

**PAUTAS MÍNIMAS DE ATENCION AL PÚBLICO  
EN EL MPD EN EL MARCO DEL COVID-19**

---

Ministerio Público de la Defensa de la Provincia del  
Neuquén

**Defensoría General**

-Abril de 2020-



**TABLA DE CONTENIDOS:**

I. <a href="#"><u>OBJETO</u></a>	Página 02
II. <a href="#"><u>ALCANCE</u></a>	Página 02
III. <a href="#"><u>RESPONSABLES</u></a>	Página 02
IV. <a href="#"><u>REVISIÓN PERIÓDICA</u></a>	Página 03
V. <a href="#"><u>DESARROLLO</u></a>	
A. <a href="#"><u>RECOMENDACIONES GENERALES</u></a>	Página 03
B. <a href="#"><u>GESTIÓN DE TURNOS PARA ATENCIÓN PRESENCIAL</u></a>	Página 06
C. <a href="#"><u>ACCESO DE PÚBLICO EN SEDE DEL MPD</u></a>	Página 07
D. <a href="#"><u>ATENCIÓN DEL/DE LA USUARIO/A</u></a>	Página 09
E. <a href="#"><u>EGRESO DEL PÚBLICO DE LA SEDE DEL MPD</u></a>	Página 12
F. <a href="#"><u>CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS</u></a>	Página 12
VI. <a href="#"><u>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</u></a>	Página 15
<a href="#"><u>Anexo I</u></a>	Página 16

"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"

## PAUTAS MÍNIMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL MPD EN EL MARCO DEL COVID-19

### I. OBJETO

- Establecer recomendaciones que operen como marco de actuación que oriente la organización y el funcionamiento de la **atención al público en las dependencias del Ministerio Público de la Defensa** en toda la Provincia del Neuquén y en todas las materias, con el objetivo de dar continuidad a la prestación del servicio a la vez que se protege la salud en el marco de la pandemia por coronavirus (COVID-19).
- Establecer prácticas para el cumplimiento de **atención al público presencial** en los casos en los que se identifique necesario.

### II. ALCANCE

El presente procedimiento alcanza *directamente* a todo el personal del Ministerio Público de la Defensa (en adelante 'MPD') de la provincia del Neuquén, a los usuario/as y al público o profesionales en general que asistan a las dependencias de la Defensa Pública o requieran de sus servicios.

Asimismo, alcanza *indirectamente* a las áreas o personal que brinda servicio o soporte técnico específico al MPD, a saber, Subdirección de Infraestructura de la Administración General, Seguridad e Higiene – Departamento de Salud Ocupacional, personal de limpieza y de seguridad.

### III. RESPONSABLES

Serán responsables directos del cumplimiento del presente:

- Defensores/as titulares y Adjuntos/as, Secretarios/as, Directores/as, Responsables, Encargados y todos lo titulares que posean dependencias del MPD a su cargo;
- Funcionarios del MPD, incluyendo profesionales AJ del MPD;
- Todas las personas que cumplen funciones en el ámbito del Ministerio Público de la Defensa de la Provincia del Neuquén.

#### IV. REVISIÓN PERIÓDICA

El presente documento podrá ser modificado o suspendido en forma parcial o total, conforme se valore necesario, en consideración del dinamismo propio del contexto actual, la evolución de los escenarios epidemiológicos, el avance en el conocimiento científico, la aparición de prácticas más efectivas que ameriten las mejoras en las recomendaciones sanitarias en el ámbito laboral que nos ocupa.

#### V. DESARROLLO

##### A. RECOMENDACIONES GENERALES

- 1- Establecer y difundir canales de comunicación con los/as usuarios/as y público en general. Definir responsable/s de respuestas y/o derivación.
- 2- Difundir la **prioridad de las comunicaciones y atención remotas**.
- 3- Brindar información a todo el personal respecto de las medidas de prevención y protección de la salud, así como de los documentos y procesos de trabajo establecidos. Se recomienda el uso de material diverso y remoto (vg., audiovisual, gráfico).
- 4- Establecer un mecanismo de gestión y confirmación de turnos o citas, previo a la atención presencial que será excepcional.
- 5- Colocar información visual (avisos, infografías, etc.) en lugares estratégicos de los accesos y espacios de atención al público del MPD para proporcionar información o instrucciones sobre:
  - a. organización de la atención y servicio de la Defensa Pública –vg., datos de contacto, turnos, atención remota preferente-;
  - b. medidas preventivas, seguridad e higiene –vg., uso obligatorio de cubreboca, higiene de manos, síntomas frecuentes, respeto de la distancia-.
- 6- Ante la presencia de **síntomatología de infección respiratoria**, el personal del MPD deberá abstenerse de asistir al espacio laboral y comunicarlo por la vía

"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"

correspondiente al *Departamento de Salud Ocupacional* por las vías dispuestas (teléfono 0800, whatsapp, correo electrónico). Además, para una mejor y pronta organización de su replazo o subrogante, además de la valoración de otras medidas conducentes, dará aviso inmediato a la *Oficina Administrativa y de Coordinación del MPD* por los medios que se habiliten a tal fin (vg., teléfono, mail). Asimismo, deviene de aplicación la utilización de los canales oficiales que las autoridades de Salud Pública han establecido para estos casos: 0800-3331002.

- 7- En caso de que el personal de admisión tome conocimiento de que un/a **usuario/a** citado/a, se presenta en dependencias del MPD **con síntomas de enfermedad respiratoria asociada con COVID-19**, se deberá coordinar otro turno de atención para cuando los mismos desaparezcan, lo que se gestionará a través del número de contacto manifestado por el usuario al momento de coordinar la cita. No obstante, en el momento se le dará atención remota (vg., vía telefónica), en caso de no admitir dilación.
- 8- Todas las personas que asistan a los espacios físicos del MPD, deberán respetar la distancia mínima de protección, establecida en 1,50 metro (un metro y medio). Se deberán señalar y/o delimitar todos los espacios, conforme sea posible y brinde la mayor claridad para su cumplimiento (vg., espacios de acceso, de espera).
- 9- Asegurarse contar con los elementos de protección e higiene, especialmente para el personal del MPD.
- 10- Se debe disponer de dispensadores con solución hidroalcohólica al alcance del público y del personal del MPD.
- 11- Limpiar y desinfectar con frecuencia las superficies de acuerdo a las recomendaciones vigentes, en resguardo de la salud e higiene. El personal o los servicios especializados realizarán los procedimientos regulares previstos para la limpieza y desinfección de todas las dependencias de este Ministerio Público. Ello se complementará con las acciones individuales del personal del MPD, el que procederá a la limpieza y desinfección de los propios espacios laborales durante la jornada, y en especial en forma posterior a la atención presencial de un/a usuario/a.

*"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"*

- 12- Se realizará la ventilación frecuente de los espacios físicos, ya sea en forma natural o mecánica.
- 13- Luego de la atención de los/as usuarios/as, establecer canales de comunicación para atención de consultas y/o intervenciones remotas.
- 14- Se recomienda que, en caso de ser posible, el lugar de ingreso/ egreso a cada edificio del MPD sea único; ello a los fines de un mejor control de la capacidad de la sede y sector involucrado. Asimismo, se procurará que el espacio de flujo del público sea diferente al de ingreso/ egreso del personal del MPD que cumple funciones en la sede.
- 15- La capacidad (aforo) de cada sede deberá comunicarse en forma gráfica a la vista en cada uno de los accesos.
- 16- Se sugiere que solo ingrese al edificio el/la usuario/a citado/a, sin compañía, excepto casos de fuerza mayor. En caso del ingreso con niños/as, deberán saber que no se encuentran habilitados los espacios de juego. Los mismos se encontrarán fajados o con elementos efectivos de clausura.
- 17- Eliminar revistas, juguetes, floreros, cortinado y todo material en general que pueda contaminarse y que requiera un complejo sistema de limpieza y desinfección.
- 18- En términos generales y para un mejor servicio al usuario/a del MPD; se recomienda arbitrar los medios de contacto y coordinar las acciones pertinentes con los Órganos de Aplicación dependientes del Poder ejecutivo. Resulta conveniente que éstos tengan conocimiento del modo de funcionamiento del MPD y de los documentos establecidos, a efectos de que sea posible la contribución de éstos brindando al usuario información precisa del modo de proceder y/u operando como facilitador de la comunicación remota que se establece en el presente para su atención.
- 19- Se recomienda desarrollar y formalizar el uso de plantillas o formatos estandarizados que faciliten la comunicación, el flujo, gestión y seguimiento de todos los procesos y procedimientos requeridos en la labor del MPD en todas sus materias, y otros que se valoren de utilidad (vg., piezas de difusión de datos de contacto, formato de notificación de turnos o citaciones presenciales excepcionales, recomendaciones en citación, comunicación post-citación, etc.).

*"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"*

20- Monitorear en forma permanente el ajuste de protocolos y procedimientos, la implementación de medidas de protección de la salud, así como de prestación del servicio a efectos de identificar, proponer e implementar posibles mejoras en ambos aspectos. Progresivamente se pondrán en prácticas protocolos o procedimientos complementarios al presente y que permitan el desempeño cada vez más adecuado y adaptado al marco del COVID-19.

#### **B. GESTIÓN DE TURNOS PARA ATENCIÓN PRESENCIAL EN SEDE DEL MPD**

- 1- Se habilitarán o reforzarán la mayor cantidad de **canales de comunicación remota** para que el público realice **consultas** en las diferentes materias del MPD. Se deberá prever la posibilidad de brindar respuesta efectiva en cada una de ellas, procurando que la misma no supere las 48 horas.
- 2- Se deberán establecer y difundir canales efectivos de comunicación remota y derivación para **situaciones urgentes**.
- 3- Las dependencias del MPD gestionarán los **turnos por vías remotas**, habilitando diversidad de medios para que el público o usuarios/as los requiera.
- 4- Se recomienda difundir el funcionamiento del MPD en el marco del COVID-19, coordinando con los Órganos de Aplicación dependientes del Poder Ejecutivo el modo de realizar gestiones con usuarios/as que allí se presenten y/o requieran un turno/ servicio de este Ministerio.
- 5- Confirmar turno detallando día, hora, lugar (dirección y lugar específico de acceso), dato de contacto (vg., teléfono, mail) y recomendaciones (vg., a- asistir solo persona citada con DNI; b- evitar asistencia en caso de presentar síntomas respiratorios, o si una persona conviviente o contacto estrecho los presenta, o si ha viajado a zonas de riesgo; c- comunicarse con la dependencia en caso de necesitar cancelación del turno, en lo posible hasta el día anterior del mismo; d- asistir con tapabocas de uso obligatorio; e- asistir en forma puntual o con una antelación máxima de diez minutos al horario indicado, advirtiendo que ingresará al edificio en el horario asignado; f- portar elementos de higiene –por ej., alcohol-, en caso de ser posible).

"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"

- 6- Los turnos se darán conforme los intervalos que las dependencias valoren necesarios en función de la temática, gestiones a realizar u objetivo de la citación, estimando el tiempo que podría insumir el trámite, basados en la experiencia de la práctica habitual. Se deberá prever además el tiempo que demandará al personal del MPD higienizar y desinfectar el espacio y los objetos de uso frecuente, luego de su utilización y previo a recibir a otra persona, conforme lo previsto en el presente documento y en el apartado "Limpieza del espacio propio" del Protocolo de actuación para la Prevención del COVID-19 - [Anexo I](#).
- 7- Para una mejor organización administrativa y de las acciones de limpieza y desinfección, se recomienda que los turnos se otorguen en horarios *lo más cercanos al horario de terminación de la jornada laboral*, y posteriores a las 10:00 horas. Será conveniente que la franja horaria de turnos de cada dependencia sea definida y coordinada con otras dependencias de la sede en cuestión, si las hubiere, con el objetivo de evitar las aglomeraciones, brindar mejor servicio y evitar la espera en los accesos.
- 8- En el caso de requerirse documentación del usuario/a, se explorará la posibilidad de gestionarla en forma directa desde el MPD en forma remota y/o se brindará al usuario las indicaciones para su tramitación ante los organismos competentes con la entrega en formato electrónico (vg., partidas de nacimiento) con la debida antelación.

### C. ACCESO DE PÚBLICO EN SEDE DEL MPD

- 1- Se unificará la admisión de las personas en las sedes del MPD, procurando la rotación del personal, en caso de ser posible.
- 2- La capacidad de cada sede deberá comunicarse en forma gráfica en lugares visibles en cada uno de los accesos.
- 3- Se recomienda que el lugar de ingreso/ egreso del público o usuarios/as citados/as sea único en cada edificio o sede del MPD, en la medida de lo posible. Ello a fines de un mejor control de las citaciones, como también de la capacidad (aforo) de la sede y sector involucrado. A su vez, en caso de ser posible, se recomienda que el personal del

*"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"*

MPD que se desempeña en sede, utilice un ingreso/ egreso diferentes entre sí, y también respecto del utilizado para el público en general.

4- El personal de admisión deberá:

- a. Contar durante la primera hora de la jornada laboral con los listados completos de citaciones de todas las dependencias que operan en la sede del MPD en la que realice la admisión. Los mismos deberán consignar nombre, apellido y DNI de la persona citada, horario establecido y teléfono de contacto de una persona de la dependencia correspondiente.
- b. Contar y hacer un cuidadoso uso de los elementos de protección e higiene, a saber, tapaboca, alcohol/ lavandina, máscara o mampara, intercomunicadores si fuera necesario, lo que se definirá conforme características del espacio de admisión o atención inicial. En cada espacio se deberán tomar los recaudos y hacer los ajustes necesarios para garantizar la protección del personal y del público.
- c. Controlar que la persona se encuentra citada. En caso de no hallarse en los listados, reforzar indicaciones respecto de la atención remota primordial en el MPD. Se facilitará la información de los datos de contacto y se procurará que la persona se comunique en forma inmediata, en caso de requerirlo o que sea su voluntad.
- d. Si confirma que la persona se encuentra citada, se realizará una exploración básica de salud, la que se limitará a identificar sintomatología compatible con infección respiratoria. Los procedimientos de control se realizarán a cada persona que se disponga a ingresar; se arbitrarán los medios y dispositivos para los controles de resguardo de la salud, procurándose la provisión más completa que sea posible obtener en la coyuntura de la pandemia.
- e. **En caso de presentar malestar o sintomatología conocida de enfermedad respiratoria o haber estado en contacto con una persona con síntomas sospechosos en el período anterior de 14 días, se deberá coordinar otro turno de atención para cuando los mismos desaparezcan, lo que se gestionará a través**

*"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"*

del número de contacto manifestado por el usuario al momento de coordinar la cita. No obstante, en el momento se le dará atención remota (vg., vía telefónica), en caso de no admitir dilación.

- f. Previo al ingreso, indicar que es obligatoria la colocación obligatoria de elementos de barrera respiratoria (nariz y boca). **En ningún caso, se podrá acceder sin elemento de protección respiratoria.**
- g. Solicitar a la persona que se higienice las manos con elementos correspondientes que se facilitarán en el ingreso, en caso de que la persona no los posea.
- h. Dar aviso a la persona de la dependencia que se encuentra presente el usuario/a citado/a.
- i. Autorizar el ingreso de la persona citada. Permitir el acceso con un máximo de 10 minutos de anticipación del horario previsto, respetando la capacidad permitida en la sede y en el sector aludido. Se le indicará el espacio destinado a la espera y la indicación de mantener distancia mínima de 1,50 metro (un metro y medio) en todo momento con otras las personas. Se permitirá el acceso de acompañante solo en caso **excepcionales**, especialmente si se tratara de casos de fuerza mayor, **lo que deberá ser autorizado por el referente de la dependencia que recepciona al/a la usuario/a.**
- j. Se le deberá hacer saber al usuario que no está permitido deambular por los espacios públicos ni trasladarse, debiendo permanecer a la espera de su turno en el lugar que le fuera asignado por el personal de admisión. Solo podrá circular hacia los sanitarios señalizados y habilitados al efecto.
- k. Controlar el egreso de las personas, tomando nota con relación a la capacidad de cada sede y/o sector involucrado.

#### D. ATENCIÓN DEL USUARIO/A

- 1- Una vez ingresada la persona citada, deberá permanecer en la sala de espera indicada hasta tanto sea llamada por la persona responsable de su citación.

*"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"*

- 2- El/la usuario/a podrá utilizar el sanitario habilitado al efecto, el que deberá encontrarse claramente indicado mediante la cartelería correspondiente.
- 3- Se recomienda que la persona visitante no espere más de 10 minutos en la sala de espera contando desde su horario asignado, por lo que la dependencia deberá encontrarse organizada para su recepción.
- 4- En la medida en que el espacio y la agenda lo permitan, se destinará un único espacio físico o sala de la dependencia a los fines de la recepción o atención presencial de público/ usuarios/as. Ello permitirá acotar los espacios de contacto e intercambio con el público, así como los focos de limpieza y desinfección prioritaria y frecuente.
- 5- Las gestiones a realizarse con el usuario deberán ser ágiles, expeditivas y tendientes a que el usuario/a se encuentre en condiciones de marcharse a la mayor brevedad; el/los responsable/s de las gestiones deberá/n realizar las mayores previsiones para ello (vg., documentación, material de librería, etc.).
- 6- En todo momento, se observarán los recaudos de protección indicados repetidamente: respeto de distancia mínima, uso de tapaboca o similar, higiene de manos, máscara o mampara, evitar tocar la cara.
- 7- **En el momento que se tome conocimiento de malestar o sintomatología conocida de enfermedad respiratoria infecciosa, o de contacto del/de la usuario/a con una persona con sintomatología sospecha o infección, o viaje a zona de riesgo, se deberá coordinar otro turno de atención para cuando los mismos desaparezcan, lo que se gestionará a través del número de contacto manifestado por el usuario al momento de coordinar la cita. No obstante, en el momento se le dará atención remota (vg., vía telefónica), en caso de no admitir dilación.**
- 8- En caso de requerirse documentación del usuario/a, y no contar con la tramitación previa ante los organismos competentes para disponerla en formato electrónico válido, la misma será aportada en formato físico al personal del MPD en la cita. Se recomienda evitar el contacto directo con la misma en todo momento. Se procurará obtener registro fotográfico de la misma, procediendo a su devolución inmediata, excepto que se valore absolutamente indispensable retenerla. En tal caso, además

*"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"*

- del registro fotográfico inicial -que podría servir para facilitar/ adelantar ciertas gestiones-, se reservará la documentación en una canasta o similar. Luego, se procederá conforme lo dispuesto con relación a la documentación en el protocolo de [Anexo I](#), el que dispone que se deberá reservar sin contacto por el término mínimo de 24 horas.
- 9- En caso de necesitar entregar documentación al/ a la usuario/a, se preparará la misma en un sobre, en lo posible de material plástico susceptible de ser higienizado con las soluciones recomendadas (agua y alcohol/ lavandina) o toalla de papel humedecida con las mismas. Previo a ello, valorar si resulta imprescindible que la entrega de documentación se haga dentro de la sede del MPD, o podría hacerse en el espacio de acceso o zona de admisión, evitando el ingreso del/ de la usuario/a.
  - 10- Concluidas las gestiones necesarias con el usuario/a, la persona se retirará con la indicación de que en lo sucesivo se contemplará que la atención primordial en el MPD es **remota – no presencial**. Por lo tanto, ante una duda o consulta, en primer lugar, se comunicará por cualquiera de los medios disponibles y ofrecidos al efecto. Se recomienda enviarle por medio electrónico una comunicación para que el/la usuario/a registre vías de contacto disponibles (vg., canales no presenciales para gestión de turno y consultas, indicación de pagina web del MPD, numero telefónico directo de la dependencia), u otra información de interés (vg., datos de próxima cita, próximos pasos previstos en su trámite, si fuera procedente).
  - 11- Solicitar al usuario/a la confirmación de uno o más datos de contacto efectivo ante la necesidad de requerir comunicarse a futuro desde el MPD. Se recomienda la actualización de datos de Ficha de Persona, en caso de la Defensa Pública Penal.
  - 12- Una vez que el/la visitante se retire, el personal de la dependencia deberá realizar la limpieza y desinfección de la sala, mobiliario y elementos de uso frecuente o de contacto del usuario/a, de acuerdo al protocolo específico de aplicación -[Anexo I](#)-, apartado "limpieza del ambiente de trabajo propio". Se deberá contar con los elementos de higiene necesarios para ello (vg., dilución de alcohol/ lavandina, paños).

"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"

- 13- Los espacios de uso frecuente, zonas comunes y sanitarios deberán limpiarse y desinfectarse con la asiduidad y modalidad indicada, conforme el protocolo específico de aplicación. Se recomienda que el personal de limpieza se encuentre disponible durante la jornada laboral a los fines de mantener condiciones de higiene y desinfección permanentes y periódicas, al menos dos veces durante la jornada laboral.
- 14- Las bolsas de residuos se retirarán y se dispondrá su tratamiento en cumplimiento estricto de medidas de bioseguridad establecidas.

#### E. EGRESO DEL PÚBLICO DE LA SEDE DEL MPD

- 1- Controlar el egreso de las personas, tomando nota de quién sale y debido registro con relación a la capacidad de cada sede y/o sector involucrado.

#### F. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

##### En materia CIVIL:

- Reforzar el **contacto fluido** con los/as usuarios/as, consolidando la comunicación remota efectiva (vg., teléfono, whatsapp, correo electrónico); mantenerlo/a informado/a sobre el estado de los trámites y procurar concreción de actos procesales, evitando su frustración por vencimiento del plazo.
- Si requiere la **firma del/de la usuario/a** en una presentación al intervenir el/la Defensor/a Público/a Civil en carácter de patrocinante, se recomienda:
  - Cursar la citación a la sede del MPD por medios remotos efectivos (teléfono, whatsapp, correo electrónico).
  - Comunicar motivo de citación, documentación a presentar (si fuera estrictamente indispensable), recaudos de protección de la salud a respetar, datos de contacto, y otra información *imprescindible* que sea de interés en el marco de producción del acto/ del trámite.

*"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"*

- Fijar mecanismo de recepción de la citación y corroborar asistencia.
- Si un/a usuario/a tuviera que firmar documentación con próximo vencimiento de plazo y no pudiera concurrir momentáneamente por presentar síntomas sospechosos de enfermedad infecciosa, y habiéndolo comunicado a la Defensoría por los canales establecidos, se realizará la gestión correspondiente ante la autoridad judicial competente, solicitando realizarla el/la Defensor/a en carácter de gestor procesal y en forma provisoria hasta tanto sea posible contar con la firma del interesado. Se deberá adjuntar a la solicitud de excepción el certificado médico del/de la usuario/a y/o una declaración jurada completada de puño y letra en formato digital.
- Si resulta necesaria la rúbrica de documentación, se invitará al/ a la usuario/a a que lo haga con una lapicera/ birome propia. Solo en caso de que no posea, se le hará entrega de una a tal fin; la misma, así como cualquier otro material compartido, deberá ser higienizado de manera correspondiente en forma posterior a su uso.

**En materia de DERECHOS DEL NIÑO/A y ADOLESCENTE:**

- Se recomienda que se realicen las adaptaciones necesarias para el abordaje de las temáticas que se presentan en el ámbito de la Defensa de Derechos del Niño/a y el Adolescente, priorizando la atención remota o telepresencial en todos los casos en los que se valore posible.
- En virtud de la temática y gestiones necesarias, deberá considerarse y ajustarse el tiempo que demandará la atención de la persona. En el caso de necesitar la atención diferenciada/individual por parte de diferentes personas de la dependencia (vg., profesionales AJ), se recomienda el mayor esfuerzo en la estimación de tiempos y en la realización de gestiones en observancia de los horarios previstos, tendiendo así al menor tiempo de permanencia del/la usuario/a y acompañante en la sede del MPD.

*"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"*

- Se deberá tener presente y hacer cumplir al usuario/a y acompañante que los espacios habituales de juego de la sede se encuentran fuera de uso, por lo que su uso se halla vedado como medida de prevención y protección de la salud.
- La atención de niño/as o adolescentes con el acompañamiento de un tercero referente deberá considerarse al momento de ingresar a los espacios físicos del MPD. Se sugiere que se informen los datos completos del niño/a o adolescente y su acompañante en el listado de personas citadas que se entregue a primera hora de la jornada al personal de admisión de la sede.
- Se sugiere que progresivamente se pongan en práctica protocolos o procedimientos complementarios al presente, que tiendan a establecer pautas cada vez más adecuadas a la temática de DNNyA y adaptadas al marco del COVID-19.

**En materia PENAL:**

- Se recomienda que, en virtud de que la atención primordial deberá realizarse vía remota, se deberán evacuar las consultas que se recepcionen a diario por cada Responsable de la Unidad o Equipo de Trabajo de que se trate.
- Sólo se darán citas presenciales a **específica indicación del Defensor y/o Funcionario** en los excepcionales casos que no admitan la atención remota y bajo las pautas y modalidades previstas en el presente documento, las que se le harán saber al usuario con carácter previo a su concurrencia a la sede de que se trate.
- Las citas o entrevistas se deberán desarrollar en el menor tiempo posible, sin espera del/ de la usuario/a. Al finalizar, se indicará en forma expresa que todas las consultas relacionadas con el tema de referencia se realizarán de manera remota a las vías de contacto habilitadas, pudiendo enviarlas en forma inmediata para que las registre el usuario/a en su mail, teléfono o whatsapp.
- Se deberá limitar la entrega de documentos a los que no puedan gestionarse o tenerse vía digital debiendo observarse lo relativo a la recepción de papeles en

"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"

general, además de todos los recaudos expresados en el presente documento respecto de las medidas de protección e higiene, y el uso de implementos de protección.

- La atención de niño/as o adolescentes con el acompañamiento de un tercero referente deberá considerarse al momento de ingresar a los espacios físicos del MPD. Se sugiere que se informen los datos completos del niño/a y adolescente y su acompañante en el listado de personas citadas que se entregue a primera hora de la jornada al personal de admisión de la sede.

## VI. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### A. ANTECEDENTES NORMATIVOS

- Decreto del Poder Ejecutivo Nacional de aplicación: [N° 297/2020](#); [408/2020](#).
- Ley Provincial N° 3230: declaración de emergencia sanitaria en la Provincia del Neuquén.
- Resolución N° 18 del 19 de abril de 2020 del Jefe de Gabinete de Neuquén.
- Acuerdos Extraordinarios del TSJ N° 5925, 5926 pto. 1, 5927 pto. 1, y 5930.
- [Resoluciones del Defensor General N° 21 a 27/2020](#).

### B. BIBLIOGRAFIA

- Organización Mundial de la Salud - Recomendaciones:  
<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Ministerio de Salud de Nación:  
<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/recomendaciones-uso-epp>
- Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén  
<https://www.saludneuquen.gob.ar/>  
<https://www.saludneuquen.gob.ar/recomendaciones-coronavirus-para-la-comunidad/>

"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"

- Superintendencia de Riesgos del Trabajo - Recomendaciones:

<https://www.argentina.gob.ar/noticias/la-srt-brinda-recomendaciones-para-actividades-esenciales-exceptuadas-del-aislamiento>

---

#### Anexo I:

[Protocolo de "Actuación para la prevención de transmisión de COVID-19"](#). Decreto de Presidencia TSJ N° 193/2020.

▪ **EXTRACTO – Apartado "Limpieza del ambiente de trabajo propio":**

**"Limpieza del ambiente de trabajo propio:** Será responsabilidad individual de cada empleado realizar la limpieza de su ambiente de trabajo y mantenerlo desinfectado mediante la utilización de alcohol líquido en dilución al 70% o agua con lavandina de 20 ml por litro. Estas diluciones pueden ser esparcidas mediante rociador y luego secar con toalla de papel, la que será arrojada sin otro uso a la papelería.

Para el caso de teclados, mouse, celulares, artículos de librería se esparcirá alguna de las diluciones anteriores sobre la toalla de papel de forma que ésta quede húmeda y se procederá cuidadosamente a la limpieza de estos elementos."

-----

▪ **EXTRACTO – Apartado "Manipulación de documentación y papeles":**

**"Manipulación de documentación y papeles:** No existen pruebas contundentes que evidencien el tiempo de permanencia del virus en el papel; algunas publicaciones consultadas sugieren que, en el papel, el cartón y la celulosa podría llegar a perdurar hasta 24 horas, por lo que se recomienda se disponga de un sistema de recepción que permita un reposo de al menos ese tiempo previo su manipulación.

Si la documentación recibida, estuviera envuelta en bolsas o cartón, se tendrá que limpiar previamente con alguna de las soluciones recomendadas y con posterioridad extraer la documentación del envoltorio -el que será descartado- y se deberá

*"2020: 65 Años del Nacimiento de la Provincia del Neuquén"*

proceder a la higiene de manos. La documental deberá permanecer en reposo el tiempo mínimo recomendado.

En el caso de documentación para retiro por otros organismos o terceros, se preparará la misma en los espacios que cada servicio designe para que el interesado en su momento la retire; la misma debe ser posible, se limpiará con una toalla de papel humedecida con alguna de las soluciones recomendadas.

Si se requiriese firma se solicitará se higienice las manos para el caso del uso de bolígrafo del servicio. En todos los casos, evitar tocarse el rostro y proceder al lavado frecuente de manos."