



PROVINCIA DE BUENOS AIRES
PODER JUDICIAL
MINISTERIO PÚBLICO

Ref . Expte. NOTA-130097-24

San Isidro, marzo de 2025.

VISTO: La necesidad de brindar al público en general un canal único que garantice en forma ágil y eficiente el acceso a la información viculada a los diversos procesos que resulten de su interés dentro de la órbita de este Departamento Judicial; el éxito de gestión que importó la creación del Área de Recepción y Derivación de Consultas de la Defensoría General (defensasanisidro@mpba.gob.ar) y la implementación del sistema de atención telefónica centralizada (0810-333-MPBA) creado por la Excma. Procuración General; sumado a ello las mesas de trabajo mantenidas con el Colegio de Abogados Departamental con le objeto de revisar cuestiones estratégicas de interés común y;

CONSIDERANDO:

I) Que la implementación de las distintas herramientas tecnológicas trae aparejada la necesidad de adecuar las estructuras existentes, con la finalidad de obtener de ellas el uso más eficaz y eficiente posible.

De los distintos relevamientos efectuados por las áreas de gestión de la Defensoría General, surgen las necesidad de crear un *Centro de Información al Público de la Defensa Oficial*.

Allí se llevará a cabo la atención primaria del público de manera presencial, principalmente de aquellas personas que se acercan por primera vez, las que recibirán la información pertinente y en caso de ser necesario, serán derivadas a la Defensoría correspondiente, dando aviso de ello mediante el sistema Pandion o similar.

Asimismo, se atenderá a los letrados de la matrícula que necesiten contar con algún tipo de información básica en cuanto a los datos accesibles para el público en general. Ello, en atención al principio de unidad de la Defensa. En este caso los letrados de la matrícula deberán solicitar la información mediante correo electrónico y se les responderá por la misma vía. Esto permitirá llevar adelante un registro que facilite el control de la información que se brinda.

En ambos casos, cabe destacar que esta oficina sólo proporcionará la información que surge de la carátula de los sistemas informáticos del Ministerio Público. A saber: Número de Causa; Personas Involucradas y Organismos Intervinientes.

No se informará sobre el trámite de la causa, no se emitirán opiniones jurídicas, no se brindará asesoramiento sobre trámites, no se imprimirán copias o actuaciones de ningún tipo, como así tampoco se recibirá ni otorgará documentación o certificados.

Esta atención primaria tiene como objetivo descomprimir las mesas de entradas de las distintas Defensorías, sin distinción de fuero, optimizando los circuitos de información, la utilización de recursos y brindará una respuesta uniforme, permitiendo de esta manera el desarrollo de un punto de gestión abocado exclusivamente a la relación entre la Defensa Oficial y el público en general.

II) Que el Centro de Información de la Defensa Oficial, absorberá al Área de Recepción y Derivación de Consultas de la Defensoría General, dónde se mantendrá el mismo esquema de trabajo que se encuentra hoy vigente.



PROVINCIA DE BUENOS AIRES
PODER JUDICIAL
MINISTERIO PÚBLICO

Ref . Expte. NOTA-130097-24

Sin perjuicio de ello, todas las quejas y/o denuncias que lleguen a su conocimiento por esta vía, deberán comunicarse de inmediato a la Defensoría General, remitiendo en caso de corresponder, las constancias pertinentes.

III) Que se encuentra implementado el sistema de atención telefónica centralizada (0810-333-MPBA) para el Ministerio Público en el ámbito de la Defensoría General Departamental.

Con la puesta en funciones del Centro de Información de la Defensa Oficial, acoplaremos la atención telefónica junto con el Área de Recepción y Derivación de Consultas y la atención presencial, en una sede única.

No obstante ello, se comunicarán los números de teléfono asignados al Centro de Información para que sean publicados en la página web del Ministerio Público y sirva, a su vez, de receptor principal de los llamados de la Defensa Oficial.

IV) Por otro lado, a raíz de las conversaciones mantenidas con el Coelgio de Abogados Departamental, con miras a los intereses estratégicos compartidos, entiendo pertinente permitir el acceso a los letrados de la matrícula al espacio de la Defensa Oficial en la Alcaldía de Tribunales.

Esta medida permitirá, por una parte, disminuir considerablemente el tránsito de personas detenidas en el edificio de Tribunales, optimizando los recursos de personal de seguridad disponibles y; por otra parte, agilizará los tiempos y procesos de todo el sistema judicial

departamental.

En la faz práctica, los letrados de la matrícula que deseen utilizar el espacio, deberán acreditar su condición de letrados designado en el expediente correspondiente. Este requisito resultará excluyente para otorgar el acceso.

El permiso de acceso se otorgará cada vez que se utilice el espacio, por escrito y con la firma del funcionario a cargo del Centro de Información del Ministerio Público. Esta constancia deberá ser entregada al personal de seguridad asignado a la alcaldía del Edificio de Tribunales.

El otorgamiento de los permisos, quedará registrado en un listado específico del Centro de Información.

V) Que el responsable del Centro de Información de la Defensa Pública deberá confeccionar un listado diario de las atenciones realizadas por todos los canales de comunicación habilitados, consignando fecha y hora; nombre, apellido y DNI del consultante; motivo de la consulta, y en caso de corresponder, si la misma ha sido derivada y a qué dependencia.

En todos los casos, previo a evacuar la consulta deberá hacerse saber de la obligación de denunciar los datos sindicados en el párrafo precedente, para su registración en la planilla de referencia.

Dicho listado deberá comunicarse diariamente a las Defensorías intervinientes, vía correo electrónico a los alias correspondientes y guardarse registro de ellas.

VI) Que resta dotar de recursos al organismo creado por el presente. Si bien es sabida la escasa disponibilidad de recursos que sufre la



PROVINCIA DE BUENOS AIRES
PODER JUDICIAL
MINISTERIO PÚBLICO

Ref . Expte. NOTA-130097-24

totalidad del Ministerio Público, lo cierto es que con la absorción de tareas que implica la puesta en funciones del Centro de Información de la Defensa, nos permitirá reasignar personal y espacio para su funcionamiento.

Así, entiendo pertinente que el Centro de Información de la Defensa Oficial cuente con su sede en lo que otrora fuera la Mesa de Entradas de la Defensoría de Ejecución Penal. Allí se encuentra el mobiliario, las instalaciones y el espacio suficiente para el personal que prestará funciones en dicho lugar.

La designación del personal afectado se resolverá en el momento oportuno.

VII) Que tal como es criterio de la Defensoría General, este sistema se encuentra sujeto al monitoreo constante de las distintas áreas de gestión de la Defensoría General. Ello con el objeto de proponer mejoras y efectuar las modificaciones que resulten pertinentes. Siempre con el objetivo de prestar el servicio de la manera mas eficaz y eficientemente posible.

En razón de lo expuesto y de conformidad con lo dispuesto en los arts. 32 y cctes. de la Ley 14.442;

RESUELVO:

1º) **CREAR** el Centro de Información de la Defensa Oficial con la función de:

a) Atender al público en general que se presente de manera presencial sin distinción de fueros y dar aviso a la Defensoría correspondiente en caso de derivación.

b) Brindar la información pública que se encuentre disponible

en los sistemas informáticos del Ministerio Público a aquellos letrados de la matrícula que lo soliciten por vía de correo electrónico, a saber: I) Número de Causa II) Personas Involucradas según surja de la carátula y III) Organismos Intervinientes. En ningún caso se brindará información acerca del trámite del expediente, aún cuando se encuentre pública. Tampoco se imprimirá copia, constancia o certificado alguno.

c) Responder y Derivar (según el caso) los correos electrónicos que se reciban en el alias defensasandro@mpba.gov.ar.

d) Recibir y derivar (según el caso) los llamados de las personas que requieran comunicarse telefónicamente con la Defensa Oficial por medio del sistema de atención telefónica centralizada (0810-333-MPBA).

e) Confeccionar diariamente un listado de las atenciones realizadas por todos los canales de comunicación habilitados, en el que deberá consignarse: I) fecha y hora II) nombre, apellido y DNI del consultante III) motivo de la consulta IV) en caso de corresponder, si la misma ha sido derivada y a que dependencia.

f) Comunicar diariamente a las Defensorías intervinientes vía correo electrónico a los alias correspondientes el listado de atenciones realizadas.

g) Previo a brindar la información, se le hará saber al requirente la creación del listado aludido en el punto precedente.

2º) HACER SABER que en el Centro de Información de la Defensa Oficial **no se informará sobre el trámite de la causa, no se**



PROVINCIA DE BUENOS AIRES
PODER JUDICIAL
MINISTERIO PÚBLICO

Ref . Expte. NOTA-130097-24

emitirán opiniones jurídicas, no se brindará asesoramiento sobre trámites y no recibirá ni otorgará documentación o certificados.

La información proporcionada debe ser completa, veraz y actualizada, ajustándose a los límites establecidos por la ley (protección de datos personales, secreto profesional, etc.)

Asimismo, en cuanto a la recepción de correos electrónicos o llamados telefónicos con quejas y/o denuncias, deberán informarse inmediatamente -acompañando las constancias pertinentes- a la Defensoría General Departamental.

3º) HABILITAR a los letrados de la matrícula para que puedan utilizar el espacio de la Defensa Oficial en la Alcaldía del Edificio de Tribunales. Ello con el requisito excluyente de solicitarlo con al menos 48 horas de antelación por vía mail y acreditar estar designado en el expediente y aceptado el cargo como letrado de la persona detenida. En caso de requerirse el acceso a la sala de Defensa Oficial en un plazo menor, el letrado deberá acreditar la anuencia del representante del Ministerio Público Fiscal a cargo de la investigación respectiva.

Esta habilitación será tramitada en el Centro de Información de la Defensa Oficial y otorgada por le funcionario responsable.

4º) ASIGNAR al Centro de Información de la Defensa Oficial el espacio físico dónde otrora funcionara la Mesa de Entradas de la Defensoría de Ejecución Penal, sito en el primer entrepiso del hall de entrada del Edificio de Tribunales de San Isidro.

5º) CONFORMAR el Centro de Información de la Defensa

Oficial con los recursos humanos que se designarán oportunamente. El personal designado del centro debe estar capacitado para atender las solicitudes de información del público, tanto presenciales como telefónicas o por correo electrónico, de manera clara, amable y eficiente. A todo evento, se designará un funcionario coordinador del área y esto ante la necesidad de vincularse con otras áreas de la Defensoría General o con otras instituciones para brindar un servicio más integral.

6°) **LIBRAR** oficio por Secretaría a la Delegación Departamental de la Subsecretaría de Informática de la Procuración General para que proceda a establecer los permisos necesarios para la implementación del sistema aquí dispuesto, así como también dar de alta al alias defensasanisidro@mpba.gov.ar a los usuarios que conformen el Centro de Información de la Defensa Oficial y asignar a los usuarios las líneas telefónicas del 0800 del Ministerio Público.

7°) **COMUNICAR** por Secretaría lo aquí dispuesto a la Mesa de Informes de la Suprema Corte de Justicia con sede en el Edificio de Tribunales de San Isidro, como así también a la presidencia del Colegio de Abogados de San Isidro y a la Fiscalía General departamental.

8°) **PROCEDER** por Secretaría a cargar los movimientos de personal aquí dispuestos y a dar de alta la dependencia en el sistema R.U.D.O.

NOTIFÍQUESE Y REGÍSTRESE



PROVINCIA DE BUENOS AIRES
PODER JUDICIAL
MINISTERIO PÚBLICO

Ref . Expte. NOTA-130097-24

