



**PODER JUDICIAL
DE NEUQUÉN**

INFORME N° 09/2017

**“ORGANIZACIÓN del SERVICIO de ORIENTACIÓN
JURÍDICA – I CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL”**

Ministerio Público de la Defensa de la Provincia
del Neuquén

Oficina de Control de Gestión
Defensoría General

Abril de 2017

INFORME N° 09/2017 OCG
“ORGANIZACIÓN del SERVICIO de ORIENTACIÓN JURÍDICA – I
CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL”

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe propone la **profundización del acceso a la justicia de los sectores más vulnerables de la sociedad**, ampliando el concepto de remoción de obstáculos, construyendo ciudadanía y valorando a la persona como sujeto integral de derechos.

Para ello, se plantea la multiplicación de espacios de atención a usuarios de la Defensa Pública a través de su Servicio de Orientación Jurídica, como metodología de remoción de obstáculos físicos de acceso a ésta.

En tal sentido, como se ha expresado reiteradamente, la piedra angular es el propósito del Ministerio Público de la Defensa, tal es:

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”.

La propuesta ha sido elaborada considerando los principales objetivos de la Defensa Pública, delineados en oportunidad de la aprobación del “Proyecto de Reorganización del Ministerio Público de la Defensa”¹; éstos se hallan fuertemente comprometidos y han dado marco a las decisiones e implementaciones llevadas a cabo en forma progresiva desde 2012 hasta la fecha.

¹ Presentado por el Defensor General -Dr. Ricardo Cancela- en el año 2012, y el que se aprobara por Acuerdo del Tribunal Superior de justicia N° 4960, punto 13, inc. 2.

Tal como refiere el citado documento en su páginas 10 *in fine*-11, “la Defensa Pública es la puerta de acceso del ciudadano con menores recursos a la tutela judicial efectiva, y la garantía de acceso a las personas en condiciones de vulnerabilidad, principios estos que fueron consagrados en las Reglas de Brasilia como así receptados por los tribunales en la Carta de los ciudadanos ante la justicia argentina y la Carta de los ciudadanos ante la Justicia de la Patagonia. Estos principios en la provincia de Neuquén no solo fueron declamados sino que se ha estructurado una Defensa Pública que atiende a la población en diferentes materias (Penal, Civil y Derechos del Niño y Adolescente). En materia Civil se ha propuesto y puesto en marcha oportunamente el Servicio de Orientación Jurídica dependiente de la Defensoría General.”²

Por último, cabe destacar que -por motivos que se expondrán- el momento actual se valora adecuado para implementar la atención *descentralizada* (o fuera de sede judicial) del Servicio de Orientación Jurídica o “puerta de acceso” a la Defensa Pública Civil en Neuquén, el que produce las derivaciones responsables de los usuarios que requieren patrocinio letrado, entre otras funciones.

II. OBJETIVOS y ALCANCE

El **Objetivo Principal** del presente informe es realizar un análisis y propuesta de organización del Servicio de Orientación Jurídica (en adelante “SOJ”) en la I Circunscripción Judicial, ciudad cabecera Neuquén.

Ello por cuanto el propósito fundamental es **extender los espacios de atención al usuario de la Defensa Pública civil en pos de una mejora sustancial en el acceso a la justicia.**

Alcance: atento lo antedicho, cabe aclarar que el informe hará referencia a la *prestación de servicio del SOJ en la I circunscripción*, sin incluir la actuación del MPD en Rincón de los Sauces por el momento, como tampoco en las restantes circunscripciones, donde se encuentran previstas otras estrategias de aproximación.

² Cita textual del documento; solo se agrega en el presente el subrayado (no se encuentra subrayado en el original).

III. ANTECEDENTES NORMATIVOS PRINCIPALES

- Constitución Nacional; Tratado de Derechos Humanos (incorp. Art. 75 inc.22)..
- Constitución Provincial: “Capítulo III: Garantías- *Tutela judicial efectiva- Artículo 58: La Provincia asegura la tutela judicial efectiva y el acceso irrestricto a la Justicia, en los términos que establece esta Constitución; la gratuidad en los trámites y asistencia letrada a quienes carezcan de recursos suficientes, la inviolabilidad de la defensa de la persona y de los derechos en todo proceso administrativo o judicial.*”
- Reglas de Brasilia - Acceso a la justicia.
- Acuerdos N° 4960, punto 13 y N° 4963, punto 24: inc.2) *Aprueba la reestructuración de la Defensa Pública. Además, en el inc. 1 aprueba la jerarquización del SOJ, asignando al titular del organismo la categoría MF5 a partir del 01 de enero de 2013. Asimismo, se establece la protocolización del documento referido.*
- “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).
- Resolución N° 09/2016 DG: (toma conocimiento el Acuerdo TSJ N° 5553, punto 7): se establece la pauta económica para acceder a la representación a través de la Defensa Pública (\$12.500 a Sep.2016).

IV. DESARROLLO DEL INFORME

➤ SITUACIÓN ACTUAL

La organización y funciones del **Servicio de Orientación Jurídica** se encuentran definidas en el *Manual de Organización y Funciones del MPD – Versión 01*, aprobado por el Defensor General³, cuyo propósito se cita a continuación:

³ Resolución DG N°34/2014; toma conocimiento el TSJ por Acuerdo N° 5189, punto 6.

Misión del Servicio de Orientación Jurídica:

El *Servicio de Orientación Jurídica* ("SOJ") tiene el *propósito* de brindar atención a las personas que requieran patrocinio jurídico, debiendo analizar su admisibilidad para atención por la Defensa Pública en materia civil (no penal), facilitando el acceso a la justicia. Asimismo, evalúa y distribuye la intervención en el rol de Ministerio Público.

Dependencia inmediata superior: el SOJ posee dependencia directa de la Secretaría Civil y Nuevos Derechos de la Defensoría General, tal como se observa en el siguiente organigrama:



Organización y funciones del servicio: actualmente, en la I Circunscripción se encuentra en funciones el Servicio de Orientación Jurídica con sede en la ciudad judicial –calle Leloir de Neuquén.

- La **atención al público** se realiza de lunes a viernes de 8 a 14 horas (o de 7 a 13 en horario de verano). Se lleva a cabo por orden de llegada en la ciudad judicial sita en calle Leloir de la ciudad de Neuquén.
- **Beneficiarios inmediatos** del SOJ: los usuarios del SOJ son las personas en condiciones de vulnerabilidad o de bajos recursos que requieren patrocinio letrado u otra intervención de la Defensa Pública en materia Civil –patrimonial o no patrimonial-.

- **Funciones principales del SOJ:**
 - Realizar la atención a usuarios y determinar el acceso a la Defensa Pública.
 - Efectuar el análisis de admisibilidad de usuarios en función de la competencia –por materia o territorio- según condiciones patrimoniales y discriminando la urgencia, conforme la normativa vigente.
 - Brindar orientación jurídica a los usuarios o concurrentes al organismo.
 - Gestionar la agenda de los Defensores en su materia de competencia (no penal), y realizar derivaciones al Cuerpo de Asesores en Mediación del MPD.

- **Derivaciones:** el SOJ de Neuquén articula su prestación con las *Defensorías Públicas Civiles* locales; y recientemente ha comenzado a realizar derivaciones al *Cuerpo de Asesores en Mediación del MPD*; en Neuquén no deriva a la Defensorías de los Derechos del Niños/as y Adolescentes.

- **Articulación con Defensorías Públicas Civiles de Neuquén:** una vez que el usuario es atendido y admitido en la Defensa Pública –conforme las pautas establecidas por la normativa en vigencia-, se dispone la *derivación a las/los Defensoras/es*; para ello, se meritúan interacciones previas de los/as funcionarios/as. En este momento, concretamente se realiza la gestión de la agenda de las Defensorías Públicas Civiles mediante asignación de los “nuevos turnos” y la carga electrónica de los mismos (agenda compartida SOJ – Defensorías).

Serán luego los/as Defensores/as Públicos/as Civiles quienes asesorarán, patrocinarán y representarán ante los tribunales provinciales -en forma gratuita- a los usuarios del servicio.

- **Derivación al Cuerpo de Asesores en Mediación (CAM):** el SOJ de Neuquén centraliza las notificaciones que se cursan al “CAM”, recientemente puesto en marcha (Resol. N° 07/2017 - DG; 24 Abr.17). Una vez enviada la causa por una Defensoría Pública Civil –con motivo de haber sido derivada para tramitación de un proceso de mediación en materia de Familia-, el *SOJ la recepcionará y asignará un/a Asesor/a en Mediación* del

mentado CAM. Dicha asignación valorará los antecedentes de los/as funcionarios/as en intervenciones previas. En el mismo sentido, el CAM notificará al SOJ cuando el proceso haya concluido (con o sin Acuerdo); éste luego, hará lo propio hacia la Defensoría Pública Civil que corresponda.

Interrelaciones frecuentes del SOJ:

- **Internas:** Secretaría Civil y Nuevos Derechos de la Defensoría General; Defensorías Públicas Civiles; Cuerpo de Asesores en Mediación; Oficina de Atención al Usuario de la Defensoría General.
- **Externas:** Beneficiarios inmediatos del SOJ, conforme definición más arriba.

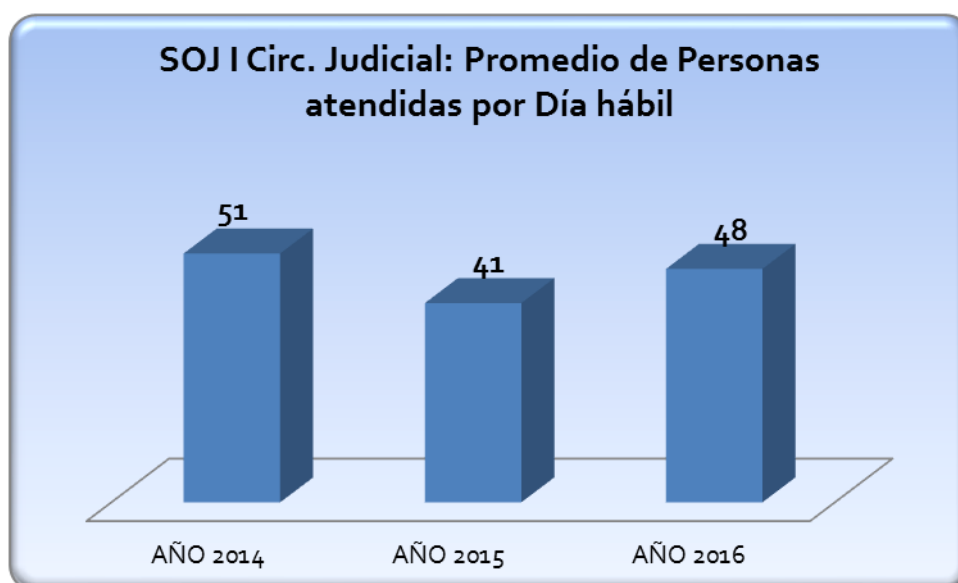
Planta actual de personal:

Apellido y Nombre	Función/Escalafón
FERNANDEZ, VIRGINIA MERCEDES	A cargo del SOJ – Funcionario/a (MF-6)
LOPEZ VILAS, ELSA GRACIELA	Funcionario/a (MF-5)
GALLARDO, CELIA INES	Funcionario/a (MF-6)
MARANESI, LEONOR	Funcionario/a (MF-7)
NAVARRO, Ma. De los ANGELES	Funcionario/a (MF-7)
RIVA, MARIA AYELEN	Funcionario/a (MF-7) – Planta Def. Gral.; asignada SOJ
STRILLEVSKY, LUISA	Funcionario/a (MF-7) – Planta Def. Gral.; asignada SOJ –Lic. médica prolongada-
GUZMAN, MARIELA IVANA	Administ. - Oficial Superior de Segunda (JEJ)
NIMIS, VERONICA ISABEL	Administ. – Oficial (JDA)
PEREIRA, VERONICA	Administ. - Oficial Principal (JCA)

Datos de interés:

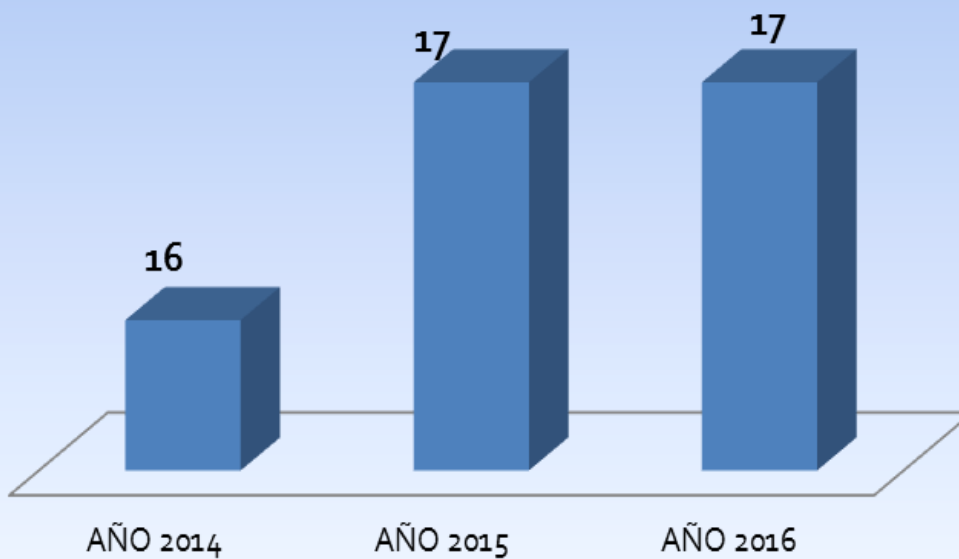
El **SOJ** mantiene un elevado nivel de concurrencia, la que se caracteriza por ser espontánea (es decir, sin planificación o turnos previos).. A continuación se observan datos y gráficos de los años 2014 a 2016⁴:

- La cantidad de personas atendidas por día hábil se mantiene cercana a las 50 personas.
- Asimismo, en los últimos dos años -2015 y 2016-, se mantendría estable la cantidad de personas a las que se ha derivado con turno a las Defensorías Públicas Civiles (Patrimonial y no patrimonial).
- De la totalidad de personas atendidas entre los años 2014 y 2016, se registra que entre el 31 y 40% ha sido derivado con turno a las Defensorías Públicas Civiles, mientras que entre el 60 y 69% restante no ha precisado la referida derivación.
- Sobre el total de turnos otorgados, se registra que entre un 17 y 19% han sido "urgencias", mientras que los restantes serían turnos "normales".

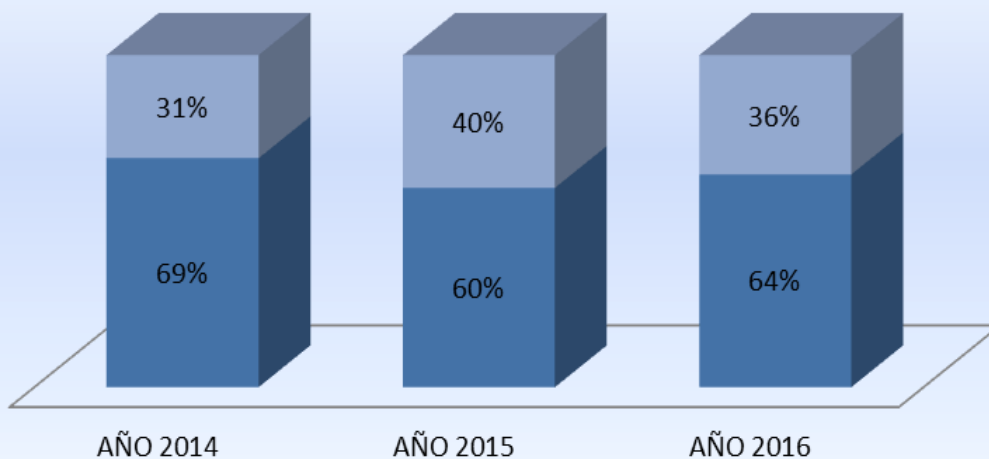


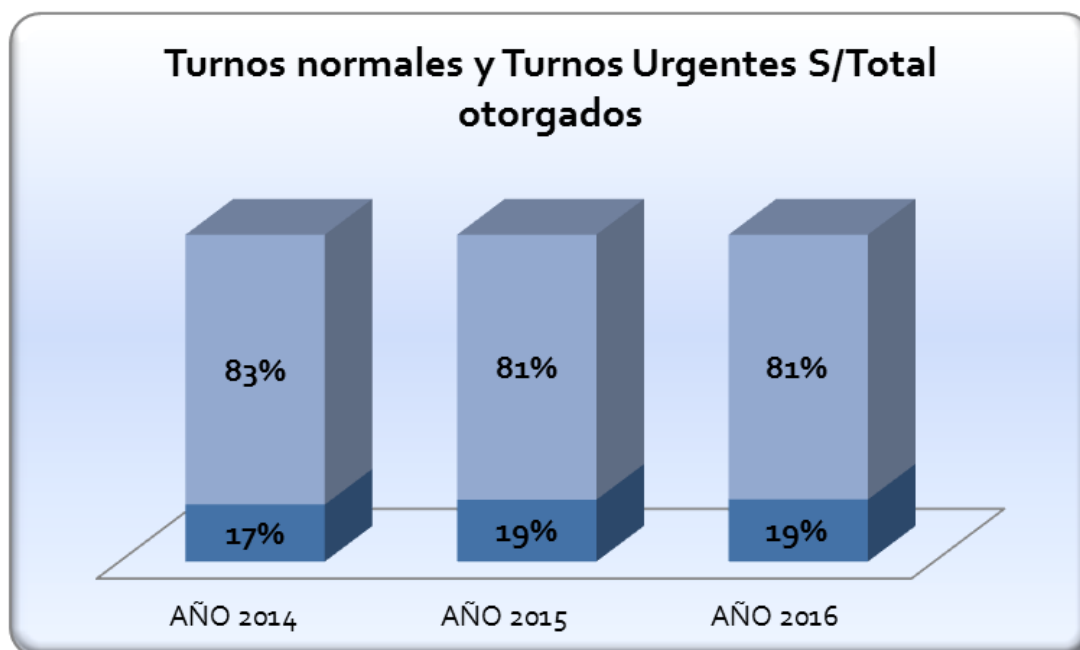
⁴ Fuente - origen: Oficina de Control de Gestión del MPD y Subsecretaría de Planificación del TSJ.

SOJ I Circ. Judicial: Promedio Turnos otorgados/Día Hábil



Atención de usuarios y Derivación a Defensa Pública Civil (Turno Otorgado)





Derivaciones del SOJ, según domicilios Neuquén: conforme datos relevados en el *primer semestre de 2016*⁵, la mayor concentración de turnos otorgados desde el SOJ ha sido a usuarios domiciliados en los barrios San Lorenzo (Sur – Norte), Islas Malvinas, Villa Ceferino, Valentina (Norte y Sur Rural – Sur Urbana), Melipal y Belgrano.

Densidad poblacional en barrios de Neuquén: como dato adicional, conforme datos del censo 2010, se enumeran a continuación los *barrios oficiales* de mayor densidad poblacional: Área Centro (Este – Oeste – Sur), San Lorenzo (Norte – Sur), Gran Neuquén (Norte – Sur), Villa Ceferino, Islas Malvinas, Belgrano, Confluencia (Urbana – Rural), Melipal y Valentina (Norte- Sur Rural y Urbana); en 2010 concentraban el 51% de la población total.

Defensorías Públicas Civiles en Neuquén, I Circ. Judicial: conforme lo expuesto anteriormente, es dable destacar de la *duplicación* de Defensorías Públicas en materia civil. Hacia el año 2012, se contaba con *cinco* Defensorías Públicas Civiles en la ciudad de Neuquén. En la actualidad, ya se ha concretado la puesta en marcha de las Defensorías Públicas Civiles

⁵ Relevamiento Def. Gral. - SOJ (S. De Bernardin)

Nº 6, 7 y 8. Además, han sido seleccionados por el Consejo de la Magistratura *dos (2)* cargos de Defensores/as Públicos/as, y se encuentran en trámite sendos concursos para la cobertura de *dos (2)* cargos restantes.

De esta manera, se estará completando el proyecto iniciado en 2012 de contar con diez (10) Defensorías Públicas Civiles, habiendo partido de las cinco mencionadas precedentemente.

➤ PROPUESTA

En función de los antecedentes y la situación actual expuesta, y considerando el propósito fundamental de “**extender los espacios de atención al/a la usuario/a de la Defensa Pública civil en pos de una mejora sustancial en las facilidades de acceso a la justicia**” –tal como se mencionaba anteriormente-, el momento actual se valora adecuado para implementar una mejora en la prestación de servicio del SOJ.

Fundamentalmente, destaca la oportunidad de profundizar el acceso a la justicia como derecho humano, especialmente en las condiciones favorables actuales dadas por el *incremento del plantel de funcionarios del SOJ y la duplicación de las Defensorías Públicas Civiles de Neuquén.*

A lo largo de la propuesta, se podrá apreciar que los **Beneficios de la implementación** son directos para los usuarios, ello en línea con la prioridad establecida por la nueva Defensa Pública.

A continuación se describe la propuesta de *organización del SOJ en la I Circunscripción Judicial, ciudad cabecera Neuquén.*

- **Atención de usuarios/as dentro y fuera de sede del SOJ:** el cambio fundamental de la organización del funcionamiento del SOJ estará dado por el inicio de la atención al usuario en forma descentralizada, es decir, fuera de la sede judicial.

De este modo, la atención al usuario de la Defensa Pública Civil, se llevará a cabo tanto dentro como fuera de la sede del SOJ emplazado en la ciudad judicial en calle Leloir de la ciudad de Neuquén.

Los pilares básicos de la presente iniciativa desde el punto de vista operativo serán: la difusión del servicio, la selección del espacio físico, y la atención a usuarios que específicamente se brinda desde el SOJ, así como la derivación responsable de los mismos.

- **Zonas de atención - Neuquén y localidades aledañas - Cronograma:** además de llevar la atención del SOJ a espacios dentro de la ciudad de Neuquén –y fuera de la sede de la Ciudad Judicial-, se atenderá en forma directa y planificada en otras localidades de la I circunscripción, a saber: Plottier, Centenario, Senillosa y San Patricio del Chañar. En el presente análisis se valoran –entre otros- la concentración de población y los usuarios potenciales del MPD Civil de cada una de las ciudades referidas: entre el 37 y el 38% de las personas mayores de 18 años de las localidades mencionadas sería *potencial usuario de las Defensorías Públicas Civiles* (estimado sobre la base del “Informe sobre Incidencia de pobreza e indigencia” – segundo semestre 2016, INDEC ⁶). En la actualidad, los usuarios se concentran en la ciudad de Neuquén.

Oportunamente, se evaluará la posibilidad de seguir ampliando las localidades de atención descentralizada del SOJ.

Se establecerá un **cronograma** que será oportunamente aprobado y comunicado, con expresa referencia a la localidad, lugar y día en que se llevará a cabo la atención de usuarios.

- **Funciones fuera de sede:** la atención al usuario fuera de sede será equiparable a la que se brinda en forma central, a saber: a) atención a usuarios y determinación de acceso a Defensa Pública; b) análisis de admisibilidad de usuarios en función de la competencia –materia y territorio-, según condiciones patrimoniales y discriminando la urgencia, conforme la normativa vigente; c) orientación jurídica a los usuarios o concurrentes al organismo; d) gestión de agenda de los Defensores/as Públicos/as Civiles - *Nota: en ese mismo momento, el usuario será notificado del turno asignado (día, hora, lugar, Defensoría, documentación a presentar).*

⁶ Fuente: INDEC, “Informes Técnicos vol. 1 n° 53 - Condiciones de vida vol. 1 n° 4” Incidencia de la pobreza y la indigencia en 31 aglomerados urbanos. Segundo semestre de 2016

- **Planta de personal:** se prevé que el personal actual del SOJ realice la atención fuera y dentro de la Ciudad Judicial, identificándose que solo será necesario *aumentar en uno (1) el número de agentes administrativos*.

La distribución inicial para cumplir con el servicio será: fuera de sede, dos (2) funcionarios y dos (2) agentes administrativos; el resto del personal quedará afectado a la atención en sede central.

En el caso del personal que se trasladará, se deberán realizar las comunicaciones y tener las provisiones que correspondan por la cobertura de la ART.

Revisión: periódicamente, se deberán realizar las revisiones y ajustes correspondientes en la afectación y capacitación de recursos humanos, a fin de brindar una adecuada calidad de servicio a los usuarios, en función del volumen de demanda real que se registre.

- **Comunicación – Difusión:** será indispensable articular las acciones de comunicación más adecuadas para que la comunidad (usuarios y potenciales usuarios) tenga conocimiento de los días y lugares de atención del SOJ (cronograma), así como el servicio que desde allí se presta. Por ejemplo, trabajar en la difusión junto a la red preexistente de instituciones en cada zona geográfica, socializando la experiencia con los referentes comunitarios.
- **Espacio físico para atención:** la atención descentralizada tiene el eje puesto en la remoción de obstáculos y en la facilitación del acercamiento del usuario a la Defensa Pública. Por ello, en principio, se prevé que los funcionarios del SOJ se trasladen a los lugares de mayor afluencia de potenciales beneficiarios del servicio. En este sentido, los *centros de salud* revisten un particular interés por la distribución geográfica que poseen, y especialmente por recibir en forma usual a los sectores más desprotegidos de la sociedad. Asimismo, se caracterizan por ser *espacios institucionales cuidados*, lo que redundará en condiciones favorables tanto para los usuarios potenciales de la Defensa Pública, como para los integrantes del propio MPD dispuestos a su atención.

Por ello, el Defensor General - en el marco de las facultades propias- articulará los acuerdos o convenios marco que sean necesarios para el uso colaborativo y

compartido de diversos espacios o dependencias judiciales y/o no judiciales (por ej., convenio con el Ministerio de Salud y Desarrollo Social).

Los centros *educativos* no han sido considerados a priori como sedes de atención al público, en virtud de atender en forma habitual a un porcentaje menor de sectores más desprotegidos, si se lo compara con los mentados centros de salud.

- **Registro:** se utilizarán las herramientas tecnológicas necesarias que permitan conocer el servicio que presta el equipo del SOJ en los diferentes emplazamientos de atención al/a la usuario/a, y conforme se defina, v.g., consultantes al SOJ; Personas derivadas a Defensoría Civil -con nuevo turno para patrocinio jurídico-; Datos del usuario (edad, domicilio, etc.).
- **Costos – Recursos:** por lo expuesto, en materia de *recursos humanos*, la presente propuesta no generará erogaciones significativas al presupuesto judicial, ya que se prevé que se implemente con recursos ya disponibles en el MPD, siendo necesario aumentar la planta de agentes administrativos en uno (1) de categoría Oficial Superior de Primera.

En materia de *infraestructura*, nos encontraríamos en idéntica situación, en virtud del convenio marco que se firmaría con el Ministerio de Salud y Desarrollo Social, el que podría proporcionar -en forma colaborativa y periódica- los espacios físicos para que el SOJ realice la atención de usuarios.

Con relación a los *recursos materiales y tecnológicos*, se identifica que los costos adicionales serían: a) Movilidad del Equipo SOJ para el traslado a centros de atención fuera de la Ciudad Judicial; b) Recursos tecnológicos: teléfonos celulares oficiales (tres) y conexión a internet. Con respecto a la computadora, se requerirá dotar de notebooks (tres) al Equipo que se traslade.

- **Resultados (o productos) esperados del SOJ:**
 - Facilitación de acceso a la Defensa Pública de los usuarios mediante el acercamiento físico a los mismos (usuarios y domicilio - sede de atención SOJ);
 - Derivación de usuarios identificados para la atención de Defensores Civiles;

- Colaboración en la optimización de recursos del MPD en el servicio de tutela judicial efectiva.

V. CONCLUSIÓN - RECOMENDACIÓN

Por lo expuesto, partiendo del protagonismo que el **usuario** posee para el MPD, y en pos de profundizar y hacer operativo el derecho fundamental de acceso a la justicia y la inescindible *tutela judicial efectiva*, se propone la implementación de la prestación del Servicio de Orientación Jurídica fuera de la sede sita en Ciudad Judicial, ampliándola a centros descentralizados de atención tanto en la ciudad de Neuquén como en localidades aledañas, conforme se describe en la propuesta del presente informe.

Acciones inmediatas:

1. Aprobación de la presente propuesta.
2. Acordar condiciones y/o suscribir convenio/s de colaboración con dependencias judiciales u organismos no judiciales (ej., Ministerio de Salud y Desarrollo Social) para la utilización de lugares físicos con destino a la atención descentralizada del SOJ, previendo contar con *espacios institucionales cuidados* para la adecuada prestación del servicio.
3. Llamar a concurso para cubrir un cargo de Oficial Superior de Primera con destino al SOJ – I Circ. Judicial.
4. Gestionar se informe a la ART por la vía que corresponda que la modalidad permanente de trabajo de parte del plantel del SOJ será descentralizado, con rotación de espacios físicos y los correspondientes traslados.
5. Asignar los recursos materiales y tecnológicos al personal que brinde atención fuera de sede.
6. Definir inicio y esquema del cronograma de atención descentralizada (días y lugares).
7. Diseñar e implementar acciones de comunicación de la nueva organización que el presente Informe expone.