



PODER JUDICIAL  
DE NEUQUÉN

# Manual de Organización y Funciones: Defensoría General



---

Ministerio Público de la Defensa  
Provincia de Neuquén

Oficina de Control de Gestión  
**Defensoría General**



Agosto de 2017



 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación – V.02: 18/09/2017</i>	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 2 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b>		VERSIÓN: 02 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/17 – MPD Elaboró: OCG – SCND - SP

## TABLA DE CONTENIDOS

<a href="#">Introducción</a> .....	3
<a href="#">Desarrollo y Antecedentes</a> .....	3
<a href="#">Glosario y Abreviaturas</a> .....	4
<b><a href="#">DEFENSORIA GENERAL</a></b> .....	5
<a href="#">Organigrama</a> .....	6
<b><a href="#">SECRETARÍA CIVIL y NUEVOS DERECHOS</a></b> .....	7
<a href="#">Servicio de Orientación Jurídica</a> .....	8
<a href="#">Oficina de Ejecución de Honorarios</a> .....	9
<b><a href="#">SECRETARÍA PENAL</a></b> .....	11
<a href="#">Servicio de Gestión Penal</a> .....	12
<i><a href="#">Áreas de doble reporte a ambas Secretarías de la Defensoría General:</a></i>	
a) <a href="#">Cuerpo de Asesores en Mediación del MPD</a> .....	14
b) <a href="#">Equipo Interdisciplinario del Ministerio Público de la Defensa</a> .....	15
<b><a href="#">OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN</a></b> .....	16
<a href="#">Área de Logística</a> .....	18
<a href="#">Área de Superintendencia y Recursos Humanos</a> .....	18
<b><a href="#">OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN</a></b> .....	19
<a href="#">Área de Apoyo Técnico-Jurídico</a> .....	21
<a href="#">Oficina de Violencia Institucional</a> .....	22
<b><a href="#">OFICINA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</a></b> .....	23
<b><a href="#">OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO</a></b> .....	24

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 3 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

## INTRODUCCIÓN

El “Manual de Organización y Funciones del Ministerio Público de la Defensa de la Provincia del Neuquén” (en adelante “MPD”) expone la estructura orgánica y funciones de las dependencias que lo conforman, siendo la Defensoría General el órgano máximo del Ministerio de mención, integrante del Sistema Judicial Provincial.

El presente documento, en su segunda edición (versión 02), hace expresa referencia y abordaje de la misión y funciones de las áreas que conforman la Defensoría General, las cuales dependen en forma directa del Sr. Defensor General y poseen incumbencia jurisdiccional, administrativa o de apoyo, incorporando las sucesivas actualizaciones o modificaciones orgánicas que han habido desde su primera versión (2014).

## DESARROLLO y ANTECEDENTES

El Ministerio Público de la Defensa de la Provincia del Neuquén se ha ocupado en los últimos años de llevar a cabo un proceso de reformulación, adecuación convencional y modernización del rol de la Defensa Pública con la *mirada puesta en los usuarios*. En función de ello, el presente documento se constituye en una fuente de consulta sobre la organización actual de la Defensoría General.



De esta manera, la estructura vigente posee su fundamento en el cambio del rol del MPD, a partir de los nuevos paradigmas generados con la incorporación de los Tratados Internacionales en el artículo 75, incisos 22 y 23 de la Constitución Nacional. Por ello, resulta necesario contar con “una *Defensa activa* en todos sus roles ante el reconocimiento de nuevos derechos, (...) *girando la mirada de la organización al destinatario* del servicio o tutela, quien -como sujeto de derechos- requiere cada vez con mayor intensidad de una asistencia técnica capacitada y activa”<sup>1</sup>.

Asimismo, la estructura que se expone se sustenta en los principios de “flexibilidad, especialización, trabajo en equipo y responsabilidad personal en el caso y compartida, en relación con el resultado” (Art. 14, Ley 2892).

Además, cabe destacar que el MPD -en su misión de facilitar el acceso a la justicia de personas en condiciones de vulnerabilidad y garantizar la tutela judicial efectiva-, basa su funcionamiento en el *usuario* como sujeto esencial del servicio, la *calidad* en la actuación profesional, la vocación de servicio, la responsabilidad, la celeridad, la efectividad y la mejora continua.

---

<sup>1</sup>Textual del Proyecto “Reorganización del Ministerio Público de la Defensa”, Acuerdos N° 4960, punto 13 y N° 4963, punto 24. NOTA: El subrayado y cursiva es una edición correspondiente al presente documento (no en original).

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación V.02: 18/09/2017</i> <i>Versión original V.01: 05/08/2014</i>	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 4 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP



## ANTECEDENTES NORMATIVOS PRINCIPALES

- Ley N° 2892 – Ley Orgánica del Ministerio Público de la Defensa.
- Acuerdo N° 5146, punto 6 del Tribunal Superior de Justicia: toma conocimiento de los organigramas del MPD, en todas sus competencias.
- Acuerdo N° 5103, punto 18 del Tribunal Superior de Justicia: aprueba organigramas resultantes de la Reforma Procesal Penal. Se formalizan nuevos órganos del MPD, además de aquellos dependientes del TSJ y del Ministerio Público Fiscal.
- Acuerdos N° 4960, punto 13 y N° 4963, punto 24: reestructuración del MPD.
- Acuerdo N° 5416, punto 1: reestructuración de Oficina de Atención al Usuario del MPD; creación de Unidad Operativa de Ejecución (dos Equipos Operativos de Ejecución); reubicación del Centro de Recepción de Peticiones para personas privadas de la libertad (0800-CREP) existente (creado oportunamente por Ac. 4978, p. 7).
- Acuerdo N° 5475, punto 23: Servicio de Gestión Penal Provincial.
- Acuerdo N° 5499, punto 28: creación del Cuerpo de Asesores en Mediación del MPD.
- Acuerdo N° 5580, punto 44: Defensoría de los Derechos del Niño, Niña y Adolescente N° 3 – I Circ. Judicial con Def. adjunto/a en Rincón de los Sauces.
- AC 5258: se aprueba Informe N° 04/2015-OCG "Servicio de Orientación Jurídica en el Interior Provincial".
- Resoluciones del Defensor General N° 02/2014, 06/2014, 10/2014, 19/2014, 24/2014, 10/2015, 16/2015, 39/2015, 08/2016.

## GLOSARIO y ABREVIATURAS

- MPD: Ministerio Público de la Defensa.
- MPF: Ministerio Público Fiscal.
- TSJ: Tribunal Superior de Justicia.
- SCyND: Secretaría Civil y Nuevos Derechos.
- SP: Secretaría Penal.
- OAyC: Oficina de Administración y Coordinación.
- OCG: Oficina de Control de Gestión.
- OAU: Oficina de Atención al Usuario.
- OCI: Oficina de Comunicación Institucional.

[Volver a Tabla de Contenidos](#)

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación V.02: 18/09/2017</i> <i>Versión original V.01: 05/08/2014</i>	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 5 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

<b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b>
<b>DEFENSORÍA GENERAL</b>

### Misión

“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”.(\*)

(\*) - *Textual del Proyecto "Reorganización del Ministerio Público de la Defensa", Acuerdos N° 4960, punto 13 y N° 4963, punto 24.*

La **Defensoría General** es el órgano máximo del Ministerio Público de la Defensa de la Provincia del Neuquén, integrante del Sistema Judicial Provincial.

Se encuentra organizada internamente (reportes directos) en dependencias u oficinas jurídicas y administrativas o de apoyo.



De este modo, en el primer grupo se encuentran tanto la Secretaría Penal como la Secretaría Civil y Nuevos Derechos.

Por el otro lado, se agrupan las oficinas administrativas o de apoyo con dependencia directa del Sr. Defensor General, a saber:

- Oficina de Administración y Coordinación.
- Oficina de Control de Gestión.
- Oficina de Asistencia al Usuario.
- Oficina de Comunicación Institucional.

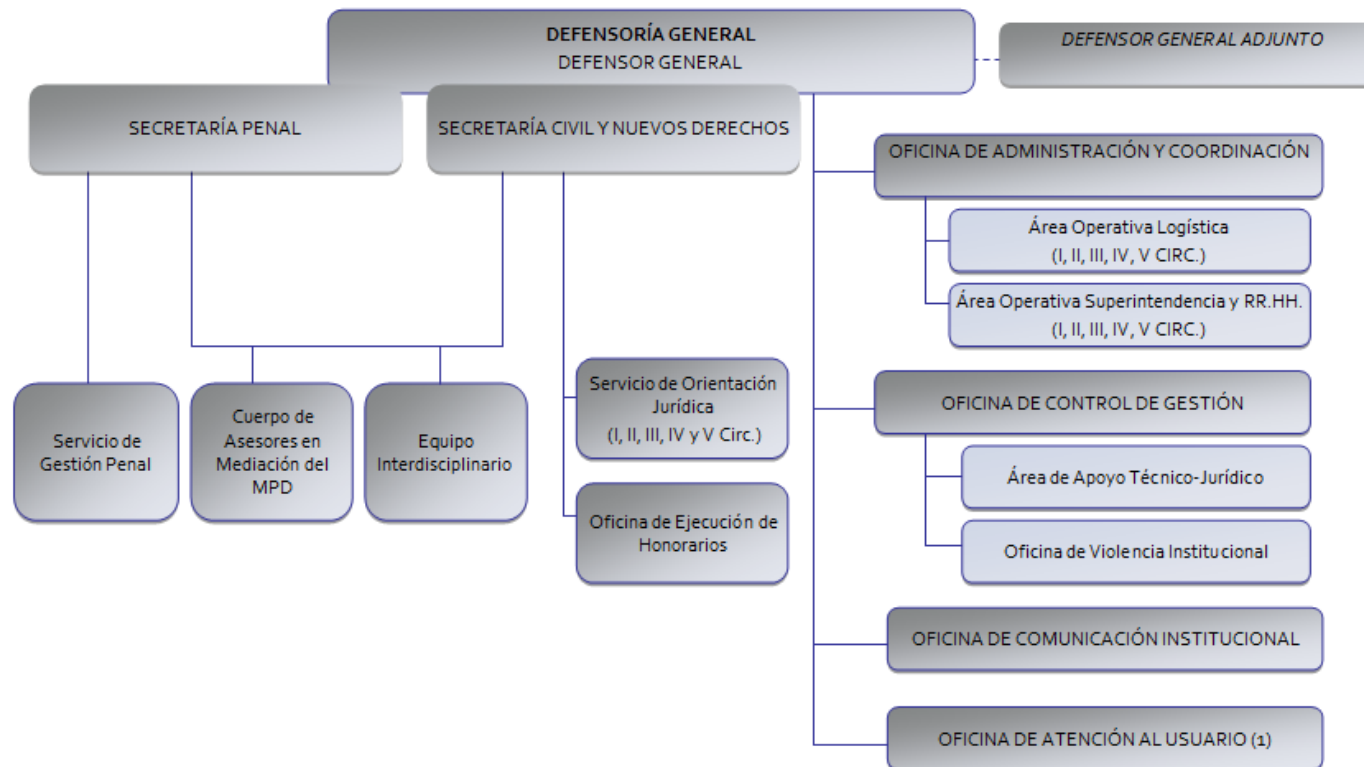
Además, pertenecen al MPD los *organismos jurídicos de primera línea*, los que efectúan la atención primaria de quienes requieren el acceso a la Defensa Pública. Los mismos se encuentran distribuidos en las cinco circunscripciones judiciales de la provincia, y se mencionan a continuación:



- Unidades Operativas Penales (organizada en Equipos Operativos en la I Circ. Judicial);
- Defensorías de los Derechos del Niño y el Adolescente;
- Defensorías Civiles –incluye Defensoría civil Adjunta de Gestión Patrimonial-.

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación V.02: 18/09/2017</i> <i>Versión original V.01: 05/08/2014</i>	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 6 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES: DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

## ORGANIGRAMA de la DEFENSORIA GENERAL

A continuación se observa el organigrama de la *estructura interna* (reportes directos) de la **Defensoría General**:



 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 7 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

<b>Órgano/ Área</b>	<b>SECRETARÍA CIVIL Y NUEVOS DERECHOS</b>
Dependencia superior inmediata	DEFENSORÍA GENERAL



### Misión:



La **Secretaría Civil y Nuevos Derechos** tiene el propósito de prestar directa asistencia y colaboración técnico-jurídica en la Defensoría General en materia civil y nuevos derechos (civil, derechos del niño y el adolescente, ambiental, pueblos originarios, etc.), mediante la elaboración de proyectos de Recursos, Acciones y planteos deducidos por el Defensor General, controlando el debido proceso, la defensa de los derechos e intereses de los usuarios, desde sus roles de patrocinio y de ministerio pupilar, de ausentes y de personas con discapacidad, según lo establecido por las normas de aplicación vigentes.

Asimismo, se encuentra a cargo de los Servicios de Orientación Jurídica de la provincia, y de la Oficina de Ejecución de Honorarios, además de realizar la coordinación de las Defensorías en materia civil y derechos del niño/a y el adolescente de toda la provincia. Por otro lado, en forma conjunta con la Secretaría Penal, se encuentra a la cargo del Cuerpo de Asesores en Mediación y del Equipo Interdisciplinario, ambos del MPD.

### Funciones:

- a) Proyectar Recursos, Acciones y planteos deducidos por el Defensor General en material civil y nuevos derechos (se excluye la materia penal).



 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 8 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

- b) Proyectar las intervenciones y las vistas cursadas al Defensor General.
- c) Colaborar y participar activamente en la instrumentación de programas, herramientas o mecanismos necesarios para conocer el nivel de cumplimiento y la satisfacción de los usuarios con el servicio de justicia en su ámbito de competencia.
- d) Participar en el desarrollo, seguimiento e implementación de programas de mejora continua.
- e) Participar en la definición de necesidades de capacitación y en el desarrollo e implementación de planes tendientes a la actualización permanente del personal del MPD.
- f) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
- g) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del propio órgano/área.
- h) Diseñar, proponer e implementar los procedimientos de trabajo de los órganos/áreas a su cargo.
- i) Coordinar los organismos o áreas bajo su dependencia.
- j) Participar en la elaboración del presupuesto del MPD.
- k) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.


[Volver a Tabla de Contenidos](#)

<b>Órgano/ Área</b>	<b>SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA</b>
Dependencia superior inmediata	SECRETARÍA CIVIL Y NUEVOS DERECHOS

**Misión:**

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 del Ministerio Público. El Servicio de Orientación Jurídica tendrá alcance de funciones en el ámbito de la Provincia del Neuquén y conforme lo establezca la normativa de aplicación (v.g., SOJ I Circunscripción Judicial, etc.).

**Funciones:**

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación V.02: 18/09/2017</i> <i>Versión original V.01: 05/08/2014</i>	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 9 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

- a) Realizar la atención a usuarios y determinar el acceso a la Defensa Pública.
- b) 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.
- c) Brindar orientación jurídica a los usuarios o concurrentes al Servicio.
- d) Gestionar la agenda de los Defensores en su materia de competencia (no penal).
- e) Gestionar ante la Secretaria Civil y Nuevos Derechos los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión (recursos humanos, materiales, tecnológicos).
- f) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el ámbito de incumbencia.
- g) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del Servicio.
- h) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo del Servicio.
- i) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

<b>Órgano/ Área</b>	<b>OFICINA DE EJECUCIÓN de HONORARIOS</b>
Dependencia superior inmediata	SECRETARÍA CIVIL Y NUEVOS DERECHOS



**Misión:**

La **Oficina de Ejecución de Honorarios** tiene como propósito la percepción compulsiva de los honorarios regulados a los/as Defensores/as Públicos/as, en el ejercicio de su ministerio, tanto en materia Penal, como no Penal, cuando se encuentren ejecutoriados y no fueren abonados voluntariamente.

La **Oficina de Ejecución de Honorarios** posee alcance de funciones en toda la jurisdicción de la Provincia del Neuquén.



**Funciones:**

- a) Interponer las acciones pertinentes, tendientes a la obtención del cobro compulsivo de los honorarios debidos.
- b) Requerir a los/as Defensores/as Públicos/as de la Provincia, la cooperación que fuera necesaria para cumplir el cometido.

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación V.02: 18/09/2017</i> <i>Versión original V.01: 05/08/2014</i>	<b>Código MAN MPD 0002</b>	Página N° 10 de 26
<b>TEMA:</b>  <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES: DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

- c) Colaborar con los Defensores/as Públicos de la Provincia, en torno a la temática inherentes al área de su competencia.
- d) Suscribir acuerdos extrajudiciales y aceptar propuestas de planes de pago, con los obligados al pago.
- e) Gestionar ante la Secretaria Civil y Nuevos Derechos los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión (recursos humanos, materiales, tecnológicos).
- f) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el ámbito de incumbencia.
- g) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión de la Oficina.
- h) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

[Volver a Tabla de Contenidos](#)

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 11 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES: DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

<b>Órgano/ Área</b>	<b>SECRETARÍA PENAL</b>
Dependencia superior inmediata	DEFENSORÍA GENERAL




#### Misión:

La **Secretaría Penal** tiene el propósito de prestar directa asistencia y colaboración técnico-jurídica al Defensor General en materia penal, mediante la elaboración de proyectos de Recursos, Acciones y planteos deducidos por el mismo, controlando el debido proceso, la defensa de los derechos e intereses de sus asistidos, según lo establecido por las normas de aplicación vigentes.

Asimismo, realizará la coordinación de órganos en materia penal de toda la Defensa Pública Provincial. Por otro lado, en forma conjunta con la Secretaría Civil y Nuevos Derechos, se encuentra a la cargo del Cuerpo de Asesores en Mediación y del Equipo Interdisciplinario, ambos del MPD.

#### Funciones:

- Proyecta Recursos, Acciones y planteos deducidos por el Defensor General en material penal.
- Proyectar o gestionar intervenciones y vistas cursadas al Defensor General en material penal.
- Colaborar en la instrumentación de programas, herramientas o mecanismos necesarios para conocer el nivel de cumplimiento y la satisfacción de los usuarios con el servicio de justicia en su ámbito de competencia.

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 12 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

- d) Participar en el desarrollo, seguimiento e implementación de programas de mejora continua.
- e) Participar en la definición de necesidades de capacitación y en el desarrollo e implementación de planes tendientes a la actualización permanente del personal del MPD.
- f) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
- g) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del órgano/área.
- h) Diseñar, proponer e implementar los procedimientos de trabajo de los órganos a su cargo.
- i) Coordinar los organismos o áreas bajo su dependencia.
- j) Participar en la elaboración del presupuesto del MPD.
- k) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

[Volver a Tabla de Contenidos](#)



<b>Órgano/ Área</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN PENAL</b>
Dependencia superior inmediata	SECRETARÍA PENAL

**Misión:**

El ***Servicio de Gestión Penal*** tiene el propósito de coordinar *administrativamente* el servicio que se presta desde y hacia la Defensa Penal Pública en el ámbito de sus competencias territoriales -conforme la normativa vigente-, debiendo establecer y mantener las relaciones externas que resulten necesarias.

Asimismo, el Servicio de Gestión Penal brindará *apoyatura operativa o de investigación* a la Defensa Penal, a efectos de coadyuvar a la elaboración de la estrategia defensiva, conforme le sea requerido.



El Servicio de Gestión Penal tiene competencia provincial y se encuentra presente en todas las ciudades cabecera de las circunscripciones, con coordinación desde la ciudad de Neuquén.

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación V.02: 18/09/2017</i> <i>Versión original V.01: 05/08/2014</i>	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 13 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

**Funciones:**

- a) Recepcionar y gestionar las notificaciones cursadas en procesos en trámite a la Defensa Pública Penal por organismos ajenos a la misma, debiendo derivarlas a los órganos internos correspondientes, conforme la normativa vigente.
- b) Efectuar las notificaciones y dar curso a otras comunicaciones procesales (ej., traslados, vistas) emanadas de la Defensa Penal Pública.
- c) Brindar apoyo técnico-operativo a la Defensa Penal en lo relativo a gestión de casos, a efectos de coadyuvar a la elaboración de la estrategia de la defensa casos –conforme le sea requerido y en el marco de la normativa de aplicación -, mediante la investigación de hechos criminales, requerimiento de informes o documentación, ubicación de pruebas de descargo, verificación de pruebas de cargo, entrevista o recogimiento de datos de testigos, y ejecución de diligencias de carácter probatorio o investigativo.
- d) Coordinar, organizar y mantener un registro de audiencias que requieran intervención de los Equipos Operativos Penales, asignando los casos a los funcionarios competentes, y realizando las *notificaciones* debidamente (medio y antelación).
- e) Gestionar ante la Secretaría Penal de la Defensoría General los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión (recursos humanos, materiales, tecnológicos).
- f) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
- g) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del Servicio.
- h) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo del Servicio.
- i) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

[Volver a Tabla de Contenidos](#)

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 14 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

**ÁREAS CON DOBLE REPORTE A SECRETARÍAS DE LA DEFENSORÍA GENERAL:**

A continuación, se expone la Misión y Funciones de dos Áreas que poseen doble dependencia y reporte, a saber, a la Secretaría Civil y Nuevos Derechos, por un lado, y a la Secretaría Penal de la Defensoría General, por el otro. Se trata de:

- **Cuerpo de Asesores en Mediación del MPD.**
- **Equipo Interdisciplinario del MPD.**

Órgano/ Área	CUERPO DE ASESORES EN MEDIACIÓN del MPD
Dependencia superior inmediata	<u>Doble reporte:</u> SECRETARÍA PENAL SECRETARÍA CIVIL Y NUEVOS DERECHOS


**Misión:**

El **Cuerpo de Asesores en Mediación del MPD** tiene el propósito de brindar asesoramiento técnico-jurídico en materia civil y penal a los *usuarios del Ministerio Público de la Defensa* inmersos en una disputa en instancia prejudicial o judicial. Ello, a fin de que se encuentren informados sobre sus derechos y obligaciones, y evalúen posibles cursos de acción alternativos en procura de la autocomposición del conflicto, logrando así que se arribe a una solución que resulte satisfactoria y sostenible –en materias no vedadas-, en pos de su calidad de vida y de la paz social.

El **Cuerpo de Asesores en Mediación del MPD** tiene alcance de funciones en toda la Provincia del Neuquén.

**Funciones:**

- a) Brindar asesoramiento técnico-jurídico al usuario del MPD, procurando su participación activa en el proceso de mediación en el que se aborde el conflicto en el que se halle involucrado.
- b) Informar y asesorar al usuario del MPD sobre sus derechos y obligaciones, y los posibles cursos de acción ante su conflicto.
- c) Realizar la atención a usuarios de la Defensa Pública, conforme derivaciones en materia de mediación civil, según lo establezca la normativa vigente.
- d) Gestionar ante la Secretaría de la Defensoría General correspondiente, los recursos necesarios para el cumplimiento de su función (recursos humanos, materiales, tecnológicos).
- e) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el ámbito de incumbencia.
- f) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del Cuerpo.
- g) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo del Cuerpo.
- h) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 15 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

<b>Órgano/ Área</b>	<b>EQUIPO INTERDISCIPLINARIO del MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b>
Dependencia superior inmediata	Doble reporte: SECRETARÍA PENAL SECRETARÍA CIVIL Y NUEVOS DERECHOS

**Misión:**



El *Equipo Interdisciplinario del Ministerio Público de la Defensa* tiene el propósito de brindar apoyo y asesoramiento científico-técnico a los Defensores Públicos de la Provincia del Neuquén en cualquier materia –excepto derechos del niño y el adolescente-, contribuyendo en su carácter de consultor técnico en la labor defensorista.

**Funciones:**

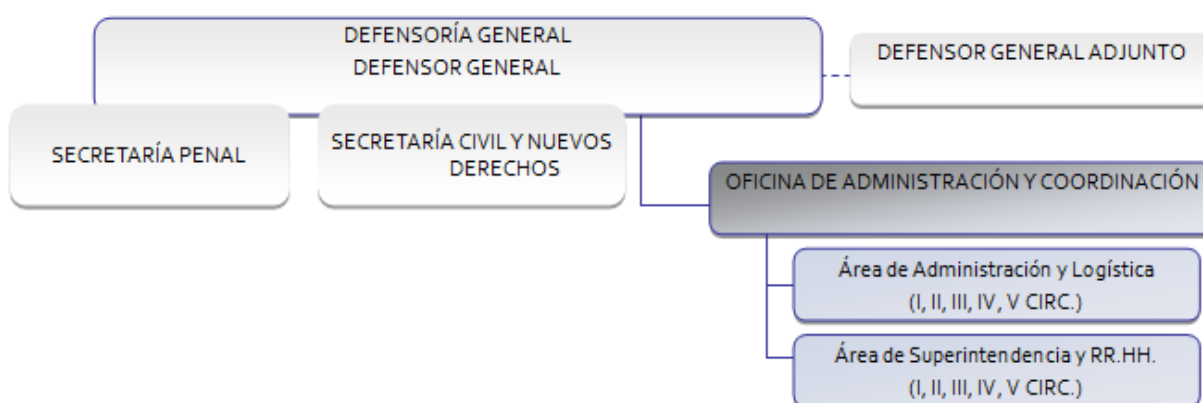
- a) Elaborar informes y dictámenes científico-técnicos, conforme la materia de incumbencia de cada profesional y según lo requerido por los Defensores en el marco de la normativa vigente.
- b) Efectuar visitas e intervenciones, conforme lo requieran los Defensores y en función de la incumbencia profesional.
- c) Asesorar científicamente y colaborar en la labor de la Defensa Pública.
- d) Propiciar el trabajo interdisciplinario en el ámbito del MPD.
- e) Colaborar y propiciar actividades de capacitación relativas a su incumbencia profesional.
- f) Gestionar ante la Secretaría de la Defensoría General correspondiente, los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión (recursos humanos, materiales, tecnológicos).
- g) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
- h) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del área.
- i) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo de la propia área.
- j) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

[Volver a Tabla de Contenidos](#)



 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	MANUAL	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código MAN MPD 0002	Página N° 16 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:</b> <b>DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

<b>Órgano/ Área</b>	<b>OFICINA DE ADMINISTRACIÓN y COORDINACIÓN</b>
Dependencia superior inmediata	DEFENSORÍA GENERAL





#### Misión:



La **Oficina de Administración y Coordinación** tiene el propósito de llevar a cabo una adecuada y efectiva gestión de recursos humanos, materiales y tecnológicos, a fin de colaborar en el normal funcionamiento del Ministerio Público de la Defensa de la Provincia del Neuquén, en cumplimiento de las políticas institucionales definidas por el Defensor General.

#### Funciones:

- a) Coordinar la elaboración del presupuesto anual del MPD.
- b) Relevar, planificar, recepcionar y gestionar los requerimientos de recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para el cumplimiento de las funciones del MPD, debiendo coordinar las acciones adecuadas y necesarias con el Defensor General y Secretarías Penal y Civil y de Nuevos Derechos, y con las dependencias que correspondan (por ejemplo, Administración General y Dirección de Gestión Humana del TSJ u otros).
- c) Recepcionar, tramitar, registrar y notificar las licencias del personal del MPD, conforme la normativa de aplicación vigente.

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación V.02: 18/09/2017</i> <i>Versión original V.01: 05/08/2014</i>	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 17 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

- d) Confeccionar certificaciones relacionadas con la documentación a su cargo o con el personal del MPD, las que serán suscriptas por las Secretarías de la Defensoría General, en caso de corresponder.
- e) Realizar las gestiones necesarias relativas al buen funcionamiento de los edificios en los que el MPD presta servicios, debiendo recepcionar necesidades y tramitar la atención y satisfacción de requerimientos (ejemplo, servicios generales -electricidad, gas, luz etc.-), en cumplimiento con la normativa vigente (seguridad e higiene).
- f) Gestionar y supervisar los fondos permanentes del MPD, conforme la normativa vigente.
- g) Gestionar y controlar la tramitación de comisiones de servicio y viáticos del MPD, conforme la normativa vigente.
- h) Coordinar la prestación del servicio de Expedición del MPD.
- i) Participar en procesos de licitación que sean inherentes al MPD.
- j) Elaborar, proponer, implementar y realizar revisiones del Plan Operativo Anual de la propia Oficina, en línea con definiciones establecidas para el MPD y contenidas en el Plan Estratégico correspondiente.
- k) Participar y colaborar en proyectos, propuestas y acciones desarrolladas en el Poder Judicial con incumbencia en el MPD y que posean relación con su área de competencia (por ejemplo, Administración General, Dir. de Gestión Humana).
- l) Participar en la definición de necesidades de capacitación y en el desarrollo e implementación de planes tendientes a la actualización permanente del personal del MPD en su materia de incumbencia.
- m) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
- n) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión de la Oficina.
- o) Diseñar, proponer e implementar los procedimientos de trabajo de la propia Oficina.
- p) Coordinar los órganos o áreas bajo su dependencia.
- q) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 18 de 26
<b>TEMA:</b>  <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES: DEFENSORÍA GENERAL</b>		<b>VERSIÓN:</b> 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

<b>Órgano/ Área</b>	<b>ÁREA DE LOGÍSTICA</b>
Dependencia superior inmediata	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN y COORDINACIÓN

**Misión:**

El **Área de Logística** de la *Oficina de Administración y Coordinación* tiene el propósito de llevar a cabo el soporte operativo del MPD, en cuanto a la atención y provisión de recursos materiales y tecnológicos para la realización de la labor de la Defensa Pública a nivel provincial. A efectos de la concreta y efectiva prestación del servicio, posee representaciones en las diferentes ciudades cabecera de las circunscripciones judiciales



**Funciones:**

- a) Recepcionar, relevar, planificar y atender requerimientos de insumos del MPD.
- b) Verificar e informar respecto al funcionamiento de los servicios primarios en las distintas dependencias (electricidad, agua, gas, etc.).
- c) Detectar e informar sobre la necesidad, conveniencia y oportunidad de medidas de conservación, mejoras, cambios, construcción, reforma y/o refacción de edificios, instalaciones, mobiliario y seguridad.
- d) Coordinar, verificar e informar el cumplimiento de los servicios tercerizados (por ejemplo, mantenimiento de redes, centrales telefónicas, ascensores, etc.)
- e) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del Área.
- f) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

<b>Órgano/ Área</b>	<b>ÁREA DE SUPERINTENDENCIA y RECURSOS HUMANOS</b>
Dependencia superior inmediata	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN y COORDINACIÓN

**Misión:**

El **Área de Superintendencia y Recursos Humanos** de la *Oficina de Administración y Coordinación* tiene el propósito de llevar a cabo el soporte operativo del MPD, en cuanto a la atención y gestión de recursos humanos necesarios para la realización de la labor de la Defensa Pública a nivel provincial, coordinando acciones con las áreas del Poder Judicial que correspondan (vg. Dirección de Gestión Humana del TSJ). A efectos de la concreta y efectiva prestación del servicio, posee representaciones en las diferentes ciudades cabecera de las circunscripciones judiciales.

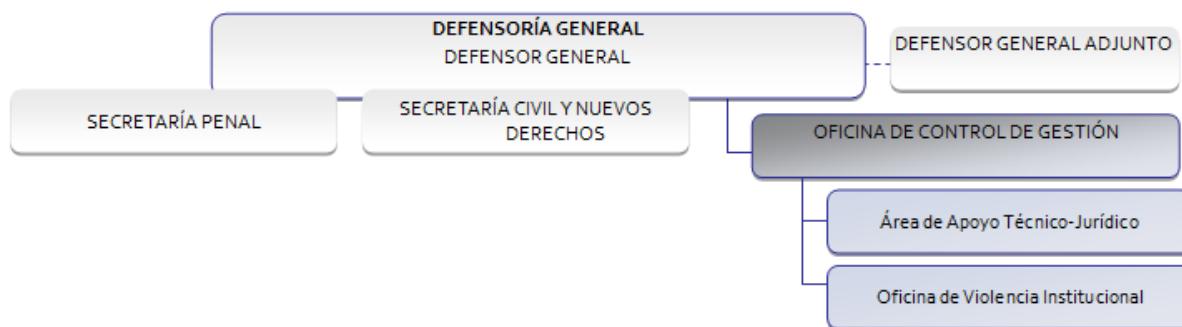
 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación V.02: 18/09/2017</i> <i>Versión original V.01: 05/08/2014</i>	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 19 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

**Funciones:**

- a) Recepcionar, tramitar, registrar y notificar las licencias del personal del MPD, conforme la normativa de aplicación vigente.
- b) Resguardar y mantener actualizados los legajos del personal.
- c) Elaborar certificaciones del personal.
- d) Colaborar con las Secretaría pertinentes en la detección de necesidades de capacitación del personal, y en la implementación de los planes o acciones correspondientes.
- e) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del Área.
- f) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

[Volver a Tabla de Contenidos](#)

<b>Órgano/ Área</b>	<b>OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN</b>
Dependencia superior inmediata	DEFENSORÍA GENERAL




**Misión:**

La **Oficina de Control de Gestión** tiene el propósito de brindar asesoramiento y asistir al Defensor General de la Provincia del Neuquén en el diseño e implementación de políticas del Ministerio Público de la Defensa, participando activamente en la definición de metas a corto, mediano y largo plazo, a fin de lograr un servicio de defensa efectivo, de calidad y orientado al usuario; coordina la labor de la Oficina con las Secretarías de la Defensoría General.

Asimismo, coordinará la asistencia y apoyatura técnico-jurídica que contribuya a la labor de los Defensores en materia penal, civil y derechos del niño/a y el adolescente; cuenta para ello con las Secretarías de la Defensoría General como referentes técnicos conforme la materia.



Además, coordinará la labor de la Oficina de Violencia Institucional.

**Funciones:**

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación V.02: 18/09/2017</i> <i>Versión original V.01: 05/08/2014</i>	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 20 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

- a) Coordinar y participar activamente en la elaboración, seguimiento y revisión de políticas y objetivos estratégicos y operativos del Ministerio Público de la Defensa.
- b) Elaborar y proponer al Defensor General las acciones tendientes al logro de objetivos anuales de la propia Oficina, con la correspondiente coordinación con las Secretarías de la Defensoría General.
- c) Coordinar la estandarización y documentación de procesos y procedimientos del MPD.
- d) Participar activamente en el desarrollo, ejecución, seguimiento y evaluación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua de la gestión interna y del servicio externo que brinda el MPD.
- e) Procesar y reportar estadísticas e indicadores de gestión de todas las dependencias del MPD, participando además en el diseño, implementación y revisión de las mismas.
- f) Construir y mantener las bases de datos o administrar los sistemas necesarios para el control de gestión del MPD (recursos humanos, infraestructura, actividad de equipos técnicos en las diferentes materias), conjuntamente con la Sec. Penal, y Sec. Civil y de Nuevos Derechos.
- g) Participar en la definición de necesidades de capacitación y en el desarrollo e implementación de planes tendientes a la actualización permanente del personal del MPD en su materia de incumbencia.
- h) Participar y colaborar en proyectos, propuestas y acciones desarrolladas en el Poder Judicial con incumbencia en el MPD y que posean relación con su área de competencia (por ejemplo, Administración General, Sec. Gestión Humana).
- i) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión de la Oficina.
- j) Coordinar los órganos o áreas bajo su dependencia.
- k) Colaborar en la elaboración del presupuesto del MPD.
- l) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

[Volver a Tabla de Contenidos](#)

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación V.02: 18/09/2017</i> <i>Versión original V.01: 05/08/2014</i>	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 21 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

Dependencia superior inmediata	<b>OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN</b>
--------------------------------	--------------------------------------

**Misión:**

El **Área de Apoyo Técnico-Jurídico** de la *Oficina de Control de Gestión* tiene el propósito de brindar soporte en investigación de doctrina y jurisprudencia desde la mirada de la Defensa Pública, en el ámbito de la Provincia del Neuquén. Para ello contará con dos Sectores especializados respectivamente en materia Penal, por un lado, y Civil y Nuevos Derechos, por el otro.



**Funciones:**

Los Sectores del Área de Apoyo Técnico-Jurídico cumplirán las *funciones* que se describen a continuación, cada uno de ellos conforme su respectiva materia:

- I. Sector Penal
- II. Sector Civil y Nuevos Derechos.

Funciones:

- a) Recopilar, clasificar, sistematizar y difundir el material jurídico necesario para brindar soporte a la labor del Ministerio Público de la Defensa.
- b) Consolidar, mantener y actualizar la base de datos jurídica del Ministerio Público de la Defensa, la que se compondrá tanto por la jurisprudencia como por las argumentaciones que le dieran origen.
- c) Efectuar el procesamiento de archivos o documentación incorporada a la base de datos jurídica, debiendo identificar aquellos que introducen tratamientos novedosos, modifican jurisprudencia o resultan de particular interés para la Defensa.
- d) Coordinar acciones de comunicación y difusión específicas del Área en cuestión (ej., confección de publicación periódica de jurisprudencia de la Defensa).
- e) Recepcionar y atender pedidos de soporte jurídico en cualquier materia de especialización funcional de la Defensa.
- f) Participar activamente en proyectos de gestión y desarrollo organizacional del MPD.
- g) Gestionar ante la Oficina de Control de Gestión los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión (recursos humanos, materiales, tecnológicos).
- h) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 22 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

- i) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del área.
- j) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo de la propia Área.
- k) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

[Volver a Tabla de Contenidos](#)

<b>Órgano/ Área</b>	<b>OFICINA DE VIOLENCIA INSTITUCIONAL</b>
Dependencia superior inmediata	OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN



**Misión:**

La **Oficina de Violencia Institucional** tiene el propósito de registrar, clasificar y generar reportes de situaciones o hechos de violencia institucional, ocurridas en el ámbito provincial. Para ello, actuará en un marco de confidencialidad y los reportes que genere serán presentados al Defensor General para su valoración y definición de las acciones institucionales que considere pertinentes.

Se entenderá por “violencia institucional” aquella conducta realizada por funcionarios/as, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que conculque el ejercicio de los derechos humanos.

**Funciones:**

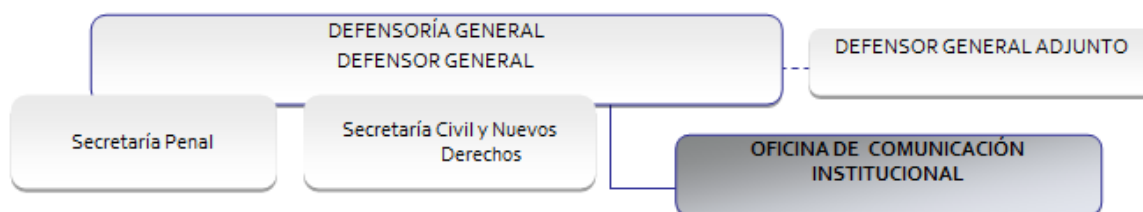
- a) Instrumentar y mantener mecanismos y herramientas de captura, registro, clasificación de situaciones o hechos de violencia institucional, conforme el alcance, competencia y procedimientos del área.
- b) Instrumentar mecanismos que permitan mantener en reserva la identidad de quien ha sufrido violencia institucional.
- c) Elaborar informes periódicos sobre violencia institucional en el ámbito de la Provincia del Neuquén.
- d) Desarrollar y participar en actividades o acciones de difusión y capacitación de la temática de su competencia.
- e) Gestionar ante la Oficina de Control de Gestión los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión (recursos humanos, materiales, tecnológicos).
- f) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
- g) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión del área.

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 23 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

- h) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo de la propia Área.
- i) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

[Volver a Tabla de Contenidos](#)

<b>Órgano/ Área</b>	<b>OFICINA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
Dependencia superior inmediata	DEFENSORÍA GENERAL





**Misión:**

La **Oficina de Comunicación Institucional** tiene el propósito de impulsar el diseño y desarrollo de estrategias de comunicación acordes con los objetivos del Ministerio Público de la Defensa de la Provincia del Neuquén. Asimismo, participa activamente en la implementación de dichas estrategias, a fin de contribuir con el fortalecimiento institucional y la labor del MPD. La Oficina de Comunicación Institucional coordina sus funciones con las Secretarías de la Defensoría General.

**Funciones:**

- a) Desarrollar, proponer e implementar el Plan Anual de Comunicación del MPD.
- b) Desarrollar, implementar y mantener mecanismos o acciones de comunicación interna y externa del MPD que resulten más efectivos para los diferentes interlocutores (ej., página web, gacetilla electrónica, etc.).
- c) Participar en la difusión de servicios del MPD y de canales de asistencia para los usuarios.
- d) Colaborar con los diferentes organismos o áreas del MPD en el desarrollo de estrategias o acciones de comunicación.
- e) Coordinar o participar en acciones o iniciativas de comunicación en las que intervenga el MPD (ej., eventos), articulando gestiones con los órganos internos o externos al Poder Judicial de la Provincia del Neuquén, conforme sea pertinente según la naturaleza de la actividad (por ej., Tribunal Superior de Justicia, Ministerio Público Fiscal, Poder Ejecutivo, etc.).

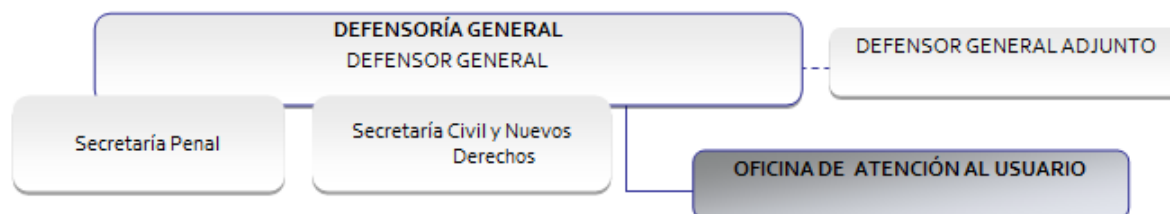


 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
Fecha aprobación V.02: 18/09/2017 Versión original V.01: 05/08/2014	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 24 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

- f) Gestionar ante la Defensoría General los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión (recursos humanos, materiales, tecnológicos).
- g) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
- h) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión de la Oficina.
- i) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo de la propia Oficina.
- j) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

[Volver a Tabla de Contenidos](#)

<b>Órgano/ Área</b>	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>
Dependencia superior inmediata	DEFENSORÍA GENERAL





**Misión:**

La **Oficina de Atención al Usuario** tiene el propósito de brindar asistencia en materia *no jurídica*, mediante la orientación y acompañamiento de los usuarios del Ministerio Público de la Defensa. De este modo, aborda situaciones derivadas por los Defensores Públicos, colabora y propone cursos de acción posibles en procura de soluciones o auxilio de situaciones sociales expuestas, y realiza las derivaciones responsables correspondientes; coordina su labor con las Secretarías de la Defensoría General.

La *Oficina de Atención al Usuario* posee alcance de funciones en toda la Provincia del Neuquén, con representantes locales en cada ciudad cabecera.

**Funciones:**

- a) Atender a los usuarios del MPD que hayan sido derivados por los Defensores Públicos actuantes, a efectos de abordar las derivaciones efectuadas.

 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	<b>MANUAL</b>	 <b>PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN</b>
<i>Fecha aprobación V.02: 18/09/2017</i> <i>Versión original V.01: 05/08/2014</i>	Código <b>MAN MPD 0002</b>	Página N° 25 de 26
<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:          DEFENSORÍA GENERAL</b>		VERSIÓN: 01 Aprobó: Defensor General Norma: Resolución N° 26/ 17 – DG Elaboró: OCG – SCND - SP

- b) Realizar las derivaciones responsables, conforme cada caso amerite.
- c) Consolidar bases de datos de usuarios del MPD e instituciones u organizaciones (estatales o civiles).
- d) Establecer una red de contactos con organismos del Estado y Organizaciones no Gubernamentales que permita o facilite derivaciones efectivas ante requerimientos de los usuarios del servicio de la Oficina.
- e) Elaborar y proponer al Defensor General las acciones tendientes al logro de objetivos anuales de la propia Oficina, con la correspondiente coordinación con las Secretarías de la Defensoría General y en función de la materia.
- f) Participar activamente en la propuesta e implementación de planes, programas y acciones tendientes a la mejora continua en el MPD.
- g) Elaborar informes periódicos de estadística y gestión de la Oficina.
- h) Proponer e implementar los procedimientos de trabajo de la Oficina.
- i) Coordinar al personal bajo su dependencia.
- j) Desarrollar todas aquellas tareas inherentes al área de su competencia.

[Volver a Tabla de Contenidos](#)

