



**PODER JUDICIAL
DE NEUQUÉN**

INFORME N° 12/2015
“OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
de la Defensoría General:
Revisión de ESTRUCTURA”

Ministerio Público de la Defensa de la Provincia del Neuquén

Oficina de Control de Gestión
Defensoría General
Noviembre de 2015

INFORME N° 12/2015

“OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO de la Defensoría General: Revisión de ESTRUCTURA”

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe ha sido elaborado en virtud de lineamientos vertidos por la Defensoría General, considerando predominantemente el *nuevo rol de la Defensa con la mirada puesta en el usuario*, así como la experiencia obtenida desde la puesta en marcha de la nueva estructura de la Defensa Pública.

En este particular, se aborda de manera especial la Oficina de Atención al Usuario (en adelante “OAU”), la que depende en forma directa de la Defensoría General en la actualidad.

Asimismo, previo a todo y como *punto de partida* indispensable para el desarrollo del presente proyecto, cabe resaltar la **misión** del Ministerio Público de la Defensa (en adelante “MPD”):

MISIÓN DEL MPD:

“El Ministerio Público de la Defensa de Neuquén, como integrante del Sistema Judicial Provincial, tiene la misión de facilitar el acceso al mismo de las personas en condiciones de vulnerabilidad, procurando y garantizando la tutela judicial efectiva, en sus distintas representaciones legales, igualando desigualdades”.

Además, en especial consonancia con el *usuario* como piedra basal de la organización de la Defensa Pública, el ‘Manual de Organización y Funciones del MPD – Versión 01’ ha dicho: “cabe destacar que el MPD (...) basa su funcionamiento en el *usuario* como sujeto esencial del servicio, la *calidad* en la actuación profesional, la vocación de servicio, la responsabilidad, la celeridad, la efectividad y la mejora continua.” (*textual de pág. 3 y 4*).

Por ello, el presente informe aborda la revisión de la estructura de la Oficina de Atención al Usuario con principal luz en los *destinatarios del servicio*, la *calidad* del mismo y la *mejora continua*.

II. OBJETIVO

El **Objetivo** del presente informe es realizar *una revisión de la estructura de la Oficina de Atención al Usuario*, a fin de analizar la necesidad o conveniencia de efectuar adecuaciones o modificaciones de ésta, luego de haber transcurrido más de un año de su puesta en marcha, en el

marco de la nueva Defensa Pública, de la implementación del nuevo Código de Procedimiento Penal de la Provincia del Neuquén y de la reforma Civil.

Asimismo, en caso de valorarse apropiado llevar a cabo mejoras en la actual OAU, se realizará una *Propuesta* que delinee la estructura recomendada.

III. ANTECEDENTES NORMATIVOS

En el presente apartado se menciona la normativa más relevante a considerar en el marco del Proyecto que nos ocupa, a saber:

- Ley Orgánica del MPD N° 2892: *Extracto* - Artículo 28: Defensores de Ejecución. El ejercicio de la función de supervisión y control de las personas privadas de libertad en el ámbito provincial, dentro del proceso de ejecución de la pena, es rotativo, con asignación temporaria y por el término que establezca la reglamentación que a sus efectos dicte el defensor general.
- Acuerdo N° 4960, punto 13: inc.2) *Aprueba la restructuración de la Defensa Pública*. El proyecto aprobado establece con claridad la prevalencia de la mirada en el usuario como base de la nueva organización.
- Acuerdo N° 4963, punto 24: Establece que se protocolice la propuesta de restructuración de la Defensa Pública aprobada en el Acuerdo N° 4960, punto 13, inc. 2.
- Acuerdo N° 5262, puntos 26 y 28 (01 de Abril 2015): Designación de los Dres. Borgonovo y Petraglia como Defensores Públicos de Ejecución (concursos N° 91 y 92 del Consejo de la Magistratura).
- “Manual de Organización y Funciones del Ministerio Público de la Defensa – Versión 01”, aprobado en agosto de 2014 mediante Resolución N° 37/14 del Defensor General; remitido al TSJ para su toma de conocimiento (Acuerdo N° 5189, punto 6). Aprueba en su estructura orgánica la “Oficina de Ejecución”, la que dependerá de la “Oficina de Atención al Usuario” de la Defensoría General. Ello, conforme lo aprobado oportunamente mediante Resolución del Defensor General N° 06/2014.
- Otras Resoluciones de la Defensoría General: N° 06/14 (crea Of. Ejecución; asigna funciones y personal), N° 16/14 (licencias Of. Ejecución), N° 44/14 (Reglamento subrogancias y excusaciones; deja sin efecto resol. 15/14), N° 15/2015 (asigna funciones, usuarios y personal que asistirá a los Def. de Ejecución designados en abril 2015 – I circ. e

Interior); N° 33/2015 (afectación de la Dra. Francesena a la Oficina de Atención al Usuario – nov. 2015-).

- *Historia reciente – Resol. No vigentes en la actualidad:* N° 07/14 (cobertura de funciones Def. Ejecución), N° 14/14 (cobertura de funciones de Def. Ejecución interior), N° 35/14 (reasigna cobertura de funciones Def. Ejecución, conforme nueva organización de Jueces de la materia).

IV. DESARROLLO DEL INFORME

➤ SITUACIÓN ACTUAL

La organización y funciones de la Oficina de Atención al Usuario se encuentran definidas en el *Manual de Organización y Funciones del MPD – Versión 01*, aprobado por el Defensor General (Resolución DG N°34/2014; toma conocimiento el TSJ por Acuerdo N° 5189, punto 6); el pertinente extracto del mentado documento se encuentra en el [Anexo D](#) del presente informe.

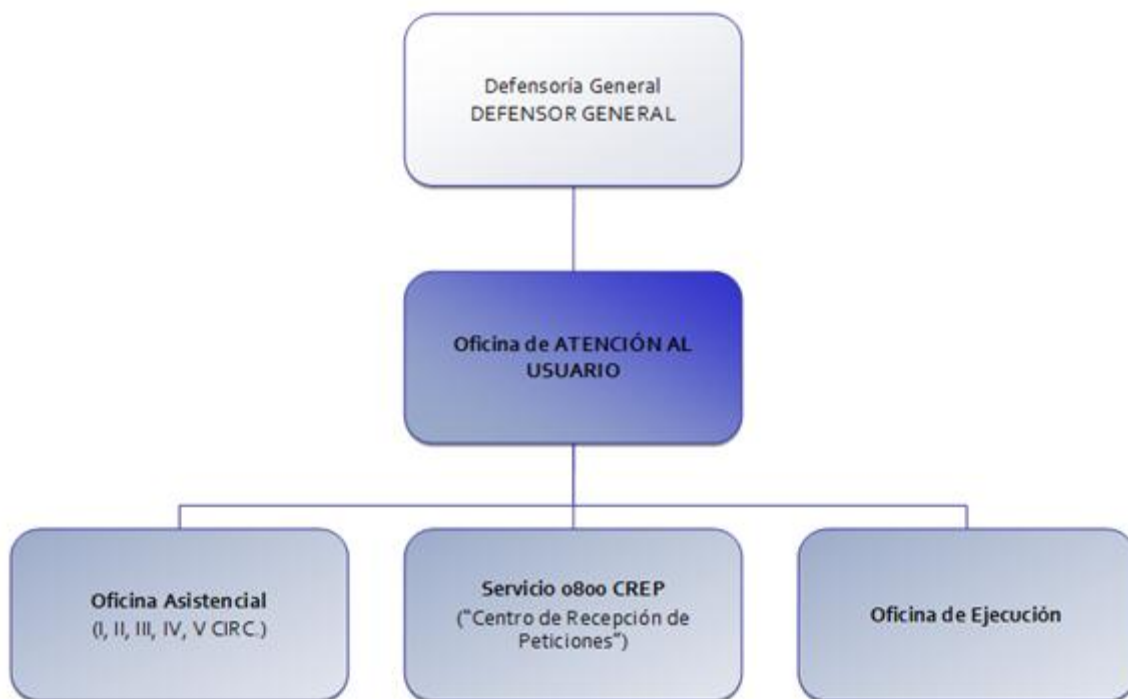
En el Manual se encuentra definida la **misión de la OAU** del siguiente modo:

Misión:

La **Oficina de Atención al Usuario** tiene el propósito de brindar un servicio efectivo de orientación y acompañamiento a usuarios del Ministerio Público de la Defensa, debiendo realizar derivaciones responsables.

La **Oficina de Atención al Usuario** posee alcance de funciones en toda la Provincia del Neuquén, y deberá actuar coordinadamente con los organismos internos o externos, conforme lo amerite cada circunstancia. En tal sentido, con miras al cumplimiento de su propósito, tendrá a su cargo la Oficina Asistencial, la Oficina de Ejecución y el Centro de Recepción de Peticiones o “Servicio 0800-CREP”.

Asimismo, en el documento de mención se establecen las dependencias directas de la OAU, a saber: a) Oficina Asistencial, b) Oficina de Ejecución, y c) “Centro de Recepción de Peticiones” o “Servicio 0800 CREP”, tal como se observa en el organigrama a continuación:



➤ **Antecedentes y evolución:**

A partir de la creación de la OAU, se pusieron en marcha las diferentes Oficinas que dependen de ésta en forma jerárquica. Las mismas han estado desde entonces bajo la coordinación *temporaria* de las Secretarías ‘Penal’ y ‘Civil y Nuevos Derechos’ de la Defensoría General, como consecuencia de no haberse cubierto hasta la fecha el cargo del titular de la Oficina de Atención al Usuario.

De este modo, se inició el funcionamiento de las diversas oficinas con *afectación de personal y estructura transitoria*.

Luego, las distintas oficinas de la OAU han evolucionado de manera disímil en función de la demanda externa e interna, entre otras razones.

A continuación se expone de manera sucinta la situación actual:

I. **OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO (“OAU”):**

a) **OFICINA DE EJECUCIÓN:**

- **Se crea la Oficina de Ejecución** (Resolución N°06/2014 del Defensor General del 03 de Febrero de 2014; toma conocimiento el TSJ por Acuerdo N° 5106, pto. 18): se crea en el ámbito de la Defensoría General, dependiente de la Oficina de Atención al

Usuario, con asiento de funciones en la ciudad de Neuquén, y con alcance en toda la provincia. Asimismo, se la dota de personal y se establece su misión. La misma es de carácter eminentemente *administrativo y de soporte* del Defensor de Ejecución, a saber: llevar un registro y seguimiento de todas las personas que se encuentren en cumplimiento de una pena privativa de la libertad impuesta por sentencia firme.

- **Se aprueba el “Manual de Organización y Funciones del Ministerio Público de la Defensa”** - Versión 01 (Resolución nro. 37/14 del Defensor General del 05 Ago-2014; toma conocimiento el TSJ por Ac. N° 5189, punto 6): establece misión y funciones de la OE: “La **Oficina de Ejecución** tiene el propósito de prestar un servicio de atención y seguimiento de personas privadas de la libertad en virtud de una sentencia condenatoria firme -con asistencia de la Defensa Pública Penal de la Provincia de Neuquén-, debiendo relevar condiciones en que se cumplen las detenciones en los diferentes centros y gestionar cursos de acción identificados como necesarios. De esta manera, se constituye como colaborador directo del Defensor de Ejecución.”

Inter-relaciones frecuentes:

- *Internas:* Servicio 0800-CREP; Unidades/Equipos Operativas/os; Oficina Asistencial.
- *Externas:* Usuarios de la Defensa Pública Penal con condena firme y privación de la libertad; Jueces de Ejecución; Oficina de Seguimiento y Ejecución Penal de la Oficina Judicial; Organismos relacionados con Población Judicializada; Unidades de Detención de la Provincia del Neuquén.

Breves antecedentes:

- La OE se puso en marcha en Febrero de 2014. Fue concebida al inicio como un organismo de apoyo administrativo, siendo responsable del registro y seguimiento de las peticiones formuladas por las personas condenadas por la justicia neuquina con asistencia de la Defensa Pública. Para ello, se ha desarrollado e implementado una Base de Datos electrónica que se nutre tanto de la propia Oficina, como también del Servicio 0800-CREP.
- La práctica jurídica indicó que a medida que dicho registro se fue completando y finalizando –consolidando dicha base de datos propia, actualizada y confiable- , las tareas de la OE se fueron volcando *desde lo netamente administrativo a lo jurídico*, proceder que se vio fortalecido con la designación de los Sres. Defensores Públicos

de Ejecución en abril de 2015, tal como se mencionará más adelante en el presente informe.

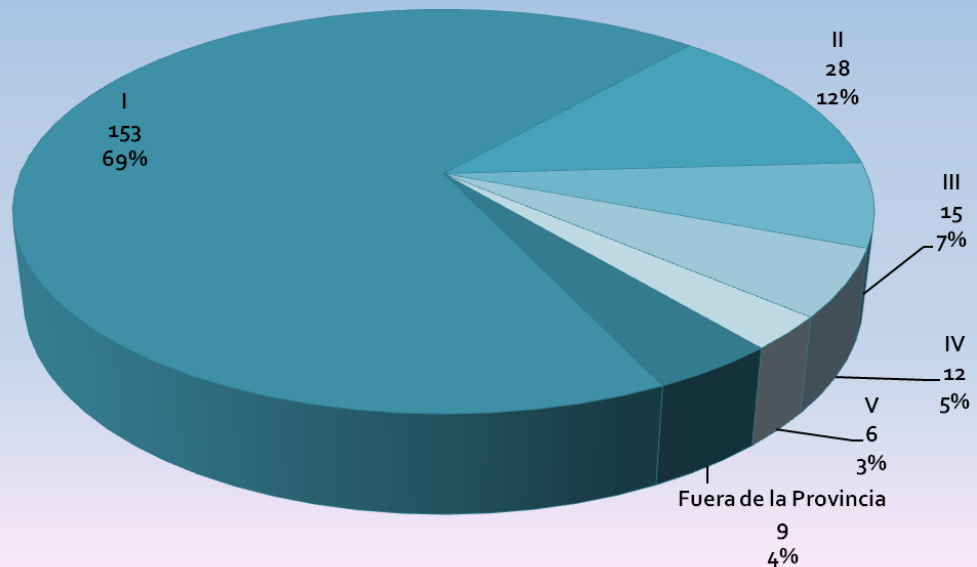
- De este modo, la OE se ha afianzado progresivamente como el principal colaborador del Defensor Público de Ejecución, tanto en cuestiones administrativas y de gestión.

Planta transitoria (por Resoluciones N° 06/14 y 33/15-DG):

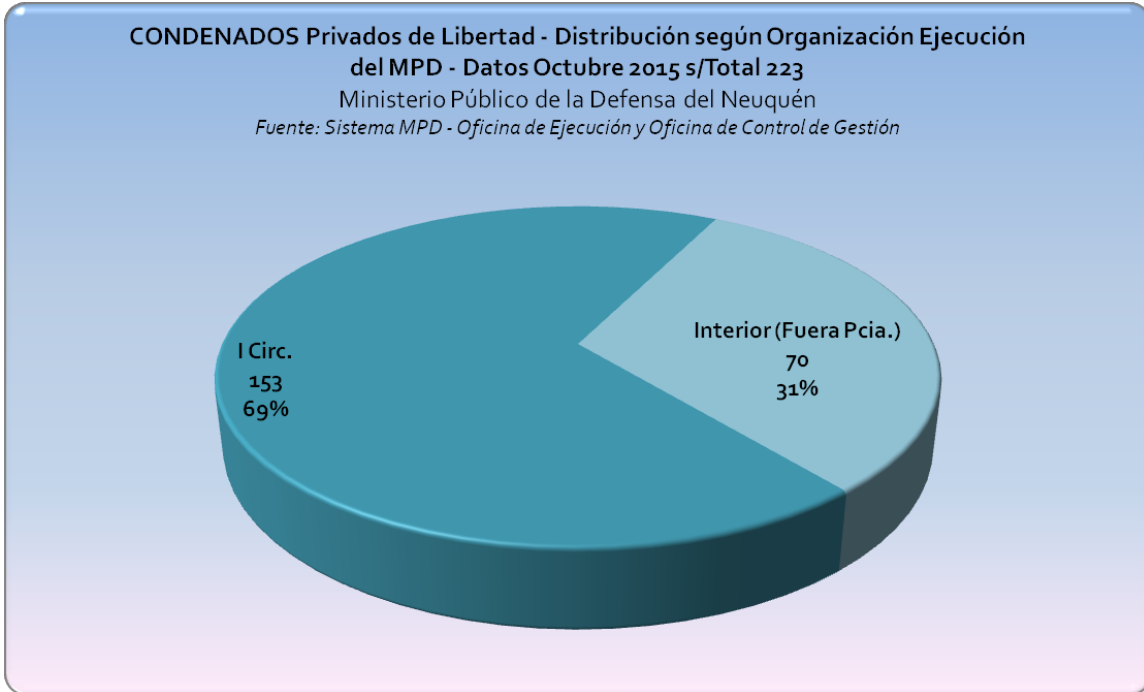
- Funcionarias (3):
 1. A cargo: Dra. Claudia TARIFA –MF6-.
 2. Dra. Silvina SAJAROV –MF7-.
 3. Dra. Nora FRANCESENA –MF7-.
- Personal administrativo (2): Sandra JARA - Oficial Superior de Segunda JEJ- y Andrea OLEA –Oficial Principal-.

Datos de interés a OCTUBRE de 2015:

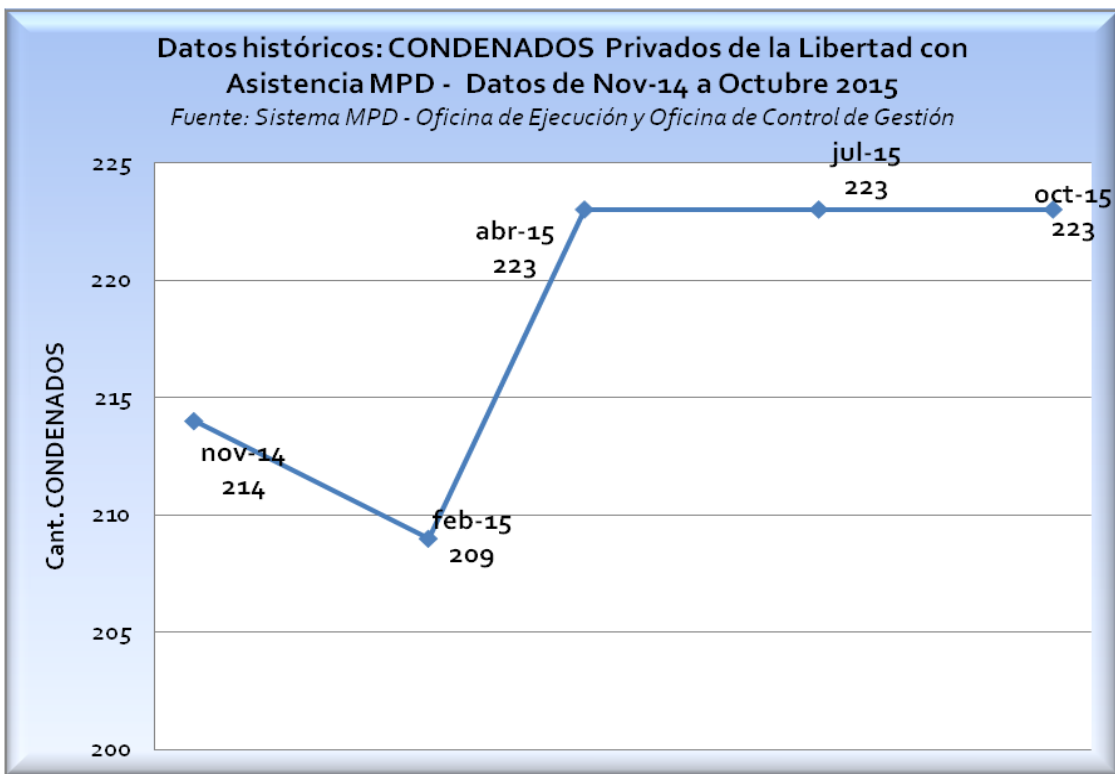
Distribución Total CONDENADOS Privados de Libertad por Circ. Judicial - TOTAL: 223
Oficina de Ejecución - Ministerio Público de la Defensa del Neuquén
Datos a Octubre de 2015
Fuente: Sistema MPD - Oficina de Ejecución y Oficina de Control de Gestión



- **Distribución Condenados según Organización de Ejecución en MPD (I Circ. / Interior provincial) – Datos a OCTUBRE 2015:**



- **Datos Históricos: Cantidad Total de Condenados desde Noviembre 2014 a Octubre de 2015:**



b) “CENTRO DE RECEPCIÓN DE PETICIONES” O “SERVICIO 0800-CREP”:

- **Creación y puesta en marcha del Servicio:** el proyecto de creación del “Servicio 0800-CREP” se aprobó por Acuerdo N° 4978, punto 7 (23 Feb-2013). Luego, el Defensor General dispuso su puesta en funciones y afectación de personal a partir del 28 de octubre de 2013 (Resolución N° 34/2013 – DG).
- **Se aprueba el “Manual de Organización y Funciones del Ministerio Público de la Defensa” - Versión 01:** establece misión y funciones del Centro de Recepción de Peticiones: “El **Servicio “0800-CREP”** (“Centro de Recepción de Peticiones”) tiene el propósito de recepcionar telefónicamente y derivar requerimientos de los detenidos que se encuentran a disposición de la justicia provincial y que cuentan con la asistencia de la Defensa Pública.”
- **Dependencia:** el Servicio 0800-CREP integra, al igual que la actual Oficina de Ejecución, la Oficina de Asistencia al Usuario dependiente de la Defensoría General.
- En virtud del propósito definido para el Servicio 0800-CREP, el mismo se constituye actualmente en el principal canal de recepción o “puerta de ingreso” de peticiones de los detenidos (condenados o procesados) por disposición de la justicia del Neuquén. Los requerimientos son cursados en su gran mayoría por personas que han recibido condena, por lo que las derivaciones se dirigen primordialmente a la Oficina de Ejecución, a fin de dar respuesta a los mismos.

Inter-relaciones frecuentes:

- **Internas:** Defensores Públicos de Ejecución; Oficina de Ejecución y Unidades Operativas Penales del MPD; SOJ (por asistencia jurídica civil); Oficina Asistencial (por asistencia no jurídica).
- **Externas:** Usuarios de la Defensa Pública Penal del Neuquén.

Planta transitoria:

- Martín FAVRE, agente administrativo, categoría Escribiente mayor.
- Inicialmente, se aprobó su creación con dos (2) personas para el funcionamiento adecuado del Servicio. En la actualidad, en caso de ausencia o vacancia del único

agente, se afecta de manera excepcional y transitoria un empleado de los actuales Equipos Operativos.

Breves antecedentes:

- A partir de la puesta en marcha en Octubre de 2013, el Servicio 0800-CREP tuvo un afianzamiento en la prestación, consolidándose su difusión entre sus usuarios.
- Se destaca el especial afianzamiento del *uso del Servicio 0800-CREP* por parte de las personas privadas de la libertad, usuarios compartidos de la Oficina de Ejecución y las Unidades Operativas. Por ello, posee una acentuada inter-relación con la mentada Oficina, a fin de realizar las derivaciones correspondientes, así como dar respuesta a requerimientos o necesidades de los usuarios, constituyéndose en nexo o facilitador de la comunicación.

Datos de interés:

- **Cantidad de Potenciales usuarios a Octubre-15: 223** Condenados privados de la Libertad, además de los procesados privados de la Libertad cuyo número varía.
- **Atención de Usuarios en Primer Semestre 2015:** en función de los datos registrados en el Sistema informático utilizado por el Servicio 0800-CREP, se estima que se recibe un promedio de 360 llamadas mensuales (1er semestre 2015), con una distribución variable por día.
 1. **Usuarios:** fueron efectivamente atendidos un total de **147 Internos** a lo largo del 1er Semestre 2015.
 2. **Distribución de usuarios por Circunscripción, conforme Unidad de Detención en la que se alojan:**

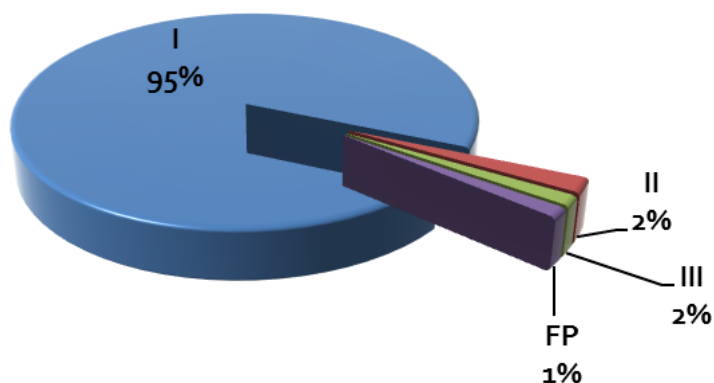
Nota: no se registraron llamadas/consultas de usuarios de las Circ. IV y V en el 1er. Semestre.

Usuarios por Distribución por Circunscripción (Unidad de Detención)- Servicio 0800-CREP

Período Ene.-Jun.2015

(Datos al 03 Ago. 2015)

Fuente: Sistema 0800 - Sistema Of. Ejecución MPD - OCG



Circ. Judicial y Unidad de Detención	% Distribución
I	95%
Comisaría (44) Valentina	2%
Comisaría 11 Senillosa	1%
Complejo Penitenciario Senillosa	20%
Prisión Domiciliaria	1%
Unidad de detención N° 11	54%
Unidad de detención N° 12 San Lorenzo	10%
Unidad de detención N° 16 Mujeres	5%
Unidad N° 9	1%
II	2%
Unidad de detención N° 21 Cutral Co	1%
Unidad de detención N° 22 Cutral Có	1%
III	1%
Unidad de detención N° 31 Zapala	1%
Unidad de detención N° 32 Zapala	1%
FP	1%
Fuera de la Provincia	1%

- **NOTA:** Cabe prever próximamente un *incremento significativo* de los datos expuestos acerca de la demanda al Servicio 0800, en virtud de los siguientes motivos: a) actividades de difusión del Servicio que se llevarían a cabo en un futuro próximo, especialmente en el interior; b) actualización (relevamiento y revisión) de la disponibilidad de la línea gratuita (0800) en las diferentes Unidades de Detención.

c) OFICINA ASISTENCIAL:

- **Se aprueba el “Manual de Organización y Funciones del Ministerio Público de la Defensa”** - Versión 01 : establece misión y funciones- “La *Oficina Asistencial* tiene el propósito de brindar un servicio de asistencia no jurídica a los usuarios del MPD –en materia penal, civil, derechos del niño y el adolescente- o a sus familiares, atendiendo requerimientos derivados por los Defensores Públicos o por los Servicios de Orientación Jurídica, así como colaborando y proponiendo cursos de acción posibles para la procura de soluciones o auxilio de las circunstancias sociales expuestas. La Oficina tendrá alcance de funciones en toda la provincia, con sedes de atención al público en diferentes circunscripciones judiciales.

- **Inter-relaciones frecuentes:**

1. *Internas:* Oficina de Ejecución, Unidades/Equipos Operativas/os, SOJ, Defensorías Públicas Civiles y Def. de los Derechos del Niño/a y Adolescente.
2. *Externas:* usuarios de la Defensa Pública en todas sus materias; otros Poderes del Estado y Organizaciones no Gubernamentales (ONG) que permiten o facilitan derivaciones efectivas en cuestiones sociales (no jurídicas) relativas a materias de salud, educación, acción social en general, servicios, etc.

Planta transitoria:

- Personal administrativo (2):
 1. Verónica OLIVERA, con asiento de funciones en la II Circunscripción Judicial.
 2. Elida PINO, con asiento de funciones en III Circunscripción Judicial.
- Funcionario “Responsable” VACANTE en la actualidad – Necesidad de cobertura.

Breves antecedentes:

- A partir de la puesta en marcha en Enero de 2014, la Oficina Asistencial ha prestado servicio de manera parcial, no encontrándose activa en la actualidad.

II. DEFENSOR PÚBLICO DE EJECUCIÓN:

- **Ley Orgánica del MPD N° 2892, artículo 28 – Defensores de Ejecución** (sancionada el 12 Dic-13; promulgada el 30 Dic-13): “El ejercicio de la función de supervisión y control de las personas privadas de libertad en el ámbito provincial, dentro del proceso de ejecución de la pena, es rotativo, con asignación temporaria y por el término que establezca la reglamentación que a sus efectos dicte el defensor general”.
- **Resolución N° 07/2014 – Defensor General del 03 Feb-2014** (toma conocimiento el TSJ por Acuerdo N° 5106, pto.18): establece “que, hasta tanto se encuentre cubierto el cargo de Defensor de Ejecución establecido por el art. 28 de la ley 2892, sus funciones se asignen (...) en la I Circunscripción Judicial, de manera temporaria y rotativa (...), fijando el término en tres meses y comenzando, por el Equipo Operativo nro. 1 y a partir de allí en forma ascendente, conforme el cronograma que se adjunta y forma parte de la presente. En las restantes Circunscripciones Judiciales, de manera continua, a las Unidades Operativas de cada Circunscripción.”
- **Resolución N° 14/2014 - Defensor General del 28 Feb-2014:** dispone que, “hasta tanto se encuentre cubierto el cargo de Defensor de Ejecución establecido por el art. 28 de la ley 2892, las funciones se asignen de manera permanente” a los Defensores de Circunscripción de la II, III y IV circunscripción judicial, y en la V Circunscripción Judicial al Sr. Defensor Público, Dr. Juan Pablo Dirr.
- **Resolución N° 35/2014 - Defensor General del 18 Jun-2014** (toma conocimiento el TSJ por Acuerdo N° 5163, pto.14): en virtud de la organización dispuesta para los Sres. Jueces de Ejecución, se estableció que los Sres. Defensores Públicos con funciones de Defensor de Ejecución establecidas mediante Res. 7/14 (y 14/14) Defensor General “asuman la defensa material de las personas condenadas que se encuentren alojadas dentro de la circunscripción en que prestan funciones”. Asimismo, el Defensor de Circunscripción de la Unidad Operativa de la III Circunscripción Judicial

deberá asumir la defensa de los condenados que se encuentren alojados fuera de la Provincia.

- *Resolución nro. 44/14 – Defensor General del 15 Oct-2014* (toma conocimiento el TSJ por Acuerdo nro. 5214, punto 5): se dictó el "Reglamento de *Subrogancias y Excusaciones* de los Defensores Públicos y Funcionarios del Ministerio Público de la Defensa", art. 6: "Los Defensores de Ejecución serán Subrogados por el Defensor Público de Circunscripción de la circunscripción en donde deban llevarse a cabo los actos que correspondan. En el caso de la I Circunscripción Judicial, los mismos serán subrogados por los Defensores Públicos de Circunscripción de los Equipos Operativos, siempre en orden descendente, conforme el registro que llevará a tal fin la Oficina de Ejecución".
- *Resolución N° 48/14 – Defensor General del 30 Dic-2014*: se prorrogan las funciones de las Sres. Defensores de Ejecución, asignadas por Resoluciones nro. 7/14 y 14/14, hasta tanto se designen los Sres. Defensores de Ejecución, llamados a concurso.
- **Juramento de los Defensores Públicos de Ejecución:** el 28 de Abril de 2015 prestan juramento los Dres. *Luciana Petraglia y Lisandro Borgonovo* en los cargos de *Defensor de Ejecución de Neuquén y del Interior respectivamente* (Concursos nro. 91 y 92 del Consejo de la Magistratura de la Provincia del Neuquén; Ac. 5262, ptos. 26 y 28 TSJ), quienes asumen las funciones previstas por artículo 28 de la Ley Orgánica del MPD.
- *Resolución N° 15/2015 – Defensor General del 28 Abr-2015* (toma conocimiento el TSJ por Acuerdo nro. 5273 punto 4): en virtud de la designación de los dos Def. Públicos de Ejecución, se dejan sin efecto las Resoluciones nro. 7/14, 14/14, 35/14 y 48/14. Se establece que los mismos podrán contar, para el cumplimiento de sus labores, con la asistencia Oficina de Ejecución, con el Servicio de Gestión Penal y con el personal administrativo que venía contribuyendo a dicha labor en cada una de las circunscripciones judiciales del interior.

➤ PROPUESTA

En función de lo expuesto, en el marco del análisis y observación del funcionamiento de la Oficina de Atención al Usuario, se identifican **oportunidades de mejora** prioritarias, las que serán descriptas de manera sucinta a continuación. Las mismas serán consideradas luego en la **propuesta** que se expondrá.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

I. Oficina de Ejecución:

- En virtud de la *evolución que ha tenido la función de la OE en la práctica*, y valorando el efecto y la demanda producidos por la designación de los Defensores Públicos de Ejecución, resulta adecuado revisar la razón de ser de la dependencia, lo que podría incidir en su ubicación orgánica.
- En tal sentido, deviene conveniente prever una estructura con funciones que se ajusten a la dinámica propia y específica de quien da soporte integral (administrativo y jurídico) a un Defensor Público, tal es el de Ejecución en el caso que nos ocupa.

II. Servicio 0800-CREP:

- Ubicación orgánica: en virtud de la evolución que ha tenido el 'Servicio 0800-CREP' como receptor de las peticiones de las personas condenadas privadas de la libertad se ha afianzado su inter-relación prevalente con la Oficina de Ejecución, por lo que cabría reconsiderar su ubicación orgánica.
- Planta de personal: en la actualidad se cuenta con un único agente administrativo cumpliendo funciones en forma permanente en el Servicio 0800-CREP. Deviene imprescindible que se refuerce dicha planta con el objetivo de contar con personal capacitado (en tareas, herramienta informática, y conocimiento de usuarios del Servicio). De este modo, se podrá procurar un servicio de calidad, continuo y sin interrupciones, especialmente ante eventuales ausencias.

III. Oficina Asistencial:

- Resulta necesaria la afectación de personal para la real puesta en marcha de la de la Oficina Asistencial, su consolidación y prestación continua del servicio para el usuario.

PROPUESTA

Las **oportunidades de mejora** referidas precedentemente son valoradas y atendidas en la **propuesta** que se expone a continuación, y que contiene dos aspectos fundamentales a partir de la revisión de la actual Oficina de Atención al Usuario:

- CREACIÓN DE LA "UNIDAD OPERATIVA DE EJECUCIÓN"
- REFORMULACIÓN DE LA ACTUAL "OFICINA DE ATENCION AL USUARIO"

➤ **CREACIÓN DE UNA UNIDAD OPERATIVA DE EJECUCIÓN**

Se propone la creación de una "*Unidad Operativa de Ejecución*" (en adelante "UOE") con alcance de funciones en la Provincia del Neuquén, la que absorberá y unificará formalmente -en su estructura y funciones- todas las responsabilidades propias de los Defensores Públicos de Ejecución, y aquellas que oportunamente le fueran asignadas a la Oficina de Ejecución y el Servicio 0800-CREP.

Misión:

"La **Unidad Operativa de Ejecución** tiene el propósito de proveer de defensa a los imputados que, encontrándose asistidos por la Defensa Pública Penal, resulten condenados por la justicia provincial a pena privativa de libertad de cumplimiento efectivo, independientemente del lugar en el que se encuentren alojados. A tal fin, deberá controlar el proceso y las condiciones de ejecución de la pena impuesta hasta su agotamiento. Asimismo, recepcionará y derivará de manera responsable y efectiva los requerimientos de sus usuarios.

La Unidad Operativa de Ejecución posee alcance de funciones en toda la Provincia del Neuquén."

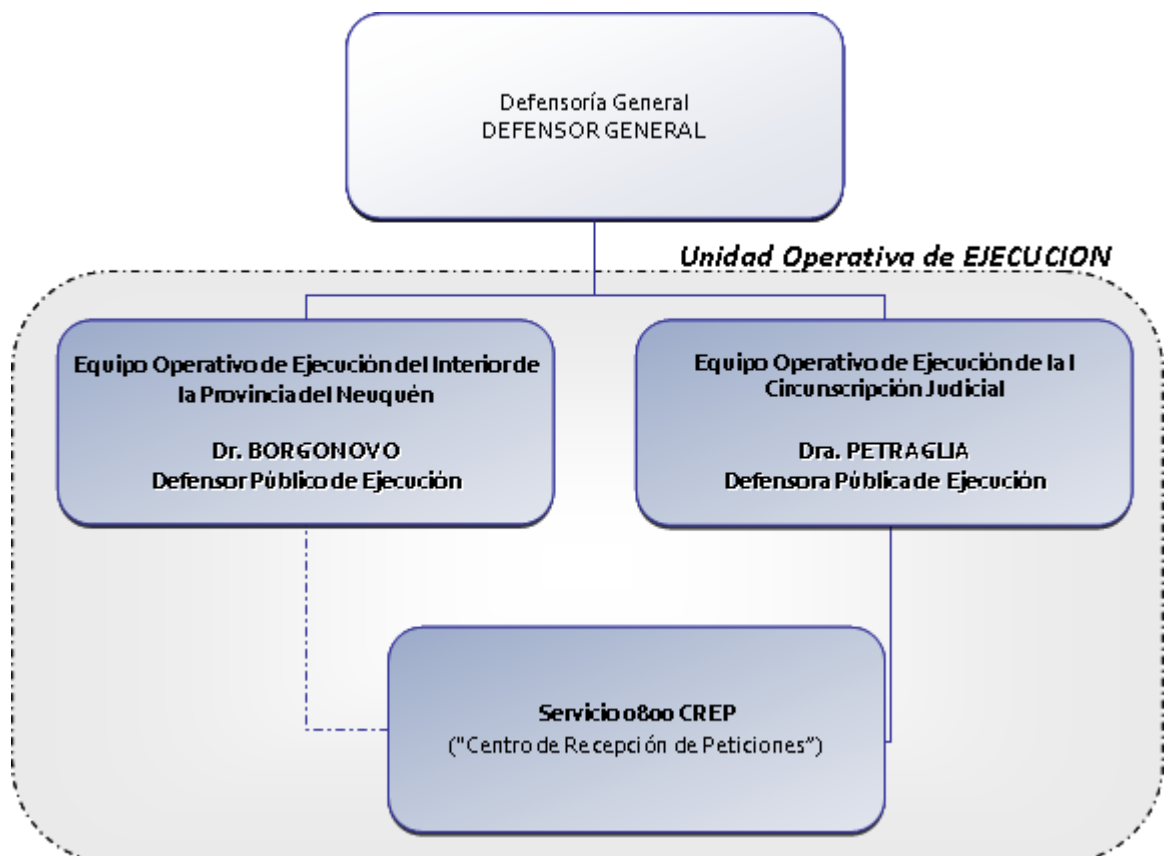
Usuarios de la UOE: condenados por la justicia provincial a pena privativa de libertad de cumplimiento efectivo.

Estructura propuesta

- a. **Dependencia Jerárquica:** dependerá de la Defensoría General.
- b. **Estructura orgánica:** estará conformada conforme se observa en el organigrama que se encuentra a continuación considerando lo siguiente:
 - **EQUIPOS OPERATIVOS DE EJECUCIÓN** (2), a saber:
 - *Equipo Operativo de Ejecución de la I Circunscripción*, con asiento de funciones en la ciudad de Neuquén.

- *Equipo Operativo de Ejecución del Interior Provincial*, con asiento de funciones en la ciudad de Zapala.
- **SERVICIO 0800-CREP**: con alcance de funciones a toda la Provincia, y asiento de funciones en la ciudad de Neuquén, brindará servicio a los Equipos Operativos de Ejecución en la recepción telefónica de requerimientos de los usuarios de éstos, y su derivación responsable (interna o externa), en caso de corresponder.

IMPORTANTE: en función de la redefinición de usuarios del Servicio 0800, quedando en lo sucesivo exclusivo para los *condenados* y exceptuando a los **procesados** privados de la libertad, cabe **dejar expresamente establecido que el segundo grupo será atendido por la Unidad o Equipo Operativo que corresponda**, en función de ejercer su defensa y hasta tanto se defina su situación procesal.



Planta de personal:

Se detalla a continuación la planta de personal resultante de las dependencias que se unifican, así como la dotación mínima para el funcionamiento de la Unidad Operativa que nos

ocupa. Es dable destacar que la misma ha estado funcionando con afectación de personal en forma temporaria y parcial, especialmente en el interior provincial.

- EQUIPO OPERATIVO DE EJECUCIÓN DE LA I CIRC. JUDICIAL: el presente absorberá el personal de la actual Oficina de Ejecución:
 - Defensora Pública de Ejecución: Dra. Luciana PETRAGLIA.
 - Funcionarias (3): Dras. Claudia TARIFA, Silvina SAJAROV y Nora FRANCESENA.
 - Personal administrativo (4):
 - a. Unidad Operativa (2): Andrea OLEA y Sandra JARA.
 - b. SERVICIO 0800-CREP (2): Personal administrativo (2): Martín FAVRE – Además, una **Vacante a cubrir (1)**.

- EQUIPO OPERATIVO DE EJECUCIÓN DEL INTERIOR DE LA PCIA. DEL NEUQUEN:
 - Defensor Público de Ejecución: Dr. Lisandro F.F. BORGONOVO.
 - Personal administrativo (2): se prevé contar con dos agentes administrativos con asiento de funciones en la sede del Equipo Operativo. **Vacantes a cubrir (2)**.

Posteriormente, se deberán realizar las revisiones y ajustes correspondientes a fin de brindar una calidad de servicio a los usuarios, en virtud de la evolución que registre el funcionamiento de la UOE.

Implementación – Acciones por Ejes

A efectos de implementar la presente propuesta de creación de una *Unidad Operativa de Ejecución*, se ha elaborado un Plan por Ejes temáticos (normativa y documentación; organización y gestión; recursos humanos; recursos tecnológicos; comunicación y capacitación; infraestructura edilicia), el que se encuentra en el Anexo A del presente documento.



➤ **REFORMULACIÓN DE LA ACTUAL “OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO”**

Habiéndose planteado precedentemente, la creación de la Unidad Operativa de Ejecución, con la absorción de la Oficina de Ejecución y Servicio 0800-CREP, queda pendiente dar tratamiento a la Oficina de Atención al Usuario propiamente dicha, incluyendo a la Oficina Asistencial.

Por ello, a continuación se delinea la propuesta de *unificación* de ambas, conservando el nombre de “Oficina de Atención al Usuario” (en adelante “OAU-2” para su identificación en el documento), aunque reformulando su misión dentro de la organización del MPD.

De este modo, el propósito de la nueva OAU-2 se impregnará del definido en su oportunidad para la Oficina Asistencial, entre otras funciones que le serán propias, a saber:

Misión:

“La **Oficina de Atención al Usuario** tiene el propósito de brindar asistencia en materia *social-no jurídica*, mediante la orientación y acompañamiento de los usuarios del Ministerio Público de la Defensa y de sus redes de contención. De este modo, atiende requerimientos derivados por los Defensores Públicos o por los Servicios de Orientación Jurídica, colabora y propone cursos de acción posibles en procura de soluciones o auxilio de situaciones sociales expuestas, y realiza las derivaciones responsables correspondientes, tanto al interior del Poder Judicial como de los otros Poderes en sus tres esferas.

La *Oficina de Atención al Usuario* posee alcance de funciones en toda la Provincia del Neuquén.

Usuarios del OAU: usuarios de la Defensa Pública en sus tres materias.

Estructura propuesta

- a. **Dependencia Jerárquica:** dependerá de la Defensoría General, a través de sus Secretarías.
- b. **Organización y Estructura orgánica:** la OAU se encontrará bajo la responsabilidad de un funcionario/a con asiento de funciones en la ciudad de Neuquén, desde donde se coordinarán las tareas de cumplimiento del servicio en toda la Provincia.



Planta de personal:

La OAU contará con la siguiente conformación de planta inicial:

- Funcionario a cargo de la Oficina: “Responsable de la Oficina de Atención al Usuario”, categoría MF6, conforme descripción de puesto que se encuentra en el Anexo C del presente informe.
- Personal Administrativo: cinco (5) agentes, con asiento de funciones en la I a V Circunscripciones Judiciales respectivamente:
 - Cargos cubiertos (2): Verónica OLIVERA (II Circ. Judicial) y Elida PINO (III Circ. Judicial).
 - Cargos Vacantes a cubrir: **Tres** (I, IV y V Circ. Judicial).

Revisión periódica de planta y estructura: en función de la demanda que se registre a partir de la puesta en marcha de la OAU, se deberá analizar la conveniencia de reformular la conformación de su planta.

Recursos MPD: se cuenta con los recursos del MPD para la cobertura inmediata del cargo referido.

Implementación – Acciones por Ejes

A efectos de implementar la presente propuesta de creación de la *Oficina de Atención al Usuario*, se ha elaborado un Plan por Ejes temáticos (normativa y documentación; organización y gestión; recursos humanos; recursos tecnológicos; comunicación y capacitación; infraestructura edilicia), el que se encuentra en el Anexo B del presente documento.

V. CONCLUSIÓN - RECOMENDACIÓN

Por lo expuesto, partiendo de la relevancia que el usuario posee para el MPD, y valorando los cambios sucedidos en la organización, así como la experiencia adquirida transcurrido más de un año de la puesta en marcha parcial de la *Oficina de Atención al Usuario del MPD*, se propone la *reingeniería* de la misma, a saber:

a) La nueva “Unidad Operativa de Ejecución”, con alcance de funciones en toda la provincia; compuesta por dos Equipos Operativos, cada uno de los cuales estará a cargo de los Defensores Públicos de Ejecución y absorberá en sus funciones a la actual Oficina de Ejecución y al Servicio 0800-CREP.

b) La reformulación de la “Oficina de Atención al Usuario”, con alcance de funciones en toda la provincia; estará a cargo de un/a funcionario/a, y absorberá en su misión las de la actual Oficina Asistencial.

Acciones inmediatas:

1. Aprobación de la presente propuesta:

- Creación de la “Unidad Operativa de Ejecución” y reformulación de la “Oficina de Atención al Usuario”, y disponer su inmediata implementación.
- Aprobación de descripción de puesto de “Responsable de la Oficina de Atención al Usuario” (Anexo C).

2. Llamado a concurso de antecedentes y oposición para cubrir los siguientes cargos con afectación de vacantes (7):

- Oficina de Atención al Usuario (*nueva*) – 4 cargos:
 - a. Funcionario (1): “Responsable de la Oficina de Atención al Usuario” (Anexo C).
 - b. Agentes administrativos (3): categoría Oficial Superior de Segunda.

- Unidad de Ejecución – Incluye cargos administrativos a cubrir para el Equipo Operativo de Ejecución Interior (2 cargos) y Servicio 0800-CREP (1 cargo):
 - a. Agentes administrativos (3): categorías un un Jefe de Despacho, un Oficial mayor y un Oficial Principal.

Para finalizar, es dable destacar, que el MPD cuenta en la actualidad con los recursos humanos (planta ocupada y vacantes a cubrir) para la implementación de la presente propuesta.

ANEXOS

A continuación se encuentran los anexos conforme el Tema que se describe, los que forman parte integrante del presente informe:

Anexo	TEMA del Anexo
A	Plan de IMPLEMENTACIÓN de la nueva “UNIDAD OPERATIVA DE EJECUCIÓN”
B	Plan de IMPLEMENTACIÓN de la nueva “OFICINA DE ATENCION AL USUARIO”
C	Descripción de Puesto de “Responsable de la Oficina de Atención al Usuario”
D	Extracto del “Manual de Organización y Funciones del MPD – Versión 01” (*) - Tema: Oficina de Atención al Usuario (OAU)

ANEXO A: Plan de IMPLEMENTACIÓN de la nueva “UNIDAD OPERATIVA DE EJECUCIÓN”

Ejes	Descripción	Responsable	Estado/ Plazo
Normativa y Documentación	Presentación al Defensor General (DG) del Informe N° 12/2015 “Oficina de Atención al Usuario de la Defensoría General – Revisión de Estructura”	Ofic. Control Gestión (OCG). <u>Particip. necesaria:</u> Sec. Civil y Nvos. Dchos. (SCND) + Sec. Penal (SP)	En Proceso - Nov-2015
	Remisión para tratamiento en Acuerdo del TSJ	DG	Dic-2015
	Actualización del Manual de Organización y Funciones del MPD –V.01	DG + OCG	Feb-2016
	Seguimiento y evaluación: revisión y adecuación de la normativa y documentación vigente.	SP + OCG + UOE	TBC (pasados 6 meses de implementación)
Organización y Gestión	Elaboración de nuevos organigramas y proyecto Resolución de aprobación	OCG	En proceso – Dic-2015
	Aprobación de nuevos organigramas por el Defensor General	Defensor General	
	Remisión para toma de conocimiento por el TSJ	DG	
	Definición de estadísticas e indicadores de gestión del nuevo organismo	OCG + SP + UOE	
	Seguimiento y evaluación: revisión y adecuación de la normativa y documentación vigente.	OCG + SP + UOE	Mensual + Revisión pasados 6 meses de implement. Nvo. organismo
Recursos Humanos	Estimación de recursos humanos	SP (+UOE) + OAC+ OCG	En Proceso - Dic-2015
	Cobertura de cargos de agentes administrativos: EOE del Interior en la II, III, IV y V Circ. Judicial + Servicio o800-CREP en Nqn.: Llamado y tramitación de concurso para designación y corrimientos.	DG (SP + OAC + UOE)+ TSJ	
Recursos Tecnológicos	<i>Sistema</i> de Información: definición e implementación de herramienta tecnológica para EOE en el Interior (acceso provincial - consulta).	OAC + SP + UOE + OCG. <u>Particip.:</u> Sec. Informática	
	<i>Sistema</i> de Información: integración de Base del Servicio o800-CREP para uso con alcance provincial (registro, información, derivación, retroalimentación)	OCG + SP. <u>Particip.:</u> Sec. Informática	
	<i>Infraestructura</i> tecnológica: definición y especificación de requerimientos.	OAC+ OCG + SP. <u>Particip.:</u> Sec. Informática	
	Implementación y puesta en marcha de infraestructura definida.	OAC + SP. <u>Particip.:</u> Sec. Informática	

Comunicación y capacitación	Desarrollo de iniciativas/ acciones de comunicación/difusión del nuevo organismos (vg. página web, folletos, capacitación interna).	OCI. <u>Particip.:</u> DG + SP	Dic-15- Feb-2016
	Implementar acciones de difusión <u>interna</u> del nuevo organismo del MPD. Ej. Operadores Jurídicos (personal de UOE, Unidades/Equipos Operativas/os Penales, OFIJU's, etc.)	OCI. <u>Particip.:</u> DG + SP	Desde Feb. 2016
	Implementar acciones de difusión <u>externa</u> del nuevo organismo del MPD. Ej., Unidades de Detención, Oficina de Población Judicializada, etc.	OCI. <u>Particip.:</u> DG + SP	Desde Feb. 2016
Infraestructura edilicia	Análisis y especificaciones de necesidades de infraestructura edilicia. Evaluar especialmente el interior para nuevo personal.	OAC+SP. <u>Particip.:</u> Subdirector Infraestructura Edilicia	
	Seguimiento de adaptación o atención de requerimientos.	OAC	

Referencias:
DG: Defensor General
SP: Secretaría Penal
OCG: Oficina de Control de Gestión.
OCI: Oficina de Comunicación Institucional MPD.
OAC: Oficina de Administración y Coordinación
UOE: Unidad Operativa de Ejecución

ANEXO B: Plan de IMPLEMENTACIÓN de la nueva “OFICINA DE ATENCION AL USUARIO”

Ejes	Descripción	Responsable	Estado/ Plazo
Normativa y Documentación	Presentación al Defensor General (DG) del Informe N° 10/2015 “Oficina de Atención al Usuario de la Defensoría General – Revisión de Estructura”	Ofic. Control Gestión (OCG). <i>Particip. necesaria:</i> Sec. Civil y Nvos. Dchos. (SCND) + Sec. Penal (SP)	En Proceso - Dic-2015
	Remisión al Acuerdo del TSJ	DG	Dic-2015
	Actualización del Manual de Organización y Funciones del MPD –V.01	DG + OCG	Feb-2016
	Seguimiento y evaluación: revisión y adecuación de la normativa y documentación vigente.	OCG + SP + SCND + SCA	TBC (pasados 6 meses de implementación)
Organización y Gestión	Elaboración de nuevos organigramas y proyecto Resolución de aprobación	OCG	En proceso – Dic-2015
	Aprobación de nuevos organigramas por el Defensor General	Defensor General	Feb-2016
	Remisión al TSJ (modifica Acuerdo 5146, pto. 6 - organigramas)	DG	
	Definición de estadísticas e indicadores de gestión del nuevo organismo	OCG + SP + SCND + SCA	
	Seguimiento y evaluación: revisión y adecuación de la normativa y documentación vigente.	OCG + SP + SCND + SCA	Mensual + Revisión pasados 6 meses de implement. Nvo. organismo
Recursos Humanos	Estimación de recursos humanos	SP+ SCND + OAC+ OCG	En Proceso - Dic-2015
	Desarrollo y aprobación de descripción de puesto del “Responsable de la Oficina de Atención al Usuario” se encuentra en el Anexo C del presente informe	DG (SP+ SCND + OAC+ OCG) + TSJ	En Proceso - Dic-2015
	Cobertura del cargo de “Responsable de la Oficina de Atención al Usuario”	DG + TSJ	Feb.-Jul.2016
Recursos Tecnológicos	<i>Sistema</i> de Información: definición e implementación de herramienta tecnológica para registro y seguimiento de casos/ingresos en el SCA.	OAC + SP + SCND + SCA + OCG. <i>Particip.:</i> Sec. Informática	
	<i>Infraestructura</i> tecnológica: definición y especificación de requerimientos.	OAC + SP + SCND + SCA + OCG. <i>Particip.:</i> Sec. Informática	
	Implementación y puesta en marcha de infraestructura definida.	OAC + SP + SCND. <i>Particip.:</i> Sec. Informática	

Comunicación y capacitación	Desarrollar iniciativas/ acciones de difusión de la nueva OAU (vg. página web, folletos).	OCI. <u>Particip.</u> : DG + SP + SCND	Feb-Ago-16
	Implementar acciones de difusión <u>interna</u> de la nueva Oficina de Atención al Usuario Ej. Operadores Jurídicos (Defensorías Civiles/Dchos. Niño y Adol., Unidades/Equipos Operativas/os Penales, etc.)	OCI. <u>Particip.</u> : DG + SP + SCND	Desde Jul.2016 (<i>post cobertura de cargo y puesta en marcha de la OAU</i>)
	Implementar acciones de difusión <u>externa</u> del nuevo Servicio. Ej., ONG, Ministerio de Dllo. Social, etc.	OCI. <u>Particip.</u> : DG + SP + SCND	Desde Jul.2016 (<i>post cobertura de cargo y puesta en marcha del SCA</i>)
Infraestructura edilicia	Análisis y especificaciones de necesidades de infraestructura edilicia.	OAC+SP. <u>Particip.</u> : Subdirector Infraestructura Edilicia	
	Seguimiento de adaptación o atención de requerimientos.	OAC	

Referencias:
DG: Defensor General
SP: Secretaría Penal
OCG: Oficina de Control de Gestión.
OCI: Oficina de Comunicación Institucional MPD.
OAC: Oficina de Administración y Coordinación
SCA: Servicio de Coordinación Asistencial

ANEXO C: Descripción de Puesto de "Responsable de la Oficina de Atención al Usuario"

Identificación del Puesto	
Nombre del Puesto	Responsable de la Oficina de Atención al Usuario
Organismo	Oficina de Atención al Usuario - Defensoría General
Asiento de funciones	Ciudad de Neuquén - I Circunscripción judicial
Categoría del Puesto	MF-6
Clasificación de la Función/ Escalafón	Funcionario // Escalafón magistrados y funcionarios
Superior inmediato: Cargo - Nombre y Apellido	<i>Doble reporte: Secretaria Civil y Nuevos Derechos (Dra. Mónica BARRUTIA) y Secretaria Penal (Dra. Ma. Luisa ANDRADA)</i>
Fecha de confección del presente documento	Noviembre de 2015
Apellidos, Nombre y DNI del/ de los titular/es del puesto	VACANTE
Propósito Básico del Puesto	
<p>El/La Responsable de la Oficina de Atención al Usuario tiene el propósito de coordinar la prestación del servicio de asistencia en materia social-no jurídica, mediante la orientación y acompañamiento de los usuarios del Ministerio Público de la Defensa o sus redes de contención. De este modo, atiende requerimientos derivados por los Defensores Públicos o por los Servicios de Orientación Jurídica, colabora y propone cursos de acción posibles en procura de soluciones o auxilio de situaciones sociales expuestas, y realiza las derivaciones responsables correspondientes, tanto al interior del Poder Judicial como de los otros Poderes del Estado. El puesto posee alcance de funciones en toda la Provincia del Neuquén.</p>	
Principales tareas del puesto	
<p>Coordinar la atención -y atender en forma directa- las derivaciones de los Defensores Públicos actuantes o de los Servicios de Orientación Jurídica, a fin de conocer necesidades o peticiones de los usuarios del servicio del MPD o de sus redes de contención, relativos a cuestiones sociales (no jurídicas), y así proponer las acciones de solución o auxilio posibles.</p>	
<p>Realizar derivaciones responsables y eficientes de cuestiones relativas a materias de salud, educación, acción social en general, servicios, etc., conforme amerite cada caso.</p>	
<p>Consolidar y mantener una base de datos de instituciones u organizaciones (estatales o civiles), identificando su objeto, competencia, ubicación organizacional, requisitos de tramitaciones, y toda otra información necesaria para dar cumplimiento a las derivaciones responsables desde el Servicio.</p>	
<p>Establecer una red de contactos con organismos del Estado y Organizaciones no Gubernamentales que permita o facilite derivaciones efectivas ante requerimientos de los usuarios del Servicio.</p>	
<p>Colaborar en la consolidación de bases de datos de usuarios del MPD.</p>	
<p>Organizar y planificar las tareas propias del Servicio a su cargo.</p>	
<p>Elaborar y proponer a las Secretarías del MPD (y en función de la materia de cada una de ellas), las acciones tendientes al logro de objetivos del propio organismo.</p>	
<p>Gestionar ante las Secretarías de la Defensoría General los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión (recursos humanos, materiales, tecnológicos).</p>	
<p>Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el ámbito de incumbencia.</p>	

Realizar el registro de su labor y elaborar informes periódicos de estadística y gestión del Servicio a su cargo, y toda vez que le sean requeridos.	
Realizar las tareas de documentación y administrativas relacionadas con el cargo y con los proyectos del Servicio al que pertenece.	
Cumplir con guardias pasivas, conforme lo requiera el superior inmediato o funcionarios a los que presta servicio.	
Cumplir y hacer cumplir las normas de salud, seguridad e higiene.	
Realizar todas aquellas tareas inherentes al cargo que le sean encomendadas por la Defensoría General o sus Secretarías.	
Nivel organizativo de tareas	4,00
TAREAS	Nivel y Descripción general
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	Nivel 07/10: Incluye responsabilidad sobre la planificación de áreas de la organización bajo su dependencia.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	Nivel 05/10: Existe jefatura formal sobre otros puestos que no son, a su vez, titulares de unidades.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	Nivel 05/10: Una parte significativa de las tareas del puesto son de ejecución personal, manuales o intelectuales de alta complejidad.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	Nivel 07/10: Incluye tareas de control y evaluación sobre áreas de la organización bajo su coordinación y los resultados obtenidos por las mismas.
Remuneraciones	
Conforme la normativa vigente.	
Requisitos del Puesto	
Formación académica	
Requisito indispensable:	
Título universitario de grado de una duración mínima de cuatro (4) años.	
Requisito preferente:	
Formación de posgrado en Derechos Humanos (v.g. diplomatura, especialización, curso).	
Formación complementaria en Derechos Humanos.	
Formación complementaria en materia social y gestión/políticas pública/s.	
Formación complementaria en materia jurídica.	
Formación complementaria en materia de atención al usuario/ cliente en ámbito social.	
Experiencia laboral	
Requisitos indispensables:	
Tres (3) años como mínimo de experiencia laboral afín a la titulación universitaria.	
Requisito preferentes:	
Experiencia laboral en tareas de atención a usuarios/público en ámbito social.	
Desempeño de tareas en ámbitos relativos a los Derechos Humanos.	
Conocimientos especializados	
Dominio de conceptos y categorías analíticas aplicables en el marco del cumplimiento de los Derechos Humanos.	
Dominio de conocimientos relativos a ciudadanía social.	
Conocimiento de red interinstitucional en ámbitos público y privado.	
Manejo avanzado de herramientas de atención al usuario/cliente en ámbito social.	
Manejo intermedio de herramientas informáticas y tecnológicas vinculadas a su función (por ej., correo electrónico, búsqueda web, Microsoft Office (Word, Excel, etc.).	

Conocimiento de la normativa aplicable a su función (v.g., Constitución Nacional; Constitución de la Provincia de Neuquén; Tratados de Derechos Humanos incorporados a la Constitución Nacional; Ley Orgánica del Poder Judicial N° 1436; Ley Orgánica del Ministerio Público de la Defensa N° 2892; Ley 2302; CPPN; CPPCyC; Reglamento de Justicia; Reglamento de ingreso y ascenso del Poder Judicial; Reglamento de licencias y ausencias; Manual de Organización y Funciones del MPD, entre otras).

Conocimiento de herramientas y conceptos de ciencias de la organización -administración y gestión de recursos humanos-.

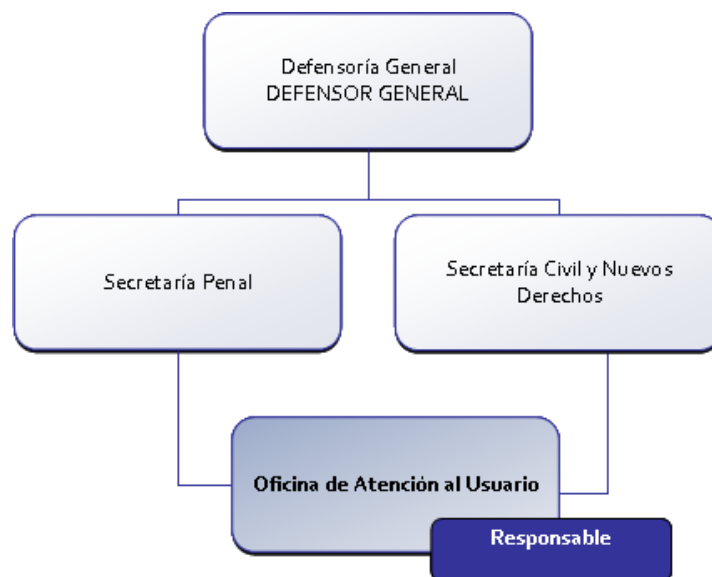
Conocimiento de los procedimientos y normativa interna relativa a la gestión administrativa del Poder Judicial.

Otros requisitos del puesto

Cumplimiento de los requisitos normativos vigentes para el ejercicio profesional.

Guardar estricto apego a los valores de justicia, libertad, independencia, honestidad, solidaridad, efectividad, compromiso y respeto en el ejercicio de sus funciones.

Ubicación Organizacional



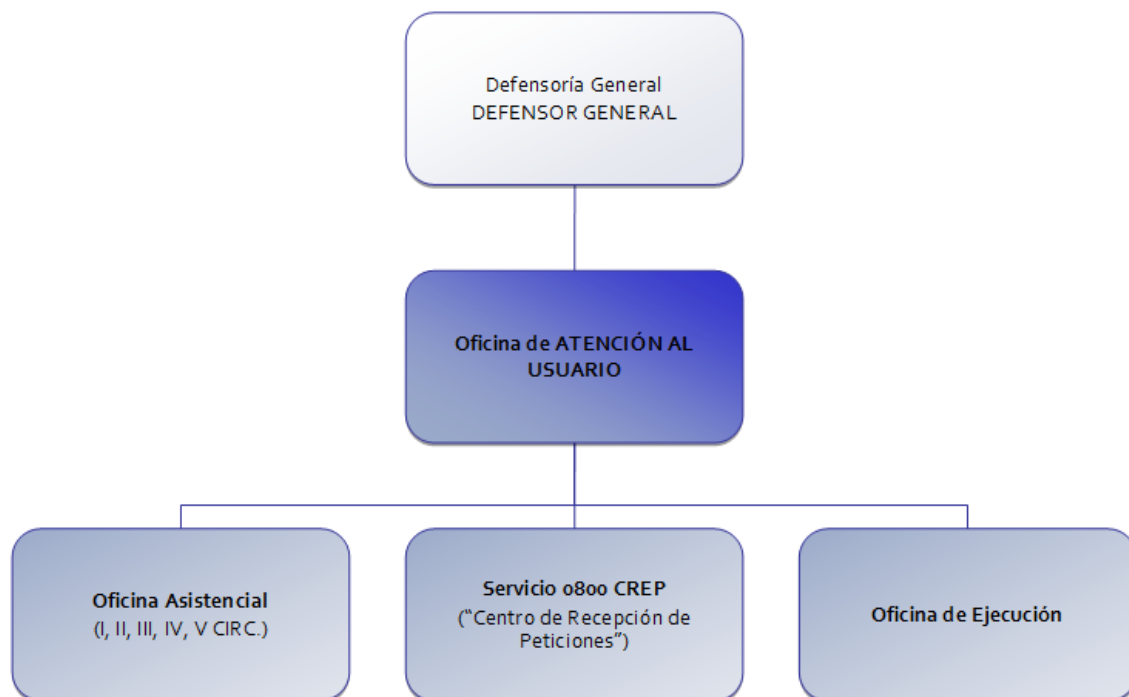
Ausencia o Vacancia del Cargo

En caso de ausencia o vacancia, **el/la Responsable de la Oficina de Atención al Usuario** será reemplazado temporariamente por el personal que determine el Defensor General.

ANEXO D: Extracto del “Manual de Organización y Funciones del MPD – Versión 01” (*)
Tema: Oficina de Atención al Usuario (OAU)

(*) Fuente: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL MPD – V.01 (Código MAN MPD 0001 - Aprobado el 05/08/2014 - Normas: Resolución DG N° 37/14 y Ac. TSJ N° 5189, punto 6)

Organismo / Área	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
Dependencia superior inmediata	DEFENSORÍA GENERAL



Misión:

La **Oficina de Atención al Usuario** tiene el propósito de brindar un servicio efectivo de orientación y acompañamiento a usuarios del Ministerio Público de la Defensa, debiendo realizar derivaciones responsables.

La **Oficina de Atención al Usuario** posee alcance de funciones en toda la provincia de Neuquén, y deberá actuar coordinadamente con los organismos internos o externos, conforme lo amerite cada circunstancia. En tal sentido, con miras al cumplimiento de su propósito, tendrá a su cargo la Oficina Asistencial, la Oficina de Ejecución y el Centro de Recepción de Peticiones o “Servicio 0800-CREP”.

Funciones:

- a) Atender a los usuarios del MPD que hayan sido derivados por los Defensores Públicos actuantes o por los Servicios de Orientación Jurídica, a efectos de conocer sus requerimientos o necesidades.
- b) Realizar las derivaciones responsables, conforme amerite cada caso.

- c) Consolidar bases de datos de usuarios del MPD e instituciones u organizaciones (estatales o civiles).
- d) Establecer una red de contactos con organismos del Estado y Organizaciones no Gubernamentales que permita o facilite derivaciones efectivas ante requerimientos de los usuarios del servicio de la Oficina.
- e) Elaborar y proponer al Defensor General las acciones tendientes al logro de objetivos anuales del propio organismo, con la correspondiente coordinación con las Secretarías del MPD en función de la materia.
- f) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
- g) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del organismo/área.
- h) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo del organismo.
- i) Coordinar los organismos o áreas bajo su dependencia.
- j) Participar en la elaboración del presupuesto del MPD.
- k) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

Área / Organismo	OFICINA DE EJECUCIÓN
Dependencia superior inmediata	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Misión:

La **Oficina de Ejecución** tiene el propósito de prestar un servicio de atención y seguimiento de personas privadas de la libertad en virtud de una sentencia condenatoria firme -con asistencia de la Defensa Pública Penal de la Provincia de Neuquén-, debiendo relevar condiciones en que se cumplen las detenciones en los diferentes centros y gestionar cursos de acción identificados como necesarios. De esta manera, se constituye como colaborador directo del Defensor de Ejecución.

Funciones:

- a) Recepcionar, gestionar y registrar solicitudes o peticiones que formulen las personas privadas de la libertad con sentencia firme, debiendo dar curso o efectuar las derivaciones de las mismas, conforme la normativa vigente.
- b) Realizar visitas periódicas a centros de detención a fin de conocer las condiciones en que se cumple con la privación de libertad de las personas asistidas por la Defensa Pública Penal de la provincia.
- c) Elaborar informes periódicos sobre la población carcelaria con asistencia del MPD Penal de la provincia, incluyendo características y condiciones en que se cumple con la privación de la libertad (ej., cantidad, distribución, sexo, educación, capacitación laboral, situación procesal, etc.).
- d) Participar activamente en el seguimiento del cumplimiento de la pena impuesta a los asistidos por el MPD provincial, debiendo mantener un registro individual que coadyuve a la tarea del Defensor de Ejecución (por ejemplo, información para obtención de beneficios procesales y de la Ley 24.660).
- e) Consolidar y mantener una base de datos actualizada de personas privadas de la libertad y sentencia firme con asistencia de la Defensa Pública Penal.

- f) Gestionar ante la Oficina de Atención al Usuario los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión (recursos humanos, materiales, tecnológicos).
- g) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
- h) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del organismo/área.
- i) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo de la propia área u organismo.
- j) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

Área / Organismo	Servicio o800-CREP ("Centro de Recepción de Peticiones")
Dependencia superior inmediata	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Misión:

El **Servicio "o800-CREP"** ("Centro de Recepción de Peticiones") tiene el propósito de recepcionar telefónicamente y derivar requerimientos de los detenidos que se encuentran a disposición de la Justicia Provincial y que cuentan con la asistencia de la Defensa Pública.

Funciones:

- a) Efectuar la atención telefónica de la población carcelaria, debiendo dejar registro de las necesidades manifestadas por la misma.
- b) Comunicar las peticiones recibidas a quien corresponda (ej., Oficina de Ejecución Penal del MPD, Equipos Operativos), en caso de ser necesario.
- c) Colaborar en la consolidación y actualización de la base de datos de personas privadas de la libertad que poseen asistencia de la Defensa Pública Penal de la provincia.
- d) Gestionar ante la Oficina de Atención al Usuario, los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión (recursos humanos, materiales, tecnológicos).
- e) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
- f) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del organismo/área.
- g) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo de la propia área u organismo.
- h) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

Área / Organismo	OFICINA ASISTENCIAL
Dependencia superior inmediata	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Misión:

La **Oficina Asistencial** tiene el propósito de brindar un servicio de asistencia no jurídica a los usuarios del MPD –en materia penal, civil, derechos del niño y el adolescente- o a sus familiares, atendiendo requerimientos derivados por los Defensores Públicos actuantes o por los Servicios de Orientación Jurídica, así como colaborando y proponiendo cursos de acción posibles para la procura de soluciones o auxilio de las circunstancias sociales expuestas. La Oficina tendrá alcance de funciones en toda la provincia, con sedes de atención al público en diferentes circunscripciones judiciales.

Funciones:

- a) Recepcionar derivaciones de los Defensores Públicos actuantes o por los Servicios de Orientación Jurídica, atendiendo peticiones de los usuarios del servicio del MPD o de sus familiares, relativos a cuestiones sociales (no jurídicas), y proponer las acciones de solución o auxilio posibles.
 - b) Realizar derivaciones responsables y eficientes de cuestiones relativas a materias de salud, educación, acción social en general, servicios, etc.
 - c) Establecer una red de contactos con organismos del Estado y Organizaciones no Gubernamentales (ONG) que permita o facilite derivaciones efectivas la derivación de los Defensores.
 - d) Consolidar y mantener una base de datos de organizaciones – servicio que presta, ubicación organizacional, requisitos de tramitaciones, etc.- necesaria para el cumplimiento de la misión del organismo.
 - e) Gestionar ante la Oficina de Asistencia al Usuario de la Defensoría General, los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión (recursos humanos, materiales, tecnológicos).
 - f) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
 - g) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del organismo/área.
 - h) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo de la propia área u organismo.
 - i) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.
-