

**INFORME: Implementación de la
Unidad de Atención de la Zona Oeste – Neuquén Capital**

1. INTRODUCCIÓN

Por Decreto N° 503 del 18/08/2017 se crea la Comisión de Seguimiento de la Oficina de Violencia Provincial, para lograr una efectiva implementación de las propuestas y del Plan de Trabajo aprobados en el Informe N° 69/17-SSP.

Dicha Comisión está integrada por la Sra. Vocal, Dra. María Soledad Gennari, la Secretaria de Superintendencia, el Director de la Oficina de Violencia, la Dirección de Gestión Humana, la Administración General y la Subsecretaría de Planificación. Asimismo, han participado la Subdirectora Jurídica de la Oficina de Violencia y referentes de la Subdirección de Infraestructura, la Oficina de Comunicación Institucional y la Dirección General de Informática.

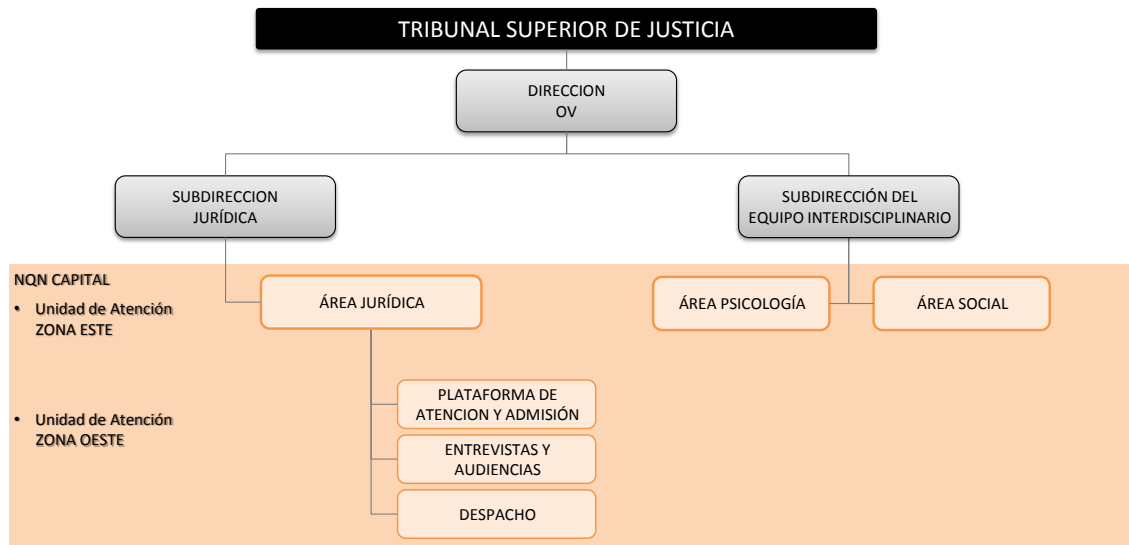
En este marco, se estableció como prioritario abordar la ***implementación del servicio en la Unidad de Atención de la Zona Oeste de Neuquén Capital y su impacto en el servicio de la Unidad de Atención de la Zona Este.***

2. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo plasmar las principales definiciones y acciones dispuestas en relación a la **implementación de la Unidad de Atención en la Zona Oeste (UA Zona Oeste) de la Oficina de Violencia (OV) en Neuquén Capital.**

3. ANTECEDENTES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN DE LA ZONA OESTE

En el Informe N° 69/17-SSP, aprobado por Acuerdo N° 5606 punto 19 del 27/04/2017, se plasma la estructura actual vigente de la Oficina de Violencia Provincial. Seguidamente se presenta el extracto pertinente para Neuquén Capital:



En particular, la UA Zona Oeste se crea mediante Acuerdo N° 5498 punto 4 del 13/06/2016, en el cual se encomienda a la Administración General realizar las gestiones tendientes a la implementación de dicha Unidad.

Por Acuerdo N° 5585 punto 18 del 08/02/2017, se establece la **estructura mínima** de recursos humanos para su implementación, disponiéndose los correspondientes concursos; en base a una proyección realizada por el titular de la OV para dicha sede:

- 2 Operadores Jurídicos (OJ),
- 1 dupla de profesionales (1 psicólogo y 1 asistente social) y
- 2 administrativos.

En lo que respecta al último inmueble definido para su funcionamiento, por Acuerdo N° 5636 punto 3 (05/07/2017) se dispuso la locación del inmueble sito en calle Fortín Confluencia 4250 - esquina Godoy- de la ciudad de Neuquén; previendo el funcionamiento de la Oficina de Violencia como así también del próximo Juzgado de Paz N° 3, ambos en el oeste de la ciudad.

En el ámbito de la Comisión, y en las diversas reuniones que se llevaron adelante, se realizó un exhaustivo relevamiento del recurso humano, datos estadísticos, cuestiones asociadas al funcionamiento, entre otras variables; con el fin de contar con la información necesaria para tomar las decisiones más efectivas vinculadas a esta implementación.

4. PRINCIPALES DEFINICIONES / ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN DE LA ZONA OESTE

A continuación, se exponen las principales definiciones tomadas en relación a esta UA; ***cabe destacar que estas pautas son iniciales pudiendo existir modificaciones una vez transcurrido un periodo razonable de funcionamiento y en pos de la prestación de un servicio eficiente y de excelencia.***

Alcance

- Se realizarán en esta UA **todas las etapas del proceso asociadas a violencia**: Admisión, Audiencia del art. 23 y Seguimiento y control; brindando una atención integral y directa al usuario (se expone el detalle en ANEXO I).
- Además se realizará la atención al público, orientación a los concurrentes, recepción de denuncias espontáneas, recepción de denuncias en papel de las comisarías de la zona, exhibición de expedientes, y las tareas correspondientes de despacho.
- En relación a las **presentaciones espontáneas**, serán recibidas en esta UA todas las denuncias que se presenten, independientemente del domicilio que tenga el denunciante. El mismo criterio registrará para la atención de presentaciones espontáneas en la UA Zona Este (se sugiere informar al denunciante sobre la existencia de la UA Zona Oeste por si opta ser atendido en dicha UA).
- Respecto a las **denuncias remitidas por las Comisarías**, se recepcionarán las denuncias radicadas en las Comisarías de la zona de influencia de esta UA. En caso de que el denunciante también se presente espontáneamente, será atendido en la UA a la que asista.

Procesos de Trabajo

- La realización de los informes Psicosociales requeridos en los casos judicializados se realizarán en el mismo momento en todos los casos, sin aplicarse el criterio de urgente.
- Las entrevistas llevadas a cabo por las duplas de profesionales se harán en forma interdisciplinaria, salvo que estrictamente sea necesario una interacción individual.
- En los casos judicializados, el Juez interviniente tomará la audiencia del art. 23 en sede de la UA Zona Oeste, en una sala de audiencias equipada a tal fin.
- Se implementará el horario vespertino (12 a 18 hs.) para atención programada y tareas de despacho necesarias, y eventuales presentaciones espontáneas que pudieran suceder.

Audiencia del art. 23

Los Sres. Jueces de Familia de Neuquén Capital elevaron una propuesta asociada a las audiencias del art. 23 a realizarse en la UA Zona Oeste. A continuación, se detallan los principales aspectos acordados:

- A lo largo de todo el proceso de la causa, debe intervenir el mismo Juez (más allá de las excepciones como el Juez de guardia o eventuales subrogancias).
- Se determina un día fijo por semana para la concurrencia de cada Juez a la UA Zona Oeste, para la realización de las audiencias del art. 23 correspondientes.
- La OV deberá concentrar las audiencias relacionadas a los expedientes en trámite de cada Juez en el día asignado respectivamente.
- El horario de concurrencia será de 8.15 a 12.30 hs. (en horario de verano se traslada una hora antes) garantizando 10 audiencias diarias, correspondiente a 5 expedientes.
- Asimismo, el Juez estará disponible para la firma y consultas de despacho que fueran necesarias.
- Los Jueces comparten sus agendas con la OV; y se acuerda iniciar el agendamiento de audiencias correspondientes a esta UA, con los criterios establecidos, a partir del 01/12/2017 para ir probando la forma de trabajo de forma previa a la implementación.

Para llevar adelante esta propuesta se determinan los siguientes requerimientos:

- Presencia de los Jueces en sus respectivos Juzgados por lo menos una hora antes de la finalización de la atención al público.
- Traslado de los Jueces a cargo del Poder Judicial. Para ello, se requiere contar con personal de maestranza y servicio calificado que realice esta función; además de las que son propias a este puesto.
- Garantizar el correcto funcionamiento de la UA (firma digital, informatización y similares insumos y recursos humanos con los que se cuenta en la Unidad de Leloir).
- Asignación de guardia policial, masculino y femenino, de manera permanente.
- Poner en conocimiento a la Auditoría General y a la Cámara de Apelaciones Civil.

Firma / Expediente / Documentación / Registros Informáticos

- Se establece que por un **plazo máximo de 6 meses** los expedientes físicos serán trasladados desde esta UA a la UA Zona Este, para ser firmados por los Sres. Jueces. El traslado será realizado por los Jueces al finalizar la jornada de trabajo en la UA Zona Oeste y serán retornados por los mismos al día siguiente.

En el caso que haya que realizar correcciones a lo trabajado en los expedientes, estas serán efectuadas por el Despacho de la UA Zona Este.

Durante este plazo de 6 meses:

- La OV deberá velar por un adecuado registro en el sistema informático para que se refleje la realidad de lo actuado en el expediente, con el objeto de que los actores intervinientes puedan contar con toda la información necesaria de la causa prescindiendo del expediente en papel.
Se deberá escanear y agregar en el sistema toda documentación externa que no se encuentre informatizada (por ejemplo: escritos de los abogados, informes de organismos externos –hospitales, línea 148, etc.-, denuncias, actuaciones del Juzgado de Paz, otros), para completar el expediente.
- La DGI implementará todas las medidas necesarias, y realizará los desarrollos que resulten imprescindibles para que el expediente digital funcione.
- Los Sres. Jueces trabajarán en la unificación de providencias y criterios operativos para evitar gran incidencia de correcciones en el despacho.
- Se realizarán reuniones periódicas entre Jueces y OV para lograr la unificación del despacho y toda otra cuestión asociada.
- Luego de ese plazo, se establece que el expediente físico no será trasladado entre Unidades de Atención; además será obligatorio el uso de la firma digital para Jueces y Funcionarios, con el objeto de contar con la firma de las actas y otros documentos necesarios que se realicen en esa UA.
- Se contará con un movimiento informático para que el Equipo Interdisciplinario pueda elaborar los informes sin necesidad de trasladar el expediente.
- Se deberán analizar alternativas para que los informes del Equipo Interdisciplinario que estén en borrador, por faltar la evaluación del denunciado, se encuentren disponibles en el sistema informático.
- En la actualidad, la OV y la SSP trabajan de forma conjunta en el ordenamiento de las actuaciones en el sistema informático, asociadas a la actividad de la Oficina lo cual repercutirá de forma positiva en la UA Zona Oeste (adecuaciones de modelos, creación de clasificadores estadísticos, configuraciones, etc.).

Recursos Humanos

- Se define que, previo a poner en marcha el servicio en la Zona Oeste, resulta necesario abordar la situación general de los recursos humanos, para evitar un impacto negativo en el servicio de la Zona Este.
- Desde la DGH se inició un plan de contingencia para contemplar coberturas en caso de licencias prolongadas, posibles redistribuciones de personal, de ser factible asignación del personal del Cuerpo Móvil, cobertura de cargos pendiente, etc.; y para analizar las alternativas de implementación de la Zona Oeste.
- Se estableció la dotación necesaria para la UA Zona Oeste, a saber:
 - 5 Operadores Jurídicos (1 Operador para el turno vespertino),

- 2 duplas de profesionales (2 Psicólogos y 2 Asistentes Sociales) y
- 3 administrativos (1 administrativo para el turno vespertino).
- Esta Unidad contará con un referente jerárquico de la OV para controlar el correcto funcionamiento de la misma; para ello el Director determinará el esquema de trabajo a implementar para cumplir este objetivo.
- Se destacó la importancia de dotar a los Operadores Jurídicos de herramientas asociadas al abordaje de la temática y a la contención de este tipo de situaciones. Se sugiere incorporar capacitación teórico-práctica sobre interdisciplina.

Infraestructura

- Se advirtió como necesario la afectación de la totalidad del inmueble designado para el funcionamiento de esta Unidad de Atención. Para incrementar dicho espacio resultó imperioso realizar nuevas adecuaciones edilicias las cuales se iniciaron como una segunda etapa de obra. Esta etapa implicó: la definición del proyecto, el armado del pliego y su licitación, y la ejecución de la obra en sí.
- Se estableció la distribución y adecuación del inmueble, en función del alcance y del recurso humano definido; gestionando su aprobación por Acuerdo.
- Se previó una sala de audiencia para el Juez.
- La SDI analizó el impacto de las decisiones en el inmueble de la UA Zona Este; y lleva adelante las adecuaciones necesarias en el edificio de Leloir N° 881 en función de las necesidades de servicio y en coordinación con la Dirección de la OV, para lograr una mayor funcionalidad de los espacios actuales.

Sistemas Informáticos y Tecnología

Se identificaron los principales requerimientos en esta área, sin perjuicio otros aspectos que se identifiquen como necesarios para la puesta en funcionamiento de la UA Zona Oeste:

- Prever y garantizar la conectividad dentro y entre edificios (Este-Oeste).
- Asistencia en la utilización de la firma digital de los Jueces y Funcionarios.
- Como primera medida, se deberá prever el acceso compartido a la ubicación de las 4 agendas de los Juzgados de Familia para el agendamiento de las audiencias del art. 23. A corto/mediano plazo se deberá analizar la implementación de un sistema de gestión de audiencias unificado.
- Acceso del personal a los sistemas: Lotus de OV y Dextra de los Juzgados, según perfiles necesarios.
- Acceso del personal al sistema de Receptoría de Expedientes (formación de expediente, sumar expediente al Juzgado cuando hay antecedentes, etc.).

- Generación de nuevo campo en los sistemas utilizados para identificar la correspondencia con la Unidad de Atención que interviene (Este-Oeste).
- Dotar a la OV de todas las herramientas necesarias (equipos y software) para escanear y agregar en el sistema documentación externa, y prever todo otro aspecto que se advierta como necesario a tal fin. En principio se establece como necesario el siguiente recurso: 11 PC y 8 impresoras, 2 de las cuales tendrán escáner.
- Capacitación de los usuarios en los sistemas informáticos respectivos y el uso de las herramientas tecnológicas.
- Se incorpora el tabulado de Comisarias al sistema Lotus de OV.
- Esta Unidad utilizará el sistema informático para el seguimiento de los casos, desarrollado recientemente para la OV.

Otras Definiciones / Acciones

- Se deberá trabajar con la Oficina de Mandamientos y Notificaciones todo lo asociado a las **notificaciones** necesarias para la OV. El objetivo principal es que estos procesos de soporte deberán ser tales que permitan cumplir los plazos críticos que implican estas situaciones. Esta Oficina deberá asignar personal para que trabaje de forma prioritaria para la OV.
Por otro lado, la OV deberá trabajar en la búsqueda de estrategias y métodos de notificación que resulten efectivos.
- Desde la Administración General se incorporan **estrategias relativas a atenuar los tiempos de espera**, y todo otro recurso que se advierta como crítico asociado a esta temática (por ejemplo: TV, máquina expendedora de café, espacios adecuados para niños, wifi, etc.). Estas estrategias se deberán replicar en las distintas Unidades de Atención existentes.
- El Área de Imagen de la Oficina de Comunicación Institucional ha realizado el diseño de la **cartelería interna**, así como de la **fachada** de esta Unidad.
- Se realizó una reunión con el Director del “**Hospital Dr. Horacio Heller**” para ponerlo en conocimiento sobre la puesta en marcha de la UA Zona Oeste, y el impacto que puede generar sobre esta Institución; para de esta forma trabajar de manera conjunta analizando las necesidades y dando seguimiento a las acciones que se definan.

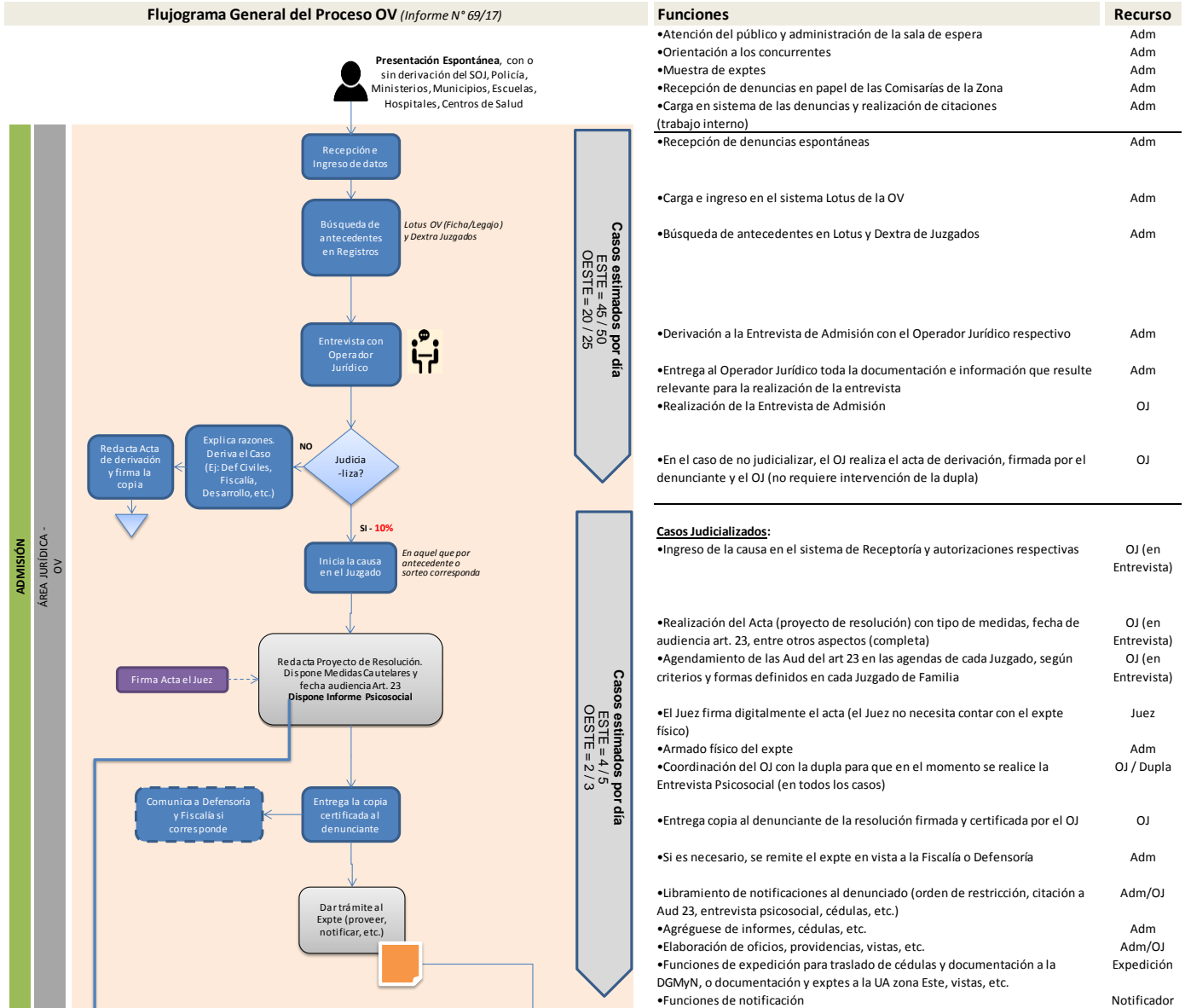
5. IMPLEMENTACIÓN

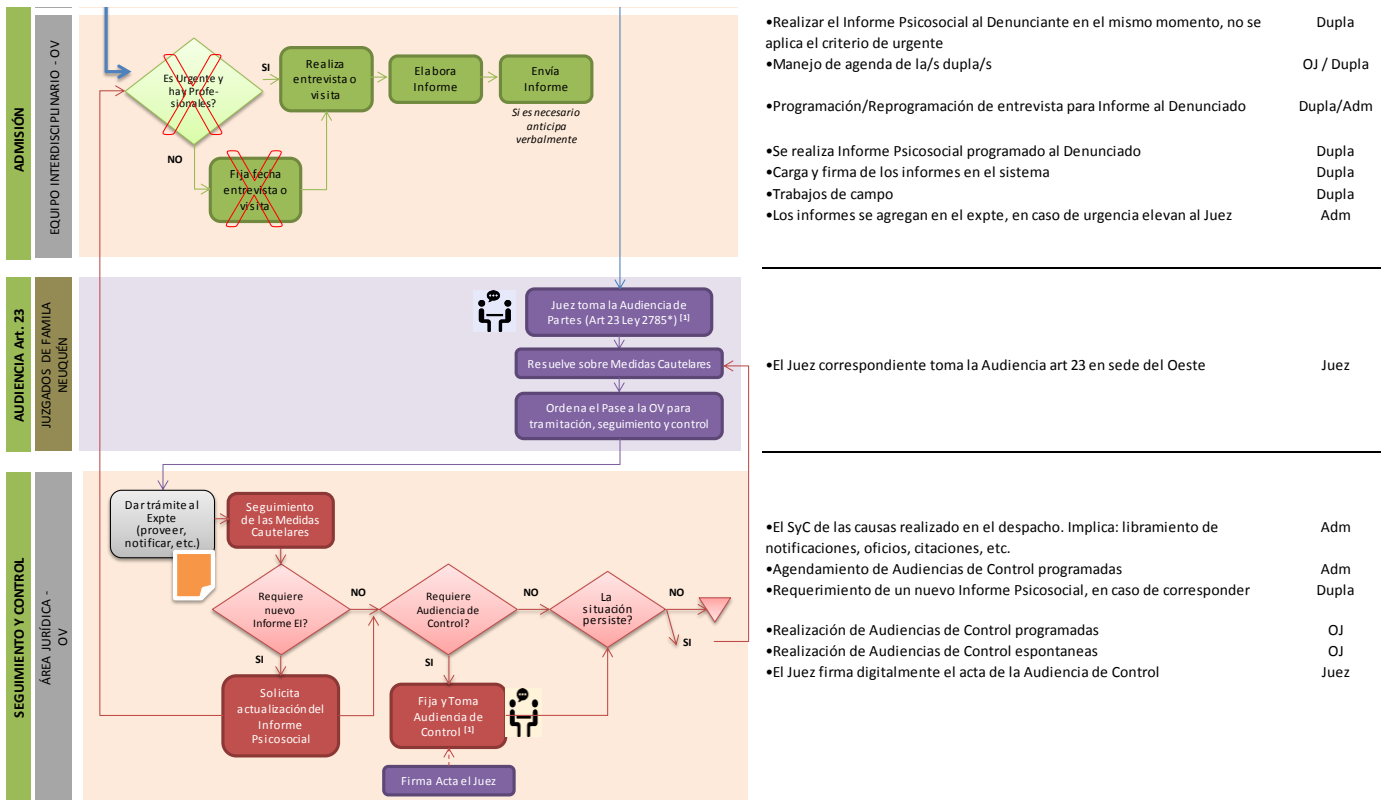
- Se prevé que el servicio de la Unidad de Atención Zona Oeste comience a funcionar en el mes de febrero de 2018; cuando se encuentre concluida la segunda etapa de la obra del inmueble y se cuente con el personal necesario para esta Unidad. Con aquellos que ya ingresaron se ha realizado el trabajo de inducción y formación respectivo.
- Cada área deberá impulsar las acciones que se hayan definido y aquellas que resulten necesarias asociada a la efectiva implementación de la Unidad de Atención Zona Oeste.
- En el momento que se produzca la incorporación de los nuevos Jueces de Familia (proyecto de ley remitido a la Honorable Legislatura de Neuquén mediante Acuerdo N° 5656 punto 28 del 06/09/2017), se deberá analizar y definir el mecanismo de distribución de causas; priorizando la respuesta judicial oportuna y el pronto tratamiento de los conflictos presentados por las personas. A su vez, se deberá considerar la equiparación de la carga de trabajo entre Jueces y la intervención particular de los mismos en el proceso de violencia.

ANEXO

Anexo I: UNIDAD DE ATENCIÓN ZONA OESTE: PROCESO, FUNCIONES y RECURSO

Unidad de Atención Zona OESTE





- Realizar el Informe Psicosocial al Denunciante en el mismo momento, no se aplica el criterio de urgente Dupla
- Manejo de agenda de la/s dupla/s OJ / Dupla
- Programación/Reprogramación de entrevista para Informe al Denunciado Dupla/Adm
- Se realiza Informe Psicosocial programado al Denunciado Dupla
- Carga y firma de los informes en el sistema Dupla
- Trabajos de campo Dupla
- Los informes se agregan en el expte, en caso de urgencia elevan al Juez Adm

- El Juez correspondiente toma la Audiencia art 23 en sede del Oeste Juez

- El SyC de las causas realizado en el despacho. Implica: libramiento de notificaciones, oficios, citaciones, etc. Adm
- Agendamiento de Audiencias de Control programadas Adm
- Requerimiento de un nuevo Informe Psicosocial, en caso de corresponder Dupla
- Realización de Audiencias de Control programadas OJ
- Realización de Audiencias de Control espontaneas OJ
- El Juez firma digitalmente el acta de la Audiencia de Control Juez

Nota: Siempre con la instrucción del Juez.

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

* Ley N° 2.785 – 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.