

# Manual Plataforma de Atención



**PODER JUDICIAL  
DE NEUQUÉN**

**Oficina Judicial Penal  
I Circunscripción**

Agosto 2018



## Tabla de contenido

Introducción.....	3
Interacciones de la Plataforma de Atención.....	3
Abreviaturas:.....	3
Plataforma de atención y sus vinculaciones .....	4
PA- UA .....	5
Solicitud de Audiencia .....	6
Solicitud de Suspensión / Cancelación o Reprogramación de Audiencia.....	6
Acciones desde UA a PA.....	7
PA – GC .....	8
Acciones de la PA ante todo trámite que ingresa por Correo o en forma de Escrito para GC.....	9
Querellas.....	9
PA – XJ.....	10
Legajos a Organismos Externos por Competencias (Extraña Jurisdicción).....	11
Legajos a Organismos Externos por Competencias (desde MPF).....	11
PA- Comunicaciones y Auxilio Judicial .....	12
Cédulas diligenciadas del Interior .....	12
Exhortos .....	13
PA – Gestión de Efectos y Prueba .....	13
PA – Seguimiento y Ejecución .....	15
PAC – GR .....	16
PA- Tareas Varias.....	17



## Introducción

La finalidad del siguiente manual es optimizar el trabajo diario del personal afectado a la Plataforma. El objetivo es estandarizar metodologías en el proceso de trabajo y prestar un servicio de justicia eficaz y eficiente, acorde a los requerimientos de los usuarios del servicio y en pos de obtener los resultados deseados.

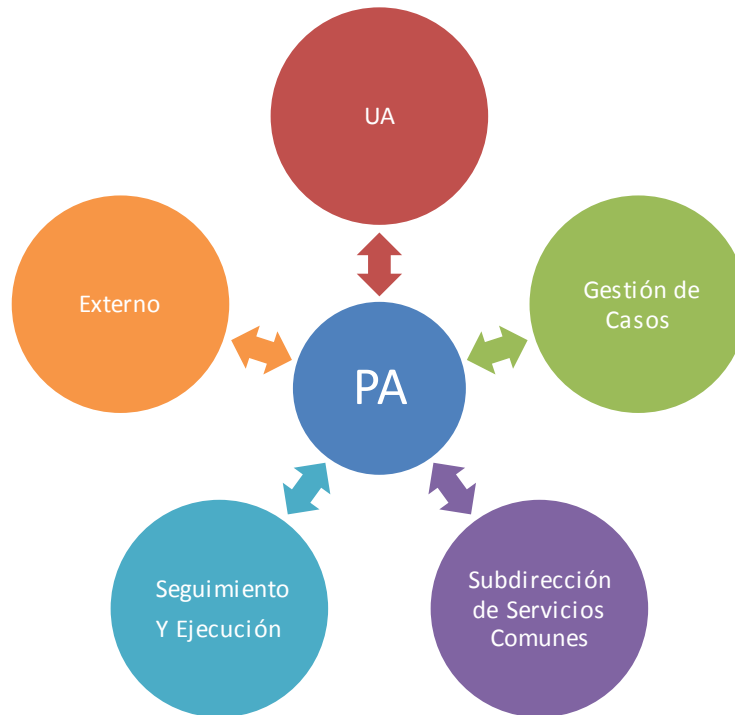
## Interacciones de la Plataforma de Atención

### Abreviaturas:

OFIJU:	OFICINA JUDICIAL
PA:	PLATAFORMA DE ATENCION
UA:	UNIDAD DE AUDIENCIAS
PG.A:	PROGRAMACION DE AUDIENCIAS
JXJ:	JUICIO POR JURADOS
GC:	GESTION DE CASOS
GR:	GESTION DE RECURSOS

## Plataforma de atención y sus vinculaciones

La PA es el nexo con el exterior y con las distintas áreas internas de la OFIJU; es la cara visible de la Oficina y quien debe atender los requerimientos de los usuarios y brindar un servicio de calidad. Son pilares esenciales para su funcionamiento la responsabilidad y priorización en la gestión del ingreso, egreso y registro de datos, puesto que la PA marca en primer término, a partir de un requerimiento, su importancia y prioridad.





## PA- UA

La Plataforma de Atención interactúa con la UA, sobre todo en la recepción de solicitudes y modificaciones de audiencias realizadas por los usuarios del servicio. Realiza el control y la registración en el sistema, a fin de derivar a PG.A para su Agendamiento.

A partir del ingreso de una solicitud o modificación de audiencia, es función de la PA realizar las tareas que se detallan a continuación:

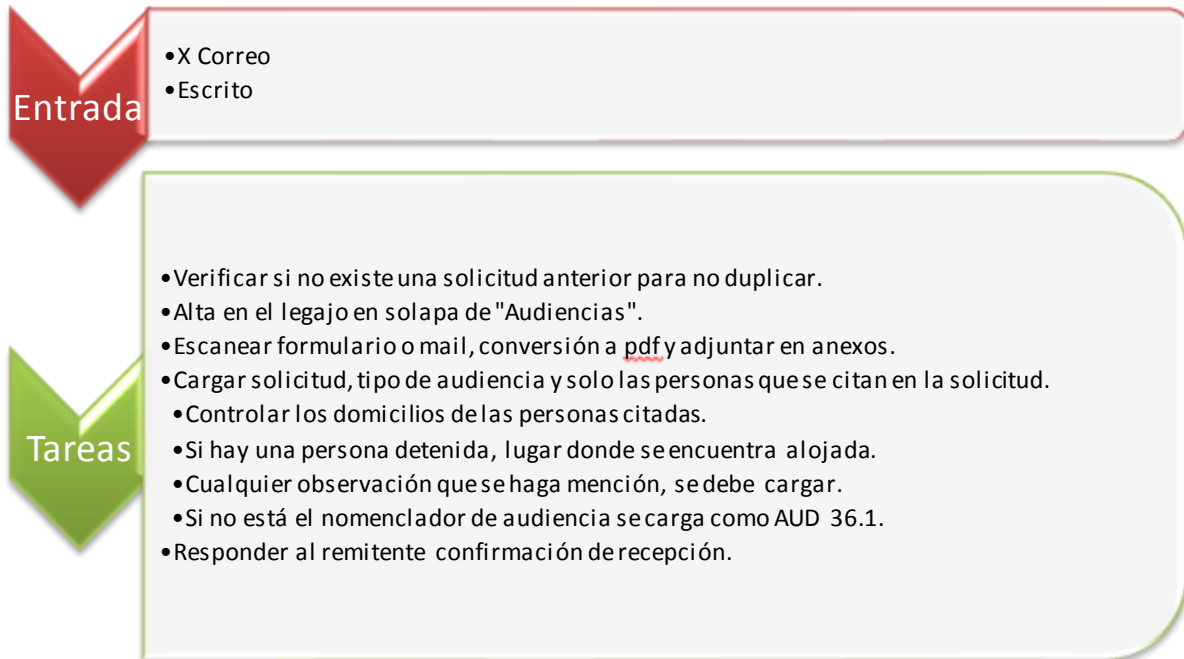
### Solicitud de Audiencia

- Entra por Mail o Soporte Papel
- Carga Solicitud en Solapa Audiencias del Legajo.
- Responde al remitente confirmación de recepción.
- Convierte en Pdf, si es mail, el cuerpo del mail, además de la planilla y cualquier documentación que se presente
- Anexa

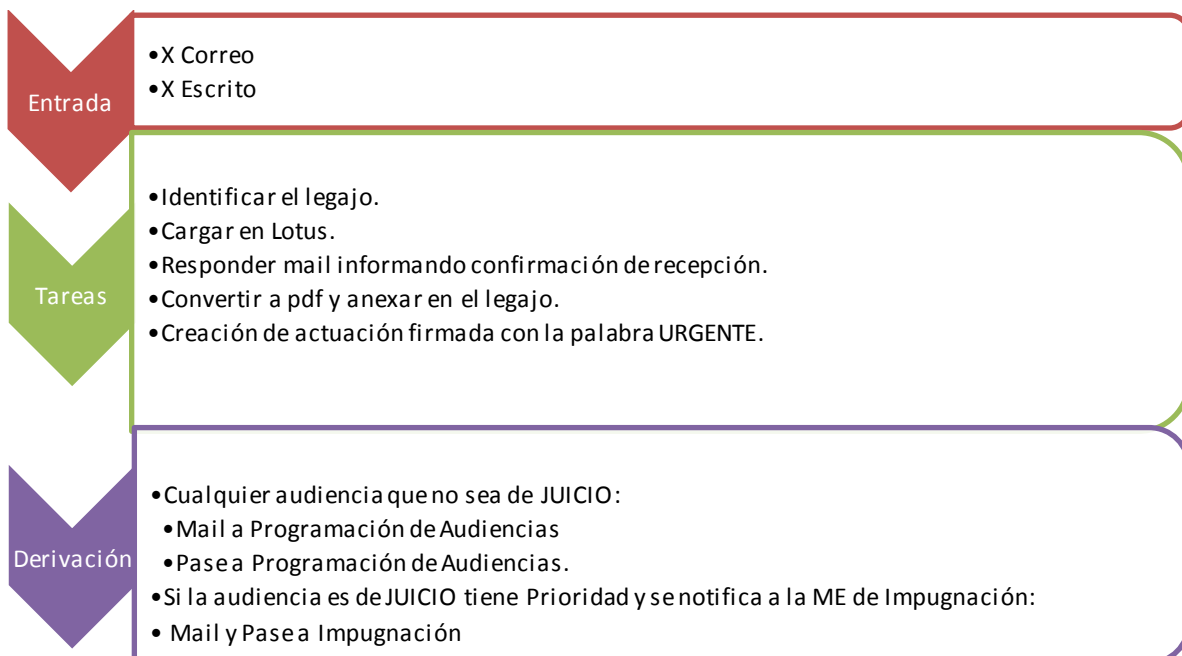
### Modificación Solicitud

- Entra por Mail o Soporte Papel
- Carga Solicitud en Solapa Audiencias del Legajo.
- Responde al remitente confirmación de recepción.
- Convierte en Pdf, si es mail, el cuerpo del mail, además de la planilla y cualquier documentación que se presente
- Anexa
- Actuación firmada y se notifica a Programación de Audiencias con la palabra URGENTE
- Pase a Programación de Audiencias.

## Solicitud de Audiencia



## Solicitud de Suspensión / Cancelación o Reprogramación de Audiencia





### Acciones desde UA a PA

A continuación se detallan las tareas por las cuales desde la UA se ingresa a la PA y una descripción de las funciones a realizar:

#### Respuestas a los Cese o Imposición de Rebeldía/ Captura

- Scanear el oficio que elabora la UA
- Adjuntar a la notificación desde la actuación (Direcciones, mails específicos)
- Guardar el oficio papel en la carpeta

#### PP / Cumplimiento de Pena / Libertades Concedidas

- Llamar a la Alcaldía, que retirará los oficios correspondientes
- La copia firmada se escanea en el legajo (con la firma del policía)

#### Listados de Audiencias

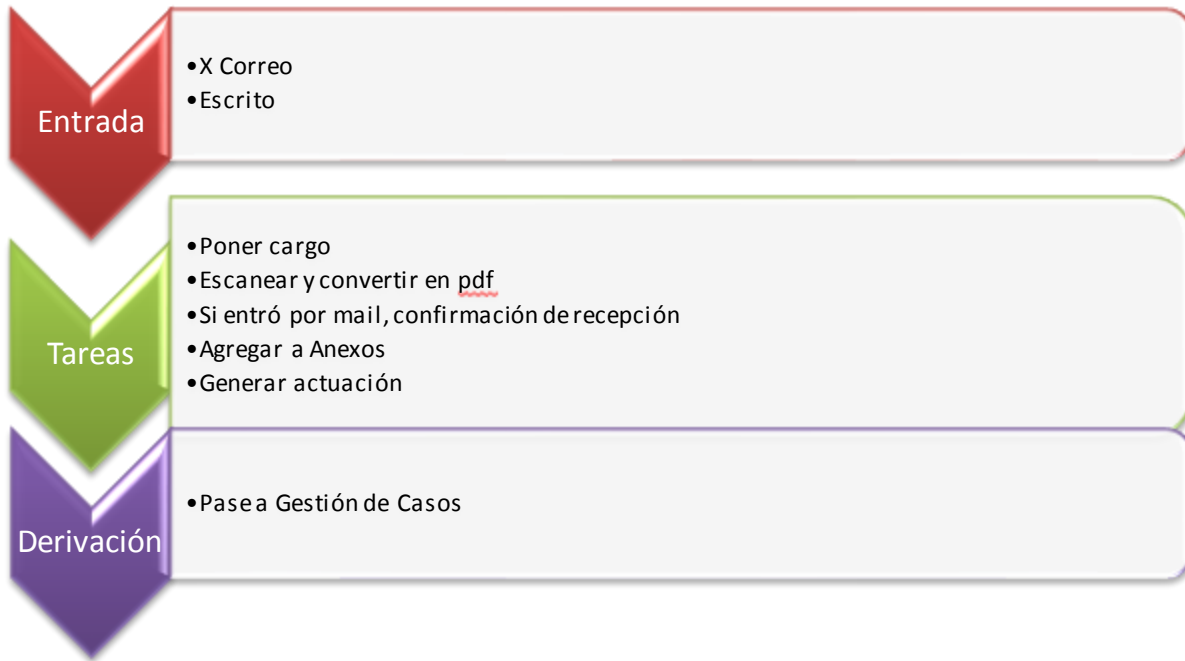
- Se imprimen diariamente 5-6 copias que se entregan al personal policial, a primera hora del día.

## PA – GC

A modo ilustrativo en el siguiente gráfico, se identifican todas las actividades con las que se interactúa con el Área de GC.

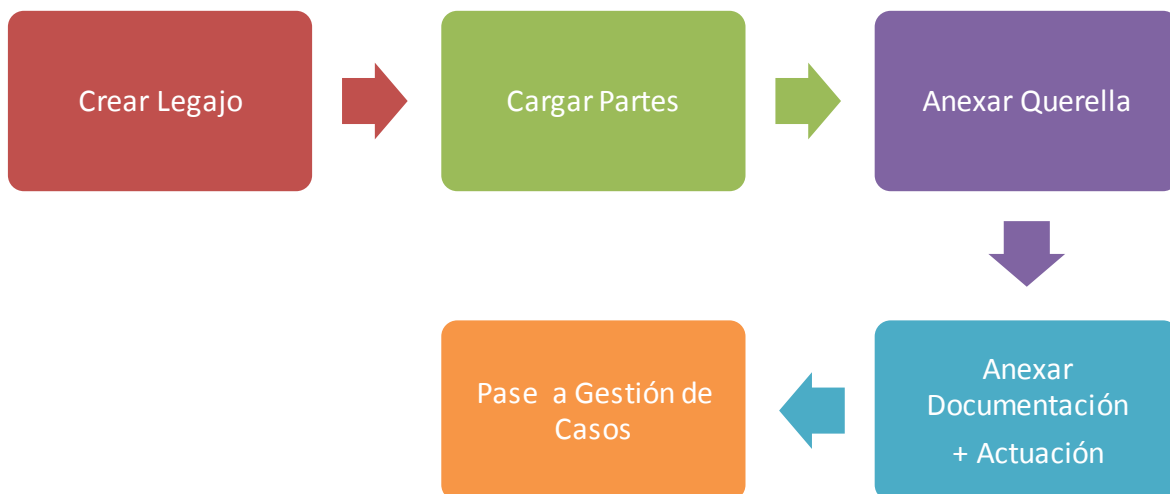


### Acciones de la PA ante todo trámite que ingresa por Correo o en forma de Escrito para GC



### Querellas

En el caso de las querellas se debe seguir el siguiente procedimiento.





## PA – JXJ

En los supuestos de JXJ, la PA recibe consultas de personas respecto de las declaraciones Juradas (DDJJ). En general, se trata de ciudadanos y ciudadanas que no están acostumbradas a las prácticas de los procesos penales y, en muchos casos, hay que indicar y explicar las tareas que se requerirán y cómo se realizará el proceso del Juicio por Jurados.

Más allá de las consultas que se realizan In situ, se detallan las tareas que se deben llevar a cabo.

### Recepción de Personas

- Se evacuarán consultas

### Recepción DDJJ

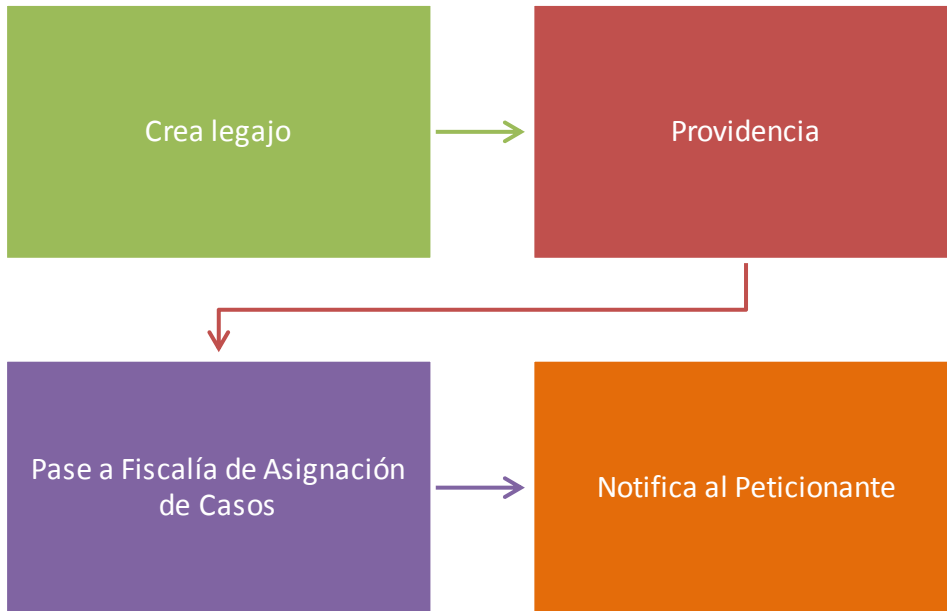
- Colocar el cargo
- Entregar el papel a JxJ
- Responderan las consultas

### Formularios de DDJJ

- Se escanea.
- Se anexa
- Se realiza el pase y se envía soporte papel a GC.

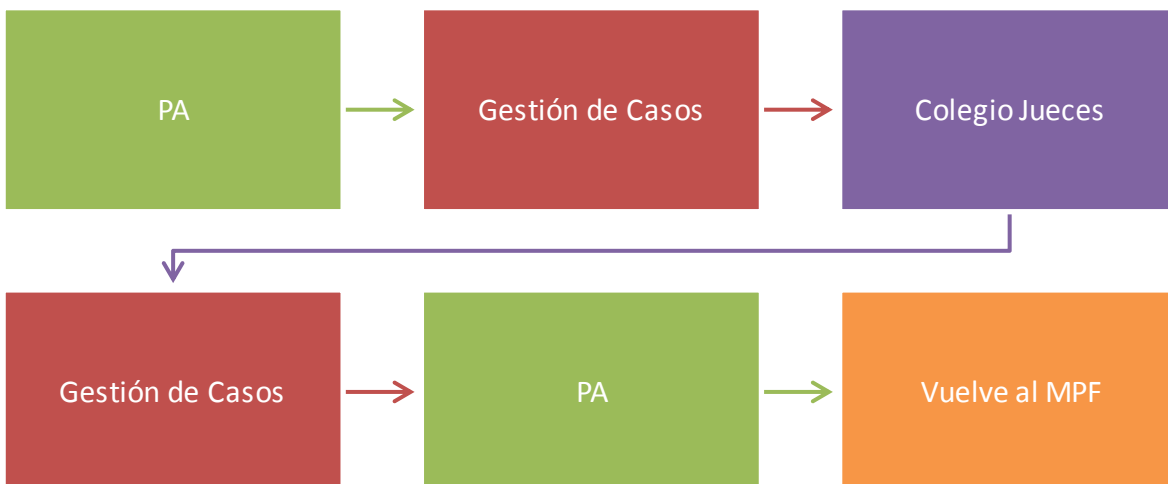
### Legajos a Organismos Externos por Competencias (Extraña Jurisdicción)

Se realiza el siguiente procedimiento



### Legajos a Organismos Externos por Competencias (desde MPF)

En el siguiente gráfico se muestra la interacción entre las áreas que corresponde que intervengan en estos casos. La PA sólo participa cuando ingresa el pedido, para entregarlo a GC, y cuando desde GC se devuelve, para enviar el legajo al MPF.

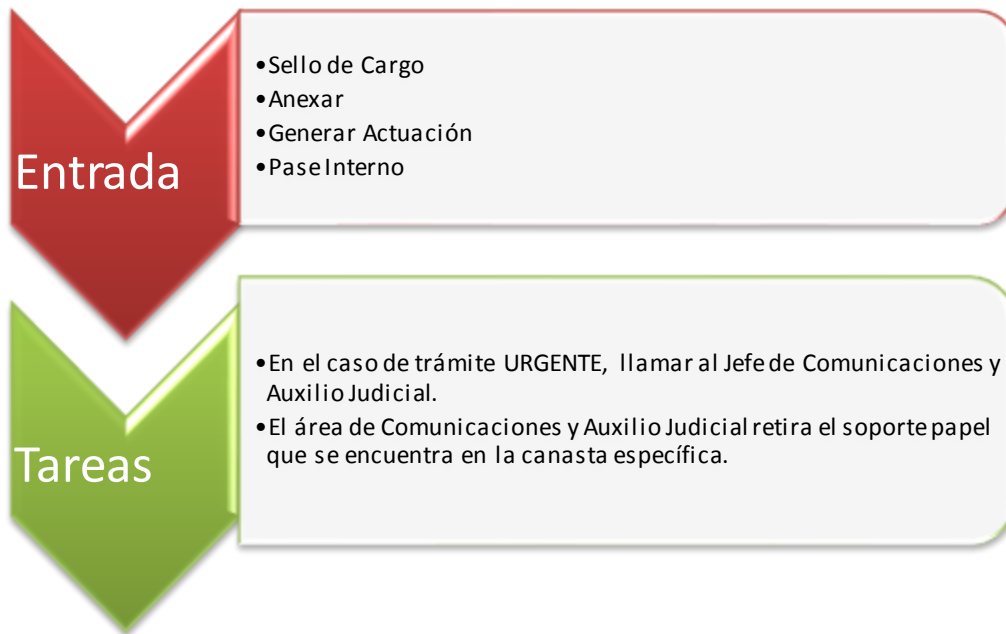




## PA- Comunicaciones y Auxilio Judicial

### Cédulas diligenciadas del Interior

A continuación se detallan las funciones a cumplir por la PA:





## Exhortos

Siguiendo el protocolo de actuación, cuando se recibe el exhorto se efectúa un examen del mismo, respetando los recaudos que dispone el protocolo. El paso siguiente es determinar si se trata de un exhorto Administrativo o Investigativo, ya que en cada caso corresponde un trámite diferente.

En el caso de omisión de datos, se rechaza el exhorto y se realizan las tareas de comunicación del rechazo.



## PA – Gestión de Efectos y Prueba

La PA solo habilitará la recepción de efectos y pruebas de legajos en los que el Control de Acusación fue efectivo y en los que no se violó la cadena de custodia. En el siguiente cuadro se muestran las tareas que debe realizar la PA:

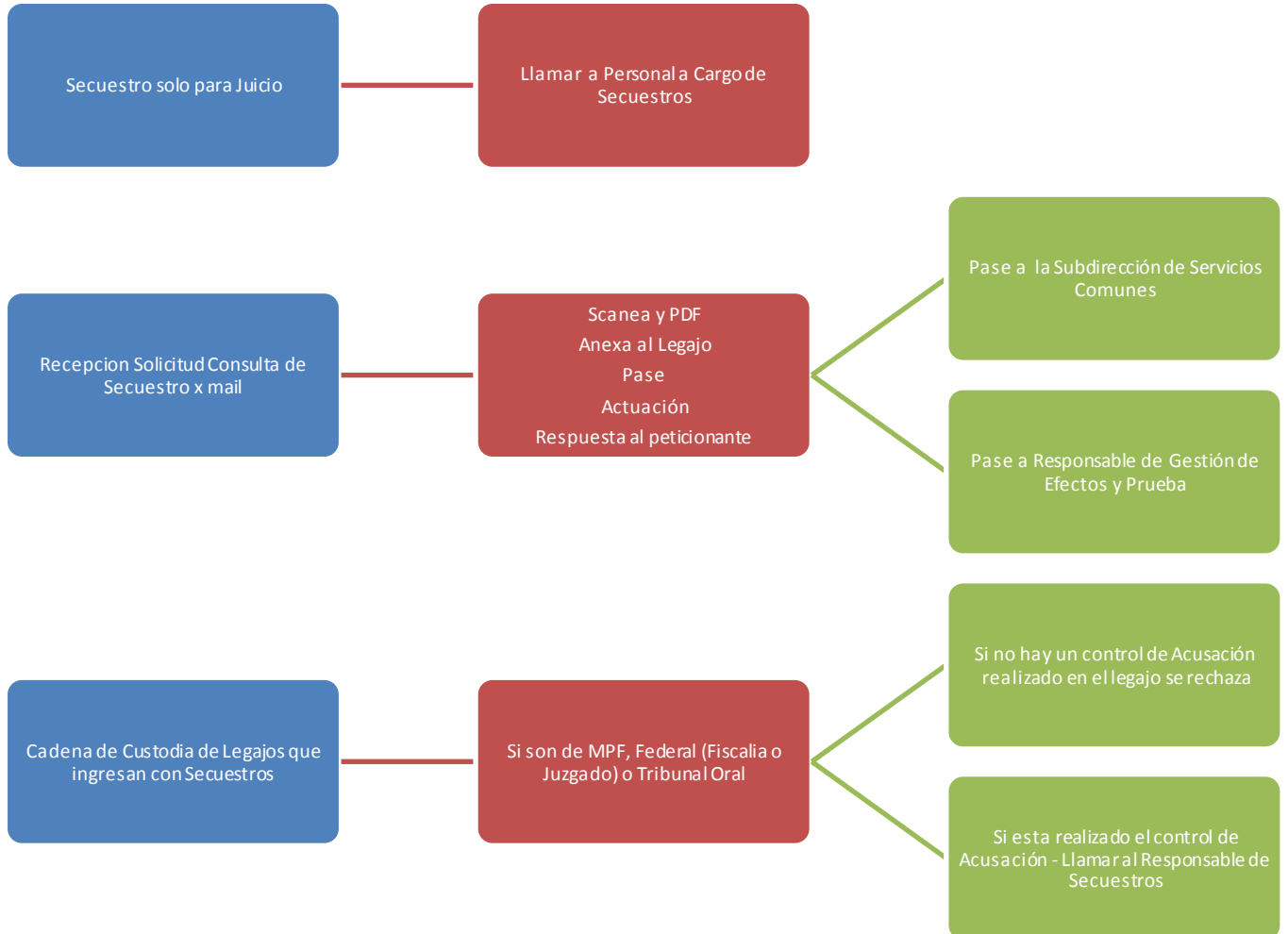
Si es Secuestro para Juicio, se contacta al área o al responsable de Gestión de Efectos y Pruebas para que se proceda a la recepción del mismo.

Para la Recepción de Solicitud o Consulta de secuestro realizada por mail, previa verificación de que el Control de Acusación se efectuó, se escanea y se convierte a pdf, se anexa al legajo, se realiza el pase a la



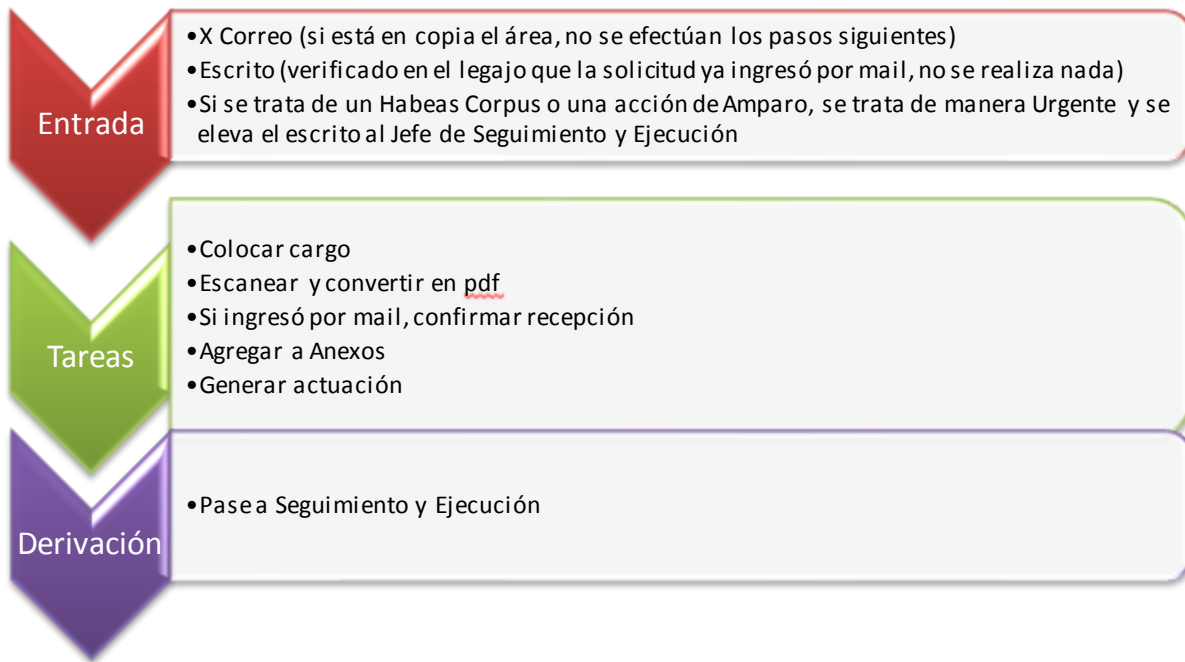
Subdirección de Servicios Comunes y al responsable de Gestión de Efectos y Prueba, se confecciona la correspondiente actuación y, por último, la respuesta al peticionante.

Respecto de la cadena de custodia, si no está cumplido el Control de Acusación en el legajo, se rechaza. De estar realizado se contacta al responsable o a personal de Gestión de Efectos y Prueba.



## PA – Seguimiento y Ejecución

La Plataforma sólo participa en el supuesto de recibir un mail que no haya sido reenviado a Seguimiento y Ejecución y que el mismo ingrese por escrito.



Los trámites que ingresan para el Área de Seguimiento y Ejecución son los que se detallan a continuación:

## Entrada

- Oficios del Registro Nacional Reincidencia
- Dirección Judicial
- Secretaría Electoral
- Boletín Oficial
- Juzgado Federal
- Juzgado Electoral
- Capturas Cese o Alta
- Solicitudes de legajos que están en el Archivo General
- Oficios a la Dirección de Unidades de Detención disponiendo que comiencen a cumplir pena

## Tareas

- Chequear sellos y firmas
- Si se remiten legajos, se imprimen los recibos de pases para que se firme la recepción
- El recibo firmado se escanea y anexa
- Realizar sobres
- Oficios de capturas: notificar igual como se efectúa en la UA

## PAC – GR

### Entrada

- Recepción de legajos de Gestión Humana
- Colocar sello de Ingreso

### Tareas

- Entregar en mano al área Correspondiente



## PA- Tareas Varias

### Pases Externos

- A MPF
- Seguimiento y Ejecución Penal
- Gestión de Casos
- Comunicaciones y Auxilio Judicial
- Impugnación

### Resguardo de Legajos (Vivos)

- Llamar y ubicar indicando Lote ,Caja, Fecha y Firma, ya sea al Archivo General como a la Empresa que tiene los legajos

### Digitalización de Legajos para Destrucción

- Inspeccionar los legajos uno por uno ,digitalizar, son legajos iniciados en 2014-2015

### Recepciones

- Fax
- Llamadas Telefónicas
- Atención al Público

### Copias de Audiencias

- Si es por pendrive lo hace PA
- Si es CD se deriva a Gestión de Casos