

# Procedimiento para la recepción, tratamiento y/o derivación de denuncias, reclamos o pedidos de información

Area Centro de Denuncias  
Procuración Penitenciaria de la Nación

Procuración Penitenciaria  
de la Nación



**Procedimiento  
para la recepción, tratamiento  
y/o derivación de denuncias,  
reclamos o pedidos de  
información.**

Área centro de denuncias  
Procuración Penitenciaria de la Nación



## **AUTORIDADES**

### **Procuración Penitenciaria de la Nación**

Procurador Penitenciario de la Nación

**Dr. Francisco Miguel Mugnolo**

Dirección General de Protección de Derechos Humanos

**Dr. Ariel Fernando Cejas Meliare**

Subdirección de la Dirección General de Protección  
de Derechos Humanos

**Dr. Leonardo Gabriel Filippini**

Dirección General de Gestión Administrativa

**Cdor. Luis Ricardo Lenta**

Subdirección de la Dirección General de Gestión Administrativa

**Lic. Maximiliano Andrés Sheehan**

Coordinación General de la Publicación

**Dr. Mauricio M. Motille**  
**Sr. Sebastián J. Pereiro**  
**Lic. Maximiliano A. Sheehan**

Profesionales Intervinientes

**Dra. María Soledad García Pita, Cdra. Romina S. Vázquez,**  
**Dr. Juan Ponthot, Ing. Daniel Ruman, Lic. Ana Rosello,**  
**Lic. Nayla Siancha.**

Agradecimientos

**Rosa Luna, Graciela Aymonino, Doris Quispe, Leandro**  
**Savarese, Mercedes López, Maia Grinspun.**

Procedimiento para la recepción, tratamiento y/o derivación de  
denuncias, reclamos o pedidos de información

1ª ed. Buenos Aires: Procuración Penitenciaria - PPN, 2013

82 p.; 17,5 x 23,5 cm.

ISBN 978-987-45362-0-4



9 789874 536204

Fecha de catalogación: 22/01/2014

Producción Integral:

Procuración Penitenciaria

Av. Callao 25 4º "H" – Ciudad Autónoma de Buenos Aires

[www.ppn.gob.ar](http://www.ppn.gob.ar) – [info@ppn.gob.ar](mailto:info@ppn.gob.ar)

Diciembre 2013

# ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
I. OBJETO .....	7
II. ALCANCE .....	7
III. USUARIOS .....	7
IV. RESPONSABLE .....	8
V. PROVEEDORES .....	8
VI. NORMA TIVA DE REFERENCIA .....	9
a) Normativa Internacional: .....	9
b) Normativa Nacional: .....	9
c) Resoluciones Internas: .....	9
VII. GLOSARIO .....	10
VIII. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS .....	19
1. REGLAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	19
2. INCIDENTES .....	20
A. RECLAMOS POR PROGRESIVIDAD.....	20
B. RECLAMOS RELACIONADOS CON EL PERIODO DE TRATAMIENTO .....	27
C. NORMAS DE TRATO .....	28
D. CONFLICTOS, VIOLENCIA Y MALOS TRATOS .....	31
E. PROCEDIMIENTOS SANCIONATORIOS .....	33
F. CAMBIO DE ALOJAMIENTO Y TRASLADOS.....	34
G. TRABAJO .....	39
H. EDUCACION .....	41
I. SALUD .....	43
J. ASISTENCIA SOCIAL.....	47
K. ASISTENCIA ESPIRITUAL .....	51
L. RELACIONES FAMILIARES Y SOCIALES .....	51
M. DERECHO DE DEFENSA Y OTROS ASPECTOS LEGALES	55
N. INFORMACIÓN EN GENERAL.....	64

O.RESGUARDO .....	64
IX. FLUJOGRAMA.....	67
DOCUMENTOS O REGISTROS .....	71

## **PRESENTACIÓN**

La Procuración Penitenciaria desde sus inicios buscó ser un Organismo eficiente, creciendo sobre pilares claros que faciliten el logro de la misión institucional del Organismo.

Es por ello que, en el año 2007, comenzamos a trabajar de manera conjunta con la Subsecretaria de Gestión Pública partiendo de un convenio de cooperación de asistencia, para abordar cuestiones de planeamiento estratégico, análisis y rediseño de procesos, como también la elaboración de manuales de procedimientos.

Con esta Publicación materializamos el trabajo conjunto que hemos realizado en el Centro de Denuncias, pues al ser este el canal de contacto más utilizado por el privado de la libertad para comunicarse con la Institución, consideramos que era el punto de partida para orientar la gestión del organismo hacia un proceso de mejora continua.

Este instrumento que presentamos cumple un doble objetivo: Por un lado, establecer una lengua común de acción y respuesta ante las demandas diarias que recibe el Centro de Denuncias, por el otro, que los operadores del área cuenten con un documento de consulta al que podrán acudir en su labor diaria.

El presente trabajo está dirigido a todo el personal de la PPN que interactúa con las personas privadas de la libertad y especialmente a los operadores del Centro de Denuncias.

## INTRODUCCIÓN.

El “Procedimiento para la recepción, tratamiento y/o derivación de denuncias, reclamos o pedidos de información”, describe las respuestas y acciones que la Procuración Penitenciaria de la Nación, a través de su Área Centro de Denuncias, realiza ante reclamos, denuncias o pedidos de información planteados por los destinatarios.

Este manual, ha sido elaborado por la Procuración Penitenciaria de la Nación, a través del área de Control Interno y de la Subdirección General de Gestión Administrativa, con la colaboración de la Subsecretaría de la Gestión y Empleo Público dependiente de la Secretaría de Gabinete y Coordinación Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros, a través de su área Dirección de Planeamiento y Reingeniería Organizacional dependiente de la Oficina Nacional de Innovación de Gestión Pública.

Los manuales de procedimientos son una herramienta esencial en la modernización del Estado, y a su vez, un espacio de consulta permanente que permite sistematizar un conjunto de prácticas y orientar las tareas del área hacia objetivos claros y técnicamente mensurables.

La redacción del presente se ha realizado acorde a los objetivos fundamentales de la institución, en su defensa de los derechos humanos de las personas privadas de su libertad, entendiendo que las demandas que se presentan diariamente en la gestión institucional requieren por parte de aquellos que atiendan los reclamos una visión contenedora que contemple particularidades sociales y emocionales.

La presente publicación no intenta una estandarización total de respuestas o una excesiva protocolización de las acciones a ejecutar, lo que iría decisivamente en contra de una gestión pública eficaz en materia de Derechos Humanos: Por el contrario, tiene como objeto contribuir en la mejora de los niveles de respuesta y acción del Organismo, y de esta manera contribuir a la construcción de un mejor Estado.

## **I. OBJETO.**

Este documento tiene por objeto sentar las directrices básicas que se deberán tener en cuenta en la atención telefónica del Área Centro de Denuncias, con el fin de homogeneizar las acciones que desde dicha área se ejecutan, sea que conlleven una respuesta directa al usuario o bien impliquen derivaciones hacia otras áreas de la Procuración Penitenciaria de la Nación.

## **II. ALCANCE.**

El procedimiento que aquí se establece comprende a todos los reclamos, denuncias o pedidos de información que provengan de personas privadas de su libertad, de sus familiares, de autoridades públicas o privadas o de terceros que por vía telefónica se comuniquen con el Centro de Denuncias, solicitando la intervención de la Procuración Penitenciaria de la Nación.

## **III. DESTINATARIOS.**

Se considerará destinatario directo a toda persona que encontrándose privada de su libertad a disposición de autoridad judicial nacional o federal, se comunique con el Centro de Denuncias (C.D.) a través de las líneas telefónicas habilitadas por la Procuración Penitenciaria de la Nación, con el fin de canalizar un reclamo, denuncia o solicitud de información en virtud de un interés propio.

Se considerará destinatario indirecto a todo familiar o allegado de una persona que se encuentre privada de su libertad a disposición de autoridad nacional o federal, como así también a autoridades públicas o privadas que se comuniquen con el Centro de Denuncias (C.D.) a través de las líneas telefónicas habilitadas por la Procuración Penitenciaria de la Nación, con el fin de canalizar un reclamo, denuncia o solicitud de información en virtud de un interés ajeno..

#### **IV. RESPONSABLE.**

Será responsable de la aplicación de este procedimiento el Centro de Denuncias (C.D.) dependiente de la Dirección General de Protección de Derechos Humanos (D.G.P.D.H.) de la Procuración Penitenciaria de la Nación.

El C.D. se constituye como el área central de atención telefónica del organismo donde son recibidas todas las comunicaciones entrantes desde cualquier área del país a través de las líneas telefónicas 0800-333-9736 ó \*2154 a las que los destinatarios pueden comunicarse en forma gratuita, o bien a través de la línea (+5411) 4124-7100 donde los destinatarios pueden comunicarse a tarifa regular o en su caso, mediante la utilización del servicio de cobro revertido anteponiendo al número el código “#19”.

Para la atención telefónica, el C.D. cuenta con un equipo de operadores especialmente capacitado para brindar respuesta, o en su caso canalizar en forma efectiva hacia otras áreas del organismo los reclamos, denuncias o pedidos de información que se reciban por parte de los destinatarios.

#### **V. PROVEEDORES.**

Con la finalidad de garantizar una mayor calidad de respuesta a los destinatarios, el Centro de Denuncias cuenta con la colaboración de otros sistemas y organizaciones que encontrándose dentro de la estructura orgánica de la Procuración Penitenciaria de la Nación, o fuera de ella, suministran bienes, servicios e información que coadyuvan al cumplimiento de su objetivo institucional. En este sentido son considerados proveedores:

- Área Sistemas y Comunicaciones.
- Oficina de Patrimonio y Suministros.
- Área Coordinación de Zona Metropolitana.
- Delegaciones del Interior.
- Sistema de Consulta Judicial del Servicio Penitenciario Federal (JUDI).
- Juzgados y Tribunales de la Capital Federal e interior del país.
- Servicio Penitenciario Federal.
- Dirección Nacional de Migraciones.

## **VI. NORMATIVA DE REFERENCIA.**

### ***a) Normativa Internacional:***

Reglas Mínimas para el tratamiento de reclusos (O.N.U. Ginebra, 1955).

Reglas de la Naciones Unidas para la Protección de Menores Privados de Libertad (O.N.U Nueva York, 1990).

Declaración Universal de Derechos Humanos (O.N.U. París, 1948).

Convención Contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (O.N.U. Nueva York, 1984).

Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura (O.E.A. Cartagena de Indias, 1985)

Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes (O.N.U. Nueva York, 2002).

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (O.N.U. Nueva York, 1966).

Convención Interamericana de Derechos Humanos (O.E.A. Costa Rica, 1969)

### ***b) Normativa Nacional:***

Ley Nacional de Ejecución Penal N° 24.660 y sus modificatorias y/o complementarias.

Ley Nacional de Migraciones N° 25.871 y sus modificatorias y/o complementarias.

Decreto N° 303/96 Reglamento general de procesados.

Decreto N° 18/97 Reglamento de disciplina para internos.

Decreto N° 1136/97 Reglamento de comunicaciones de los internos.

Decreto N° 396/99 Reglamento de modalidades básicas de ejecución.

Decreto N° 1139/00 Reglamento de Recompensas.

### ***c) Resoluciones Internas:***

Resolución N° 105/PPN/07 Procedimiento para la investigación y documentación eficaces de casos de tortura y malos tratos.

Resolución N° 169/PPN/08 Procedimiento para la investigación y documentación de fallecimientos en prisión.

Resolución N° 173/PPN/11 Protocolo de actuación para el caso de detección de personas con enfermedades graves en privación de libertad.

Resolución N° 21/PPN/12 Protocolo de actuación de la PPN ante medidas de fuerza en cárceles federales.

Resolución N° 118/PPN/13 Protocolo de actuación de la PPN para la implementación del Resguardo de Personas en Situación de Especial Vulnerabilidad.

## **VII. GLOSARIO.**

### ***Asistencia postpenitenciaria.***

La asistencia postpenitenciaria brinda protección y asistencia social, moral o material a quienes recuperan su libertad luego de un período de detención.

Dicha asistencia está a cargo del Patronato de Liberados –u otra institución de asistencia postpenitenciaria con fines específicos-.

### ***B.O.I.***

El Bloque Obligatorio de Información, consiste en una serie de preguntas tendientes a conocer de parte del interesado, su nombre y apellido, número de legajo penitenciario único, nacionalidad, situación procesal, juzgado interviniente, establecimiento en el que se aloja, periodo de la progresividad, calificación de conducta, concepto y motivo del llamado. Dicha información debe recavarse con carácter previo a iniciar un procedimiento específico.

### ***Cantina.***

Se trata de una proveeduría que puede encontrarse dentro o fuera del establecimiento penitenciario, ante la cual los detenidos pueden solicitar la compra de bienes de consumo para uso personal. En general se adquieren por esta vía alimentos o elementos de higiene y/o limpieza.

### ***Cómputo de pena.***

El cómputo de la pena alude a cómo debe contarse la pena impuesta por los jueces en virtud de un delito. Comienza a contarse desde el día de la privación efectiva de la libertad, aún cuando esa privación obedezca al cumplimiento de una prisión preventiva.

### ***Concepto.***

El concepto es entendido como la ponderación de la evolución personal del recluso, de la que sea deducible su mayor o menor posibilidad de adecuada reinserción social. La calificación de concepto servirá de base para la aplicación de la progresividad del régimen, el otorgamiento de salidas transitorias, semilibertad, libertad condicional, libertad asistida, conmutación de pena e indulto.

### ***Conducta.***

La calificación de conducta del interno se basará en la observancia de las normas reglamentarias que rigen el orden, la disciplina y la convivencia en el establecimiento y durante las salidas transitorias, el régimen de semilibertad o los permisos de salida.

### ***Consejo Correccional.***

El Consejo Correccional es el organismo colegiado que efectúa el seguimiento continuo del tratamiento del interno y la evaluación de su resultado, a fin de adoptar decisiones en los casos de su competencia o de asesorar a las autoridades pertinentes, de acuerdo a las leyes y a los reglamentos vigentes. En cuanto a su composición y competencias se encuentra regulados por los artículos 92 a 98 del Decreto 396/99 reglamentario de la Ley de Ejecución Penal.

### ***C.U.I.L.***

El Código Único de Identificación Laboral (CUIL) es el código que se otorga a todo trabajador al inicio de su relación de dependencia. A toda persona que pertenezca al Sistema Integrado Previsional Argentino, y/o a toda otra persona que intervenga en la gestión de alguna prestación de la Seguridad Social.

### ***Expulsión.***

La expulsión del país es una sanción migratoria aplicada ante un impedimento de permanencia. En los casos de personas privadas de su libertad, se produce normalmente de ser condenado a más de 3 años de prisión. El órgano competente de aplicación es la Dirección Nacional de Migraciones.

### ***Fase de confianza.***

Se trata del Período de la Progresividad en el que se otorga al interno una creciente autodeterminación a fin de evaluar la medida en que aquél internaliza valores esenciales para una adecuada convivencia social, conforme la ejecución del programa de tratamiento. Para la incorporación a la Fase de Confianza se requerirá reunir los requisitos y haber alcanzado los objetivos siguientes (conf. Art 23 Decreto 396/99):

- a) Poseer en el último trimestre conducta Muy Buena Siete (7) y concepto Bueno Seis (6).
- b) No registrar sanciones disciplinarias en el último trimestre calificado;
- c) Trabajar con regularidad.
- d) Estar cumpliendo las actividades educativas y las de capacitación y formación laboral indicadas en su programa de tratamiento.
- e) Cumplir con las normas y pautas socialmente aceptadas:
- f) Contar con el dictamen favorable del Consejo Correccional y resolución aprobatoria del Director del establecimiento.

### ***Fase consolidación.***

La Fase de Consolidación se iniciará una vez que el interno haya alcanzado los objetivos fijados en el programa de tratamiento para la Fase de Socialización. Consistirá en la aplicación de una supervisión atenuada que permita verificar la cotidiana aceptación de pautas y normas sociales y en la posibilidad de asignarle labores o actividades con menores medidas de contralor.

### ***Fase socialización.***

La fase de socialización consiste en la aplicación intensiva de técnicas individuales y grupales tendientes a consolidar y promover los factores positivos de la personalidad del interno y a modificar o disminuir sus aspectos disvaliosos. Dicha fase se inicia con la incorporación del interno al establecimiento, sección o grupo indicado en el Periodo de Observación.

### ***Fondo de reserva.***

Se trata del porcentaje de peculio percibido por el interno como contraprestación de sus actividades laborales, que no forma parte de la porción de peculio de la cual se lo autoriza a disponer. –ver fondo disponible-.

Según lo establece el artículo 128 de la Ley 24.660, el mismo deberá ser depositado a interés en una institución bancaria oficial, en las mejores condiciones de plaza. El fondo de reserva, permanece no disponible durante el cumplimiento de la condena, y será entregado al interno a su egreso, por agotamiento de pena, libertad condicional o asistida, será inaccesible e inembargable, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 129.

### ***Fondo disponible.***

Este fondo constituye aquella porción de peculio de la cual el interno puede disponer de la remuneración percibida como contraprestación a las labores desarrolladas dentro de la institución penitenciaria donde se encuentra alojado. Según lo establece el artículo 127 de la Ley 24.660, la administración penitenciaria podrá autorizar que se destine como fondo disponible hasta un máximo del 30 % del fondo propio mensual, siempre que el interno haya alcanzado como mínimo la calificación de conducta buena. El fondo disponible se depositará en el establecimiento a la orden del interno para adquisición de los artículos de uso y consumo personal que autoricen los reglamentos.

### ***F.R.R.***

Sigla que refiere al Funcionario Responsable del Resguardo. Se trata de un agente del Servicio Penitenciario quien tiene responsabilidad sobre el correcto desarrollo del procedimiento de resguardo de un detenido, debiendo además realizar las notificaciones necesarias a juzgados, defensorías, fiscalías y Procuración Penitenciaria de la Nación.

### ***Habeas corpus.***

Se trata de una acción expedita y rápida que tiende a garantizar el paradero, la libertad personal y/o las condiciones adecuadas de detención. Todas las personas

tienen derecho a interponer esta acción ante un tribunal o autoridad competente según lo dispone el artículo 43 de la Constitución Nacional y Ley 23.098 o concordantes.

### ***JUDI.***

Se trata de un sistema informático integrado, elaborado por el Departamento de Informática Penitenciaria dependiente del Servicio Penitenciario federal. Este sistema, aloja datos filiatorios, judiciales y penitenciarios de todos los detenidos bajo la órbita del Servicio Penitenciario Federal.

### ***Libertad Asistida.***

La libertad asistida es una medida que permite al condenado, el egreso anticipado y su reintegro al medio libre seis (6) meses antes del agotamiento de la pena temporal.

Dicha medida y los requisitos para su goce están contemplados en el artículo 54 de la Ley N° 24.660.

### ***Libertad Condicional.***

La libertad condicional permite al condenado, el egreso anticipado y su reintegro al medio libre antes del agotamiento de la pena temporal.

El Código Penal de la Nación en su artículo N° 13 establece quienes podrán obtener la libertad por resolución judicial, previo informe de la dirección del establecimiento e informe de peritos que pronostique en forma individualizada y favorable su reinserción social: El condenado a reclusión o prisión perpetua que hubiere cumplido treinta y cinco (35) años de condena, el condenado a reclusión o a prisión por más de tres (3) años que hubiere cumplido los dos tercios, y el condenado a reclusión o prisión, por tres (3) años o menos, que hubiere cumplido un (1) año de reclusión u ocho (8) meses de prisión, observando con regularidad los reglamentos carcelarios.

### ***Patronato de liberados.***

Los Patronatos de Liberados, según lo establecido por el artículo 175 de la Ley de la Ejecución de la Pena Privativa de la Libertad N° 24.660, son organismos oficiales o asociaciones privadas con personería jurídica, encargados de prestar asistencia social y postpenitenciaria a los egresados. A su vez son funciones propias de los

patronatos de liberados las previstas en el artículo 184 de la Ley 24.660; la función que establecen los artículos 13 y 53 del Código Penal y las leyes 24.316 y 24.390.

### ***Peculio.***

Se denomina peculio a la contraprestación pecuniaria que recibe todo interno que efectúe labores durante su tratamiento penitenciario. Según el artículo 120 de la ley de ejecución penal (24.660), el trabajo del interno será remunerado, salvo los casos previstos por el artículo 111 (‘‘La ejecución del trabajo remunerado no exime a ningún interno de su prestación personal para labores generales del establecimiento o comisiones que se le encomienden de acuerdo con los reglamentos. Estas actividades no serán remuneradas, salvo que fueren su única ocupación’’)

Cabe destacar (conf. Art 120), que si los bienes o servicios producidos se destinaren al Estado o a entidades de bien público, el salario del interno no será inferior a las tres cuartas partes del salario mínimo vital móvil. En los demás casos o cuando la organización del trabajo esté a cargo de una empresa mixta o privada la remuneración será igual al salario de la vida libre correspondiente a la categoría profesional de que se trate.

### ***Período de observación.***

El período de observación constituye una de las etapas del tratamiento penitenciario, establecidas por el art. 12 de la ley 24.660. Este período es el primero dentro del régimen progresivo del tratamiento penitenciario, siendo que durante el mismo, el órgano técnico-criminológico de la administración penitenciaria realiza las tareas definidas por la ley.

a) Realizar el estudio médico, psicológico y social del condenado, formulando el diagnóstico y el pronóstico criminológico, todo ello se asentará en una historia criminológica debidamente foliada y rubricada que se mantendrá permanentemente actualizada con la información resultante de la ejecución de la pena y del tratamiento instaurado.

b) Recabar la cooperación del condenado para proyectar y desarrollar su tratamiento. A los fines de lograr su aceptación y activa participación, se escucharán sus inquietudes.

- c) Indicar el período y fase de aquel que se propone para incorporar al condenado y el establecimiento, sección o grupo al que debe ser destinado.
- d) Determinar el tiempo mínimo para verificar los resultados del tratamiento y proceder a su actualización, si fuere menester.

### ***Período de prueba.***

El periodo de prueba consistirá básicamente en el empleo sistemático de métodos de autogobierno, tanto durante la permanencia del interno en la institución como en sus egresos transitorios como preparación inmediata para su egreso. Así el artículo 15 de la ley 24.660, establece lo siguiente:

- a) La incorporación del condenado a establecimiento abierto o sección independiente de éste, que se base en el principio de autodisciplina;
- b) La posibilidad de obtener salidas transitorias del establecimiento;
- c) La incorporación al régimen de la semilibertad.

### ***Período de tratamiento.***

Este período sucede al período de observación, y debe basarse en las conclusiones arribadas durante el período de prueba. Las fases que componen a este periodo son: a) Socialización; b) Consolidación; c) Confianza. Cada fase constituye un avance en cuanto a que se disminuye el control riguroso sobre el interno, y se le otorgan libertades crecientes acorde a su progreso dentro del tratamiento.

### ***Programa de Tratamiento Individual.***

Consiste en un tratamiento interdisciplinario individualizado que se caracteriza por atender a las condiciones personales, a los intereses y las necesidades del condenado durante su internación y muy especialmente para el momento de su egreso.

### ***Progresividad.***

La progresividad del régimen penitenciario consiste en un proceso gradual y flexible que posibilite al interno, por su propio esfuerzo, avanzar paulatinamente hacia la recuperación de su libertad, sin otros condicionamientos predeterminados que los

legal y reglamentariamente establecidos. Su base imprescindible es un programa de tratamiento interdisciplinario individualizado.

### ***Reconsideración de conducta y/o concepto.***

En el caso de que el interno considere que su calificación de conducta y/o concepto no es adecuada, podrá interponer recurso de reconsideración de conducta y/o concepto ante el Consejo Correccional de la Unidad a los fines de su modificación, dentro de los tres (3) días hábiles desde su notificación.

Asimismo podrá interponer este recurso ante el juez interviniente.

### ***Recurso de reconsideración.***

Es el recurso que se presenta ante el mismo órgano que dictó un acto, para que lo revoque, sustituya o modifique por contrario imperio.

### ***Resguardo.***

El Resguardo es una medida de carácter excepcional, subsidiaria, limitada en el tiempo, sujeta a control periódico, dispuesta en beneficio de los detenidos que procura reforzar la protección de la integridad física y psíquica de las personas privadas de su libertad alojadas en cualquier establecimiento dependiente del Servicio Penitenciario Federal.

### ***Salida por deberes morales.***

Este tipo de salidas son autorizados por el juez, en caso de enfermedad o accidente grave o fallecimiento de familiares o allegados con derecho a visita o correspondencia, para cumplir con sus deberes morales, excepto cuando se tuviesen serios y fundamentados motivos para resolver lo contrario.

### ***Salidas transitorias.***

Constituyen egresos temporarios de la institución penal, por los cuales el detenido tiene la posibilidad de salir de la prisión por períodos breves de tiempos, como paso previo a la obtención de su libertad.

### ***Sanción.***

Ante infracciones disciplinarias por el incumplimiento de las normas de conducta por parte del interno se aplicarán las sanciones dispuestas en el artículo 19 del Decreto reglamentario de disciplina para internos N° 18/97.

### ***Semilibertad.***

La semilibertad consiste en permitir al condenado, que reúna los requisitos establecidos en el artículo 34 del reglamento de Modalidades Básicas de ejecución, trabajar fuera del establecimiento sin supervisión continua en condiciones iguales a la vida libre, incluso salario y seguridad social, regresando a su alojamiento al fin de cada jornada laboral.

### ***Servicio Criminológico.***

Es el Organismo Técnico- Criminológico del Servicio Penitenciario Federal dependiente de la Dirección General de Régimen Correccional. Su misión consiste en fijar políticas de tratamiento, realizar estudios científicos, técnicos y criminológicos, diagramando e implementando su aplicación, direccionada al logro de los fines del Reglamento General de Procesados y de la Ley de Ejecución de la Pena Privativa de la Libertad.

### ***Turno extramuros.***

Se denomina de esta manera a los turnos de concurrencia con los que el interno cuenta para la realización de estudios, consultas o internaciones médicas en establecimientos de salud ajenos al Servicio Penitenciario Federal.

### ***Visita Conyugal.***

Se considera visita conyugal, a la visita íntima que el interno podrá recibir de su cónyuge o a falta de éste, de la persona con quien mantuviera vida marital al momento de la detención en la forma y modo que determina el Decreto reglamentario de comunicaciones y visitas, resguardando la intimidad de ambos y la tranquilidad del establecimiento.

### ***Visita de penal a penal.***

Se considera visita de penal a penal, según lo establecido por el artículo 70 del Decreto reglamentario de comunicaciones y visitas N° 1.136/97, a aquella que se realiza entre internos alojados en distintos establecimientos del Servicio Penitenciario Federal que disten entre sí, no más de Cien (100) kilómetros. Dicha visita podrá ser autorizada por el Director General de Régimen Correccional cuando se tratare de: cónyuges; consanguíneos; descendientes: Hijos; ascendientes: padres; colaterales: Hermanos; concubina o concubinario.

### ***Visita extraordinaria.***

Según lo establece el artículo 41 del Decreto reglamentario de comunicaciones y visitas N° 1.136/97, se considerarán visitas extraordinarias aquellas que, pudiendo ser en principio ordinarias, por circunstancias atendibles de distancia, salud o trabajo no pueden realizarse en las condiciones y oportunidad fijadas para éstas.

## **VIII. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS.**

### **1. REGLAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

Como norma general para todos los casos que se atiendan, se realizarán una serie de preguntas previas tendientes a identificar al usuario, conocer el motivo del llamado y encuadrar el requerimiento. Tales preguntas integran el Bloque Obligatorio de Información (B.O.I), a saber:

1. Nombre y Apellido.
2. Legajo Penitenciario Único (L.P.U).
3. Nacionalidad.
4. Situación Procesal (procesado/condenado).
5. Juzgado interviniente.
6. Establecimiento en que se aloja (especificando módulo y pabellón)
7. Periodo de la progresividad: Periodo de observación; Periodo de tratamiento (fase socialización, fase consolidación, fase confianza); Periodo de prueba; Periodo libertad condicional.

8. Conducta (0 a 10) y Concepto (0 a 10).

9. Tema/Motivo del llamado.

- En caso de reiteración de pedidos, los puntos 2, 4, 5, 6, 7 y 8 deberán ser actualizados por el agente que recibe el llamado mediante la utilización del Sistema de Consulta Judicial del Servicio Penitenciario Federal (JUDI) o por manifestación del interesado.
- En caso de que quien se comunique desconozca la información del (B.O.I), el agente que recibe la llamada deberá actualizarla mediante el Sistema de Consultas de Judicial Servicio Penitenciario Federal (JUDI).

## **2. INCIDENTES.**

### **A. RECLAMOS POR PROGRESIVIDAD.**

#### *A.1 Calificación de Conducta:*

Información específica:

Cantidad de trimestres con conducta repetida, cumplimiento de objetivos, existencia de sanciones (leve, media o grave), si realizó apelación a la notificación de la calificación, si solicitó recurso de reconsideración ante el juzgado o ante el Servicio Penitenciario Federal.

#### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de reconsideración de conducta y aun no lo solicito, el Centro de denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de reconsideración de conducta y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de reconsideración de conducta y la solicitó ante el S.P.F, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de reconsideración de conducta, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *A.2 Calificaciones de concepto:*

Información específica:

Cantidad de trimestres con concepto repetido, cumplimiento de objetivos, existencia de sanciones (leve, media o grave), si realizó apelación a la notificación de la calificación, si solicitó recurso reconsideración ante el juzgado o ante el Servicio Penitenciario Federal.

#### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de reconsideración de conducta y aun no lo solicito, el Centro de denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de reconsideración de conducta y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de reconsideración de conducta y la solicitó ante el S.P.F, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de reconsideración de conducta, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *A.3 Retraso en la progresividad cumpliendo requisitos normados.*

Información específica:

Calificaciones últimos tres trimestres. Cumplimiento de objetivos del Programa de Tratamiento Individual (PTI). Si ha sido evaluado por el Consejo Correccional. Si solicitó o no el adelantamiento de fase ante el juzgado o ante el Servicio Penitenciario Federal.

#### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud del adelantamiento de fase y aun no lo solicitó, el Centro de denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud del adelantamiento de fase y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud del adelantamiento de fase y la solicitó ante el S.P.F, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud del adelantamiento de fase, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *A.4 Pedido de incorporación al periodo de tratamiento.*

Información específica:

Calificaciones últimos tres trimestres. Cumplimiento de objetivos del Programa de Tratamiento Individual (PTI). Si ha sido evaluado por el Consejo Correccional. Si solicitó o no la incorporación ante el juzgado o ante el Servicio Penitenciario Federal.

## **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de tratamiento y aun no lo solicito, el Centro de denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de tratamiento y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de tratamiento y la solicitó ante el S.P.F, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de tratamiento el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *A.5 Pedido de incorporación al periodo de prueba.*

Información específica:

Calificaciones últimos tres trimestres. Cumplimiento de objetivos del Programa de Tratamiento Individual (PTI). Cumplimiento requisitos legales (artículo 27 Decreto Reglamentario 396/99 de la Ley 24.660). Si ha sido evaluado por el Consejo Correccional. Si solicitó o no la incorporación al periodo de prueba ante el juzgado o ante el Servicio Penitenciario Federal.

## **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de tratamiento y aun no lo solicito, el Centro de denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de tratamiento y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de tratamiento y la solicitó ante el S.P.F, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de tratamiento el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *A.6 Pedido salidas transitorias.*

Información específica:

Encontrarse incorporado al periodo de prueba. Cumplimiento de los requisitos ART. 17 ley 24.660. Si inició o no el trámite ante el juzgado o ante el Servicio Penitenciario Federal.

#### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de salidas transitorias y aun no lo solicito, el Centro de denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de salidas transitorias y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de salidas transitorias y la solicitó ante el S.P.F, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de salidas transitorias el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *A.7. Pedido de semilibertad. (Salida laboral).*

Información específica:

Encontrarse incorporado al periodo de prueba. Cumplimiento de los requisitos ART. 17 ley 24.660. Si inició o no el trámite ante el juzgado o ante el Servicio Penitenciario Federal.

#### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de semilibertad y aun no lo solicito, el Centro de denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de semilibertad y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de semilibertad y la solicitó ante el S.P.F, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de semilibertad el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *A.8. Pedido de libertad condicional.*

Información específica:

Cumplimiento de los requisitos del artículo 28 de la Ley N° 24.660. Si inició o no el trámite ante el juzgado o ante el Servicio Penitenciario Federal.

#### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de libertad condicional y aun no lo solicito, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de libertad condicional y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de libertad condicional y la solicitó ante el S.P.F, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de libertad condicional el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *A.9. Pedido de Libertad Asistida.*

Información específica:

Cumplimiento de los requisitos de artículo 54 de la Ley N° 24.660. Si inició o no el trámite ante el juzgado o ante el Servicio Penitenciario Federal.

#### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de libertad asistida y aun no lo solicito, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de libertad asistida y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de libertad asistida y la solicitó ante el S.P.F, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de incorporación al periodo de libertad asistida el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

## **B. RECLAMOS RELACIONADOS CON EL PERIODO DE TRATAMIENTO.**

### *B.1. Problemas con objetivos del Programa de Tratamiento Individual (PTI).*

Información específica:

Fecha de notificación de últimos objetivos a cumplir. Especificar motivos del reclamo.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *B.2. Audiencia con Servicio Criminológico Ignorada.*

Información específica:

Fecha y autoridad a la que solicitó la audiencia.

#### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, solicitó audiencia con Servicio Criminológico, en un plazo mayor a 7 (siete) días hábiles, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, solicitó audiencia con Servicio Criminológico, en un plazo menor a 7 (siete) días hábiles, el Centro de Denuncias le indica que se comunique una vez cumplidos los 7 (siete) días hábiles.

### *B.3. Audiencia con consejo correccional ignorada.*

Información específica:

Fecha y autoridad a la que solicitó la audiencia.

#### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, solicitó audiencia con el Consejo Correccional, en un plazo mayor a 7 (siete) días hábiles, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, solicitó audiencia con el Consejo Correccional, en un plazo menor a 7 (siete) días hábiles, el Centro de Denuncias le indica que se comunique una vez cumplidos los 7 (siete) días hábiles.

## **C. NORMAS DE TRATO.**

### *C.1. Alimentación.*

Información específica:

Requerir información circunstanciada sobre el hecho que motiva la consulta.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *C.2. Falta entrega elementos de higiene.*

Información específica:

Requerir información circunstanciada sobre el hecho que motiva la consulta.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*C.3. Condición edilicia del alojamiento.*

Información específica:

Requerir información circunstanciada sobre el hecho que motiva la consulta.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*C.4. Información al ingreso de la unidad.*

Información específica:

Requerir información circunstanciada sobre el hecho que motiva la consulta.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*C.5. Problemas con las pertenencias.*

Información específica:

Requerir información circunstanciada sobre el hecho que motiva la consulta.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *C.6. Falta entrega ropa de cama.*

Información específica:

Requerir información circunstanciada sobre el hecho que motiva la consulta.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *C.7 Problemas con los teléfonos y/u otros medios de comunicación electrónica.*

Información específica:

Tipos de problemas.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *C.8 Problemas con la entrega de productos adquiridos en cantina.*

Información específica:

*Descripción de los productos adquiridos. Fecha y turno de la compra.*

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

## **D. CONFLICTOS, VIOLENCIA Y MALOS TRATOS.**

### *D.1. Malos Tratos físicos del personal.*

Información específica:

Hecho de violencia física proveniente de agente/s del Servicio Penitenciario Federal. Existencia de lesiones.

#### **Acciones:**

- Si la noticia es recibida pasados más de 7 (siete) días corridos de ocurrido el hecho y no hubiera lesiones visibles o intención de realizar denuncia penal, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si la noticia es recibida pasados los 7 (siete) días corridos de ocurrido el hecho y hubiera lesiones visibles o intención de realizar denuncia penal, el Centro de Denuncias deriva al área de Investigación y Documentación de casos de Tortura y Malos Tratos.
- Si la noticia es recibida dentro de los 7 (siete) días corridos de ocurrido el hecho, el CENTRO DE DENUNCIAS deriva al área de Investigación y Documentación de casos de Tortura y Malos Tratos.

### *D.2. Malos tratos psíquicos del personal.*

Información específica:

Requerir información circunstanciada sobre el hecho que motiva la consulta.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *D3. Conflictos con otros presos.*

Información específica:

Requerir información circunstanciada sobre el hecho que motiva la consulta.

#### **Acciones:**

- Si existen lesiones físicas, se deriva al área Metropolitana y al área Salud en forma simultánea.
- Si no existen lesiones, se deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *D.4. Conflictos con personal penitenciario.*

Información específica:

Requerir información circunstanciada sobre el hecho que motiva la consulta.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *D.5. Notificación huelga de hambre.*

Información específica:

Tipo de huelga (seca/sólida). Tiempo de tomada la medida. Última vez que fue pesado.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias confecciona el Anexo "A" del Protocolo de Huelga de Hambre, y deriva la documentación al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *D.6. Discriminación.*

Información específica:

Requerir información circunstanciada sobre el hecho que motiva la consulta.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *D.7. Investigación de causa de fallecimiento del Interno.*

Información específica:

Fecha y motivo presunto del fallecimiento.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al Observatorio de Cárceles.

### **E. PROCEDIMIENTOS SANCIONATORIOS.**

#### *E.1 Falta notificación de la infracción al interno.*

Información específica:

Fecha de la imposición de sanción.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *E.2 Imposibilidad de apelar la sanción por parte del interno.*

Información específica:

Fecha de la imposición de sanción.

### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *E.3 Arbitrariedad en imposición de sanciones.*

Información específica:

Fecha de la imposición de sanción.

### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *E.4 Pedido por consecuencias de las sanciones.*

Información específica:

Fecha de la imposición de sanción. Detalle de las consecuencias.

### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

## **F. CAMBIO DE ALOJAMIENTO Y TRASLADOS.**

#### *F.1 Pedido de cambio de celda.*

Información específica:

Motivos de la solicitud de cambio.

### **Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

#### *F.2 Pedido cambio de pabellón o módulo.*

Información específica:

Motivos de la solicitud de cambio. Pabellón o Módulo donde solicita ser trasladado en caso de saberlo.

### **Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

#### *F.3 Traslado a otro establecimiento por acercamiento familiar.*

Información específica:

Lugar de residencia de los familiares. Unidad donde solicita ser trasladado en caso de saberlo.

### **Acciones:**

- Si el interno no puede realizar la solicitud, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno puede realizar la solicitud y aun no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno puede realizar la solicitud y la solicitó, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite ante la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal.

### *F.3.1 Traslado a otro establecimiento por evolución en la progresividad.*

Información específica:

Unidad a la que solicita ser trasladado en caso de saberlo.

#### **Acciones:**

- Si el interno no puede realizar la solicitud, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno puede realizar la solicitud y aun no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno puede realizar la solicitud y la solicitó, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite ante la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal.

### *F.3.2 Traslado a otro establecimiento por estudio.*

Información específica:

Estudios alcanzados. Estudios que pretende continuar. Unidad donde solicita ser trasladado en caso de saberlo.

#### **Acciones:**

- Si el interno no puede realizar la solicitud, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno puede realizar la solicitud y aun no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno puede realizar la solicitud y la solicitó, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite ante la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal.

### *F.3.3 Traslado a otro establecimiento por enfermedad.*

Información específica:

Datos de enfermedad o dolencia. Unidad donde solicita ser trasladado en caso de saberlo.

**Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó, el Centro de Denuncias averigua estado de trámite ante la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*F.3.4 Traslado a otro establecimiento por razones humanitarias.*

Información específica:

Datos sobre la razón humanitaria de la solicitud. Unidad donde solicita ser trasladado en caso de saberlo.

**Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó, el Centro de Denuncias averigua estado de trámite ante la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*F.3.5 Traslado a otro establecimiento por visita extraordinaria.*

Información específica:

Datos sobre los motivos de la visita extraordinaria: distancia, salud o trabajo. Unidad donde solicita ser trasladado.

**Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó, el Centro de Denuncias averigua estado de trámite ante la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *F.3.6 Traslado a otro establecimiento por identidad de género.*

Información específica:

Lugar de residencia actual. Unidad donde solicita ser trasladado en caso de saberlo.

#### **Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó, el Centro de Denuncias averigua estado de trámite ante la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *F.4 Demora en resolución de traslado.*

Información específica:

Fecha de solicitud de traslado. Unidad donde solicitó ser trasladado.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias averigua estado de trámite ante la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal.

### *F.5 Pedido permanencia en celda, pabellón, módulo o Unidad.*

Información específica:

Celda, módulo, pabellón o unidad donde se aloja. Motivos del pedido.

#### **Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

## **G. TRABAJO.**

### *G.1 Solicitud de trabajo.*

Información específica:

Área laboral donde podría desempeñarse.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *G.2 Solicitud de constancia de CUIL.*

Información específica:

Tipo y N° de documento. Fecha de nacimiento. Estado Civil.

#### **Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

### *G.3 Pago de peculio.*

Información específica:

Área donde se desempeña laboralmente. Fecha de inicio de actividad laboral.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*G.4 Problemas con el recibo de peculio.*

Información específica:

Área donde se desempeña laboralmente. Periodo laboral por el cual realiza el reclamo.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*G.5 Autorización de uso de fondos de reserva.*

Información específica:

Monto aproximado a disponer.

**Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de autorización de uso de fondos de reserva, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de autorización de uso de fondos de reserva y aun no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de autorización de uso de fondos de reserva y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.

### *G.6. Pedido de audiencia con el área de Trabajo en la Unidad.*

Información específica:

Motivo del pedido de audiencia.

#### **Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

### *G.7. Transferencia de fondos.*

Información específica:

Monto aproximado de los fondos a transferir. Unidad donde se radican los fondos.

Unidad de destino de los fondos.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

## **H. EDUCACION.**

### *H.1 Consultas relacionada con el estudio.*

Información específica:

Motivos del pedido.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

## *H.2. Solicitud de estudio universitario.*

Información específica:

Nivel educativo alcanzado. Carrera a iniciar.

### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

## *H.3. Solicitud de estudio secundario.*

Información específica:

Ciclo alcanzado. Ciclo a iniciar.

### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

## *H.4. Solicitud de estudio primario.*

Información específica:

Ciclo alcanzado. Ciclo a iniciar.

### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

## *H.5. Pedido de audiencia con el área de Educación en la Unidad.*

Información específica:

Motivo del pedido de audiencia.

**Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

**I SALUD.**

*I.1 Problemas con la atención médica.*

Información específica:

Descripción de la dolencia o enfermedad. Fecha de la última atención médica.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana y al área Salud en forma simultánea.

*I.1.1 Problemas con la atención médica a niños.*

Información específica:

Descripción de la dolencia o enfermedad. Fecha de la última atención médica.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana y al área Salud en forma simultánea.

## *1.2 Irregularidades en la provisión de medicamentos en general.*

Información específica:

Tipo de medicamentos que no le han sido provistos.

### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana y al área Salud en forma simultánea.

## *1.2.1 Irregularidades en la provisión de medicamentos VIH/SIDA.*

Información específica:

Fecha desde que no se le provee medicamentos.

### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana y al área Salud en forma simultánea.

## *1.3 Falta de atención odontológica.*

Información específica:

Descripción de la dolencia. Fecha de última atención odontológica.

### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

## *1.4 Solicitud de turnos para atención médica o estudios extramuros.*

Información específica:

Motivos de la solicitud. Establecimiento y fecha en la que pretende concurrir.

**Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

*1.4.1. Pérdida de turno extramuros.*

Información específica:

Motivos de la pérdida del turno. Establecimiento y fecha de turno asignado.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*1.5 Solicitud de tratamiento por drogodependencia.*

Información específica:

Motivos de la solicitud.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana y al área Salud en forma simultánea.

*1.6 Solicitud de tratamiento psicológico.*

Información específica:

Motivos de la solicitud.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana y al área Salud en forma simultánea.

*1.7 Solicitud de dieta especial.*

Información específica:

Motivos de la solicitud. Tipo de dieta.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana y al área Salud en forma simultánea.

*1.8 Falta de atención por enfermedad grave.*

Información específica:

Descripción de la dolencia.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana y al área Salud en forma simultánea.

*1.9. Pedido de audiencia con el área Médica en la Unidad.*

Información específica:

Motivos del pedido de audiencia.

## **Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

## **J. ASISTENCIA SOCIAL.**

### *J.1 Solicitud de documentación personal.*

Información específica:

Tipo de documentación que requiere.

## **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *J.1.1 Rectificación de D.N.I por identidad de género.*

Información específica:

Nombre autopercebido.

## **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana.

### *J.2 Pedido de Información sobre pasajes.*

Información específica:

Motivo. Nombre y Apellido del pasajero. Vinculo. Lugar de origen y destino.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias brinda asesoramiento.

*J.2.i Denuncia de incumplimiento de Convenio sobre pasajes.*

Información específica:

Motivo. Nombre y Apellido del pasajero. Vinculo. Lugar de origen y destino.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva a la Dirección General de Protección de Derechos Humanos.

*J.3 Solicitud para contraer Matrimonio.*

Información específica:

Nombre de la pareja y lugar de residencia.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*J.4. Solicitud de salida por deberes morales (art. 166 Ley 24.660).*

Información específica:

Nombre del familiar o allegado. Lugar al que pretende concurrir. Si solicito o no salida por deberes morales ante Juzgado o ante el Servicio Penitenciario Federal.

**Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de salida por deberes morales y aun no lo solicito, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de salida por deberes morales y la solicitó ante el P.J.N, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de salida por deberes morales y la solicitó ante el S.P.F, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de salida por deberes morales el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *J.5 Informes socio ambientales atrasados.*

Información específica:

Razón del pedido de informe. Fecha de inicio del trámite.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *J.6 Solicitud de Asistencia postpenitenciaria en general.*

Información específica:

Motivo del pedido de asistencia.

#### **Acciones:**

El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

#### *J.7. Solicitud de asistencia relacionada con el Patronato de Liberados.*

Información específica:

Motivo de la consulta. Domicilio constituido.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias brinda la información de contacto del Patronato de Liberados que le corresponde.

*J.8 Pedido de audiencia con el área de Asistencia Social de la Unidad.*

Información específica:

Motivo del pedido de audiencia.

**Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

*J.9 Solicitud de entrevista con representantes consulares.*

Información específica:

Motivo de la solicitud. Fecha de última comunicación mantenida con representante consular.

**Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

## **K. ASISTENCIA ESPIRITUAL.**

### *K.1 Solicitud de asistencia espiritual.*

Información específica:

Motivo del pedido.

#### **Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

## **L. RELACIONES FAMILIARES Y SOCIALES.**

### *L.1 Violación de correspondencia.*

Información específica:

Tipo de correspondencia. Datos del destinatario y remitente.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *L.2 Demora o no entrega de encomiendas y/o cartas.*

Información específica:

Fecha de envío. Fecha de recepción en la Unidad. Datos del remitente.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*L.3 Problemas en el ingreso de alimentos y otros elementos.*

Información específica:

Tipo de alimento y/o elemento a ingresar. Fecha y turno del ingreso.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*L.4 Problemas de demora en el ingreso de las visitas.*

Información específica:

Información circunstanciada del hecho. Datos del visitante.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*L.4.i Problemas de malos tratos en la requisa a visitantes.*

Información específica:

Información circunstanciada del hecho. Datos del visitante.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*L.5 Solicitud de visita ordinaria.*

Información específica:

Datos del visitante. Parentesco o vínculo.

**Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

*L.5.1 Solicitud de visita de penal a penal.*

Información específica:

Datos de los interesados. Unidades de alojamiento. Vínculo. Fecha de inicio del trámite.

**Acciones:**

- Si el interno no puede realizar la solicitud, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

- Si el interno puede realizar la solicitud y aun no lo solicito, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno puede realizar la solicitud y la solicitó, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite ante la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal.

#### *L.5.2 Solicitud de visita conyugal.*

Información específica:

Datos del cónyuge.

#### **Acciones:**

- Si el interno no puede realizar la solicitud, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno puede realizar la solicitud y aun no lo solicito, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno puede realizar la solicitud y la solicitó, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite ante la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal.

#### *L.5.3 Solicitud de visita extraordinaria.*

Información específica:

Datos del visitante. Descripción de los motivos de distancia, salud o trabajo en que se basa el pedido.

#### **Acciones:**

- Si el interno no puede realizar la solicitud, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

- Si el interno puede realizar la solicitud y aun no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno puede realizar la solicitud y la solicitó, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite ante la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal.

#### *L.6. Pedido de audiencia con el área Visitas de la Unidad.*

Información específica:

Motivo del pedido de audiencia.

#### **Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

### **M. DERECHO DE DEFENSA Y OTROS ASPECTOS LEGALES.**

#### *M.1. Solicitud del testimonio de la condena y/o cómputo de pena.*

Información específica:

Numero de causa por la cual solicita Testimonio y/o cómputo de pena. Existencia de otras causas judiciales.

#### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud del testimonio de la condena y/o cómputo de pena, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud del testimonio de la condena y/o cómputo de pena y aun no lo solicito, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud del testimonio de la condena y/o cómputo de pena y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.

### *M.2 Solicitud de trámite de expulsión.*

Información específica:

Cumplimiento de requisitos artículo 17 incisos I y II Ley 24.660.

#### **Acciones:**

- Si el interno no puede realizar la solicitud, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno puede realizar la solicitud y aun no lo solicito, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite ante la Dirección Nacional de Migraciones o ante el juzgado.
- Si el interno puede realizar la solicitud y lo solicitó, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite ante la Dirección Nacional de Migraciones o ante el juzgado, según corresponda.

### *M.2.1 Solicitud de permanencia en el país ante pedido de expulsión.*

Información específica:

Fecha de notificación de expulsión. Si interpuso recurso ante la Dirección Nacional de Migraciones o ante el juzgado. (Artículo 74 y concordantes de la Ley N° 25.871).

## **Acciones:**

- Si el interno presentó recurso, el Centro de Denuncias averigua el estado del trámite ante la Dirección Nacional de Migraciones o ante el juzgado, según corresponda.
- Si el interno no presentó recurso y pasaron más de 15 (quince) días de haber sido notificado, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo presente ante el juzgado.
- Si el interno no presentó recurso y no pasaron más de 15 (quince) días de haber sido notificado, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo presente ante la Dirección Nacional de Migraciones o ante el juzgado.

### *M.3 Pedido de libertad condicional ante el Juzgado.*

Información específica:

Cumplimiento de los requisitos legales.

## **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de pedido de libertad condicional, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de pedido de libertad condicional y aun no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de pedido de libertad condicional y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.

### *M.3.1. Pedido de libertad asistida ante el Juzgado.*

Información específica:

Cumplimiento de los requisitos legales.

### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de pedido de libertad asistida, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de pedido de libertad asistida y aun no lo solicito, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de pedido de libertad asistida y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.

#### *M.3.2 Pedido de salidas transitorias ante el Juzgado.*

Información específica:

Cumplimiento de los requisitos legales.

### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de salidas transitorias, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de salidas transitorias y aun no lo solicito, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de salidas transitorias y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.

#### *M.3.3 Pedido de periodo de prueba ante el Juzgado.*

Información específica:

Cumplimiento de los requisitos legales.

### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de periodo de prueba, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de periodo de prueba y aun no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de periodo de prueba y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.

#### *M.3.4. Otros.*

Información específica:

Cuando la solicitud sobre derecho de defensa y otros aspectos legales no encuadre en M.3.i, M.3.ii, M.3.iii o M.3.iv.

### **Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

#### *M.3.5. Pedido de reconsideración de conducta ante el Juzgado.*

Información específica:

Cantidad de trimestres con conducta repetida, cumplimiento de objetivos, existencia de sanciones (leve, media o grave), si realizó apelación a la notificación de la calificación, si solicitó reconsideración de conducta ante el juzgado.

## **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de reconsideración de conducta, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de reconsideración de conducta y aun no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de reconsideración de conducta y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.

### *M.3.6. Pedido de nulidad de sanciones ante el Juzgado.*

Información específica:

Tipo de sanción. Fecha de la falta.

## **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de nulidad de sanciones, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de nulidad de sanciones y aun no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de nulidad de sanciones y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.

### *M.3.7. Pedido audiencia con el juez.*

Información específica:

Especificación de motivos por los que solicita la audiencia.

**Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

*M.4 Falta de comunicación con su defensor.*

Información específica:

Fecha del último contacto con el defensor.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*M.5 Desconocimiento de su situación legal.*

Información específica:

Especificar motivos de la solicitud.

**Acciones:**

- Si el interno desconoce su situación legal, el Centro de Denuncias verifica la situación legal en el Sistema de Consulta de Judicial del S.P.F. Si la misma se encuentra actualizada, se le brinda la información.
- Si el interno desconoce su situación legal y la Información en el Sistema de Consulta de Judicial del S.P.F, no se encuentra actualizada, el Centro de Denuncias averigua ante el juzgado correspondiente.

### *M.6 Solicitud de detención domiciliaria.*

Información específica:

Estar comprendido en los supuestos del artículo 32 de la Ley 24.660.

#### **Acciones:**

- Si el interno o tercero en su nombre, no puede realizar la solicitud de detención domiciliaria, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de detención domiciliaria y aun no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.
- Si el interno o tercero en su nombre, puede realizar la solicitud de detención domiciliaria y la solicitó ante el PJN, el Centro de Denuncias averigua el estado de trámite por única vez ante el juzgado correspondiente.

### *M.7 Pedido de Habeas corpus.*

Información específica:

Especificar motivos de la solicitud.

#### **Acciones:**

- Si el interno ya lo solicitó o está imposibilitado de hacerlo, el Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el interno no lo solicitó, el Centro de Denuncias brinda asesoramiento para que lo solicite.

### *M.8 Solicitud de asesoramiento técnico-legal.*

Información específica:

Especificar motivos del llamado.

**Acciones:**

- Si el Centro de Denuncias no puede resolver la consulta, deriva la solicitud al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el Centro de Denuncias puede resolver la consulta, brinda asesoramiento o información.

*M.9 Solicitud de audiencia con asesor de la Procuración Penitenciaria de la Nación.*

Información específica:

Especificar motivos de la solicitud de audiencia.

**Acciones:**

- Si el Centro de Denuncias no puede resolver la consulta, deriva la solicitud al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el Centro de Denuncias puede resolver la consulta, brinda asesoramiento o información.

*M.10 Denuncia de otros delitos.*

Información específica:

Información circunstanciada del hecho.

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *M.11 Solicitud de leyes y reglamentos.*

Información específica:

Tipo de leyes y reglamentos que requiere.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias imprime el documento solicitado y lo deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

## **N. INFORMACIÓN EN GENERAL.**

### *N.1 Pedido de información.*

Información específica:

Especificar motivos del llamado.

#### **Acciones:**

- Si el Centro de Denuncias no puede resolver el pedido, deriva la solicitud al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.
- Si el Centro de Denuncias puede resolver el pedido, brinda asesoramiento o información.

## **O. RESGUARDO.**

### *O.1 Solicitud de inicio de resguardo*

Información específica:

Tipo de resguardo que solicita (Voluntario o judicial).

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias completa el formulario de “Notificación al FRR”, hasta el punto “Constancia Notificación al FRR” y deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*O.2 Modificación de la/s modalidad/es de Resguardo (Art.25 del Protocolo de Personas en Situación de Especial Vulnerabilidad)*

Información específica:

Tipo de resguardo que solicita (Voluntario o judicial).

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias completa el formulario de “Notificación al FRR”, hasta el punto “Constancia Notificación al FRR” y deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*O.3 Mantenimiento de Resguardo ante notificación judicial de cese.*

Información específica:

Tipo de resguardo que solicita (Voluntario o judicial).

**Acciones:**

- El Centro de Denuncias completa el formulario de “Notificación al FRR”, hasta el punto “Constancia Notificación al FRR” y deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

*O.4 Solicitud de cese de Resguardo (Art. 26 del Protocolo de Personas en*

### *Situación de Especial Vulnerabilidad)*

Información específica:

Tipo de resguardo que solicita (Voluntario o judicial).

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias completa el formulario de “Notificación al FRR”, hasta el punto “Constancia Notificación al FRR” y deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

### *O.5 Problemáticas específicas vinculadas al desarrollo del RIF.*

Información específica:

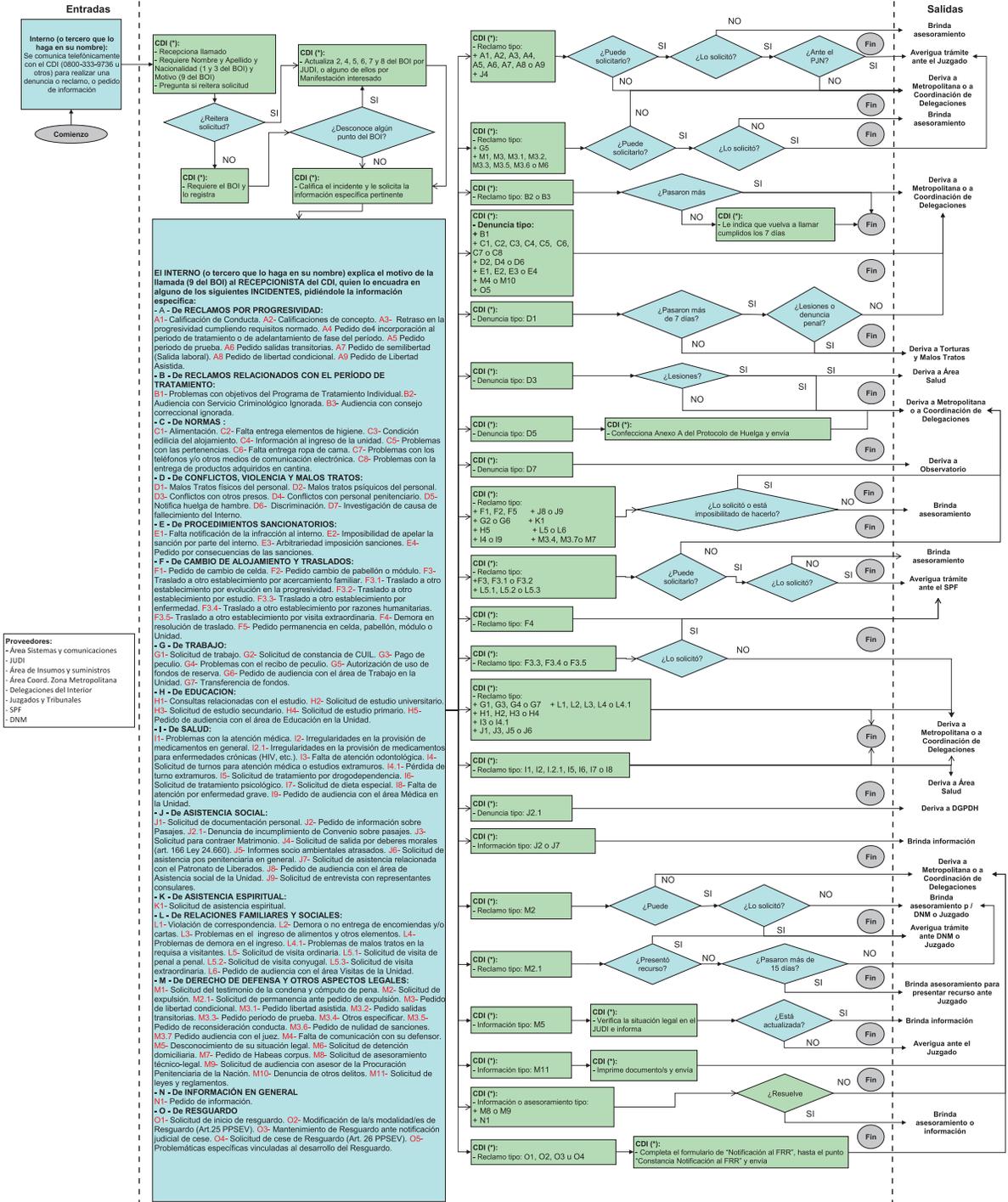
Fecha desde que se encuentra afectado a la problemática.

#### **Acciones:**

- El Centro de Denuncias deriva al área Metropolitana o a Coordinación de Delegaciones, según corresponda.

# FLUJOGRAMA

## Procedimiento para la recepción, tratamiento y/o derivación de denuncias, reclamos o pedidos de información de la Procuración Penitenciaria de la Nación



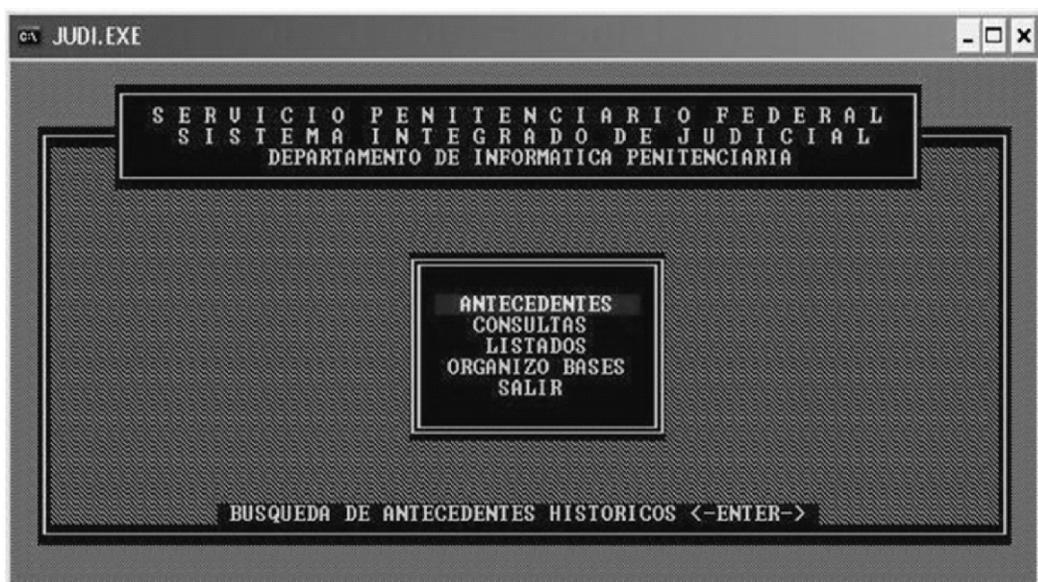
(\*) CDI: Centro de Denuncia e Información de la PPN JUDI: Sistema de Consulta Judicial del Servicio Penitenciario Federal (SPF) DGPDH: Dir. Gral. Proh. DDHH  
 Juzgados y Tribunales: del Poder Judicial de la Nación (PJN) o Provinciales FRR: Funcionario Responsable del Resguardo  
 PRSEV: Protocolo de Personas en Situación de Especial Vulnerabilidad  
 BOI: Boleto Obligatorio de Información: 1. Nombre y Apellido. 2. Lemaio Penitenciario Único (L.P.U.) 3. Nacionalidad. 4. Situación Procesal (procesado/condenado). 5. Juzgado interviniente.  
 6. Establecimiento en el que se abusa (especificando módulo y pabellón).  
 7. Período de la progresividad (Período de observación/Período de tratamiento - fase socialización - fase consolidación - fase confianza; Período de prueba; Período libertad condicional).  
 8. Conducta (D a 10) y Concepto (D a 10). 9. Tema/Motivo del llamado.



## Procuración Penitenciaria

Llamada		Fecha	Apellido y Nombre				
Ficha	Tipo Doc.	Documento	Sexo	Adulto	F. Nacimiento	Edad	Nacionalidad
Condenado	REAV	Unidad				Módulo	Pabellón
Juzgado			Causa		Condena		
Vencimiento	LCST	Fase			Conducta		
Solicita		Otra Persona			Forma		
Si es Te		Solicita					
Tema				Sub tema			
Cargado por		Cargado desde			En fecha		
Refiere							
Informe							

*ANEXO II. Registro de Consulta del Sistema Integrado de Judicial del  
Servicio Penitenciario Federal.*



### ***ANEXO III. Registro Protocolo Medida de Fuerza.***

#### **ANEXO "A"**

##### **Información Mínima ante Medidas de Fuerza**

**Apellido y Nombre:**

**Unidad, Módulo, Pabellón:**

**Fecha en que PPN tomó conocimiento:**

**Fecha de inicio:**

**Tipo de Medida <sup>1</sup>:**

**Si es una medida colectiva, cuántos detenidos/as la mantienen:**

**Otros detenidos involucrados:**

**Conflicto que lo motiva:**

**Juzgado:**

**Defensoría:**

**Familiar- Datos de contacto:**

1 Vgr., Huelga de hambre sólida, huelga de hambre seca, negativa a recibir alimentos, asistir a educación o trabajo, provocación de incendio en celda o pabellón, negativa a reintegrarse, autolesiones, ingestión de elementos no consumibles –feites-.

**ANEXO IV. Registro Protocolo para la implementación del Resguardo de Personas en Situación de Especial Vulnerabilidad.**

**Protocolo para la implementación del Resguardo de Personas en Situación de Especial Vulnerabilidad**

Formulario "Notificación al FRR<sup>2</sup>"

**Si se toma conocimiento de una situación de este tipo durante una visita a la cárcel, de deben completar dos copias. Una se entrega a la autoridad penitenciaria en la unidad, la otra se adjunta a las actuaciones.**

Nombre y apellido del detenido afectado:

.....

LPU:

.....

Unidad, módulo y pabellón de alojamiento:

.....

.....

Juzgado:.....

Defensoría<sup>3</sup>:.....

**SI NO TIENE RESGUARDO**

Solicita:

Inicio de la medida de Resguardo

**SI YA TIENE RESGUARDO**

El origen de la medida es  Voluntario

Judicial

Desde cuándo tiene la medida (fecha aproximada):.....

<sup>2</sup> La notificación puede realizarse vía telefónica o fax. En éste último caso deberá adjuntarse el comprobante de recepción del facsimil.

<sup>3</sup> Si se conoce el dato

Solicita:

- Modificación de la modalidad/es de Resguardo
- Mantenimiento del Resguardo (en caso de notificación judicial que lo haga cesar)
- Cese de la medida <sup>4</sup>

CONSTANCIA NOTIFICACION AL FRR

Cargo, área y nombre completo del agente penitenciario que recibió la comunicación:

.....

Fecha y hora de la comunicación con SPF:.....

(En caso de solicitud de cese de resguardo judicial) Fecha y hora de la comunicación con

**Juzgado:**.....

(En caso de solicitud de cese de resguardo judicial) Fecha y hora de la comunicación con

**Defensoría:**.....

Firma y aclaración del asesor PPN

4 Si el resguardo es judicial, además del FRR se deberá notificar a la Defensoría y Juzgado a cargo

