

INFORME N° 57/16

OFICINA DE VIOLENCIA

Relevamiento y Propuesta



**PODER JUDICIAL
DE NEUQUÉN**

**Subsecretaría
de Planificación**

Abril 2016

INTRODUCCIÓN

En el presente Informe se vuelca el relevamiento realizado sobre el actual funcionamiento de las áreas que componen la Oficina de Violencia del Poder Judicial de Neuquén, conformada como tal a partir de la implementación de las Leyes N° 2.785 y 2.786, como así también la prestación de dicho servicio en el interior de la Provincia.

Asimismo, se realiza una comparación con las pautas sugeridas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) para la implementación de una Oficina de Violencia Doméstica (OVD).

Por último, se plasman propuestas asociadas a cuestiones detectadas como oportunidades de mejora para lograr un pleno funcionamiento de dicha Oficina.

OBJETIVOS

El **objetivo principal** del presente informe es conocer la evolución que ha tenido la Oficina de Violencia (**OV**) desde el Informe N° 19 de la SSP del año 2.012 a la fecha, y proponer mejoras o cambios contemplando el contexto actual, las necesidades identificadas, la experiencia en reorganizaciones implementadas anteriormente, entre otras variables.

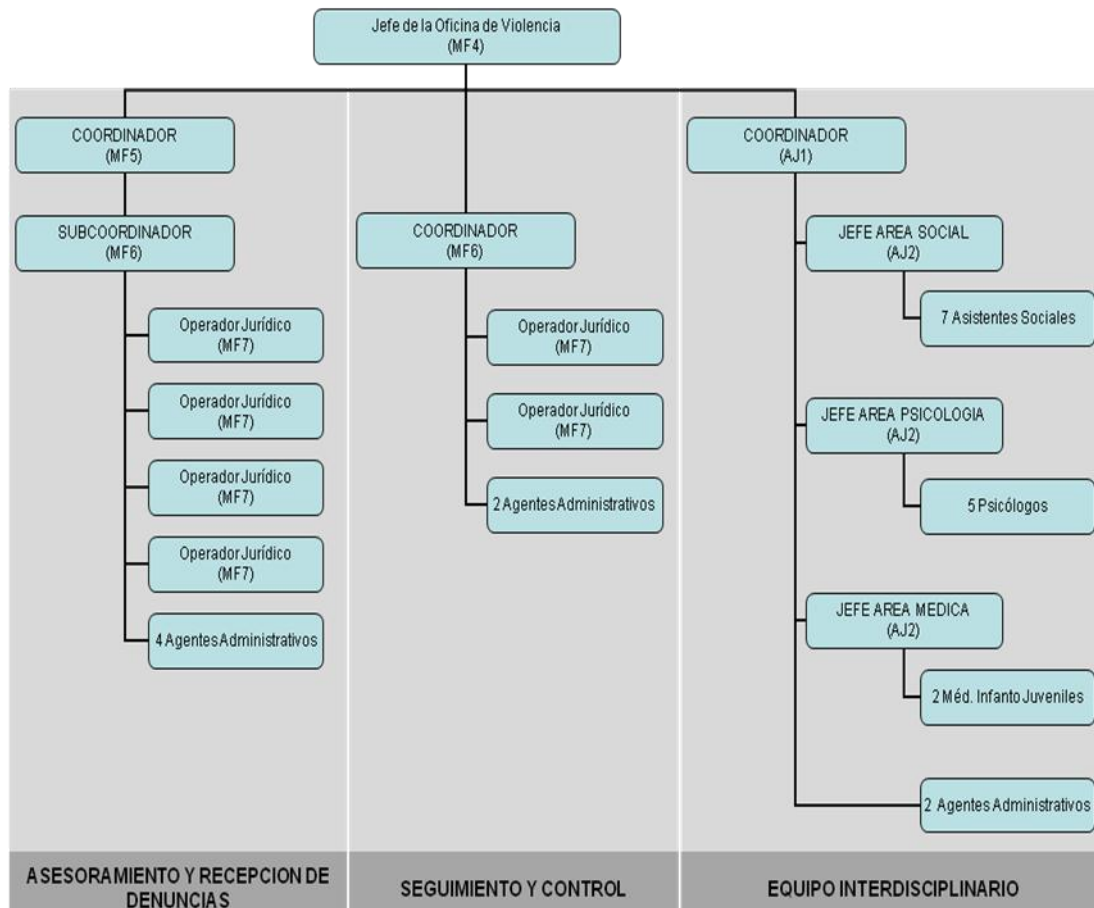
Entre los **objetivos de la propuesta** se pueden mencionar:

- Relevar el funcionamiento de la OV a nivel integral.
- Relacionar sus principales aspectos respecto al modelo de implementación de una OVD propuesto por la CSJN.
- Realizar propuestas que permitan articular la OV internamente y con otros Organismos.
- Realizar propuestas asociadas a la estructura orgánica y funcional, que permita optimizar su funcionamiento, asignación de recursos y efectividad en la respuesta.

ESTUDIOS ANTERIORES DE LA SSP

En el **Informe N° 15-SSP** de agosto de 2011, se planteó la reorganización y jerarquización de la Oficina de Admisión y Derivación de Trámites del Fuero Familia, además se plantearon cambios en el Equipo Interdisciplinario y propuestas asociadas a la participación de otros Organismos. Dicho informe fue tratado en el marco del Acuerdo N° 4.783 Punto 4 del 26/10/2011.

En el **Informe N° 19-SSP** de marzo de 2012, se realizó una evaluación de impacto de la reforma de la Ley N° 2.212 (Ley 2.785) y la adhesión a la Ley N° 26.485 (Ley 2.786)". El Acuerdo N° 4.985 Punto 7 del 27/03/2.013 **aprobó el esquema organizativo de la Oficina de Violencia** que surge del informe antes dicho, el cual se expone seguidamente.



DESARROLLO

1. ANTECEDENTES DE LA OV

Con la creación de los primeros Juzgados de Familia, Niñez y Adolescencia en la I circunscripción, en el año 2000, se comienza a atender de una manera particular la temática de Violencia Familiar dentro del Poder Judicial de Neuquén.

En los comienzos, las denuncias de violencia eran recepcionadas y asignadas a alguno de los Juzgados, y se remitían ya como expedientes judiciales.

En el año 2006, se pone en funcionamiento en Neuquén Capital la **Oficina de Admisión y Derivación de Trámites del Fuero de Familia (OAYDT)**. Su principal función era la de realizar

la atención primaria en caso de denuncias que se formulen sin patrocinio letrado dentro del marco de la Ley N° 2212 o 2302, ya sea por presentación espontánea o por recepción de denuncias remitidas por las instituciones policiales. Dicha atención primaria incluye brindar la información completa, oportuna y detallada al denunciante respecto a las medidas previstas en la normativa, a los fines de que el interesado decida si desea ratificar o no la denuncia formulada.

De este modo dicha Oficina facilitó el acceso a la justicia de personas que sufren algún tipo de violencia, orientando y derivando a las mismas de manera responsable, e interactuando con Jueces y equipos interdisciplinarios en los casos necesarios. La OAyDT se convierte así en una oficina de gran importancia para el proceso de Violencia Familiar, bajo un modelo de organización moderna y efectiva, constituyéndose en la base de la actual OV.

Posteriormente, por Acuerdo N° 4.985 Punto 7 de marzo del 2013, el TSJ aprueba **el esquema organizativo de la Oficina de Violencia**, la cual fuera creada mediante Ley N° 2785. De acuerdo con el Informe N° 19/12-SSP, la Oficina de Violencia absorbe a la OAyDT en cuanto a funciones y personal. En la misma línea, el Equipo Interdisciplinario del fuero Familia también es contemplado dentro de la órbita de la Oficina de Violencia. Creando además, el área de Seguimiento y Control.

Durante los años 2013 y 2014, en forma paulatina se fueron poniendo en funcionamiento distintas sedes de la OV en las circunscripciones del interior, dotándolas de un operador jurídico, para realizar las tareas de asesoramiento y recepción de denuncias; como así también de profesionales auxiliares en los casos que se consideraron necesarios.

2. SITUACIÓN ACTUAL

2.1. RECURSOS HUMANOS

El esquema de la OV aprobado en marzo del 2013 sentó las bases de la organización de la Oficina de Violencia del PJN, en cumplimiento con las nuevas normativas sobre Violencia Familiar y Violencia contra la Mujer.

A partir de allí, y de manera paulatina, se fueron creando y cubriendo cargos con el objeto de fortalecer el servicio tanto en la I circunscripción como en el Interior de la provincia, sujeto a la situación del fuero en cada lugar y a la realidad presupuestaria del Poder Judicial.

En la actualidad, la OV está conformada por tres áreas bien definidas, y cuenta con una **planta total al 31/03/2016 de 72 personas**.

Respecto al esquema aprobado del Informe N° 19/12, solo resta iniciar el proceso de cobertura del **Titular de la Oficina de Violencia**, que tiene alcance provincial y es responsable de articular las tres áreas que la conforman. En dicho Informe, este cargo se propuso denominarlo

como “*Jefe de la Oficina de Violencia*” con categoría MF4. Sin embargo, estas dos definiciones del cargo serán replanteadas en el presente documento, a efectos de equipararlo con titulares de organismos de características similares, implementados en las nuevas estructuras organizativas de los últimos años.

2.1.1. Planta de Personal

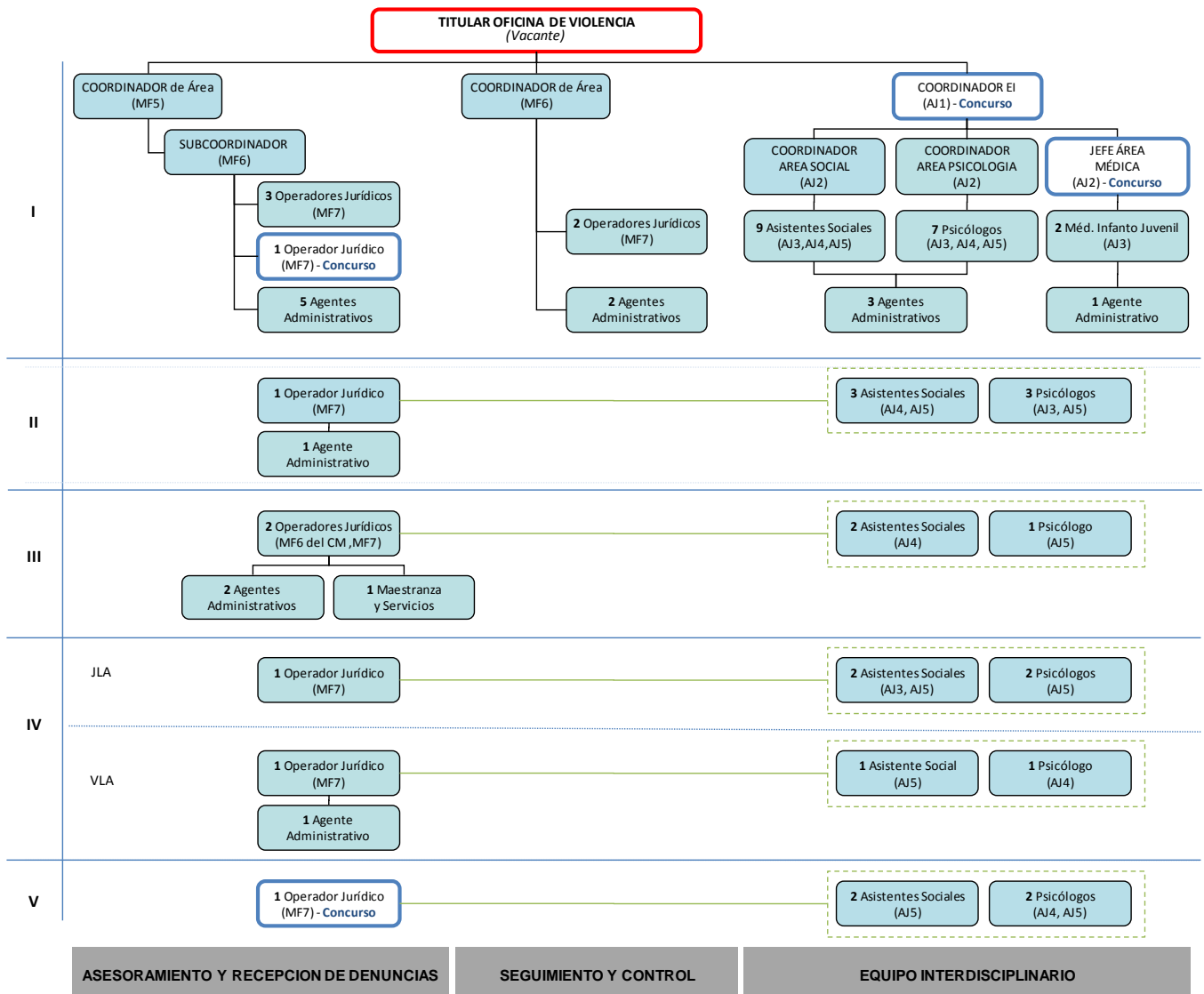
CATEGORÍA	I	II	III	IV		V
				JDA	VLA	
ASESORAMIENTO Y RECEPCION DE DENUNCIAS	11	2	5	3		1
Coordinador (MF5)	1					
Subcoordinador (MF6)	1					
Operador Jurídico (MF7)	4 ^(a)	1	2 ^(b)	1	1	1 ^(c)
Administrativo	5	1	3 ^(d)		1	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	5					
Coordinador (MF6)	1					
Operador Jurídico (MF7)	2					
Administrativo	2					
EQUIPO INTERDISCIPLINARIO	26	6	3 ^(e)	6		4
Coordinador (AJ1)	1 ^(f)					
Jefe / Coordinador de Área (AJ2)	3 ^(g)					
Psicólogo	7	3	1	2	1	2
Asistente Social	9	3	2	2	1	2
Médico	2					
Administrativo	4					
TOTAL	42	8	8	9		5

Observaciones:

- (a) Incluye 1 cargo de operador jurídico que está en proceso de concurso por Acuerdo N° 5.417 punto 29, e incluye 1 funcionario que pertenece al Cuerpo Móvil.
- (b) Incluye un funcionario (MF6) del Cuerpo Móvil.
- (c) Corresponde a un cargo vacante, en proceso de concurso por Acuerdo N° 5.431 punto 28.
- (d) Incluye 1 empleado perteneciente al escalafón de Maestranza y Servicios.
- (e) No se incluyen a los profesionales Colazo Daniel y Parra Graciela, los cuales prestan servicios en todos los fueros (intervenciones en causas penales, en causas de Familia, seguimiento de causas de violencia que remite el Juzgado, entre otros), y no se advierte su pertenencia específica.
- (f) Corresponde al cargo vacante del Coordinador del EI, cuyo concurso se dispuso por Acuerdo N° 5.433 punto 12.
- (g) Incluye 1 cargo de Jefe del Área Médica, cuyo concurso se dispuso por Acuerdo N° 5.431 punto 33.

En el **Anexo I** se encuentra el detalle de la planta de personal al 31/03/2016, para cada una de las circunscripciones judiciales.

2.1.2. Esquema Actual de la Oficina de Violencia



Nota:

Cuando se dispone por Acuerdo cubrir el puesto de Operador Jurídico con asiento de funciones en el Interior, además se determina que una vez cubierto dicho cargo el Equipo Interdisciplinario depende funcionalmente de la Oficina de Violencia.

2.1.3. Pedido de personal y/o cobertura de cargos:

Hasta la fecha, se recibieron en esta Subsecretaría los siguientes pedidos de personal y/o cobertura de cargos:

- Director de OV: Solicitado por los Jueces de Familia NQN por intermedio de la Coordinadora de Fuero la Dra. Avila Gabriela.
- 1 Operador Jurídico para el Área de Seguimiento y Control de la OV de NQN: Solicitado por la Coordinadora Dra. Luna Adriana.
- 1 Operador Jurídico para la II Circunscripción: Solicitado por la Operadora Jurídica Dra. Laugle Marcela.
- 1 Operador Jurídico para la IV Circunscripción – Sede San Martín de los Andes, creación de la OV en esta sede: Solicitado por Jueza de Familia de Junín de los Andes Dra. Di Prinzi Andrea. Reitera el pedido la Dra. Russo Graciela.

2.2. ESTADÍSTICAS

2.2.1. De los Juzgados de Familia

Se muestran a continuación los principales aspectos que caracterizan la actividad para los Juzgados de Familia, destacando el porcentaje de los expedientes ingresado por Ley de Violencia Familiar:

CONCEPTO	AÑOS			
	2012	2013	2014	2015
I CIRCUNSCRIPCIÓN				
EXP ingresados Fuero Familia	5.374	5.923	5.998	6.375
EXP ingresados por Ley de Violencia Familiar	1.698	1.898	1.802	2.054
<i>% Violencia Familiar s/total</i>	31,6%	32,1%	30,0%	32,2%
AUDIENCIAS				
Audiencia 2212	3.618	4.567	4.243	4.024
Audiencia de control 2212	349	348	94	23
II CIRCUNSCRIPCIÓN				
EXP ingresados Fuero Familia	1.395	1.439	1.194	1.081
EXP ingresados por Ley de Violencia Familiar	558	548	324	121
<i>% Violencia Familiar s/total</i>	40,0%	38,1%	27,1%	11,2%
AUDIENCIAS				
Audiencia 2212	452	666	766	670
Audiencia de control 2212	3	4	5	1

III CIRCUNSCRIPCIÓN				
EXP ingresados Fuero Familia	1.237	1.515	1.551	1.191
EXP ingresados por Ley de Violencia Familiar	713	821	891	575
<i>% Violencia Familiar s/total</i>	<i>57,6%</i>	<i>54,2%</i>	<i>57,4%</i>	<i>48,3%</i>
AUDIENCIAS				
Audiencia 2212	529	744	829	721
Audiencia de control 2212	0	0	11	15
IV CIRCUNSCRIPCIÓN				
EXP ingresados Fuero Familia	1.063	1.269	1.190	1.085
EXP ingresados por Ley de Violencia Familiar	645	765	734	412
<i>% Violencia Familiar s/total</i>	<i>60,7%</i>	<i>60,3%</i>	<i>61,7%</i>	<i>38,0%</i>
AUDIENCIAS				
Audiencia 2212	434	463	574	728
Audiencia de control 2212	32	13	18	52
V CIRCUNSCRIPCIÓN				
EXP ingresados Fuero Familia	437	618	429	469
EXP ingresados por Ley de Violencia Familiar	191	302	99	105
<i>% Violencia Familiar s/total</i>	<i>43,8%</i>	<i>48,9%</i>	<i>23,1%</i>	<i>22,4%</i>
AUDIENCIAS				
Audiencia 2212	430	605	236	136
Audiencia de control 2212	25	24	111	159

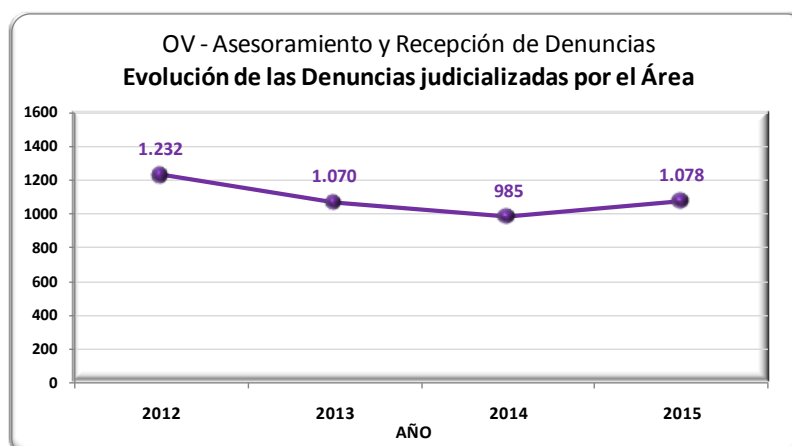
Fuente: Elaborado por la Subsecretaría de Planificación en base a datos remitidos por los Juzgados de Familia.

2.2.2. De la Oficina de Violencia

Área de Asesoramiento y Recepción de Denuncias:

Para **Neuquén Capital**, se cuenta con información estadística histórica sobre estas funciones ya que con anterioridad a la creación de la OV se encontraba implementada una planilla estadística para la OAyDT, oportunamente aprobada mediante Acuerdo TSJ.

A continuación se presenta la evolución de las denuncias que se judicializan en el Área de Asesoramiento y Recepción de Denuncias desde el año 2012:



Asimismo, se detallan los principales ítems para los años 2014 y 2015:

	Año	
	2014	2015
Denuncias Recibidas (Legajos)	12450	13853
Denuncias Judicializadas	985	1078
Fichas iniciadas (por grupo familiar)	3971	4295
Tipología de Agresiones denunciadas ^(a)		
Violencia contra la mujer	11574	11324
Violencia cruzada	3981	3681
Violencia psicológica / amenazas	12450	13853
Violencia física	4204	5039
Violencia vinculada con adicciones (alcohol, drogas)	3484	5787
Agresiones / amenazas con arma	49	46
Violencia / Convivencia	2488	2531
Violencia en instancia de separación o divorcio	5831	5890
Violencia post unión	6595	7076
Violencia vinculada a reclamo de Alimentos	3023	2088
Violencia vinculada a reclamo por Régimen de Visitas	3696	5742
Destino de las Derivaciones efectuadas ^(b)		
Ministerio de Desarrollo Social	1367	1481
Ministerio de Salud Pública	871	1127
Fiscalía de Primera Instancia	294	324
Defensorías Oficiales Civiles	10830	12662
Defensorías de los Derechos del Niño y Adol.	744	895

Observaciones:

- (a) Una denuncia puede contener simultáneamente varios tipos de agresiones.
- (b) Una denuncia puede ser derivada simultáneamente a más de un Organismo, sea judicializada o no.

Respecto a las **circunscripciones del Interior**, cabe mencionar que a fines de 2015 se solicitó desde el área Estadística de la SSP la implementación de una planilla estadística, a los efectos de contar con información relativa a las funciones de asesoramiento y recepción de denuncias que realizan los operadores jurídicos del interior. La misma comenzó a informarse a partir del primer bimestre de presente año.

A los fines de obtener información homogénea entre circunscripciones, se propició hacia el interior la utilización del modelo de planilla estadística utilizado en la I circunscripción.

Área de Seguimiento y Control:

En el año 2015 se trabajó conjuntamente entre el área Estadística de la SSP y el Área de Seguimiento y Control de la OV en la definición de una planilla estadística, la cual fue aprobada en Julio del 2015, mediante Acuerdo N° 5302 Punto 6. A través de la misma se relevan e informan los datos del área desde enero de 2015 en adelante.

DATOS REGISTRADOS		AÑO 2015
EXPEDIENTES INGRESADOS		820
EXPEDIENTES POR ESTADO		
En Trámite al último día del año		1.718
Alto Riesgo al último día del año		267
INTERVENCIONES		
Audiencia Ley 2.785 Área Seg. y Control		467
Entrevista Área Seg. y Control		172

No se cuenta con datos del **Interior de la provincia**, ya que el seguimiento y control de las medidas cautelares se lleva a cabo a través de los Juzgados de primera instancia con competencia en el fuero de Familia. Por ello, la información referida a esta actividad se encuentra contenida en las estadísticas generales de dichos juzgados.

Equipo Interdisciplinario:

Respecto a **Neuquén Capital**, se presenta la siguiente información estadística del área:

AÑO 2015		
ÁREA SOCIAL	CANTIDAD (*)	%
Total Expedientes Ingresados	2.258	100%
Ley 2785	1.566	69%
Ley 2302	212	9%
Incapacidad/Inhabilitación	149	7%
Otras	331	15%
ÁREA PSICOLOGÍA	CANTIDAD	%
Total Entrevistas	2.999	100%
Ley 2785	1.974	66%
Ley 2302	257	9%
Procesos de vinculación (RUA)	137	5%
Otras	631	21%

(*) Incluye del 2do al 5to bimestre de 2015.

En el caso de la actividad de los *profesionales del área social*, su intervención en problemáticas de violencia familiar representa el 69% del trabajo. Por su parte, para el caso de los *profesionales del área psicología* dicho porcentaje corresponde al 66%.

En el **Interior de la provincia** no se cuenta con información homogénea y sistemática de los profesionales que componen los equipos interdisciplinarios del interior, siendo uno de los aspectos a mejorar a futuro en cuanto a las estadísticas de éstos equipos.

2.3. FUNCIONAMIENTO

2.3.1. Área de Asesoramiento y Recepción de Denuncias

Funciones según Ley:

- a) Atender a las posibles víctimas.
- b) Ofrecer información asociada a la problemática particular.
- c) Informar acerca de los cursos de acción posibles según el conflicto manifestado
- d) En cada caso, realizar las derivaciones correspondientes.
- e) Iniciar la judicialización de la denuncia, en caso de corresponder, según su competencia (Familia, Civil, Laboral).
- f) Disponer la elaboración de un primer informe psicosocial, en caso de corresponder, al EI.

Tareas operáticas básicas que se realizan en el Área:

1. Brinda información y asesoramiento a los concurrentes.
2. Realiza las derivaciones pertinentes.
3. Realiza entrevistas.
4. Elabora Informe Preliminar.
5. Trabaja en forma directa con el Juzgados para la disposición de las medidas cautelares, en forma efectiva y ágil.

En **Neuquén Capital**, para la prestación del servicio en esta Área, existen turnos rotativos de 8 a 14 hs y de 12 a 18 hs., como así también una guardia permanente y rotativa con el área de Seguimiento y Control y con los Juzgados de Familia.

Para mayor detalle respecto al proceso general que se realiza en Neuquén Capital, y la interacción entre las distintas áreas intervinientes, se encuentra en el **Anexo II** el flujograma respectivo.

En el caso de los operadores jurídicos del **Interior de la provincia**, cuentan con un celular de guardia.

Sistema de registro:

El área de Asesoramiento y Recepción de Denuncias en **Neuquén Capital** utiliza un sistema de gestión denominado “*Mesa de Admisión y Orientación del Fuero de Familia*”, programado en el entorno Lotus.

Cuando se acerca una persona se carga una **FICHA**, la cual es única:

Ficha Nelida Beatriz Brida 31/10/2012 09:36 a.m.	Apellido	INOSTROZA
	Nombres	JOSE OSVALDO
	Documento	22027452
	Fecha de Nacimiento	16
	Estado Civil	SOLTERA/O
	Domicilio	BARRIO OBRERO, CALLE SALVADOR MAZZA, MZA 34-B12, LOTE 22, DE PLOTTIER
	Barrio	
	Teléfono	
	Localidad	
	Domicilio Laboral	ALBAÑIL
Teléfono Laboral		
Conyuge		
Hijos		
Grupo Familiar		
Otros Datos		

Por cada situación, se abre un **LEGAJO**:

Legajo 1775 Nelida Beatriz Brida 31/10/2012 EXPURGADO	INOSTROZA JOSE OSVALDO	
	Nro Expediente	
	Carátula	DENUNCIA LEY 2785
	Categoría	CONFLICTOS
	Fecha Denuncia	15/10/2012 16
	Denuncia Cruzada	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
	Paralizado Destino	16/10/2013 - Nelida Beatriz Brida
	Observaciones	
	Persona Denunciada	
	Nombre	SOFIA DEL CARMEN
Apellido	HERMOSILLA	
Documento		
Fecha de Nacimiento	16	
Estado Civil		
Domicilio	NO LO DENUNCIA	
Barrio		
Teléfono		
Localidad		
Ocupación		
Domicilio Laboral		
Teléfono Laboral		
Localidad Laboral		
Ingresos		
Vínculo	EX PAREJA	
Denuncias Anteriores	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No	
Archivada	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No	

En agosto de 2013, conjuntamente entre SSP y el Dr. Juan Pablo Duran, se comenzó a trabajar con la mejora de este sistema informático. Para ello se realizaron diversas reuniones de relevamiento, concluyendo que se debían realizar modificaciones tanto en la Ficha como en el Legajo que generan en el sistema. El objetivo primordial de las modificaciones propuestas fue contar con información de manera sistemática para un mejor hacer diario, y contar con indicadores e información útil para la toma rápida de decisiones. También, se buscó incluir información tabulada que es solicitada por la OVD de la CSJN y el Observatorio de Violencia de Neuquén - Consejo de la Mujer del Ministerio de Gobierno, Educación y Justicia. En febrero del

2014 se contó con una base modificada desde la DGI a efectos de ser testeada. A la fecha no se han implementado dichas modificaciones.

Además, el área cuenta con acceso al **sistema DEXTRA de cada Juzgado de Familia** para realizar la búsqueda de antecedentes de las personas que se presentan.

Para el caso de los operadores jurídicos del **Interior**, de acuerdo a lo informado por la Dirección General de Informática, a la fecha se encuentra instalado el sistema de "*Mesa de Admisión y Orientación del Fuero de Familia*" en las localidades de Cutral Co, Zapala y Junín de los Andes; quedando pendiente de instalación lo respectivo en Villa la Angostura y Chos Malal.

2.3.2. Área de Seguimiento y Control

Dado que las funciones de seguimiento y control se realizan a través de esta Área en Neuquén Capital, y en el Interior es realizada dentro de la labor de los Juzgados con competencia en Familia, el presente apartado hace referencia puntualmente al funcionamiento en Neuquén Capital.

Funciones según Ley:

- a) Monitorear las causas judiciales sobre violencia contra las mujeres y violencia familiar, realizando el seguimiento del cumplimiento de las medidas cautelares impartidas por el Juez.
- b) Elevar un informe al Juez de la causa de manera periódica e inmediatamente en caso de verificar un incumplimiento.
- c) Controlar la eficacia de las medidas y decisiones adoptadas por el Juez, durante el trámite de la causa.

Tareas Operativas Básicas que se realizan en el Área:

1. Toma de audiencias agendadas.
2. Toma de audiencias espontáneas.
3. Control de Despacho.
4. Ingreso de expedientes nuevos.
5. Informes del Art. 35 inc. e y d (son esos expedientes en los que se advierte incumplimiento de las medidas o bien el cumplimiento de las mismas, clasificador estadístico t "Informe Art, 35 inc. d y e").

Para la prestación del servicio en esta Área existen turnos rotativos de 8 a 14 hs y de 12 a 18 hs., como así también una guardia permanente y rotativa con el área de Asesoramiento y Recepción de Denuncias y con los Juzgados de Familia.

Para mayor detalle respecto al proceso general que se realiza en Neuquén Capital, y la interacción entre las distintas áreas intervinientes, se encuentra en el **Anexo II** el flujograma respectivo.

Sistema de registro:

El Juez, en la Audiencia del art. 23, ordena el pase de la causa al Área de Seguimiento y Control para su tratamiento, y al ingresar el expediente el operador jurídico asignado completa una ficha de la causa en formato Word (no cuentan con un sistema de gestión propio).

Asimismo, las audiencias que realiza el Área (tanto las espontaneas como las de control) son agendadas en un archivo en formato Word, el cual se revisa diariamente y se registra el trabajo que efectivamente se va realizando.

Dichos archivos Word (fichas y agenda) constituyen la única fuente de información respecto al trabajo del Área.

Además, cuentan con acceso al **sistema DEXTRA de cada Juzgado de Familia** para abordar los aspectos procesales que correspondan en cada caso.

2.4. ARTICULACIÓN CON ORGANISMOS

Cabe destacar que por Acuerdo N° 5370 Punto 11 del 21/10/2015, se aprobó el **“Protocolo Único de Intervención”**, elaborado por la Comisión Interinstitucional para colaborar con la implementación de la Ley 2785, y remitido al Alto Cuerpo por los Dres. Fabiana Vasvari, Maria Soledad Rangone, Maria Veronica Berzano y Juan Pablo Durán.

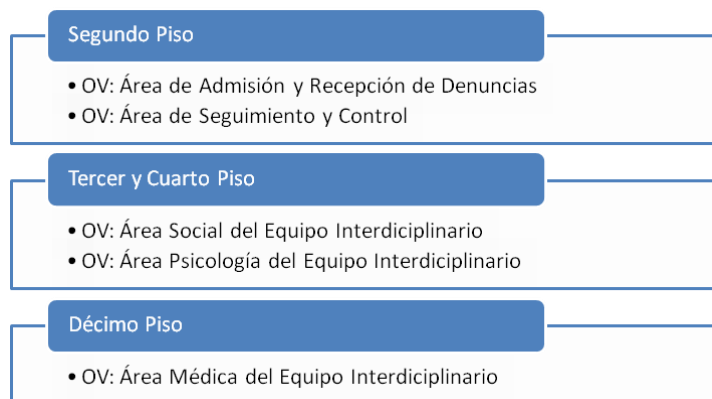
En dicho documento se encuentra detallada la incumbencia y marco de actuación de los organismos judiciales competentes en la materia, conforme los lineamiento de intervención dispuesto en el protocolo de coordinación interinstitucional aprobado por el Tribunal mediante Acuerdo 5227, punto 11.

Este Protocolo pretende unificar criterios y desarrollar instrumentos efectivos ante situaciones de violencia familiar, para dar respuestas cada vez más oportunas y eficaces, desde una visión de abordaje integral.

Resulta de gran importancia, avanzar hacia una profunda difusión y capacitación sobre el Protocolo, para lograr una implementación efectiva.

2.5. UBICACIÓN FÍSICA

En Neuquén Capital la Oficina de Violencia se encuentra ubicada en el Edificio de calle Leloir N° 881 (ala norte), donde funcionan los organismos del Fuero de Familia, Niñez y Adolescencia de Neuquén Capital. Se presenta a continuación la correspondiente distribución del mismo:



En el interior de la Provincia los operadores jurídicos (OJ) y el equipo interdisciplinario (EI) que de él depende, se encuentran ubicados en los siguientes edificios que se detallan a continuación:

CJ	Dirección del Edificio	Observaciones
II	✓ Freire y Misiones	<i>Se ubican espacialmente en distintos pisos del edificio, donde además funciona el Juzgado de Familia, entre otros organismos.</i>
III	✓ Chaneton 665	<i>Se ubican en la PB y comparten edificio con el SOJ y las Defensorías Civiles N° 1 y 2.</i>
JLA	✓ Lamadrid 130 esq. Felix San Martín	<i>Se ubican en un espacio cedido por el Juzgado Civil N° 1. A su vez, algunos profesionales del EI no cuentan con oficina propia.</i>
IV	✓ Pascotto 325 (OV) VLA ✓ Pascotto esq. Saihueque (OV - EI)	<i>Corresponde al mismo edificio pero están <u>separados</u> porque tienen accesos por lugares distintos y no se comunica internamente. El operador jurídico junto con el personal administrativo se encuentran en un edificio junto con el Juzgado Civil, y el equipo interdisciplinario en el otro edificio junto con la Fiscalía y la Defensoría.</i>
V	✓ 9 de Julio N° 125	<i>Se encuentran en el único edificio donde están integrados todos los organismos del Poder judicial.</i>

2.6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

A partir del relevamiento efectuado con referentes de las áreas que componen la OV en Neuquén Capital, se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

- No se advierte una adecuada articulación y visión de equipo entre las distintas áreas de la OV, ya que no se perciben como integrantes de un mismo organismo.
- Se observa la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación asociados a procesos de trabajo particulares de cada área, mecanismos de articulación con otros organismos, trabajo en equipo, importancia de la actividad, entre otras temáticas.
- Respecto al sistema de gestión en el Área de Asesoramiento y Recepción de Denuncias, se advierte la conveniencia de implementar las mejoras funcionales desarrolladas con anterioridad que se encuentran pendientes.
- Se advierte la necesidad de que el Área de Seguimiento y Control cuente con un sistema de gestión propio y con el respaldo respectivo, y que permita aprovechar la información que brinda la ficha del sistema del Área de Asesoramiento y Recepción de Denuncias.
- Dado que el seguimiento y control de las medidas cautelares en el Interior se realiza en los Juzgados con competencia en Familia de cada circunscripción, y en Neuquén Capital se realiza a través del Área de Seguimiento y Control de la OV; no se advierte una metodología sistemática y homogénea para abordar esta tarea entre circunscripciones.

3. OFICINAS DE VIOLENCIA DOMESTICA DE LA CSJN

Como se mencionara anteriormente, el Poder Judicial de Neuquén tiene criterios de intervención respecto a la temática de violencia familiar que son anteriores a los de la CSJN. Tal como se relató en los antecedentes, desde el año 2000 se comenzó a atenderse esta temática de manera particular con la creación de Juzgados especializados y en el año 2006 se implementó una oficina específica para la admisión y derivación de trámites asociados a violencia en la I circunscripción.

En su oportunidad se propuso al PJN la implementación del modelo de OVD propiciado por la CSJN. El TSJ, luego de analizar la propuesta y visitar la OVD de la ciudad de Buenos Aires, optó por continuar con el funcionamiento de la Oficina de Admisión y Derivación de Trámites del Fuero Familia (OAYDT) ya implementada en ese momento, debido a que contaba con una trayectoria sólida y de buenos resultados.

La principal ventaja de la forma de trabajo adoptada en nuestro Poder Judicial es que la Oficina se encuentra íntegramente en el fuero de Familia, trabajando de forma totalmente alineada y conjunta con los Juzgados de Familia; lo cual posibilita alcanzar los resultados de manera más efectiva. Es decir, desde el inicio del abordaje de los casos, los criterios de judicialización son definidos por un magistrado.

Comparativa OV de Neuquén con la guía para la implementación de OVDs de la CSJN

La OVD de la CSJN presenta un documento para la implementación de Oficinas de Violencia Doméstica en distintas órbitas del país, cuyo objetivo es presentar una guía general a tener en cuenta para la creación y puesta en marcha de futuras OVDs.

A continuación se describen las principales pautas sugeridas por la CSJN, según eje temático, y el reflejo de los existente en la OV de nuestro Poder Judicial:

Ejes	Guía implementación OVDs de la CSJN	OV de Neuquén
Objetivo General	Brindar el acceso a la justicia de personas en vulnerabilidad y constituir un servicio para la magistratura, proveyendo los recursos para la labor jurisdiccional.	Mejorar el acceso a la justicia y la atención efectiva asociada a estas temáticas; en perfecta interrelación con la labor jurisdiccional.
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información. • Elaborar un Informe de riesgo y labrar las actas correspondientes. • Realizar los exámenes respectivos (psicológico, psiquiátricos, social, médico) y dar el seguimiento respectivo. • Indicar cursos de acción posible y realizar las derivaciones pertinentes. • Realizar el seguimiento de las derivaciones, mediante los informes que deberán proporcionar las instituciones involucradas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención a las posibles víctimas de violencia cualquiera sea su modalidad y tipo, a fin de responder adecuada y oportunamente en el ámbito judicial. • Informar acerca de cuáles son los cursos de acción posibles según el conflicto que manifieste atravesar. • Elaborar un primer informe psicosocial de la situación de riesgo según los hechos denunciados. • Monitorear las causas judiciales sobre violencia realizando el seguimiento del cumplimiento de las medidas cautelares impartidas por el juez.
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador General: encargado de velar por el funcionamiento general de la oficina. • Equipo de Coordinación: que dé soporte a la coordinación general, dada la complejidad de la temática y el horario de atención. • Unidades de Atención Interdisciplinaria (con horarios rotativos): integradas por abogados, trabajador social y psicólogo. Realizan entrevista y acta e informe de riesgo. • Personal de Admisión: atiende en la mesa de entrada y realiza el seguimiento judicial de los casos. • Personal de Estadística. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consta de tres áreas en Neuquén Capital: <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Área de “Asesoramiento y Recepción de Denuncias” tiene un Coordinador y un Subcoordinador, y cuenta con Operadores Jurídicos y personal administrativo. ✓ El Área de “Seguimiento y Control” tiene un Coordinador, y cuenta con Operadores Jurídicos y personal administrativo. ✓ El “Equipo Interdisciplinario” tiene un Coordinador, y a su vez Jefes de las distintas áreas profesionales (Asistentes Sociales, Psicólogos y Médicos) y personal administrativo. • En el Interior existe el área de “Asesoramiento y Recepción de Denuncias” conformada por un Operador Jurídico, del cual depende funcionalmente el Equipo Interdisciplinario local; y el “Seguimiento y Control” se realiza en la órbita de cada Juzgado.
Horario de Atención - Acceso	<ul style="list-style-type: none"> • 24 horas durante todos los días del año. 	De lunes a viernes de 8 a 18hs. El resto del tiempo hay guardias con atención telefónica.

<p>Componentes que debe contemplar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Admisión: contar con una recepción, la cual debe tener separaciones para garantizar la privacidad del relato. • Sala de espera • Box para realización de entrevistas. • Consultorio médico: para que en el caso de existir lesiones se proceda a la constatación de las mismas. • Sala espera para niños/as. 	<ul style="list-style-type: none"> • Admisión • Sala de espera • Oficina por cada Operador Jurídico: en el cual realizan las entrevistas e informes. • Oficinas para cada profesional integrante del Equipo Interdisciplinario. • Cuenta con consultorios destinados al Área Médica. • Lugar con elementos para niños/as.
<p>Esquema de Atención y trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Admisión brinda la información respectiva, en caso de que la persona decida realizar la presentación por violencia doméstica deberá esperar. • La persona es Entrevistada por el Equipo. • El Equipo elabora el Informe de Riesgo de la víctima y es lo que fundamenta la judicialización. • Se realiza la derivación a las instancias judiciales y no judiciales correspondientes. • En su caso, el Juez tomará las medidas de protección necesarias y las comunicará a la OVD para su seguimiento. Con esto una cautelar se puede tomar en 24 o 48 horas. 	<p>El Informe Preliminar es realizado por los Operadores Jurídicos de la OV, quienes entrevistan a la persona, y comprende todo el sistema familiar -víctima y victimario- y forma parte del dispositivo de intervención judicial.</p> <p>No existe así un trámite de “derivación judicial”; sino que se da la judicialización virtual por los mismos funcionarios de la oficina; los que cargan los antecedentes del caso en el sistema informático de los Juzgados, desarrollando su trabajo con el mayor ahorro de tiempo y recursos. Con este sistema en 40 minutos aprox. el Juez dicta la medida cautelar y, simultáneamente, integra los datos psico-socio-ambientales de todo el universo familiar.</p>
<p>Sistema de Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe contar con sistemas de gestión para la operatoria de la Oficina, que permita registrar información de los casos en tiempo real. • El Sistema debe permitir múltiples consultas y cargas de información de forma simultánea y en todo momento. • Se debe contar con el apoyo permanente de un equipo de informáticos, para poder atender las necesidades de gestión de la oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las áreas de “Asesoramiento y Recepción de Denuncias” cuentan con un sistema informático en Lotus propio. A su vez, también se accede al sistema informático DEXTRA de cada Juzgado. • La Dirección General de Informática es la que realiza el soporte y actividades asociadas al sistema.
<p>Estadísticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se requiere sistematizar la información de manera permanente para su posterior análisis, dada la necesidad de contar con estadísticas sólidas de los casos tratados. • Se sugiere contar con una persona asignada a la tarea en tiempo completo 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con información estadística que brinda el sistema, y se sistematiza en las planillas estadísticas respectivas. • A su vez, el Área Estadística de la SSP elabora en su caso los Informes pertinentes asociados.

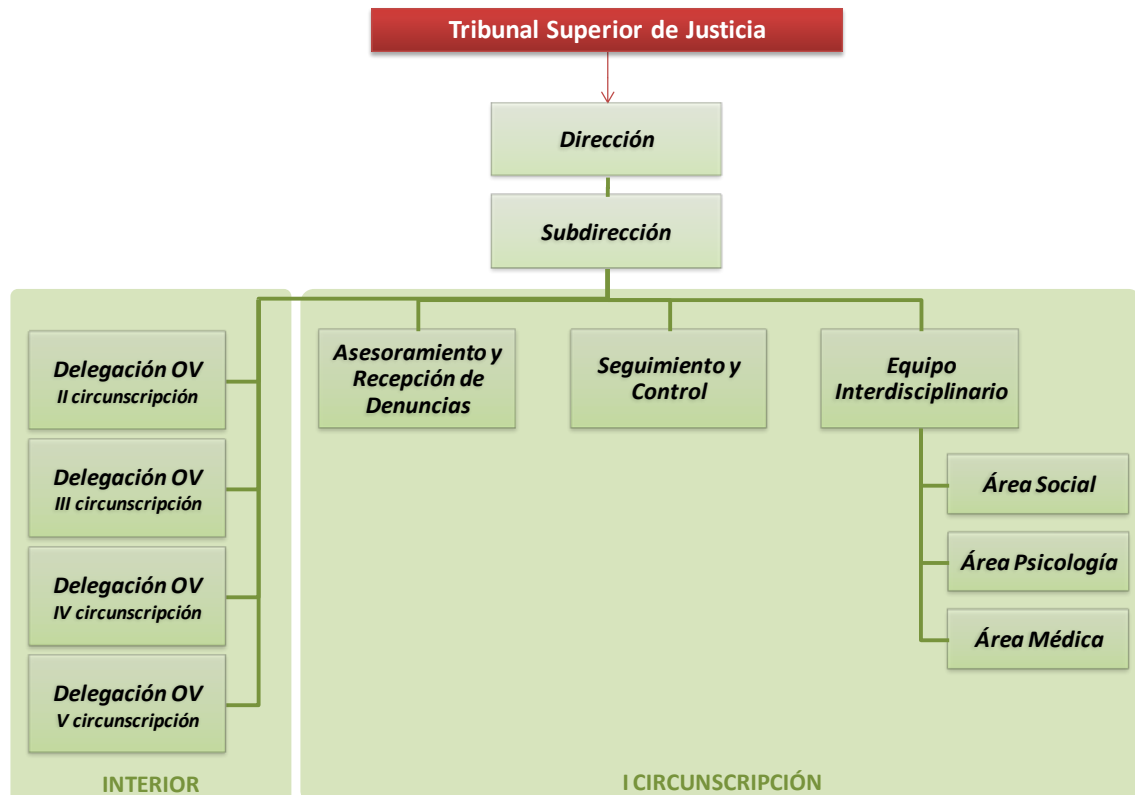
PROPUESTA

La Oficina de Violencia es un organismo único a nivel provincial, su organización debe ser coordinada de manera integral en toda la provincia en cuanto a políticas, criterios, formas de trabajo, etc.; permitiendo un funcionamiento dinámico acorde a sus objetivos. Siendo su principal premisa el trabajo en equipo para asegurar el acceso a la justicia y la atención efectiva de cada caso en particular.

Considerando el contexto actual, las necesidades de mejora identificadas y las pautas sugeridas por la CSJN para la implementación de OVDs, se realizan las siguientes propuestas asociadas la Oficina de Violencia de nuestro Poder Judicial.

PORPUUESTAS PRINCIPALES

1. Ajustar la estructura de la Oficina de Violencia y las formas de trabajo actuales para facilitar el mayor logro de los objetivos asociados a la creación de la misma. Propiciando la atención y respuesta efectiva. La **estructura propuesta** es la siguiente:



2. **Cubrir el cargo del titular de la Oficina de Violencia provincial**, el cual se encuentra vacante, a efectos de poder establecer políticas compartidas; articular el trabajo de las distintas áreas que la componen; delinear procesos, reglamentaciones, articulaciones internas y con otros organismos, etc.

Denominación del Cargo: Director de la Oficina de Violencia

Categoría: MF-3

Requisitos Académicos indispensables sugeridos:

- Título de Abogado.
- Formación complementaria en materia de Violencia Familiar
- Formación complementaria en materia de Violencia de Género

Requisitos Laborales indispensables sugeridos:

- Cinco (5) años como mínimo de ejercicio profesional.
- Tres (3) años como mínimo de experiencia en temáticas de Violencia en el fuero de Familia.
- Un (1) año como mínimo de experiencia en conducción o con personal a cargo.

3. Luego de haber analizado su pertinencia, **fortalecer a la Oficina de Violencia con operadores jurídicos (MF-7)**, dando curso a los pedidos de personal y/o cobertura de cargos remitidos hasta la fecha a esta Subsecretaría:

- a) Un Operador Jurídico para el Área de Seguimiento y Control de la OV Neuquén Capital.
- b) Un Operador Jurídico para la II Circunscripción, para el asesoramiento y recepción de denuncias.
- c) Un Operador Jurídico para la localidad de San Martín de los Andes, para el asesoramiento y recepción de denuncias.
- d) Un Operador Jurídico para la localidad de Rincón de los Sauces, para el asesoramiento y recepción de denuncias.

PROPUESTAS PARTICULARES

1. **Crear el cargo de Subdirector de la Oficina de Violencia**, categoría MF-4, cuya cobertura quede sujeta a la disponibilidad presupuestaria del Poder Judicial.

Su propósito es asistir y facilitar a la Dirección en la organización y coordinación del servicio con las delegaciones del Interior, velando por una articulación adecuada entre Neuquén y el interior en aspectos como por ejemplo la capacitación, la calidad del servicio,

etc. Deberá tener una participación activa y directa en la prestación del servicio, y podrá reemplazar temporariamente al Director de la OV en caso de ausencia.

2. **Asignar las funciones de seguimiento y control** de las medidas cautelares **al ámbito de las Delegaciones de la OV del Interior**, reforzando los recursos en los casos que sea necesario.

Ello debido a la relevancia que adquiere la tarea de control y seguimiento de las medidas en las causas asociadas a violencia, y el alto impacto que genera en las personas involucradas. Asimismo, asignando en forma específica esta tarea, se podrán ajustar las formas de trabajo entre circunscripciones propiciando una metodología sistemática y homogénea para abordar esta función de la mejor manera posible.

3. **Formalizar las estructuras del interior** como “Delegaciones de OV” con la siguiente integración y planta óptima, implementándose en forma paulatina, sujeta a la realidad de cada circunscripción y a la disponibilidad presupuestaria existente:

- Operador Jurídico Responsable de la Delegación OV (MF-6)
- Operador jurídico (MF7)
- Asistente Social
- Psicólogo
- Personal administrativo

4. Formalizar y fortalecer las relaciones de dependencia y articulación entre las distintas áreas de la OV a través de la elaboración y aprobación del **Manual de Funciones**, y las actividades de capacitación que deriven para su implementación. El mismo permitirá describir las principales tareas por puesto, procesos críticos, interrelaciones entre áreas y con otros organismos, etc.

Asimismo, elaborar las **Guías de Trabajo** de los procesos más críticos, que plasman criterios y metodologías de actuación uniformes, para aplicar en toda la Provincia.

Para dichas elaboraciones se tendrán en cuenta las distintas publicaciones realizadas por la CSJN a este respecto (Manual de Procedimiento de la OVD, entre otros).

5. Evaluar la necesidad de **implementar sedes de la OV en localidades del interior u otras zonas vulnerables**, que aún no cuenten con el servicio, por ejemplo: Zona Oeste Ciudad de Neuquén, Plottier, Centenario, otros.
6. Implementar los mecanismos necesarios para contar con la **información estadística** en aquellas áreas o sedes donde no hay registros en la actualidad.

OTRAS PROPUESTAS

- Informatizar los procesos de trabajo de las áreas de Seguimiento y Control y del Equipo Interdisciplinario – complementar con el sistema de la CSJN.
- Impulsar la implementación de las mejoras funcionales desarrolladas con anterioridad para el sistema de gestión del Área de Asesoramiento y Recepción de Denuncias.
- Desarrollar los mecanismos de difusión y capacitación correspondientes respecto al uso efectivo del Protocolo Único de Intervención, aprobado por Acuerdo N° 5370 Punto 11, para lograr procesos efectivos de articulación con otros organismos, internos y externos al PJN (por ejemplo: Ministerios Públicos, OM, organismos del PE, etc.).
- Evaluar la necesidad de ampliar el horario de atención (conforme OVD)
- Revisar intervenciones del EI en los procesos de violencia, para identificar las mejoras que permitan hacer más eficiente el servicio.

PROXIMOS PASOS

A efectos de avanzar con la implementación de esta propuesta, se requiere por parte del TSJ:

- 1) Aprobar la estructura propuesta para la Oficina de Violencia en el presente informe.
- 2) Aprobar la denominación, categoría y requisitos indispensables propuestos para el cargo de Director de la OV, y disponer el concurso respectivo para cubrirlo en forma prioritaria.
- 3) Una vez que el Director de la OV este en sus funciones, se deberá definir un plan de cobertura para el resto de los cargos propuestos en el presente informe y definir su respectiva prioridad, pudiendo cubrirse en forma paulatina y sujeto a la restricción presupuestaria del Poder Judicial. Asimismo, se estima de importancia la intervención del Director de OV para la implementación del resto de las propuestas particulares identificadas. En caso de considerarlo pertinente, el Director podrá reconsiderar y/o adecuar estas propuestas y cargos identificados.

Los perfiles de puesto a implementar con posterioridad al Director de la OV son:

- Subdirector de OV.
- Responsables de las Delegaciones de la OV del Interior (un Responsable por cada circunscripción).



ANEXOS

ANEXO I: Planta de Personal al 31/03/2016 (Fuente: APyS)

Planta de Personal I CJ

Área de Asesoramiento y Recepción de Denuncias

Apellido y Nombre	Cargo		Dependencia - Área	
DURAN, JUAN PABLO	MF-5	Coordinador Área Asesoramiento y Recepción de Denuncias	OFICINA DE VIOLENCIA	AREA DE ASESORAMIENTO Y RECEPCIÓN DE DENUNCIAS
LUNA, MARIA JOSE	MF-6	Subcoordinador Área Asesoramiento y Recepción de Denuncias		
CHROBAK, EMILCE	MF-7	Operador Jurídico		
RUBILAR GODOY, ANDREA NICOLE	MF-7	Operador Jurídico		
Concurso AC N° 5.417 Pto 29 Inc 3 del 03/02/16 (Renuncia Crespin)	MF7	Operador Jurídico		
NICHELA, FABIANA SANDRA	JDJ	Oficial Superior de Primera		
SANTARELLI, MARIA ALEJANDRA	JAA	Jefe de Despacho		
BRIDA, NELIDA BEATRIZ	JCA	Oficial Principal		
ELICALDE, NICOLAS	JEA	Oficial Auxiliar		
MARCOTE, ROSANA SOFIA	JGA	Escribiente		
OVALLE, GABRIELA	MF-7	Operador Jurídico	CUERPO MOVIL AUXILIAR DE AGENTES DE LA I CJ	

Área de Seguimiento y Control

Apellido y Nombre	Cargo		Dependencia - Área	
LUNA, ADRIANA MARTA	MF-6	Coord. Área Seguimiento y Control de la Oficina	OFICINA DE VIOLENCIA	AREA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
ORTIZ LUNA, FERNANDA ANDREA	MF-7	Operador Jurídico		
SENZ, VALERIA ANDREA	MF-7	Operador Jurídico		
MUÑOZ, MIRTA VIVIANA	JEA	Oficial Auxiliar		
BOUYER, LUCIANA AGUSTINA	JGA	Escribiente		



Equipo Interdisciplinario del Fuero de Familia

Concurso AC N° 5.433 Pto 12 Inc 1 del 24/02/16	AJ-1	Coordinador del EI
Administrativos		
GREENE, MIRIAM ALEJANDRA	JDJ	Administrativo
GARCIA, DANIELA SUSANA	JCA	
CARRASCO, MARINA MABEL	JDA	
Área Psicología		
CILLEY, MARIANA	AJ-2	Coordinador Área Psicología
GARCIA, SILVANA BEATRIZ	AJ-3	Psicólogo
ALONSO, ANALIA ROSANA	AJ-4	
OFFREDI, ANGEL ROLANDO	AJ-4	
CEBALLOS, MARIANA	AJ-5	
DELGADO, MARIA CLAUDIA	AJ-5	
LARCHEL GIUNTA, ADRIANA CECILIA	AJ-5	
THEMTHAM, MONICA ANA ELVIRA	AJ-5	
Área Asistencia Social		
VAN DIEST, MARIA ANDREA	AJ-2	Coordinador Área Social
CHIANEA, MARIA EUGENIA	AJ-3	Asistente Social
JAGLA, MARCELA LEONOR	AJ-3	
LOPEZ DORIGONI, MARINA MIRIAM INES	AJ-3	
VALDEVENITO, MARTHA EDITH	AJ-3	
GASPARINI, LAURA ANDREA	AJ-4	
LUNA, ELSA JUDITH	AJ-4	
PARADA CARCAMO, MARIA INES	AJ-4	
FERNANDEZ, MARIA LAURA	AJ-5	
MORALES, PAOLA ALEJANDRA	AJ-5	
Área Médica		
Concurso AC N° 5.431 Pto 33 Inc 1 del 17/02/16	AJ-1	Jefe de Área Médica
ROBATO, CLARA ROSA	AJ-3	Médico
CAUNEDO, LYDIA ANGELA CAROLINA	AJ-3	Médico
ALISAL, CRISTINA EBE	JEA	Administrativo de esta área



Planta de Personal Interior

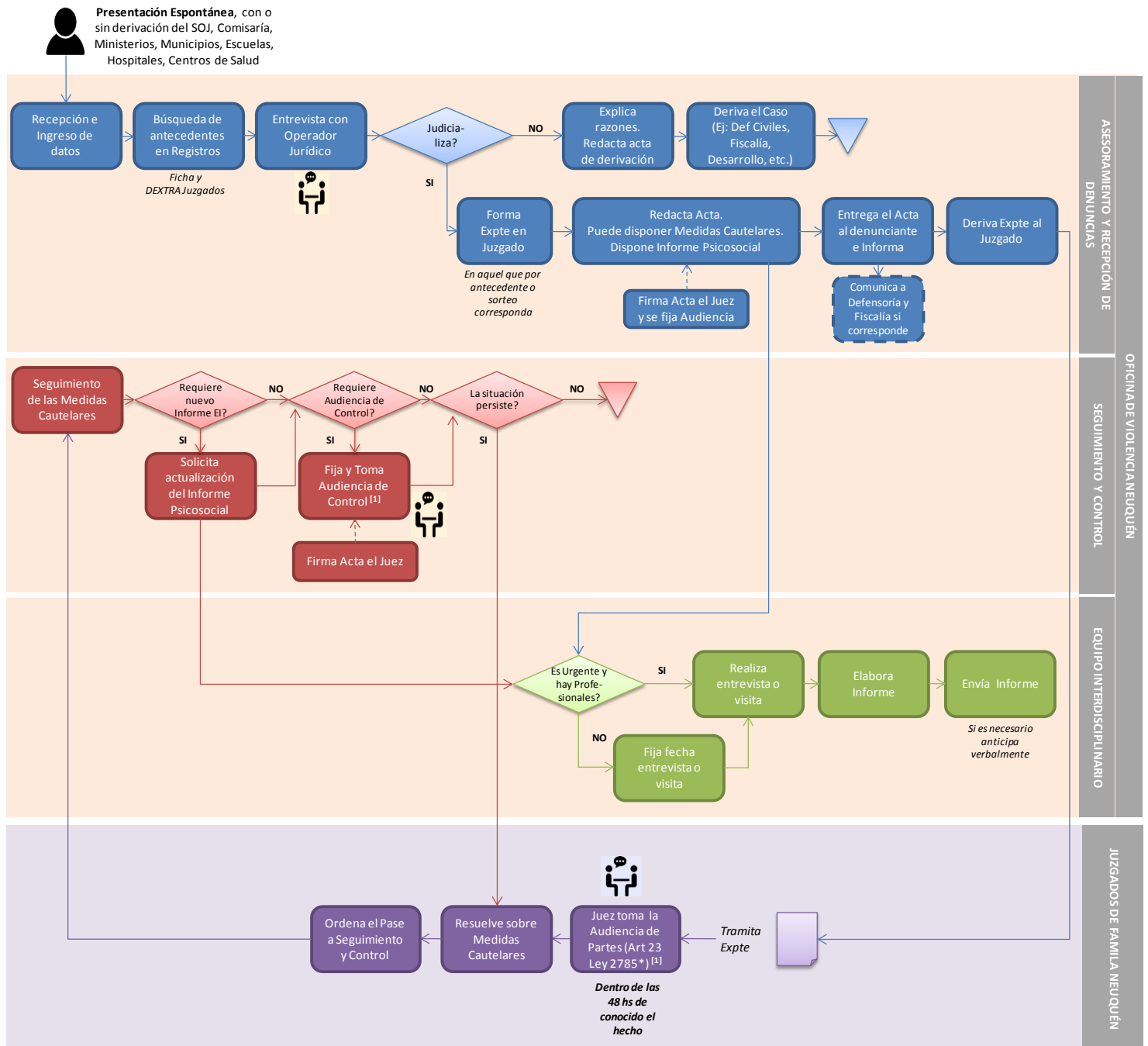
OFICINA DE VIOLENCIA II CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL	LAUGLE, MARCELA ISABEL	MF-7	Operador Jurídico
	SALGADO, JAQUELIN DEL CARMEN	JGA	Escribiente
	COLONNA, SUSANA BEATRIZ	AJ-3	Psicólogo
	ARANDA, MARIA ELIZABETH	AJ-5	Psicólogo
	CURNIS, BIBIANA GRACIELA	AJ-5	Psicólogo
	CAMINITO, JULIA MERCEDES	AJ-4	Asistente Social
	HAEDO, LIBIA LORENA	AJ-4	Asistente Social
	FERNANDEZ, ANALIA DEL VALLE	AJ-5	Asistente Social

OFICINA DE VIOLENCIA DE LA III CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL	BASCUÑAN, VANESA JANET	MF-7	Operador Jurídico
	MARTINEZ, ALICIA	MF-6	Operador Jurídico - CUERPO MOVIL AUXILIAR DE AGENTES DE LA III CIRCUNSCRIPCION
	RAMOS, AIDA LINA	JEJ	Oficial Superior de Segunda
	BAUZA, DANIELA NOELIA	JGA	Escribiente
	ANTIMILLA, RUBEN MARCELO	JBS	Auxiliar Mayor
	PORRO, MARIELA JUDITH	AJ-4	Asistente Social
	VILLANUEVA, MONICA ALEJANDRA	AJ-4	Asistente Social
	RODRIGUEZ, MARTA CAROLINA	AJ-5	Psicólogo

OFICINA DE VIOLENCIA DE LA IV CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL	RUSSO, GRACIELA MOIRA	MF-7	Operador Jurídico	JUNIN DE LOS ANDES
	FERNANDEZ, VERONICA	AJ-5	Asistente Social	
	CATRILEO, INES ALEJANDRA	AJ-3	Asistente Social	
	LOMBARDO, VANESA LUCIA	AJ-5	Psicólogo	
	CALLACI, ANA JULIA	AJ-5	Psicólogo	VILLA LA ANGOSTURA
	VILAR, PEDRO	MF-7	Operador Jurídico	
	INOSTROZA, MAXIMILIANO FERNANDO	JHA	Auxiliar	
	VARGAS, GUSTAVO ARIEL	AJ-5	Asistente Social	
GONZALEZ, VIVIANA MARIA ALEJANDRA	AJ-4	Psicólogo		

OFICINA DE VIOLENCIA DE LA V CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL	Concurso AC N° 5.431 Pto 28 Inc 7 del 17/02/16	MF-7	Operador Jurídico
	ARAYA, LAURA IVANA	AJ-4	Asistente Social
	LEUNO, MIRTA CARMEN	AJ-4	Asistente Social
	PARERA, NATALIA CAROLINA	AJ-4	Psicólogo
	SEMPER, MARIA BELEN	AJ-5	Psicólogo

ANEXO II: Flujograma



[1] Se deberá contar con los Informes del EI, en estas instancia del proceso de las causas judicializadas.

* **Ley N° 2.875 - Art. 23: Audiencia:** El Juez fija una audiencia, que toma personalmente, dentro de las 48 horas de denunciados los hechos. En dicha audiencia escucha a las partes por separado bajo pena de nulidad y ordena las medidas que estime pertinentes.