Coordinación Central.
9. Supervisor OFAVyT recibe informe, y lo archiva.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 29 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

10. Envía informe con nota de remisión si el requirente lo solicita.

11. Fin del Proceso.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 30 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

3.2. Proceso Asistir al testigo

- Objetivo: Prestar asistencia al testigo de potenciales contravenciones, faltas o delitos mediante la prestación de un servicio de calidad para contribuir a satisfacer sus demandas y necesidades y fortalecer su actuación en el proceso.
- Alcance: Desde que se requiere asistencia a testigo hasta que se archiva informe de intervención.

Definiciones generales:

- Tipo: Proceso sustantivo.
- Disparador: Comparecencia espontánea del testigo o requerimiento de intervención de UOD, OCRD, Equipo Fiscal o Juzgados.
- Entradas: Solicitud de asistencia.
- Salidas: Informe de asistencia.
- Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional

Actor: Testigo

- *Rol: Requerimiento de asistencia*

Actor: Requirente

- *Rol: Solicitud de intervención de OFAVyT*

Actor: Supervisor OFAVyT

- *Rol: Asignación de solicitud de intervención a una dependencia.*
- *Rol: Archivo del informe de intervención.*

Actor: Agente OFAVyT

- *Rol: Realización de entrevista*
- *Rol: Asistencia al testigo*

Actor: Titular OFAVyT

- *Rol: Asignación de asistencia económica.*

- Procesos relacionados: 2.3. Recibir denuncia presencial¹⁰; 4.3. Investigar casos penales y contravencionales.
- Procedimientos relacionados: 01. Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.
- Formularios en papel involucrados: Nota de remisión.
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi.

Narrativa

¹⁰ La relación con el Proceso 2.3 se da a través del Procedimiento 01. Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 31 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

1. Testigo solicita asistencia en OFAVyT; o UOD, OCRD, Equipo Fiscal o Juzgado resuelven que es necesaria la intervención de OFAVyT y lo comunican por Kiwi o por oficio en los casos que no dispone de acceso al sistema Kiwi.
 - 1.1. Si el testigo solicitó asistencia o el Juzgado se comunicó por oficio, Agente OFAVyT registra en Kiwi solicitud de intervención.
2. Supervisor OFAVyT asigna solicitud a una dependencia.
3. Agente OFAVyT identifica en Kiwi la solicitud de intervención.
4. Revisa información disponible en Kiwi y otras fuentes disponibles, analiza la urgencia y define si puede avanzar, según criterios vigentes.
 - 4.1. Si no puede avanzar, continúa en 6.
 - 4.2. Si puede avanzar, contacta telefónicamente al testigo para entrevistarle por esa vía o agendar encuentro y registra en Kiwi fecha y hora convenida.
 - 4.2.1. Si el testigo comparece al encuentro, agente OFAVyT realiza entrevista en ámbito de privacidad que genere confianza y resulte agradable.
 - 4.2.2. Si el testigo no comparece al encuentro, vuelve a 4.
5. Analiza el tipo de asistencia requerida, seleccionando una o más de las siguientes actividades.
 - 5.1. Si asigna asistencia jurídica, en las oportunidades que corresponda;
 - 5.1.1. Asesora sobre derechos, cargas y obligaciones procesales.
 - 5.1.2. Asesora sobre naturaleza de los actos procesales en los que participará.
 - 5.1.3. Si lo solicita el Fiscal interviniente, acompaña a audiencia de juicio.
 - 5.2. Solicita a Fiscal interviniente que conceda medidas de seguridad.
 - 5.2.1. Si el testigo denuncia un incumplimiento de las medidas de seguridad, lo registra en Kiwi.
 - 5.3. A solicitud del Fiscal, Agente OFAVyT propone asignar asistencia económica al testigo.
 - 5.3.1. Titular OFAVyT evalúa solicitud y, si corresponde, asigna asistencia económica y determina su monto.
6. Redacta informe de intervención, lo adjunta en Kiwi y, si corresponde, le imprime carácter público a los fines de que el requirente lo pueda visualizar.
7. Analiza si quedan intervenciones pendientes;
 - 7.1. Si queda intervención pendiente, retoma en 4.
 - 7.2. Si no queda intervención pendiente, modifica el estado de asistencia en Kiwi.
8. Imprime informe de intervención, lo firma y envía a Coordinación Central.
9. Supervisor OFAVyT recibe informe, y lo archiva.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 32 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

10. Envía informe con nota de remisión si el requirente lo solicita.

11. Fin del Proceso.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 33 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

4. Macro proceso Gestionar la solución de conflictos penales y contravencionales

4.1. Proceso Clasificar casos

- Objetivo: Dar a cada caso el curso de solución más pronto y de mayor calidad posible, usando los recursos disponibles de la manera más eficiente.
- Alcance: Desde que está a disposición del Analista Jurídico un legajo hasta que se deriva a resolución temprana, o se archiva tempranamente, o se asigna para investigación.

Definiciones generales:

- Tipo: Proceso sustantivo.
- Disparador: Legajo para clasificar, o mediación con acuerdo incumplido o imposibilidad de acuerdo en mediación.
- Entradas: Legajo proveniente de UOD, caso derivado de otra jurisdicción, sumario policial, o actuación fiscal de oficio, o acuerdo de mediación temprana incumplido o acta de mediación temprana con imposibilidad de acuerdo.
- Salidas: Decisión de derivación de la denuncia a resolución temprana o legajo archivado o investigación de un caso.

- Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional

Actor: Coordinador de Análisis Jurídico y Analista Jurídico

- *Rol: Análisis del legajo*
- *Rol: Asignación del curso a dar al caso*
- *Rol: Generación de disposiciones de archivo y derivación*

Actor: Fiscal Coordinador

- *Rol: Firma de disposiciones de archivo y derivación*

Actor: Empleado UIT

- *Rol: Registro de firma de disposiciones de archivo y derivación en Kiwi*
- *Rol: Impresión de cédulas*

Actor: Prosecretario/Secretario UIT

- *Rol: Firma de cédulas y telegramas*

- Procesos relacionados: 2.2. Recibir denuncia telefónica o electrónica; 2.3. Recibir denuncia presencial; 2.4. Recibir en UOD denuncia escrita o caso de otro organismo; 2.5. Registrar sumario policial o caso derivado de otra jurisdicción; 2.6. Generar caso por intervención directa de fiscal; 4.2. Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos; 4.3. Investigar casos penales y contravencionales; Subproceso 4.3.1. Diligenciar trámites comunes.
- Procedimientos relacionados: No hay.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 34 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- Formularios en papel involucrados: Modelos de disposiciones de archivo o desestimación; carátula.
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi.

Narrativa

1. Analista jurídico toma un legajo del casillero de legajos para clasificar.
2. Identifica en Kiwi el caso.
3. Analiza el legajo y, si es un legajo nuevo, registra reseña del hecho en Kiwi.
4. Con el apoyo de Kiwi, analiza las posibles vinculaciones a otras denuncias y casos.
5. Aplica los criterios de clasificación de denuncias establecidos.
6. Clasifica el legajo, registrando en Kiwi la asignación.
 - 6.1. Asigna el legajo a investigar, para que se distribuya de manera automatizada para ser investigada por un Equipo Fiscal.
 - 6.1.1. Kiwi genera alerta al EF que tiene un caso asignado.
 - 6.1.2. Analista jurídico imprime la carátula con número de caso que se agrega al legajo y lo envía al repositorio.
 - 6.2. Asigna el legajo manualmente para ser investigada por un Equipo Fiscal y fundamenta la decisión.
 - 6.2.1. Kiwi genera alerta al EF que tiene un caso asignado.
 - 6.2.2. Analista jurídico imprime la carátula con número de caso que se agrega al legajo y lo envía al repositorio.
 - 6.3. Asigna la denuncia a mediación y fundamenta la decisión.
 - 6.3.1. Kiwi genera alerta a Falcitador de Mediación.
 - 6.3.2. Analista jurídico envía legajo al repositorio.
 - 6.4. Asigna el legajo a archivo o desestimación causa o por acuerdo consumado en mediación temprana penal.
 - 6.4.1. Elabora disposición en Kiwi y la imprime.
 - 6.4.2. Fiscal Coordinador analiza disposición;
 - 6.4.2.1. Si firma disposición;
 - 6.4.2.1.1. Empleado UIT registra en Kiwi.
 - 6.4.2.1.2. Analiza el modo de notificar.
 - 6.4.2.1.2.1. Si resuelve notificar informalmente, lo realiza y registra en Kiwi.
 - 6.4.2.1.2.2. Si resuelve notificar formalmente, se genera solicitud de notificación en Kiwi.
 - 6.4.2.1.2.2.1. Ejecuta Subproceso 4.3.1. Diligenciar trámites comunes
 - 6.4.2.1.3. Envía el legajo al repositorio.
 - 6.4.2.2. Si no firma disposición;

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 35 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

6.4.2.2.1. Empleado UIT envía el legajo al Analista Jurídico que intervino previamente y retoma en 3.

6.5. Asigna la denuncia a Faltas o Incompetencia, y genera la disposición de pase.

6.5.1. Fiscal Coordinador analiza disposición.

6.5.1.1. Si firma disposición;

6.5.1.1.1. Empleado UIT registra en Kiwi.

6.5.1.1.2. Genera solicitud de notificación en Kiwi.

6.5.1.1.3. Envía el legajo al casillero para remisión.

6.5.1.1.4. Ejecuta 4.3.1. Subproceso Diligenciar trámites comunes.

6.5.1.2. Si no firma disposición;

6.5.1.2.1. Empleado UIT envía el legajo al Analista Jurídico que intervino previamente y retoma en 3.

6.5.2. Empleado del Fiscal Coordinador registra en Kiwi la firma o el rechazo.

6.5.2.1. Si el Fiscal Coordinador firmó la disposición, envía el legajo a UTC para su remisión. Se ejecuta Subproceso 4.3.1. Diligenciar trámites comunes

6.5.2.2. Si el Fiscal Coordinador rechazó la disposición, envía el legajo al Analista Jurídico que intervino previamente y vuelve a la actividad 4.

7. Fin del proceso

Si corresponde, continúa en Procesos 4.2. Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos o 4.3. Investigar casos penales y contravencionales.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 36 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

4.2. Proceso Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos.

- Objetivo: Solucionar conflictos contravencionales o penales a través de medios alternativos al judicial y controlar el cumplimiento de los acuerdos concertados.
- Alcance: Desde que se solicita mediación o conciliación en un caso, hasta que se verifica cumplimiento de lo acordado o se devuelve a UIT o Equipo Fiscal por acuerdo incumplido o imposibilidad de acuerdo.

Definiciones generales:

- Tipo: Proceso sustantivo.
- Disparador: Agente UOD, Analista Jurídico o Fiscal solicita mediación o conciliación.
- Entradas: Solicitud de mediación o conciliación.
- Salidas: Acuerdo cumplido, acuerdo incumplido o imposibilidad de acuerdo.
- Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional

Actor: Parte

- *Rol: Asistencia a la mediación/conciliación*
- *Rol: Suscripción de acta de mediación/conciliación*

Actor: Facilitador de mediación

- *Rol: Programación de sala y turno de audiencia*
- *Rol: Registración en Kiwi de resultado de mediación/conciliación*
- *Rol: Anexión en Kiwi de acta firmada por las partes*

Actor: Agente OFAVyT

- *Rol: Asistencia jurídica a la víctima*
- *Rol: Acompañamiento a la víctima durante la audiencia*
- *Rol: Registración de informe de intervención*

Actor: Mediador

- *Rol: Mediación entre las partes*
- *Rol: Redacción de acta*

Actor: Agente OCMARC

- *Rol: Coordinación de agenda con Consejo de Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y programación del calendario de turnos para mediación en Kiwi*
- *Rol: Control del cumplimiento del acuerdo*

- Procesos relacionados: 2.3. Recibir denuncia presencial; 4.1. Clasificar casos; 4.3. Investigar causas penales y contravencionales.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 37 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- Procedimientos relacionados: No hay.
- Formularios en papel involucrados: Acta de audiencia. Oficio. Cédula.
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi. Juscaba.

Narrativa

1. Agente OCMARC coordina con la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura la agenda para celebración de audiencias y programa en Kiwi el calendario de turnos.
2. Funcionario UOD, Analista Jurídico o Fiscal asigna caso a mediación/conciliación.
3. Kiwi genera alerta a Facilitador de mediación.
4. Facilitador de mediación identifica en Kiwi solicitud de mediación, registra partes y agentes intervinientes.
5. Kiwi genera alerta a Facilitador de mediación de audiencia pendiente de programar.
6. Facilitador de mediación programa sala y turno de audiencia en Kiwi.
7. Kiwi genera alerta a agente OFAVyT y a Mediador de la audiencia programada.
8. Facilitador de mediación analiza método de citación al requirente y requerido y al Ministerio Público de la Defensa.
 - 8.1. Si concluye citar telefónicamente y/o por correo electrónico, comunica por tal medio la fecha, lugar y hora de mediación.
 - 8.2. Si concluye citar por oficio vía Fuerza de Seguridad;
 - 8.2.1. Confecciona oficio y remite a área de nivel superior para su firma o firma directamente, según corresponda.
 - 8.2.2. Envía oficio por fax a Fuerza de Seguridad para su diligenciamiento.
 - 8.3. Si concluye citar por cédula;
 - 8.3.1. Genera solicitud de notificación en Kiwi.
 - 8.3.2. Ejecuta Subproceso 4.3.1. Diligenciar trámites comunes.
9. Confirma y registra eficacia de las notificaciones;
 - 9.1. Ante el fracaso de una notificación, analiza si hay tiempo para insistir en ella;
 - 9.1.1. si hay tiempo, retoma en 8;
 - 9.1.2. si no hay tiempo, retoma en 6, notificando simultáneamente la suspensión de la audiencia anterior.
10. Guarda legajo en repositorio.
11. Mediador identifica en Kiwi la audiencia programada y concurre a la audiencia con el legajo extraído del repositorio.
12. Agente OFAVyT describe a la víctima en qué consiste la mediación/conciliación, informa sus derechos y ofrece acompañarla durante su desarrollo, minutos antes de celebrar la audiencia.
 - 12.1. Si la víctima acepta el ofrecimiento, Agente OFAVyT la acompaña durante la audiencia.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 38 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- 12.2. Si la víctima declina el ofrecimiento, Agente OFAVyT aguarda finalización de la audiencia.
13. Los intervinientes en audiencia suscriben compromiso de confidencialidad.
14. Mediador dirige audiencia e intenta que las partes lleguen a un acuerdo.
15. Redacta e imprime acta de mediación/conciliación.
- 15.1. Si se acuerda realizar una nueva audiencia, Facilitador de mediación programa sala y turno en Kiwi y se vuelca esa información en el acta.
16. Las partes y el Mediador suscriben el acta.
17. Mediador agrega el acta al legajo y entrega a Facilitador de mediación.
18. Facilitador mediación registra en Kiwi el resultado de la audiencia.
19. Escanea el acta firmada y la registra en Kiwi como archivo adjunto.
20. Agente OFAVyT registra informe de intervención en Kiwi.
21. Kiwi genera alerta a agente OCMARC de mediación realizada.
- 21.1. Si hubo imposibilidad de acuerdo por falta de consenso o inasistencia de las partes continúa en 22.
- 21.2. Si se programó nueva audiencia, Facilitador de mediación deja legajo en repositorio.
- 21.2.1. Retoma en 11.
- 21.3. Si hubo acuerdo;
- 21.3.1. Agente OCMARC identifica en Kiwi la mediación/conciliación realizada.
- 21.3.2. Realiza seguimiento de cumplimiento del acuerdo, si corresponde, programando en Kiwi fechas para seguimiento;
- 21.3.3. Registra en Kiwi cumplimiento o incumplimiento del acuerdo.
22. Fin de proceso.
- Según corresponda, continúa en Proceso 2.3. Recibir denuncia presencial actividad 14.2.1, o 4.1. Clasificar casos, o 3.1. Asistir a la víctima, o 4.3. Investigar casos penales y contravencionales.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 39 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

4.3. Proceso Investigar casos penales y contravencionales

- Objetivo: Brindar soluciones de calidad a los ciudadanos investigando casos penales y contravencionales.
- Alcance: Desde que la UIT clasifica una denuncia como caso penal o contravencional a ser investigado y la deriva a un EF, hasta el cierre de la investigación.

Definiciones generales:

- Tipo: Proceso sustantivo
- Disparador: Asignación de un caso a EF para investigar, o caso ya asignado al EF con acuerdo incumplido en mediación/conciliación, o imposibilidad de acuerdo en mediación/conciliación o incumplimiento de reglas de conducta en probation.
- Entradas: Caso para ser investigado.
- Salidas: Investigación preliminar concluida por archivo, derivación por recalificación o incompetencia, mediación, juicio abreviado, avenimiento, probation o elevación a juicio.
- Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional

Actor: Fiscal

- *Rol: Dirección de la investigación.*
- *Rol: Participación en audiencias y ejecución de medidas judiciales.*
- *Rol: Decisión sobre el modo de conclusión.*

Actor: Analista de investigación de EF

- *Rol: Tramitación directa de investigación.*
- *Rol: Solicitud y seguimiento de trámites a UTC, OFAVYT, CIJ y Cédulas.*

- Procesos relacionados: 4.1. Clasificar casos; Subproceso 4.3.1. Diligenciar trámites comunes; 3.1. Asistir a la víctima; 3.2. Asistir al testigo; 4.2. Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos.
- Procedimientos relacionados: No hay.
- Formularios en papel involucrados: No hay.
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi. Juscaba. Procesador de texto.

Narrativa

1. Fiscal y Analistas de investigación del EF reciben alerta del caso asignado por Kiwi.
2. Fiscal analiza con el apoyo de Kiwi las posibles vinculaciones a otros casos, y decide si corresponde acumularlo o no.
3. Redacta, imprime y firma decreto de determinación del hecho.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 40 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

4. Asigna la gestión del caso a un Analista de investigación.
5. Brinda directivas para la investigación del caso.
6. Analista de investigación, ejecuta una o más de las siguientes actividades, todas las veces que considere necesario;
 - 6.1. Diligencia por si mismo los trámites directos y los registra en Kiwi.
 - 6.2. Solicita diligenciamiento de trámites comunes a UTC por Kiwi.
 - 6.2.1. Se ejecuta Subproceso 4.3.1. Diligenciar trámites comunes.
 - 6.3. Solicita informes a OFAVyT por Kiwi.
 - 6.3.1. Se ejecuta Proceso 3.1. Asistir a la víctima y/o 3.2. Asistir al testigo.
 - 6.4. Solicita medidas a CIJ por Kiwi.
 - 6.5. Elabora proyecto de solicitud de medida con intervención judicial.
 - 6.5.1. Fiscal supervisa y corrige proyecto de solicitud.
 - 6.5.2. Firma solicitud.
 - 6.5.3. Analista de investigación registra información en Kiwi y de ser necesario en Juscaba.
 - 6.5.4. Se ejecuta Subproceso 4.3.1. Diligenciar trámites comunes.
7. Recibe las respuestas de trámites solicitados por Kiwi.
8. Verifica en el legajo las respuestas recibidas, si es necesario.
9. Analiza los resultados de las diligencias realizadas y los presenta al Fiscal.
10. Fiscal participa en audiencias y ejecuta medidas judiciales, si corresponde.
11. Fiscal decide curso a seguir.
 - 11.1. Si existen diligencias pendientes, vuelve a 5.
 - 11.2. Si decide que la investigación está agotada selecciona el modo de concluirla.
12. Analista de investigación elabora disposición de cierre de la investigación con Procesador de texto y adjunta en Kiwi.
13. Fiscal revisa en el sistema, corrige, imprime y firma la disposición.
14. Analista de investigación registra en Kiwi.
15. Fin de proceso.¹¹
 - 15.1. Si es un caso derivado por recalificación o incompetencia, se ejecuta Subproceso 4.3.1. Diligenciar trámites comunes.
 - 15.2. Si es un caso derivado a mediación, se ejecuta Proceso 4.2. Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos

¹¹ A pesar de haber llegado a la última actividad, por las particularidades de este proceso es conveniente indicar los caminos y actividades posteriores. Sin embargo, debe señalarse que se requiere mayor actividad de relevamiento y análisis para concluir con la descripción del proceso.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 41 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- 15.3. Si es un caso a resolver por suspensión del juicio a prueba, se cita a las partes.
- 15.4. Si es un caso finalizado por archivo, se notifica a las partes.
- 15.5. Si es un caso elevado a juicio, se migra la información a Juscaba.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 42 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

4.3.1. Subproceso Diligenciar trámites comunes

- **Objetivo:** Diligenciar los pedidos de información y comunicación a entes externos solicitados mediante Kiwi, cuando tal información no sea de acceso directo para el solicitante y no requiera la toma de decisiones durante el trámite.
- **Alcance:** desde que llega la solicitud formal del trámite hasta que se entrega al solicitante el resultado.

Definiciones generales:

- **Tipo:** Subproceso sustantivo.
- **Disparador:** Alerta de Solicitud del diligenciamiento de un trámite en Kiwi.
- **Entradas:** Solicitud de diligenciamiento de trámite en Kiwi o trámite rechazado por el solicitante.
- **Salidas:** Respuesta con información pertinente respecto a la solicitud del trámite requerido.
- **Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional**

Actor: Solicitante

- *Rol: Solicitud de trámite a la UTC*

Actor: Prosecretario/Secretario UTC

- *Rol: Asignación de prioridades para ciertas tareas*
- *Rol: Verificación de carencia de datos*
- *Rol: Seguimiento de los trámites*

Actor: Operador UTC

- *Rol: Verificación de los requisitos del trámite*
- *Rol: Confección y diligenciamiento del trámite*
- *Rol: Seguimiento del estado del trámite*

Actor: Administrativo UTC

- *Rol: Registración de documentos*

Actor: Encargado de remisión UTC

- *Rol: Transporte y entrega de documentos*
- *Rol: Devolución de comprobantes*
- *Rol: Retiro de respuestas a trámites en dependencias externas*

- **Procesos relacionados:** 4.1. Clasificar casos; 4.2. Gestionar tempranamente la resolución de conflictos a través de métodos alternativos; 4.3. Investigar casos penales y contravencionales.
- **Procedimientos relacionados:** No hay.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 43 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- Formularios en papel involucrados: No hay.
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi, Procesador de Textos.

Narrativa

1. Operador UTC identifica en Kiwi alerta de trámite que le corresponde tomar según criterios de asignación preestablecidos.
2. Revisa la solicitud.
 - 2.1. Si considera que el pedido cumple con los requisitos mínimos, selecciona el medio para su ejecución en Kiwi y elabora la pieza adecuada para satisfacer el pedido.
 - 2.1.1. En caso que requiera ser hecha en papel, la confecciona, imprime, y entrega a Secretario/Prosecretario para control y firma; en el caso de cédulas, con apoyo de Kiwi.
 - 2.1.1.1. Si está bien confeccionada, Secretario/Prosecretario firma y envía al Encargado de Remisión de UTC.
 - 2.1.1.1.1. Operador UTC une la pieza confeccionada, si corresponde, al legajo o escrito a remitir.
 - 2.1.1.1.2. Deposita pieza papel en casillero de Encargado de remisión UTC.
 - 2.1.1.1.3. Encargado de remisión UTC la transporta a destino.
 - 2.1.1.2. Si requiere ajustes en su confección, Secretario/Prosecretario solicita al Operador que reitere la confección de la pieza y vuelve a 2.1.1.
 - 2.1.2. En caso que pueda ser comunicada digitalmente, la confecciona y la envía directamente.
 - 2.2. Si considera que el pedido no cumple con los requisitos mínimos, verifica si puede subsanar las carencias fácilmente.
 - 2.2.1. En caso de poder subsanar las carencias fácilmente,
 - 2.2.1.1. Subsana las carencias.
 - 2.2.1.2. Retoma en 2.1.
 - 2.2.2. En caso de no poder subsanar las carencias fácilmente registra el rechazo del trámite en Kiwi.
 - 2.2.2.1. Prosecretario/Secretario recibe alerta de rechazo de trámite en Kiwi.
 - 2.2.2.2. Verifica las carencias.
 - 2.2.2.2.1. Si faltan datos imprescindibles para cumplir con el pedido, cambia el estado del trámite a "Rechazado", con una breve descripción de los datos faltantes.
 - 2.2.2.2.2. Si puede subsanar las carencias;
 - 2.2.2.2.2.1. Subsana las carencias.
 - 2.2.2.2.2.2. Retoma en 2.1.
3. Operador sigue el curso de los trámites con apoyo de las alertas de cumplimiento de plazos que genera Kiwi, realiza los reclamos pertinentes y registra en Kiwi.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 44 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

4. Secretario/Prosecretario supervisa el curso de todos los trámites a través de la información registrada en Kiwi, y realiza las acciones correctivas pertinentes en caso de demora u error.
5. Al recibir respuesta, Operador registra en Kiwi.
 - 5.1. Si se recibe pieza en papel, escanea, adjunta en Kiwi incorporando al legajo.
6. Se genera alerta en Kiwi al solicitante.
7. Solicitante revisa el trámite diligenciado por la UTC.
 - 7.1. Si considera que es correcto, lo acepta y registra en Kiwi.
 - 7.2. Si considera que no es correcto, lo rechaza y registra en Kiwi, y retoma en 1.
8. Fin del subproceso.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 45 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

III – Descripción de procedimientos

Procedimiento 01 - Registrar información de denuncia u oficio fiscal en Kiwi

- Objetivo: Dar ingreso en el Kiwi a información de presuntos ilícitos.
- Alcance: Desde que se recibe denuncia o sumario policial o caso de otra jurisdicción hasta que se envía por oficio fiscal a otra jurisdicción o Kiwi genera alerta de caso pendiente de clasificación.

Definiciones generales:

- Tipo: Procedimiento sustantivo.
- Disparador: Intervención directa del Fiscal, denuncia de ciudadano presencial o escrita, o telefónica o electrónica, o sumario policial o caso derivado de otra jurisdicción.
- Entradas: Datos de la denuncia o sumario policial, o casos proveniente de otra jurisdicción, o datos que genera el fiscal; información previamente existente en base de datos de Kiwi y bases de datos asociadas.
- Salidas: Caso registrado en Kiwi y alerta enviada por Kiwi de denuncia pendiente de clasificación u oficio fiscal para enviar caso a otra jurisdicción.
- Actores del Proceso y Responsabilidad Funcional
 - Actor: Agente Receptor UIT o UOD u OCRD o Integrante EF*
 - *Rol: Registración de información en Kiwi.*
 - *Rol: Asignación de trámite*
- Procesos relacionados: 2.3. Recibir denuncia presencial; 2.2. Recibir denuncia telefónica o electrónica; 2.5. Registrar sumario policial o caso derivado de otra jurisdicción; Subproceso 2.3.1. Clasificar denuncia en UOD; 2.6. Generar legajo por intervención directa de Fiscal; 3.1. Asistir a la víctima; 3.2. Asistir al testigo; 2.4. Recibir en UOD denuncia escrita o caso de otro organismo; 4.2. Gestionar tempranamente la solución de conflictos a través de métodos alternativos.
- Procedimientos relacionados: No hay.
- Formularios en papel involucrados: No hay.
- Sistemas informáticos involucrados: Kiwi.

Narrativa

1. Agente Receptor UIT, UOD, OCRD o Integrante EF ingresa a Kiwi y selecciona el ícono de ingreso de denuncias y sumarios.
2. Si se trata de una denuncia presencial, Agente UOD ejecuta paso “Carga de denunciante” y redacta el acta de la denuncia en detalle, manteniendo orden cronológico de los hechos denunciados.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 46 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

- 2.1. Registra tipo y número de documento del denunciante y realiza búsqueda de persona en base de datos Kiwi y bases de datos relacionadas.
- 2.2. Si el denunciante no existe en base de datos, analiza los datos que aporta el denunciante;
 - 2.2.1. Si concluye realizar una nueva búsqueda, retoma en 2.1.
 - 2.2.2. Si concluye crear una nueva persona en Kiwi, registra datos de denunciante.
- 2.3. Si el denunciante existe en base de datos, Kiwi genera datos asociados en bloque “datos personales.”
3. Si la denuncia se recibió en OCRD o es un sumario policial y no consta DNI del denunciante ni datos para crear nueva persona, no ingresa el denunciante.
4. Si el denunciante aporta datos adicionales, registra en Kiwi.
5. Si se trata de sumario policial, o denuncia escrita o legajo de otro organismo, escanea sumario policial o denuncia escrita o resolución que dispone enviar al MPF, y adjunta en cajón “Archivos adjuntos y prueba” en Kiwi.
6. Continúa en paso “Carga del denunciado.”¹²
7. Analiza los datos del denunciado que aporta el denunciante.
 - 7.1. Si le aporta Nombre o Alias o DNI, realiza búsqueda de persona en base de datos Kiwi y bases de datos relacionadas.
 - 7.1.1. Si existe en base de datos, Kiwi genera y registra datos asociados al presunto denunciado en bloque “datos personales”.
 - 7.1.2. Si no existe en base de datos, analiza los datos que aporta el denunciante,
 - 7.1.2.1. Si concluye realizar una nueva búsqueda, retoma en 7.
 - 7.1.2.2. Si concluye crear una nueva persona en Kiwi, registra datos de denunciado.
 - 7.1.2.3. Si concluye que no puede identificar al denunciado, selecciona opción *autor desconocido/NN*.
 - 7.2. Si no le aporta DNI, Nombre o Alias, selecciona opción autor desconocido/ NN.
8. Si el denunciante los aporta, registra datos adicionales del denunciado.
9. Si hay otra persona denunciada, retoma en 7.
10. Continúa en paso “Carga de Otras Personas”.
11. Si hay otros testigos, víctimas o damnificados vinculados al hecho denunciado, registra el Nombre o Alias o DNI que aporta el denunciante.

¹² Si la búsqueda se hace por DNI, se trata de un actor identificado en forma indubitable. En cambio, si la búsqueda se hace por Nombre o Alias y se selecciona al denunciado del listado de posibilidades que genera Kiwi, se trata de un actor no identificado. Si no se conoce DNI, ni Nombre o Alias, se trata de un actor desconocido o NN. Todos los datos que emita el sistema por asociación deberán ser considerados como datos de carácter adicional, no denunciados e indicios.

Carolina Villanueva Juan Pablo Marcet Héctor M. Chayer	Manual de Procesos y Procedimientos Ministerio Público Fiscal de la C.A.B.A.	Página 47 de 47
	Actualización de Manuales – Sistema Kiwi	31 de marzo 2012

12. Realiza búsqueda de persona en base de datos Kiwi y bases de datos relacionadas.
13. Si encuentra a la persona, coteja los datos que genera Kiwi en bloque *datos personales*.
14. Si el denunciante los aporta, registra datos adicionales de la persona.
15. Si hay otro actor vinculado al hecho, retoma en 11.
16. Continúa en paso "*Datos del Hecho*."
17. Analiza los datos sobre fecha y hora del hecho.
 - 17.1. Si se conoce, ingresa fecha y/u hora del hecho
 - 17.2. Si no conoce fecha y/u hora, tilda en "fecha desconocida" y/u "hora desconocida", según corresponda.
18. Analiza los datos que le aporta el denunciante sobre el lugar del hecho.
 - 18.1. Si el lugar del hecho es conocido, tilda en *determinado* y registra en Kiwi.
 - 18.2. Si el lugar del hecho es desconocido o indeterminado, tilda en *indeterminado*.
 - 18.3. Si no corresponde indicar lugar del hecho, tilda en *no corresponde*.
19. Si considera que algo en el comportamiento del denunciante amerita ser registrado, lo hace en observaciones.
20. Si considera conveniente la asistencia a la víctima y/o al testigo, registra en Kiwi solicitud de intervención a OFAVyT.
21. Si el hecho tiene indicadores de violencia doméstica, registra en Kiwi.
 - 21.1. Kiwi genera en forma automática solicitud de intervención a OFAVyT.
22. Si corresponde ofrece mediar o conciliar.
 - 22.1. Si el denunciante acepta, registra en Kiwi.
 - 22.2. Kiwi genera alerta de denuncia pendiente de clasificación en UOD o UIT.
23. Informa al ciudadano los derechos que lo asisten, las inhabilidades para denunciar.
24. Si se trata de una denuncia telefónica en OCRD lee denuncia al ciudadano para que preste conformidad con los términos en los que quedó redactada.
 - 24.1. Si el ciudadano presta conformidad, continúa en 26.
 - 24.2. Si el ciudadano no presta conformidad, agente receptor corrige datos señalados por el denunciante.
25. Kiwi graba denuncia y sus relaciones en su base de datos.¹³
26. Kiwi requerirá del paso "Pre análisis de vinculación", de ser necesario.
27. Analiza con el apoyo del Kiwi las posibles vinculaciones.
28. Vincula, o no; y registra el fundamento de la decisión en Kiwi.
29. Fin de Procedimiento.

¹³ A partir de ese momento no se puede modificar la información registrada en Kiwi.