



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

RESOLUCIÓN AGT N° 200-2015

Ciudad de Buenos Aires, 22 DE MAYO DE 2015

VISTO:

La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, artículos 12, inc. 6°, 124 y 125, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, las leyes nacionales n° 26061 y 26657, y las leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires n° 114, 448 y 1903 y su modificatoria, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Ley Orgánica del Ministerio Público (n° 1903) asignan a la Asesora General Tutelar la facultad de decidir e implementar medidas tendientes al mejor desarrollo de las funciones concernientes al Ministerio Público Tutelar.

Que, en particular, el inciso 4° del artículo 49 de la ley n° 1903 establece como atribución de la Asesora General Tutelar la de “[f]ijar normas Generales para la distribución del trabajo del Ministerio Público Tutelar, y supervisar su cumplimiento”, y el inciso 6° del artículo 22 le otorga competencia para “[r]eorganizar la estructura interna y realizar las reasignaciones del personal de acuerdo a las necesidades del servicio.”

Que el Derecho Internacional de los Derechos Humanos ha avanzado en la protección de los grupos vulnerables, dentro de los cuales se incluyen a los niños, niñas y adolescentes, y a las personas con discapacidad, entre las que se encuentran aquellas con padecimiento en su salud mental.

Que, en particular, el acceso a la justicia, como garantía que se encuentra consagrada constitucionalmente mediante los artículos 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (art. 75, inc. 22, Constitución Nacional), y a la debida tutela por parte de los organismos estatales de protección ha de ser una prioridad en las políticas estatales, incluidas las judiciales. Así, la Regla 5 de las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad establecen que “[t]odo niño, niña y adolescente debe ser objeto de una especial tutela por parte de los órganos del sistema de justicia en consideración a su desarrollo evolutivo”, mientras que la Regla 8 establece que “[s]e procurará establecer las condiciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema de justicia, incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que



Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



garanticen su seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación.”

Que, como lo señala la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, “[e]l derecho internacional de los derechos humanos ha desarrollado estándares sobre el derecho a contar con recursos judiciales y de otra índole que resulten idóneos y efectivos para reclamar por la vulneración de los derechos fundamentales. En tal sentido, la obligación de los Estados no es sólo negativa —de no impedir el acceso a esos recursos— sino fundamentalmente positiva, de organizar el aparato institucional de modo que todos los individuos puedan acceder a esos recursos, para lo cual los Estados deben remover los obstáculos normativos, sociales o económicos que impiden o limitan la posibilidad de acceso a la justicia.”

Que un presupuesto básico del acceso a la justicia está dado en el hecho de que los ciudadanos puedan tomar contacto con las autoridades estatales competentes, sean oídos, y reciban respuestas rápidas y eficaces.

Que las obligaciones del Estado no han de limitarse a escuchar a los ciudadanos, sino también a generar las condiciones bajo las cuales los ciudadanos puedan efectivamente acceder a las prestaciones estatales.

Que los medios de acceso a la justicia deben adecuarse a los contornos sociales en los que las personas se desarrollan, y en los tiempos que corren, a partir del avance creciente en las telecomunicaciones y las nuevas tecnologías, es imperioso desarrollar posibilidades de contacto de los órganos estatales con la comunidad más fluidas y ágiles que las tradicionales consultas presenciales.

Que, con idéntico propósito, y en esta inteligencia, esta Asesoría General Tutelar ha puesto en funcionamiento como prueba piloto un canal de diálogo adicional mediante su página *web* institucional, a través del sistema “Asesoría Responde”, en el cual se reciben consultas de los ciudadanos acerca de las problemáticas que hacen a la competencia del Ministerio Público Tutelar, las cuales se responden de manera pronta y eficiente.

Que, con la finalidad de continuar el camino transitado y profundizar las políticas de acercamiento con la comunidad y de acceso a la justicia de los grupos vulnerables, se ha decidido abrir un nuevo canal de diálogo a través de una línea telefónica que tendrá como objetivo atender consultas de los ciudadanos respecto de situaciones que hagan a la competencia del Ministerio Público Tutelar.

Que una de las vías de comunicación de más fácil acceso al público en general es la telefónica.

Que esta vía se muestra como segura, efectiva y no estigmatizadora, al tiempo que es accesible tanto para los niños, niñas y adolescentes, como para las personas con padecimiento en su salud mental.

Que el canal de comunicación telefónico coadyuva, de una parte, a tornar efectivo el acceso a la justicia, eliminando cualquier tipo de discriminación, restricción o barrera que impida el ejercicio de los derechos, y de otra, una vez que la persona ya ha entrado en contacto con el sistema judicial o iniciado el proceso, puede brindar las herramientas necesarias y de articulación para que sea reconocida plenamente como sujeto de derechos y goce de un sistema de justicia adecuado a sus necesidades y que promueva su participación.

Que a diferencia de otros servicios de atención telefónica referidos al acceso a la justicia, el canal de diálogo que aquí se crea constituye una vía de acceso



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Asesoría General Tutelar

a cargo del órgano especializado en materia de derechos de niñas, niños y adolescentes, y personas con padecimiento en su salud mental.

Que la línea telefónica de la Asesoría General Tutelar se encargará de recibir consultas vinculadas con los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y las personas con padecimiento en su salud mental y realizará las orientaciones y derivaciones correspondientes, tanto hacia dentro como hacia fuera de la institución.

Que la instrumentación del acceso a la justicia mediante las telecomunicaciones, tanto por vía telefónica como por medio de la página web a través del sistema "Asesoría Responde", estará a cargo de la Secretaría General de Gestión.

Por todo ello, y de conformidad con las facultades conferidas por los arts. 124 y 125 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y por la Ley n° 1903 y modificatoria;

LA ASESORA GENERAL TUTELAR RESUELVE:

Artículo 1: Aprobar la creación de la Prueba Piloto de la línea telefónica 0800 12 27376, (0800 12 ASESORIA (27376)).

Artículo 2: Aprobar la creación del sistema de consultas vía página web del Ministerio Público Tutelar "Asesoría Responde".

Artículo 3: Disponer que la línea 0800 12 ASESORIA (27376) tendrá un horario de atención al público de lunes a viernes de 9 a 16 hs, en esta etapa.

Artículo 4: Disponer que el seguimiento, supervisión y evaluación de los dispositivos que por el artículo 1 y artículo 2 se crean estará a cargo de la Secretaría General de Gestión.

Artículo 5: Regístrese, protocolícese, publíquese en la página de Internet del Ministerio Público Tutelar y en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comuníquese al Consejo de la Magistratura, al Ministerio Público de la Defensa, al Ministerio Público Fiscal, a las Asesorías Generales Adjuntas y, a las áreas jurisdiccionales y administrativas del Ministerio Público Tutelar a través del Departamento Mesa de Entradas y, para demás efectos pase a la Secretaría General de Gestión. Cumplido, archívese.

Yael Silvana Bendel
Asesora General Tutelar
Ministerio Público
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

ASESORÍA GENERAL

REG. N° 200/15..... T° XVI..... F° 288-289. FECHA 22-05-15.



CECILIA BEATRIZ DE VILLAFÑE
SECRETARIA LETRADA
MINISTERIO PUBLICO TUTELAR
CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES