



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

PARA LA **DERIVACIÓN** DE **CASOS Y CONSULTAS**



**RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS JURÍDICOS
GRATUITOS EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**



Procuración General de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires



Ministerio Público Tutelar
Procur. Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



Ministerio Público de la
Defensa
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



MINISTERIO PÚBLICO
FISCAL
PROCURACIÓN GENERAL DE LA CIUDAD
AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES



Ministerio Público
de la **Defensa**



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación



1. OBJETIVO GENERAL

La presente Guía de Buenas Prácticas para la Derivación de Casos y Consultas tiene como objetivo general reducir al mínimo el tránsito de las personas consultantes y asistidas por distintas instituciones, con el fin de evitar generar pérdidas de tiempo, recursos y esfuerzos, buscando garantizar el efectivo acceso a la justicia.

A los mismos efectos, se adjunta como Anexo I un listado de acciones sugeridas a seguir para una correcta atención, derivación y recepción de derivaciones, destinado al uso cotidiano de las/os operadoras/es, empleadas/os y funcionarias/os que reciban una consulta. Estas sugerencias deben ser interpretadas conforme las pautas más extensas explicadas en esta guía.

2. ATENCIÓN

Las/os operadoras/es de todas las instituciones integrantes de la Red responderán las consultas de acuerdo a los parámetros establecidos por las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, garantizando la reserva, el principio de confianza y la comunicación efectiva, simple y sencilla con la persona consultante.

Se escucharán los antecedentes de hecho del caso, el planteo formulado y la voluntad de quien consulta, para luego encuadrar administrativa o jurídicamente ese reclamo, tomando en cuenta cuál resultará la vía más sencilla, directa y eficaz para hacer efectiva la petición planteada.

3. INTERVENCIÓN

En caso de que el/la operador/a o la institución que integra pueda iniciar los trámites, tratativas, averiguaciones y recolección de documentación relevantes para encauzar el caso, así lo hará.

Si a partir del encuadramiento del caso la institución a la que pertenece puede intervenir, se encargará de hacer efectiva esa intervención de acuerdo con sus procedimientos internos.

En caso de no ser competente o no poder continuar con su intervención intentará derivar el caso a la institución competente de acuerdo con las pautas propuestas en esta guía.

4. DERIVACIÓN

La derivación interinstitucional de la persona consultante deberá realizarse tomando en cuenta criterios de sencillez, inmediatez, efectividad, personalización, responsabilidad y simplificación.

4.1. SENCILLEZ, INMEDIATEZ Y EFECTIVIDAD

Cuando del caso planteado y de la intervención requerida por quien consulta resulte claro que la institución no es competente o no podrá intervenir de forma efectiva y eficiente, evaluará qué otra institución resultará la más adecuada para recibir la consulta.

A tal fin, se tomarán en cuenta las posibles instituciones receptoras del caso y las particularidades especiales de la situación planteada, priorizando para su derivación aquella vía que resulte más inmediata, efectiva y sencilla.

4.2. DERIVACIÓN PERSONALIZADA

El/la operador/a tomará en cuenta las dificultades y características específicas de la persona consultante con el fin de brindar la atención, y establecer y mantener canales de comunicación.

Se recomienda:

- A. Hacerse entender hablando un lenguaje claro y sencillo, estableciendo estrategias para compensar las dificultades de interpretación.
- B. Tomar en cuenta dificultades de traslado.
- C. Evaluar los tiempos de atención.
- D. Procurar hacer accesible la información que se brinda.
- E. Mantener el vínculo durante todo el proceso de derivación hasta que sea exitosa.

4.3. DERIVACIÓN RESPONSABLE

La información brindada a quien hace una consulta sobre una institución a donde ir no agota la derivación, sino que se procurará desplegar las medidas para que

llegue exitosamente al lugar de destino y la consulta sea efectivamente recibida y escuchada por la institución competente.

Se recomienda, en caso de ser necesario y posible, establecer contacto previo con un/a operador/a de la institución receptora, para informara la persona consultante sobre las competencias, funciones y formas de atención de la institución a la que será derivada, para:

- A. Corroborar la competencia de la institución.
- B. Informarse sobre su política de intervención en ese tipo de casos, límites y requisitos.
- C. Averiguar requisitos formales para la derivación, horarios y lugares de atención.
- D. Solicitar información sobre los procedimientos de atención.
- E. Identificar al operador/a en particular que intervendrá en la atención, si es posible.

Es conveniente evitar dar una respuesta categórica en cuanto a estrategia y resultados de una eventual acción judicial o administrativa. La institución competente tendrá a su cargo el encuadre jurídico y la estrategia a seguir.

Se recomienda confirmar el resultado de la derivación con la persona consultante y/o la institución receptora.

En los casos cuya problemática compleja genere múltiples derivaciones, es recomendable que funcionarias/os y operadoras/es de las distintas instituciones trabajen coordinadamente.

4.4. SIMPLIFICACIÓN Y DESBUROCRATIZACIÓN

Las instituciones tenderán a simplificar los trámites para la realización y recepción de una derivación. Se recomienda que sea suficiente con una comunicación por llamado telefónico, un correo electrónico o el acompañamiento personal a quien haya realizado la consulta.

Si la institución receptora requiriese una nota por escrito, se sugiere reducir al máximo las formalidades para este instrumento.

En el caso de resultar necesaria la elaboración de una nota, será suficiente que la

misma cuente con la información mínima necesaria para comprender y recibir el caso:

- A. Nombre o forma de identificación de la persona consultante.
- B. Documentación que permita identificarla si es que existe y es accesible.
- C. Datos que permitan contactarla (teléfono, dirección, etcétera). Si está en situación de calle o en un lugar difícilmente identificable, definir la forma de establecer contacto.
- D. Descripción del problema por el que consulta (únicamente los hechos relevantes para poder encauzar correctamente el problema o consulta) cuidando de no incluir datos reservados, sensibles o que puedan comprometer a la persona consultante.
- E. Descripción de la pretensión de quien consulta (asesorarse, entablar una acción judicial, obtener un documento, un permiso, etc.).
- F. Datos de la atención: quién lo ha atendido y hace la derivación, en qué lugar fue atendido, fecha, y forma de contacto con la persona que lo derivó.

La nota podrá incluir una solicitud expresa de informar el resultado de la derivación (si ha sido recibido, si se lo asesorará, o brindará patrocinio, si la consulta ha sido rechazada, por qué motivos, etc.). Si así fuera, deberá proporcionar una vía rápida y sencilla de contacto (teléfono o correo electrónico).

Asimismo se recomienda, en caso de ser posible, acompañar a la nota copia de la documentación disponible y relevante para el análisis del caso.

La nota de derivación interinstitucional podrá estar suscripta por el/la operador/a que ha atendido el caso, sin que sea exigible la firma de una autoridad jerárquica.

Se acompaña como Anexo II un modelo de nota de derivación para tomar como referencia.

5. ACOMPAÑAMIENTO PERSONAL

En caso de consultantes en especial situación de vulnerabilidad, se evaluará si resulta conveniente y posible una asistencia y acompañamiento personal a la entrevista con la institución receptora, a los fines de facilitar su atención y asegurar una mejor presentación del caso.

6. REGISTRO PARA EL CONSULTANTE

Es conveniente que quien atiende a la persona consultante le provea una breve y sencilla constancia en donde se asienten los siguientes datos:

- A. La dirección y horarios de atención de la institución a donde es derivado.
- B. Nombre de la persona que lo atenderá, si correspondiere.
- C. Nombre de la persona que lo ha atendido.
- D. Lugar y fecha de la atención.
- E. Institución a la que pertenece el/la operador/a que lo ha atendido.

Esta constancia permanecerá en manos de la persona consultante, a los fines de poder tener en claro las personas e instituciones involucradas en el proceso de atención y derivación, y poder retomar la comunicación si fuera necesario.

Se acompaña como Anexo III un modelo de constancia de atención y derivación.

7. NUEVA DERIVACIÓN

En el caso de que la institución receptora de la derivación entienda que no debe o no puede intervenir de forma efectiva, intentará comunicar esta decisión a la institución originaria y se evaluará si resulta conveniente que se retome desde el comienzo el proceso, o si será derivado directamente una vez más por quien lo reciba. En ese caso procederá de acuerdo a las pautas propuestas en esta Guía.

[ANEXO I]

ACCIONES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y DERIVACIÓN

POR PARTE DE QUIEN ATIENDE Y DERIVA

- A. Atender la consulta tomando en cuenta las dificultades personales de quien consulta, si las hubiere. Comunicarse en un lenguaje sencillo, no técnico. Explicar los conceptos técnicos si hiciera falta.
- B. ¿Es competente algún área de su institución para intervenir en el caso en el sentido que la persona consultante manifiesta su voluntad? ¿Esa intervención será efectiva respecto del tipo de asistencia que requiere (asesoramiento, patrocinio, mediación, etc.)?
 - Sí: inicia la intervención o hace una derivación interna al área competente.
 - NO:
 - 1) Sabe con certeza dónde será correctamente atendido/a, tomarán su consulta y aceptarán el caso: derivar a ese lugar, precisando días y horarios de atención, cómo llegar, informando a la persona lo que necesite para ser debidamente escuchado/a y ayudando a juntar la documentación si es necesario.
 - 2) No está seguro a dónde pueden tomar el caso o consulta:
 - Averiguar qué institución/es es/son competente/s, y cuál sería la que antes y de forma más efectiva podrá asistirle (ver Guía de Prestadores de Patrocinio Jurídico en la CABA).
 - Se recomienda corroborar con esa institución vía telefónica que efectivamente están en condiciones de prestar ese servicio, dónde y cuándo puede ser recibido la persona consultante y si requiere alguna comunicación formal para esta derivación.
 - Se le informa lo anterior y cualquier otro dato que necesite para llegar a esa institución y que su consulta sea escuchada.
 - Si es necesaria documentación para el caso, y resulta accesible, es conveniente derivar ya con la documentación organizada.
- C. Luego de la derivación se recomienda consultar con la institución receptora

y/o la persona consultante si fue escuchada y respondida. Si no es así, se trata de resolver el problema o la dificultad que lo ha impedido. En caso de que la institución receptora manifieste que no intervendrá, se coordina quien procederá a hacer una nueva derivación. Se mantiene el vínculo y la comunicación con la persona consultante hasta que llegue y sea atendido por la institución que corresponde intervenir.

- D. Finalmente, conviene darle una constancia breve y sin formalismos, donde se le manifieste quién lo atendió (nombre e institución), cuándo, dónde, datos de contacto (preferiblemente teléfono o correo electrónico), por qué consulta y a dónde fue derivada/o (ver modelo de constancia), para que se lleve y mantenga esa información.

POR PARTE DE QUIEN RECIBE UNA DERIVACIÓN DE OTRA INSTITUCIÓN U OPERADOR

- A. Debe responder a las consultas telefónicas de las/los consultantes y de las otras instituciones sobre competencias, funciones y formas de recibir y atender los casos en su institución.
- B. No corresponde exigir ningún tipo de formalidad excesiva para recibir una derivación: basta con la comunicación telefónica, correo electrónico o nota impresa, firmada por cualquier operador/a (no funcionario/a de jerarquía), o recibir en persona a quien consulta.
- C. Luego de escuchada la persona consultante, se recomienda comunicar a quien hizo la derivación si se intervendrá en el caso o no.
- D. Para el caso en que se decida la no intervención, se coordina con quien derivó originalmente quién procederá a una nueva derivación. En caso de hacerse cargo de esa nueva derivación se lo hace de acuerdo a las pautas de derivación responsable (ver Guía de Buenas Prácticas para la Derivación de Casos y Consultas).

[ANEXO II]

MODELO DE NOTA DE DERIVACIÓN

[Fecha]

Sr/a. [Cargo y nombre]:

Por la presente pongo en su conocimiento la consulta de [nombre y/o todos los datos personales posibles y forma de contacto: teléfono, dirección; o si está en situación de calle o en un lugar difícilmente identificable, definir la forma de establecer contacto].

El/la consultante manifiesta que [descripción del problema por el que consulta: únicamente los hechos relevantes para poder encauzar correctamente el problema o consulta. Omitir datos delicados o comprometedores].

En razón de ello, es su voluntad [ser atendida/o por profesionales de tales disciplinas, ser asesorada/o, entablar una acción judicial, accionar un proceso de mediación, etc.] a los efectos de [qué busca con eso, objetivo final del/la consultante].

Se informa que la persona fue atendida por [nombre de quien lo atendió –puede coincidir con quien firma la nota–, dónde fue atendido, fecha, institución a la que pertenece y forma de contactarse].

[OPTATIVO] Se acompaña a la presente nota la siguiente documentación: [...]

Se solicita informar a [quien realizó la atención o quien suscribe] si su institución recibirá la consulta, si intervendrá, de qué forma lo hará.

[ANEXO III]

MODELO DE CONSTANCIA DE ATENCIÓN

Constancia de Atención de: _____

Atendida/o en: (lugar)

En: (fecha)

Atendida/o por: (nombre del operador)

De: (institución)

Contacto: (teléfono o mail, horario de contacto)

Asunto: (brevísima descripción de la consulta y pretensión)

Derivado a: (institución)

Dirección y horario de atención:

Se comunicó el caso a:

Contacto:

Anotaciones:

