

## Guía de Buenas Prácticas:

---

Para la Atención y Acompañamiento de personas en situación de vulnerabilidad que presten funciones en el Ministerio Público Fiscal de la provincia de Mendoza



Ministerio Público Fiscal  
PROVINCIA DE MENDOZA

**PROCURACIÓN GENERAL - MINISTERIO PÚBLICO FISCAL  
PROVINCIA DE MENDOZA**

Procurador Gral.: Dr. Alejandro Luis A. Gullé

**SECRETARÍA DE PROCURACIÓN GENERAL – MPF**

Secretaria: Dra. Elena Alcaraz

Órgano Convocante y Coordinador:

**DIRECCIÓN DE ENLACE INSTITUCIONAL  
Procuración General - MPF**

Directora: Dra. Rosana Dottori

Secretaria: Mgtr. Daniela Montalto

Dependencias que integran la Mesa de trabajo:

- Dirección de Enlace Institucional
- Dirección de Capital Humano
- Secretaría Legal y Técnica
- Área Psicolaboral

Año: 2025

---

Para citar o reproducir libremente el contenido de la presente, deberá consignarse de la siguiente manera: “Guía de Buenas Prácticas para la Atención y Acompañamiento de personas en situación de vulnerabilidad que presten funciones en el Ministerio Público Fiscal de la provincia de Mendoza” elaborada por Dirección de Enlace Institucional de la Procuración General - Ministerio Público Fiscal de la Provincia de Mendoza.

## I- INTRODUCCIÓN

La presente **“Guía de Buenas Prácticas para la Atención y Acompañamiento de personas en situación de vulnerabilidad que presten funciones en el Ministerio Público Fiscal de la provincia de Mendoza”** surge con la directiva del Sr. Procurador General Dr. Alejandro Gullé a la Dirección de Enlace Institucional, para elaborar una guía práctica que adecue la Ley Provincial N° 9.003, el Estatuto del Empleado Público (Decreto 560/73), a los parámetros establecidos en las Leyes Nacionales N° 26.743, N° 27.363, Ley Provincial N° 5.041, entre otras.

Con la finalidad de realizar un trabajo integral, la Sra. Directora de Enlace Institucional, Dra. Rosana Dottori, sugirió la conformación de una Mesa de Trabajo que permita establecer distintos enfoques necesarios para el cumplimiento del marco normativo legitimante requerido, como así para su posterior seguimiento.

La Mesa de Trabajo fue conformada por la Dirección de Capital Humano, el Área Psicolaboral, la Secretaría de Legal y Técnica, todas dependencias de este Ministerio Público Fiscal, con la coordinación de la Dirección de Enlace Institucional.

Este documento establece lineamientos generales de actuación en base a los principios rectores que la orientan, a fin de generar modos asertivos de intervención. Estos principios tienen como base el respeto de los derechos humanos de cada persona destinataria, con sus propias individualidades y circunstancias de su entorno.

De allí que estos principios deben guiar la atención y acompañamiento de aquellas personas que presten funciones en el Ministerio Público Fiscal, con pertenencia a minorías y grupos vulnerables, armonizando la legislación vigente.

El término “Población Vulnerable” comúnmente empleado a nivel del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, refiere a aquellas personas o colectividades que se encuentran en circunstancias de especial vulnerabilidad frente a sus derechos a la vida, integridad y libertad personal, principalmente por su condición social o estado de indefensión.

Por tal motivo esta guía pretende ser una herramienta de uso que brinde respuestas a determinadas situaciones, pero además ser facilitadora de instar comportamientos y competencias actitudinales que generen ambientes de trabajos respetuosos y sanos.

En miras a dar con el objetivo y finalidad de este documento, se invita a su lectura en cada dependencia, teniendo en cuenta su uso y adaptación en caso de ser necesario, respetando los principios y sugerencias que se instauran. Su interpretación debe ser armónica y flexible para adecuarse a diversas situaciones, incluso de mayor complejidad, pudiendo ser susceptibles de revisión de acuerdo a las buenas prácticas, entendidas como reglas en constante construcción.

## **II- ÁMBITO DE APLICACIÓN. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**

La presente guía aplica a quienes se desempeñen en el ámbito del Ministerio Público Fiscal de la Provincia de Mendoza, bajo cualquier modalidad de contratación, en cualquiera de sus niveles, indistintamente de la jerarquía o estado escalafonario y en las cuatro circunscripciones judiciales de la provincia.

Es decir, queda comprendido tanto el personal que presta funciones en relación de dependencia como aquél cuyo vínculo se origina en un contrato de locación de servicio, y que por su pertenencia a grupos que representen una minoría<sup>1</sup>, o por su condición de vulnerabilidad resulten menoscabados o lesionados sus derechos en el ámbito laboral.

A los fines de la aplicación de esta guía, se consideran en condición de vulnerabilidad las personas que en razón de su edad, condición física o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante la administración los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la

---

<sup>1</sup> Puede constituir una causa de vulnerabilidad la pertenencia de una persona a una minoría nacional o étnica, religiosa y lingüística, debiéndose respetar su dignidad cuando tenga contacto con el sistema de justicia (ver: Las 100 Reglas de Brasilia Adoptadas por la Asamblea Plenaria de la XIV edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana)

victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, la condición sexual y la privación de libertad.<sup>2</sup>

Se exceptúan del ámbito de aplicación de la presente guía:

a) Hechos relacionados con violencias motivadas por razones de género en el ámbito laboral. Éstos tienen su incumbencia bajo el *“Protocolo de Actuación frente a casos de Violencia Laboral por motivos de Género en el ámbito del Poder Judicial”*, aprobado mediante Acordada N° 30.979, en el cual ha tenido participación ya este Ministerio Público Fiscal.

b) Situaciones específicamente de índole laboral, entiéndase: traslados, cambios de turno, etc., funciones, que por su naturaleza deben gestionarse a través de la Dirección de Capital Humano/ Delegación Administrativa.

### **Objetivos Generales**

Crear una herramienta de apoyo que favorezca la construcción de buenas prácticas y el respeto de los derechos humanos, en la atención y acompañamiento de aquellas personas que presten funciones en el Ministerio Público Fiscal, con pertenencia a minorías y grupos vulnerables.

Detectar de manera precoz e intervenir en las situaciones que encuadren dentro de las previsiones de esta Guía.

Fomentar e instar mediante la concientización y sensibilización, el uso de esta herramienta para brindar respuestas a determinadas situaciones, como parte de los comportamientos y competencias actitudinales, en miras a generar ambientes de trabajos respetuosos y sanos.

### **Objetivos Específicos**

Determinar un lineamiento de actuación ágil, transparente, sencillo y eficaz ante consultas y/o presentaciones formales por situaciones de discriminación o de trato basados en prejuicios de género, sea por la orientación sexual, identidad y/o expresión de género, discapacidad, salud física y/o mental, entre otros. A fin de lograr una intervención armonizada con las normas que rigen

---

<sup>2</sup> Ley Provincial N° 9.003, B.O. 19/11/2017

el empleo público, para el efectivo ejercicio de los derechos y correcto cumplimiento de las obligaciones de sus destinatarios; que por encontrarse en alguna de las situación previstas requieran de una adaptación o reglamentación específica.

Compatibilizar las buenas prácticas derivadas de una escucha activa que fomenten la empatía en la atención de personas en condiciones de vulnerabilidad, para evitar la revictimización y la superposición de intervenciones dentro del Ministerio Público Fiscal.

### III- ALGUNAS NOCIONES BÁSICAS

**Persona en situación de vulnerabilidad:** cuando su capacidad para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que les sitúe en situación de riesgo, no está desarrollada o se encuentra limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.<sup>3</sup>

**Persona con discapacidad:** aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.<sup>4</sup>

**Discriminación por motivos de discapacidad:** cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.<sup>5</sup>

**Identidad de Género:** vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual puede corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo. Esto puede involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que ello sea

---

<sup>3</sup> [https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilvia\\_web.pdf](https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilvia_web.pdf)

<sup>4</sup> <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>

<sup>5</sup> <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

libremente escogido. También incluye otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.<sup>6</sup>

**Violencia contra las mujeres motivadas por razones de género:** Toda conducta, por acción u omisión, basada en razones de género, que, de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, en el espacio analógico digital, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, participación política, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes. Se considera violencia indirecta, a los efectos de la presente ley, toda conducta, acción, omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón.<sup>7</sup>

**Violencia por motivos de género:** Afecta gravemente a mujeres y personas del colectivo LGBTI+. Se produce cuando sufren algún tipo de discriminación, agresión, hostigamiento o degradación por su identidad de género, expresión de género u orientación sexual.

**Persona Travesti:** son aquellas personas que manifiestan una expresión de género –ya sea de manera permanente o transitoria– mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes del género opuesto que social y culturalmente son asociadas al sexo asignado al nacer. Ello puede incluir la modificación o no de su cuerpo.<sup>8</sup>

**Persona Transexual:** Las personas transexuales se sienten y se conciben así mismas como pertenecientes al género opuesto que social culturalmente se asigna a su sexo biológico y optan por una intervención médica–hormonal, quirúrgica o ambas –para adecuar su apariencia física– biológica a su realidad psíquica, espiritual y social.<sup>9</sup>

**Transgénero o persona trans:** Cuando la identidad o la expresión de género de una persona es diferente de aquella que típicamente se encuentra asociada con el sexo asignado al nacer. Las personas trans construyen su

---

<sup>6</sup> Ley Nacional N° 26743. B.O.24/05/2012

<sup>7</sup> Ley Nacional N° 26485 disponible en <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26485-152155/actualizaci%C3%B3n>

<sup>8</sup> Glosario de Género y Diversidad Sexual. Dirección de Enlace Institucional -Procuración Gral. MPF. Provincia de Mendoza. Año 2020 [https://mpfmza.jus.mendoza.gov.ar/wp-content/uploads/2022/02/Glosario-de-Genero-y-Diversidad-sexual-\\_FINAL\\_.pdf](https://mpfmza.jus.mendoza.gov.ar/wp-content/uploads/2022/02/Glosario-de-Genero-y-Diversidad-sexual-_FINAL_.pdf)

<sup>9</sup> Ibidem

identidad independientemente de un tratamiento médico o intervenciones quirúrgicas. El término trans, es un término sombrilla utilizado para describir las diferentes variantes de la identidad de género, cuyo común denominador es la no conformidad entre el sexo asignado al nacer de la persona y la identidad de género que ha sido tradicionalmente asignada a éste. Una persona transgénero o trans puede identificarse con los conceptos de hombre, mujer, hombre trans, mujer trans y persona no binaria, o bien con otros términos como hijra, tercer género, biespiritual, travesti, fa'afafine, queer, transpinoy, muxé, wariaymeti. La identidad de género es un concepto diferente de la orientación sexual.<sup>10</sup>

#### **IV- MARCO NORMATIVO**

- Constitución Nacional Argentina

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/derechoshumanos\\_publicaciones\\_colecciondebolsillo\\_01\\_constitucion\\_nacion\\_argentina.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/derechoshumanos_publicaciones_colecciondebolsillo_01_constitucion_nacion_argentina.pdf)

- Ley Nacional N° 26.378 (Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo)

<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW)

<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>

- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención de Belém de Pará"

<https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

- Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad

[https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilias\\_web.pdf](https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilias_web.pdf)

- Principios de Yogyakarta

[http://yogyakartaprinciples.org/wp-content/uploads/2016/08/principles\\_sp.pdf](http://yogyakartaprinciples.org/wp-content/uploads/2016/08/principles_sp.pdf)

---

<sup>10</sup> Ibidem



- Ley Nacional N° 26.618 matrimonio entre personas del mismo sexo  
<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/165000-169999/169608/norma.htm>
  
- Ley Nacional N° 26.743 de Identidad de Género  
<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/195000-199999/197860/norma.htm>
  
- Ley Nacional N° 27.636 Ley de promoción del acceso al empleo formal para personas travestis, transexuales y transgéneros “Diana Sacayán - Lohana Berkins”  
<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/350000-354999/351815/norma.htm>
  
- Ley Nacional N° 26.485 Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales  
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26485-152155/actualizacion>
  
- Ley Nacional N° 26.657 Derecho a la Protección de la Salud Mental  
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26657-175977/texto>
  
- Estatuto Empleado Público N° 560/73  
<https://www.mendoza.gov.ar/wp-content/uploads/sites/60/2018/09/decreto-ley-560-estatuto-del-empleado-publico.pdf>
  
- Ley Provincial N° 9.103 Régimen General Disciplinario  
<https://www.mendoza.edu.ar/wp-content/uploads/2021/02/LEY-9103-DISCIPLINA-ANEXO.pdf>
  
- Ley Provincial N° 5.041 - Régimen de Protección de las Personas Discapacitadas  
<http://www.saij.gob.ar/5041-local-mendoza-regimen-proteccion-para-personas-discapacitadas-lpm0000198-1985-09-19/123456789-0abc-defg-891-0000mvorpye!>

- Ley Provincial N°5.811 de Licencia especiales para el personal de la administración pública provincial y sus modificatoria

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-5811-123456789-0abc-defg-118-5000mvorpyel/actualizacion>

- Ley Provincial N°8.008 Ley orgánica del Ministerio Público Fiscal de Mendoza

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-8008-123456789-0abc-defg-800-8000mvorpyel/actualizacion>

- Ley Provincial N°9.003- Ley de Procedimiento Administrativo

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-9003-123456789-0abc-defg-300-9000mvorpyel/actualizacion>

- Resolución Procuración General N° 274/21

<https://mpfmza.jus.mendoza.gov.ar/resoluciones-de-procuracion-2021/>

## **V- PRINCIPIOS RECTORES Y ENFOQUES QUE ORIENTAN LA APLICACIÓN DE LA PRESENTE GUÍA**

Esta Guía recoge esos saberes y buenas prácticas que muchas veces se han utilizado para dar resolución a algunas situaciones planteadas. Sin embargo, estas acciones y procedimientos no se formalizan o plasman, para dar una mayor trazabilidad y certeza, tanto a quienes resultan destinatarios/as como a quienes las instrumentan.

Por tal motivo, instrumentarlas es una forma no sólo de generar nuevas acciones y respuestas en concreto, sino recuperar aquellas que hayan cumplido con un modo asertivo de intervención. Fundadas en el respeto y protección desde un enfoque de derechos humanos, priorizando en las acciones a quienes como destinatarios/as, son titulares de los mismos.

En este marco, cualquier práctica que conlleve una acción dentro de este procedimiento, debe partir de los enfoques y principios que rigen e irradian los criterios necesarios a tener en cuenta para la consulta y/o intervención. Esto es desde la escucha, intervención y acompañamiento de la persona que acude a plantear alguna situación/hecho, por la que vea menoscabados o lesionados sus derechos en el ámbito laboral y que las afecta

desproporcionadamente en razón de su situación de vulnerabilidad; sea personal o de alguien de su entorno laboral.

Esa primer escucha debe ser libre de prejuicios y pre conceptos, activa y con empatía, para poder entender y atender la situación planteada. Esto conlleva una formación, preparación técnica específica y una predisposición personal que habilite poder ofrecer/gestionar una solución a su problema.

**Enfoque basado en Derechos Humanos:** toma como referente la universalidad, la igualdad y la no discriminación, de donde se derivan acciones preferenciales hacia los grupos vulnerables o excluidos de la sociedad. Algunos principios de este enfoque son: materialización real de los derechos, especial atención a grupos marginados o vulnerables, interdependencia e integralidad de todos los derechos, participación activa de los titulares de derechos y la rendición de cuentas de los titulares de deberes.<sup>11</sup>

**Enfoque de género y diversidad:** Se llama enfoque de género al abordaje que tiene en cuenta que las relaciones entre los géneros son asimétricas y que esta asimetría afecta de manera desigual la vida de las personas. Esto quiere decir que las desigualdades de género exponen a mayores condiciones de vulnerabilidad a las mujeres e integrantes del colectivo LGTBIQ+.<sup>12</sup>

Es valioso recordar que la perspectiva de género no sólo es necesaria en casos relativos a mujeres. Lo fundamental no es el género de las personas implicadas, sino identificar y verificar la existencia de una posible situación de poder o contexto de desigualdad basado en el sexo, el género o la orientación sexual. Debe repararse en los casos en que el género es el presupuesto de la transgresión.<sup>13</sup>

La perspectiva de género debe utilizarse en casos en que se reconozca una condición de desigualdad que requiera, como una forma de equilibrar el proceso, que se juzgue bajo tales parámetros, poniendo en el centro de la escena a aquellas personas que pertenezcan a grupos sociales históricamente discriminados.

---

<sup>11</sup> <https://www.corteidh.or.cr/tablas/28829.pdf>

<sup>12</sup> [www.scba.gov.ar/](http://www.scba.gov.ar/) Ver Guía\_juzgar\_con\_perspectiva\_de\_genero

<sup>13</sup> Conf. Corte IDH, caso Perozo y otros vs. Venezuela. Excepciones preliminares, fondo, reparaciones y costas, sent. de 28-1-2009, Serie C No. 195, párr. 295.

En este sentido, parte de este enfoque debe respetar la identidad de género, conforme lo establecido por la Ley Nacional de Identidad de Género N° 26.743. En todos los casos, las personas involucradas en las diferentes etapas del procedimiento previsto en esta guía, deberán dirigirse a la persona presentante y/o afectada respetando su identidad de género.

**Trato Digno/Respetuoso:** La persona que efectúe una consulta o denuncie una situación por la cual resulten menoscabados o lesionados sus derechos en el ámbito laboral, por su condición de vulnerabilidad contemplada en esta guía, será tratada con respeto y con una escucha activa. Quien esté a cargo de la recepción de consultas y/o denuncias deberá tener una actitud receptiva y empática, sin críticas ni prejuicios, que favorezca la comunicación y preserve la dignidad de los/as consultantes y/o denunciante.

**Contención y Orientación:** La persona afectada o tercero/a que se presenta será orientada/o en primer momento desde la Dirección de Capital Humano o Delegación Administrativa que corresponda desde el inicio y en todo trámite posterior a la consulta/denuncia, como también respecto al trámite administrativo que pueda surgir a partir de la denuncia o consulta respectivamente, de las acciones y de las medidas preventivas que pueda solicitar.

La orientación comprenderá: la instancia de la puesta en conocimiento de la situación, el seguimiento del procedimiento que se establezca como también las distintas medidas que pudieren solicitarse.

**No Revictimización:** Se evitará la reiteración innecesaria del relato de los hechos, como también la exposición pública y masiva de la persona consultante y/o denunciante y de los datos personales que permitan identificarla.

El deber de no revictimización opera en todas las etapas previstas en la aplicación de esta guía, prestando especial atención a que las medidas adoptadas no redunden en efectos negativos sobre la persona afectada.

No deberá investigarse ni realizar consultas dirigidas a indagar sobre la vida privada de la persona consultante y/o denunciante, que no tengan vinculación con los hechos y/o situaciones puntualmente analizados.

**Perspectiva Integral e interdisciplinaria:** El abordaje completo de las situaciones vinculadas al objeto de la presente guía, cuyas particularidades deberán evaluarse en cada caso, requiere de la intervención y el aporte de especialistas provenientes de distintas disciplinas.

**Debida Diligencia:** Todas las acciones y actuaciones deberán cumplirse con las garantías debidas, profesionalidad, diligencia y sin demoras injustificadas. Debe enmarcarse en el Principio del plazo razonable, que armoniza los principios de economía, eficacia, eficiencia, celeridad y sencillez del obrar administrativo, asegurando una vía rápida de tutela de los intereses públicos y privados comprometidos en su actuación, de acuerdo a lo previsto por el artículo 1° apartado II inciso d) de la Ley Provincial N° 9.003.

**Celeridad:** El trámite de los casos consultados/denunciados serán realizados con la celeridad que corresponda, evitando cualquier burocratización que demore los procesos infundadamente. Se deberá priorizar en cada situación la salud física/psíquica de la persona vulnerada.

**Derecho a la información y participación de la persona afectada:** La persona afectada tendrá derecho a ser escuchada y su opinión deberá ser tenida en cuenta durante todo el procedimiento. A tales fines, tendrá pleno acceso a las actuaciones, si las hubiere, y deberá recibir información detallada y actualizada sobre los avances respecto a su consulta y/o denuncia.

**Confidencialidad:** Desde el inicio del proceso de consulta y/o asesoramiento tiene como base fundamental la confidencialidad y privacidad de las personas involucradas. Quienes estén a cargo de recibir las consultas y/o denuncias, como cualquier persona que intervenga durante el proceso, deben resguardar los datos de las personas involucradas y toda la información de la que tomen conocimiento durante dicha intervención.

Como parte de las buenas prácticas, evitar el envío de información innecesaria y detallada vía mail, de los datos identificativos de las personas involucradas en el “asunto” de los correos. Optar por la individualización de números y los detalles identificativos solamente en el cuerpo del mail, priorizando al área involucrada y no en forma masiva colocando en copia a diferentes dependencias, salvo que la circunstancia lo amerite.

**Flexibilidad:** La presente guía debe ser flexible con posibilidad de adaptarse y modificarse según las situaciones que se atiendan, no ser un documento estanco, sino por el contrario procurar que a través del tiempo pueda adaptarse a cada situación. Regirse por el principio de informalismo a favor del personal de este MPF, dispensando toda exigencia formal innecesaria o subsanable.

## **VI- ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ESTA GUÍA**

La presente Guía busca establecer el modo y espacio de intervención, teniendo en cuenta sus objetivos. Este **procedimiento comprende desde la prevención hasta el seguimiento de cada caso en particular, que implica la consulta y/o intervención, orientación y el acompañamiento, de ser necesario**, de todas las personas que integren la planta de personal del MPF, de acuerdo al ámbito alcanzado en el título II.

### **A- PREVENCIÓN**

Instancia de concientización que busca atender a factores que previenen situaciones de vulnerabilidad de derechos.

Informar sobre la importancia de conocer el marco jurídico que rige al empleo público, para lograr un mejor ejercicio de los derechos y cumplimiento de las obligaciones. En especial, la adaptación de las normas vigentes, a través de medidas de flexibilización, que contemplen las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad.

En esta instancia cobran importancia las acciones de difusión a través de campañas de sensibilización, advirtiendo que previo a una situación de vulneración, es fundamental la disposición a la escucha y mirada atenta, cuidadosa y cotidiana de las situaciones que a diario acontecen dentro del ámbito laboral y de aquellas que surgen en otros ámbitos, pero impactan en la tarea diaria.

### Acciones sugeridas:

- ✓ Concientización mediante difusión y sensibilización, buscando garantizar respeto, igualdad, equidad y no discriminación.
- ✓ Informar la existencia de la presente guía para el abordaje de las situaciones de vulnerabilidad.
- ✓ Desde la DEI se elaborarán propuestas y recogerán sugerencias de la Mesa de Trabajo, sobre la iniciativa de capacitaciones (conformada por ciclos de talleres y/o charlas) que fortalezcan los aspectos centrales de los ejes de esta Guía. Se podrá solicitar colaboración a diferentes profesionales del MPF y por fuera de éste, al igual que a la Dirección de Perfeccionamiento y Modernización para llevar a cabo las actividades.

## B- CONSULTA E INTERVENCIÓN ANTE SITUACIÓN CONCRETA

El procedimiento contempla, en caso de las **consultas**: que sean **propias o de un tercero**. En el caso de las primeras, se avanzará en orientación y/o articulación; en caso de ser realizada por una tercera persona, se procederá a brindar orientación.

Ante la puesta en conocimiento de la situación, sea también **propia o de un tercero**, se tomará **intervención** de acuerdo a las características y pautas determinadas en el apartado VII.

Quienes intervienen desde el momento inicial hasta el último eslabón en esta tarea deben tener presente ante cada situación, que quien escucha, debe recordar cuál es su rol en la recepción de una consulta, presentación y/o puesta en conocimiento. Lo que incluye no emitir ningún tipo de valoración del relato de la persona o de la situación por la que se está consultando o informando. La actitud debe ser de escucha activa, siempre favoreciendo el diálogo, omitiendo cualquier manifestación de prejuicios y críticas hacia la persona.

### **Acciones sugeridas:**

- ✓ Receptar la consulta vinculada a la situación particular anoticiada, utilizando el Formulario de ingreso/registro o recepción.
- ✓ Realizar la primer escucha basada en los principios y enfoques rectores de esta guía.
- ✓ Orientar y asesorar a la persona frente a la situación puesta en conocimiento.
- ✓ Intervenir en la situación particular puesta en conocimiento de acuerdo a lo establecido en la presente guía, respetando y dando cumplimiento a lo consignado.

### **C- SEGUIMIENTO**

Lo que se conoce como “el después”. Requiere de un trabajo continuado luego de haber tomado conocimiento del hecho en particular.

Es parte del trabajo posterior a la atención y acompañamiento de situaciones que se hayan dado en el ámbito de aplicación de esta Guía, por la cual la Mesa de Trabajo en pleno, previa convocatoria de la Dirección de Enlace Institucional, evaluará los circuitos/canales de intervención para el análisis de la efectividad de los mismos y resultados obtenidos a fin de realizar, en caso de corresponder, recomendaciones para el abordaje futuro de situaciones similares.

Para ello se establecerá una agenda de trabajo de convocatoria anual, salvo que se requiera una mayor frecuencia.

## **VII- RECEPCIÓN DE CONSULTA/INTERVENCIÓN POR SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD. CIRCUITO DE ACTUACIÓN**

### **A- Procedimiento**

Toda **persona que integre el Ministerio Público Fiscal** de acuerdo al **ámbito alcanzado en el título II**, en tanto se haya visto afectada en los términos de esta Guía, podrá realizar la **consulta** para su orientación y asesoramiento, ante la Dirección de Capital Humano en caso de la Primera



Circunscripción Judicial o Delegación Administrativa correspondiente para el resto de las circunscripciones.

La **consulta podrá ser propia o de un tercero.**

**Podrán realizarse de manera presencial, telefónicamente** o a través de una dirección de **correo electrónico** habilitada a tal efecto; en éstos dos últimos casos, deberá luego ratificarse personalmente. En caso de no residir en el Gran Mendoza, o estar imposibilitada la persona de concurrir, se habilitará un medio telemático apropiado, de acuerdo a las circunstancias particulares.

**En cada caso deberá verificarse previamente, que lo consultado o puesto en conocimiento se encuentre dentro del ámbito de aplicación de la presente guía.**

**Consultas propias:** se avanzará en orientación y/o articulación de acuerdo a la necesidad del caso en particular.

**Consulta por una tercera persona:** se procederá a brindar orientación. En caso de corresponder la aplicación de esta Guía, desde la Dirección de Capital Humano o Delegación Administrativa se comunicarán y citará a la persona presuntamente afectada, a fin de hacerle saber que se ha tomado conocimiento de hechos que podrían estar afectándola y se la orientará sobre la existencia y alcance de la presente guía.

Posteriormente se llenará el **Formulario Inicial** ante la Dirección de Capital Humano o Delegación Administrativa según circunscripción, o ratificar el mismo en caso de no haberlo realizado personalmente.

La persona designada de la repartición referida, recepcionará el formulario y se completará con la información obrante en la foja de servicio, como también de cualquier otra que se crea conveniente aportar, además de la acompañada por la persona requirente.

En caso **de no corresponder la aplicación de esta Guía**, previo proceder al **archivo**, se dará vista a la Dirección de Enlace Institucional y a la

Secretaría de Legal y Técnica para que se expidan al respecto, en un plazo de tres (3) hábiles. Resuelto el Archivo por la Dirección de Capital Humano/Delegación Administrativa, se notificará a la persona y se pondrá en conocimiento a la Coordinación General del MPF.

En caso **de corresponder** la aplicación de esta Guía, se remitirá el formulario Inicial con la documentación adjunta y reunida por la Dirección de Capital Humano/Delegación Administrativa, al Área Psicolaboral para continuar con la intervención.

Remitido el legajo al **Área Psicolaboral**, deberá:

- ✓ Realizar la **primer evaluación con la documentación enviada**.
- ✓ Diseñar una **estrategia de intervención** según el caso en particular y contextual, para comenzar con la/las entrevista/s correspondiente/s.
- ✓ Dentro de un plazo de tres (3) días hábiles de recibido el Formulario Inicial junto a la documentación, deberá convocar a la **primer entrevista de la persona afectada con dos profesionales del Área**. En caso que la distancia impida una entrevista presencial, la misma podrá realizarse telefónicamente, por videollamada o cualquier medio telemático disponible. Esta acción y las demás que surjan quedará asentadas en el **Registro de acciones, seguimiento y acompañamiento**. El Registro podrá incluir el pedido periódico de informes, entrevistas del entorno, y cualquier otra acción que propicie un mejor seguimiento y acompañamiento al caso concreto.
- ✓ Luego de la primer entrevista, el Área Psicolaboral elaborará un **Plan de Atención y Acompañamiento (PAA)** de la persona afectada, del cual se dará vista a la Dirección de Enlace Institucional a fin de consensuar el PAA o bien, receptar las sugerencias aportadas por la DEI.
- ✓ Desde el Área Psicolaboral, como parte (PAA) se podrá solicitar la adaptación específica de las normas que regulan los derechos y obligaciones del empleo público, de acuerdo al caso concreto; que deberá desarrollarlo la Dirección de Capital Humano o Delegación

Administrativa según corresponda, con la orientación jurídica que eventualmente proporcionará la Secretaria de Legal y Técnica.

- ✓ Esta adaptación específica será notificada a la persona por medio del Área Psicolaboral, realizándose un proceso inductivo que permita a la persona comprender y cumplir la reglamentación<sup>14</sup> como también las consecuencias de su incumplimiento.
- ✓ Sin perjuicio del PAA, dada la situación particular anoticiada, desde el Área Psicolaboral, podrán sugerirse medidas preventivas coordinadas con la DEI, a la Dirección de Capital Humano o Delegación Administrativa, en relación a las personas involucradas, intertanto se avanza en las intervenciones pertinentes.
- ✓ Se mantendrá informada a la Dirección de Capital Humano o Delegación Administrativa y concluido el PPA se remitirá a la DCH o DA según corresponda.

Intervención de la **Dirección de Enlace Institucional** y **Secretaría Legal y Técnica**.

- ✓ En caso de **no corresponder la aplicación de esta Guía**, previo proceder al **archivo**, se dará vista a la **Dirección de Enlace Institucional** y a la **Secretaría Legal y Técnica**. Fecho, una vez notificada a la persona (requirente y/o afectada) se pondrá en conocimiento a la **Coordinación General del MPF**.
- ✓ Una vez elaborado el **Plan de Atención y Acompañamiento** (PAA) de la persona afectada por parte del Área Psicolaboral, se dará vista a la **Dirección de Enlace Institucional** a fin de consensuar el mismo, o bien sugerir acciones de articulación y derivación.

La **Dirección de Capital Humano o Delegación Administrativa** deberá:

- ✓ Brindar orientación a las personas que consulten por situaciones de vulnerabilidad, e informar el alcance de la presente Guía.

<sup>14</sup> Al referirse a reglamentación, se refiere a la adaptación de la norma jurídica que rige para el empleo público, al caso concreto.

- ✓ Gestionar la cuenta de correo electrónico habilitada a tal efecto.
- ✓ Dar ingreso al Formulario Inicial, completar con los datos obrante en el legajo de la persona afectada, reunir la documentación y remitir al Área Psicolaboral.
- ✓ Concluido el PAA, desde la DCH o DA se remitirá a la Secretaría Legal y Técnica para su verificación y posterior remisión a la Coordinación General a los fines administrativos que dieran lugar.
- ✓ En caso de aplicarse la reglamentación<sup>15</sup> adaptada, deberá ser registrada en la foja de servicio y continuar con el seguimiento permanente y las consecuencias jurídicas que correspondan.

## **B- Derechos de la persona afectada**

- ✓ Durante todo el procedimiento, la persona afectada podrá contar con el acompañamiento de una persona de su confianza, forme o no, parte de su entorno laboral; en cualquier acto o entrevista que requiera su presencia.
- ✓ Se deberá evitar durante el trámite del procedimiento, el contacto de la persona consultante y/o afectada con la persona sindicada como responsable. No se podrá realizar ningún acto ni entrevista que implique la concurrencia conjunta de ambos/as. A fin de su cumplimiento, deberá disponerse la realización de diferentes actos que requieran su presencia en horarios y /o espacios que impidan la posibilidad del encuentro.

## **C- Incompatibilidad**

No podrá intervenir en ninguna instancia del procedimiento, el /la integrante de la Dirección de Capital Humano, Delegación Administrativa, Área Psicolaboral, Dirección de Enlace Institucional, Secretaría de Legal y Técnica que fuere pariente, cónyuge o mantuviere relación de amistad o enemistad

---

<sup>15</sup> Ver nota 14.

manifiesta, respecto de la persona afectada y/o con la persona responsable o denunciada de los hechos que puedan dar origen a la situación de vulnerabilidad anoticiada.

La Secretaría de la Procuración General del MPF, será la dependencia encargada de determinar las subrogancias en cada caso particular de incompatibilidad.

### **VIII- SEGUIMIENTO MESA DE TRABAJO**

Entender que el problema no se soluciona con una sola intervención, sino que es necesario que la institución acompañe el proceso posterior, tanto de la persona afectada como del equipo de trabajo donde se desempeña.

Significa hacer un seguimiento de la situación que transita la persona y continuar las articulaciones que sean necesarias, registrar los hechos, elevar informe en caso de corresponder y resolución del caso.

Como parte de la actividad que desarrolla la Mesa de Trabajo, este trabajo colaborativo mantendrá la labor de seguimiento sobre los aspectos regulados.

Para esta actividad, la Mesa de Trabajo se podrá reunir, previa convocatoria de la Dirección de Enlace, a fin de analizar las intervenciones ya finalizadas; evaluar los circuitos/canales de intervención y su efectividad, los resultados obtenidos, entre otros aspectos.

En caso de corresponder, en miras a mejorar/actualizar las prácticas acordadas, se podrán hacer recomendaciones para el abordaje futuro con situaciones similares y modificaciones del circuito establecido.

#### **Acciones Sugeridas:**

- ✓ Seguimiento de la intervención en el caso puntual.
- ✓ Mantener actualizados los datos y modalidades de intervención.
- ✓ Revisar y evaluar los procedimientos de actuación para realizar mejoras en su aplicación.
- ✓ Llevar registro de las situaciones consultadas, intervenciones y seguimientos.



**ANEXO I**

**FORMULARIO INICIAL**

**(Dirección de Capital Humano/Delegación Adm.)**

**1- Datos de quien pone en conocimiento**

Nombre Completo:

DNI :

Legajo:

Cargo:

Oficina en donde presta servicio:

Circunscripción:

Teléfono:

Correo Electrónico:

La consulta o puesta en conocimiento refiere a una situación atravesada por

- A- La persona que la realiza                       B- Una tercera persona\*

**2- Datos de la persona afectada \*(sólo llenar en caso de marcar opción B)**

Nombre Completo:

Género:  femenino  masculino  no binario  otro

Función:

Cargo:

Oficina en donde presta servicio:

Circunscripción:

Teléfono:

Correo Electrónico:

### 3- Situación de Vulnerabilidad

- Adicciones
- Afectaciones de salud física.
- Afectaciones de salud mental (depresión, intento de suicidio, autolesión, etc)
- Identidad/Orientación Sexual
- Persona con Discapacidad
- Edad
- Pertenencia a comunidades indígenas o a minorías
- Otras

### 4- Descripción de la situación. Relato\*:

\*relato de la situación teniendo en cuenta: personas involucradas, cronología de los hechos, ámbito en donde se desarrollaron.

### 5- Persona que habría afectado o colocado en situación de vulnerabilidad

Nombre Completo:

Género: femenino masculino no binario otro

Cargo:

Nivel jerárquico respecto a la persona afectada:

Comparten el mismo espacio físico:

Sí  No

Se ha puesto en conocimiento de la situación al superior inmediato o a otro superior, en caso que el inmediato fuera quien habría provocado la situación.

Sí  No

**Notas aclaratorias:** Este documento es administrado y recepcionado por la Dirección de Capital Humano del MPF 1° C.J. / Delegación administrativa que corresponda.



**ANEXO II**

**REGISTRO DE ACCIONES, SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO  
(Área Psicolaboral)**

**1- Registro personal**

**A- Datos Personales**

Nombre:

Género: femenino masculino no binario otro

Foja de Servicio:

Lugar donde presta funciones:

**B- Documentación que se acompaña**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**2- Acciones de seguimiento y acompañamiento**

(cada acción que realice el Área Psicolaboral debe quedar registrada. Para tal fin es necesario consignar las fechas en que se realizaron las acciones descriptas al completar esta sección).

**A- Intervenciones realizada (seleccione y describa)**

**Orientación**

-----  
-----  
-----

**Intervención**

-----  
-----  
-----

**Derivaciones**

-----  
-----  
-----

**B- Acciones Propuestas**

-----  
-----  
-----

**C- Observaciones sobre el proceso de acompañamiento realizado**

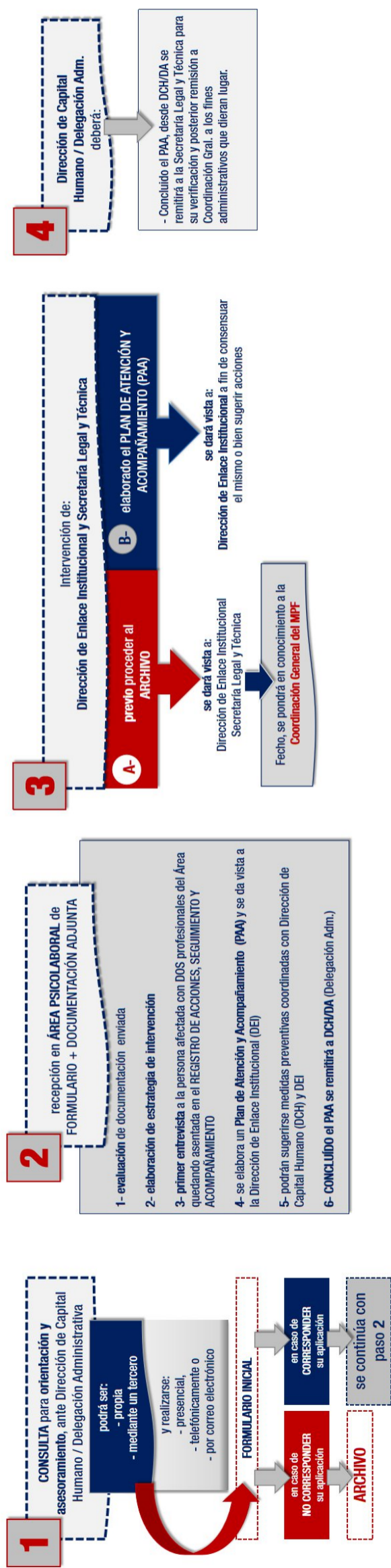
-----  
-----  
-----

**CIRCUITO DE ACTUACIÓN**



# RECEPCIÓN DE CONSULTA/INTERVENCIÓN POR SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Toda persona que integre el MPF afectada en los términos de esta Guía, podrá realizar:









**Ministerio Público Fiscal**  
PROVINCIA DE MENDOZA