



Ministerio Público Fiscal

PROVINCIA DE MENDOZA

RESOLUCIÓN N° 227/2024.

Mendoza, 4 de junio de 2024.

JR. ALEJANDRO L. A. GULLE
PROCURACIÓN GENERAL
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
MENDOZA

VISTO:

Lo dispuesto por los artículos 1, 2, 5, 13, 23 y 28 de la Ley N° 8.008 y sus modificatorias; Resoluciones de Procuración General N°421/2016, N°271/2020, N°536/2021, N°60/2023; y,

CONSIDERANDO:

I. Que el Ministerio Público Fiscal es un órgano con autonomía funcional, financiera y presupuestaria, que desarrolla sus funciones dentro del ámbito del Poder Judicial de Mendoza y tiene la facultad de dictar su propia normativa, a efectos de cumplir con los objetivos de eficiencia y eficacia, y así procurar la defensa de la legalidad y de los intereses generales de la sociedad.

Que el Procurador General es la máxima autoridad del organismo y ejerce la superintendencia con todas las potestades administrativas, reglamentarias y de contralor inherentes a la misma.

II. Que desde el año 2016 esta Procuración General estableció como visión institucional ser un Ministerio Público Fiscal moderno y cercano a la comunidad, con sistemas de organización y gestión eficientes y tecnificados.

Que en virtud de ello, ha orientado su gestión en la utilización de tecnologías de la información y la comunicación (T.I.C) que permitan a la ciudadanía realizar denuncias de manera ágil y sencilla.

III. Que por Resolución de Procuración General N° 421/2016, se habilitó el sistema de denuncia online desde la página web del Ministerio Público Fiscal, a través del cual se puede denunciar cualquier tipo de delito ocurrido dentro del territorio provincial, las veinticuatro horas del día y desde cualquier lugar.

Que por Resolución de Procuración General N° 536/2021, se dispuso la reestructuración de dicho sistema, incorporando formularios de denuncias específicos a fin de facilitar la obtención de todos aquellos datos necesarios, útiles y pertinentes para los tipos delictivos denunciados con mayor frecuencia.

IV. Que desde el año 2023, se han puesto en funcionamiento en el territorio provincial diez Centros de Denuncias Web (CEDEW) en sedes de Oficinas Fiscales de la 1° y 2° Circunscripción Judicial. Estos centros permiten la recepción remota de denuncias y testimonios, mediante el uso de videollamada y firma de las correspondientes actas a través de un lector de huella biométrica. La expansión y

consolidación de este último sistema en todo el territorio provincial, junto con el equipamiento informático que permita su autogestión y garantice una comunicación directa e inmediata entre la persona usuaria y el operador de justicia, constituyen una parte fundamental del proceso de reestructuración que se está llevando a cabo en las Oficinas Fiscales de la Provincia de Mendoza.

Que para la recepción, gestión y procesamiento de todas las denuncias efectuadas por medios telemáticos, este Ministerio Público Fiscal cuenta, desde el año 2020, con la Oficina Fiscal Virtual con competencia funcional en todo el territorio provincial (Res. Proc. Gral. N° 271/2020).

V. Hoy como un paso más en el camino de modernización, tecnificación y aproximación a la comunidad, desde la Dirección de Informática del MPF se ha desarrollado un **Asistente Virtual (chatbot)** que permite la realización y/o ampliación de denuncias online a través de una aplicación de mensajería instantánea.

Que este Asistente Virtual consiste en un sistema informático que, mediante la simulación de una conversación, guía a la persona en su denuncia a través de una serie de menús de opciones y respuestas preestablecidas. Este proceso da origen a expedientes virtuales identificados con la letra D y genera la correspondiente constancia de denuncia. Dichas causas se vinculan de forma inmediata al panel de Denuncias Web de la Oficina Fiscal Virtual, que se encargará de su revisión, control y tramitación inicial.

Que según estadísticas recientes, WhatsApp es la aplicación de mensajería instantánea más utilizada por la ciudadanía mendocina, por lo que establecer su acceso mediante esta plataforma, garantiza una amplia cobertura y accesibilidad a esta nueva herramienta.

Que en ese sentido, cabe destacar que este sistema no sustituirá a ninguno de los otros medios de denuncia con los que se dispone actualmente, más bien se trata de la creación de **un nuevo canal de denuncias**, que estará disponible en todo momento y que se integra y complementa con las otras vías establecidas.

VI. Que asimismo, es importante mencionar que la línea telefónica utilizada para interactuar con el Asistente Virtual queda registrada en el sistema, y la realización de denuncias por esta vía no exime a la persona de una eventual responsabilidad por el delito de “Falsa Denuncia” previsto y penado en el art. 245 del Código Penal. De este modo, se promueve un uso serio, seguro y responsable del sistema.



Ministerio Público Fiscal

PROVINCIA DE MENDOZA

Que finalmente, a futuro y de acuerdo a la retroalimentación recibida, no se descarta la expansión de esta herramienta a otras plataformas de mensajería instantánea ni la inclusión de otras funcionalidades. Estas podrían incluir la capacidad de proporcionar información en tiempo real de la ubicación y estado de las denuncias realizadas, como así también una guía de contacto de todas las dependencias del Ministerio Público Fiscal.

Por ello y conforme a las facultades que emanan de las disposiciones legales arriba citadas,

EL PROCURADOR GENERAL DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA,

RESUELVE:

I.-DISPONER la implementación y puesta en funcionamiento, en todo el territorio provincial, de la Asistente en Línea de Denuncias Online LEXA, como una herramienta más para garantizar el acceso a la justicia a la ciudadanía, a partir de las 13.00 horas del día 5 de junio de 2024.

II.-ESTABLECER que LEXA permita la realización y/o ampliación de denuncias online a través de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp mediante un número de línea oficial que la Dirección de Informática del MPF deberá habilitar a esos efectos, conforme al Anexo I que forma parte de la presente resolución.

III.-DISPONER que mediante la Asistente en Línea de Denuncias Online LEXA se pueda denunciar cualquier delito ocurrido en el territorio provincial, las 24 horas del día, los 365 días del año.

IV.-DISPONER que la Oficina Fiscal Virtual reciba, gestione y procese todas las denuncias recibidas mediante el Asistente en Línea de Denuncia Online a través del panel de Denuncias Web del sistema informático MP.

V.-NOTIFICAR la presente Resolución al Ministerio de Seguridad y Justicia de la Provincia de Mendoza y a todas las personas que integran el Ministerio Público Fiscal.

VI.-DISPONER la amplia difusión de la presente resolución por intermedio de la Oficina de Prensa del MPF para el conocimiento de toda la comunidad.

NOTIFÍQUESE. ARCHÍVESE.

DR. ALEJANDRO L. A. GULLE
PROCURACIÓN GENERAL
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
DE MENDOZA



Ministerio Público Fiscal

PROVINCIA DE MENDOZA

RESOLUCIÓN N° 227/2024.

ANEXO I

GUÍA DE FUNCIONAMIENTO DE LA ASISTENTE VIRTUAL O CHATBOT
PARA REALIZAR Y AMPLIAR DENUNCIAS ONLINE

1. Inicio de la Interacción:

- La persona usuaria accede al Asistente Virtual a través de la aplicación de mensajería WhatsApp de su teléfono celular mediante el envío de un mensaje a la línea oficial del Ministerio Público Fiscal que se asigne a tales efectos y que será debidamente difundida.
- El Asistente Virtual saluda a la persona, y le proporciona un menú inicial de opciones predefinidas, tales como “Realizar una denuncia”, “Ampliar una denuncia” y “consultar ubicación y estado de una denuncia”.

2. Selección de Opciones:

- El/la usuario/a selecciona la opción deseada respondiendo al mensaje del asistente virtual. Por ejemplo, si el usuario quiere realizar una denuncia, selecciona el número correspondiente a dicha elección.
- El asistente virtual presenta un nuevo conjunto de opciones o preguntas relevantes a la selección hecha por el usuario.

3. Guía a través del Proceso de Denuncia:

- El asistente virtual guía a la persona a través de una serie de preguntas para recopilar toda la información necesaria para la denuncia. Estas preguntas incluyen sus datos personales y de contacto, fecha, hora y lugar del hecho y la descripción y detalle de los hechos que denuncia y datos de su presunto/a autor/a.
- Las preguntas y las opciones de respuesta están predefinidas y programadas en el sistema, asegurando que la información recolectada sea consistente y completa.

4. Creación del Expediente:

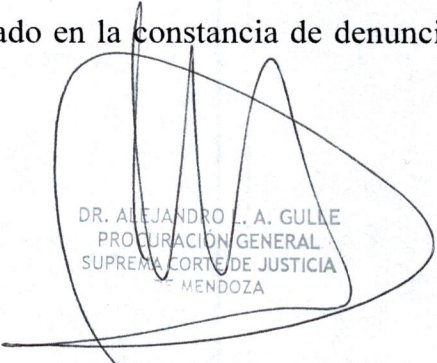
- Una vez que el/la usuario/a ha proporcionado toda la información requerida, el Asistente Virtual otorga la posibilidad de finalizar o cancelar el proceso iniciado. En caso de escoger la opción “terminar denuncia” automáticamente se genera un expediente virtual identificado con la letra D.
- Se envía al mail aportado una constancia de la denuncia con el número de expediente D asignado, confirmando que la información ha sido recibida y registrada correctamente.

5. Vinculación y Gestión de Denuncias:

- Las denuncias registradas se vinculan automáticamente al panel de denuncias web de la Oficina Fiscal Virtual, de la misma manera que las denuncias realizadas a través de la página web del Ministerio Público Fiscal.
- La Oficina Fiscal Virtual se encarga del control y tramitación inicial de estas denuncias. A tal fin acceden a la misma para revisar los detalles, verificar la información aportada y adoptar las medidas y acciones necesarias y conducentes para iniciar la investigación de los hechos puestos en conocimiento, previa comunicación con el Agente Fiscal competente. Esto puede incluir: mantener comunicación telefónica con la persona a fin de recabar más datos y/o elementos de prueba que esta tenga en su poder; iniciar el expediente P y tramitar las medidas que sean urgentes para asegurar su prueba y las conducentes para la individualización y ubicación de los presuntos autores; gestionar la comparecencia de la persona a sede judicial a fin de ratificar y ampliar lo expuesto, siempre que las circunstancias del caso lo ameriten.

6. Ampliación y Seguimiento:

- El usuario puede consultar sobre el estado de su denuncia a través del Asistente Virtual, para ello deberá seleccionar la opción correspondiente la cual derivará a la persona al panel de consultas establecido en la página web del Ministerio Público Fiscal.
- Dentro de los siete (7) días de realizada su denuncia online, puede ampliarla mediante el Asistente Virtual utilizando la opción correspondiente en el menú de inicio y colocando el número D consignado en la constancia de denuncia oportunamente remitida.



DR. ALEJANDRO A. GULIE
PROCURACIÓN GENERAL
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
MENDOZA