

Ministerio Público de la Defensa
Defensoría General de la Nación

Resolución DGN N° 259 /15

Buenos Aires, 02 MAR 2015

PROTOCOLIZACIÓN
FECHA:
02/03/15
Dra. MARCELINA MAZZORIN PROSECRETARIA EJECUTIVA DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

CONSIDERANDO:

Que, en ocasión del V Congreso de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEF) realizado en la ciudad de Fortaleza, República Federativa del Brasil, en agosto de 2012, dicha Asociación - foro internacional donde participa activamente esta Defensoría General de la Nación- fue invitada para participar del Programa EUROsociAL II, Programa Regional para la Cohesión Social en América Latina, en el marco del sector Justicia, del componente *Acceso a la Justicia*, cuyos socios operativos son las entidades Justice Coopération Internationale (JCI) y Fundación del Consejo General de la Abogacía Española (Fundación Abogacía Española), bajo la coordinación de France Expertise Internationale (FEI). En el marco del plan de actuación que se viene efectuando desde el año 2013, se desarrollaron dos líneas de trabajo con la Asociación Internacional de Defensorías Públicas (AIDEF): una a nivel regional y otra a nivel nacional.

Que, el Programa EUROsociAL II pretende contribuir a aumentar la cohesión social en nuestra región, apoyando las políticas públicas nacionales y regionales dirigidas a mejorar los niveles de aquella y fortalecer las instituciones que las llevan a cabo.

Que, en relación con el sector Justicia del citado Programa, el componente *Acceso a la Justicia* tiene como objetivo general reducir de manera efectiva las barreras al acceso a la justicia y ampliar la cobertura de justicia estatal en favor de grupos de población en condiciones de vulnerabilidad, promoviendo la aplicación de las Reglas de Brasilia.

USO OFICIAL

STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION

Dra. MARCELINA MAZZORIN
PROSECRETARIA EJECUTIVA
DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Que, con ese fin, se identificó a las personas privadas de libertad (preventivas y condenadas) como grupo prioritario, con la finalidad última de contribuir a mejorar su acceso a la justicia, y fortalecer y ampliar la cobertura de los servicios prestados por las Defensorías Públicas.

Que, para alcanzar ese objetivo a nivel nacional por parte de este Ministerio Público, el Programa EUROsociAL II financió, durante el año 2014, el proyecto "Asesoría técnica para el diseño de un Modelo Organizacional: diseñar el modelo de organización y funcionamiento de las Unidades, los Programas y las Comisiones de la Defensoría General de la Nación en materia de ejecución de la pena" (cf. RES DGN N° 534/14).

Que, dicho proyecto ha sido ejecutado exitosamente en 2014 y ha concluido con la presentación del documento *Modelo de organización y funcionamiento de las Unidades, Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación* (en adelante *Modelo de organización*), elaborado por el experto local seleccionado y contratado por el Programa EUROsociAL, Ing. Héctor Formento.

Que, ahora bien, este Ministerio Público ha sido beneficiado, por parte del Programa EUROsociAL II, para coordinar la continuidad e implementación, durante el año en curso, del proyecto mencionado en el párrafo anterior. Cabe aclarar que, con el desarrollo de esta actividad, se busca una mejora en la coordinación de los recursos ya existentes en la Defensoría General para que, entre ellos, se logre una mayor fluidez de comunicación e interacción y, de tal manera, se fortalezca el acceso a la justicia de los privados de libertad como grupo especialmente vulnerable.

Que, los productos que se pretenden generar con este proyecto son, por un lado, el diseño de un plan estratégico de implementación del *Modelo de organización* contemplando la elaboración de herramientas para un seguimiento de dicha implementación y un control de su adecuada utilización, y, por otro, el dictado de talleres de capacitación destinados a los usuarios de esta Institución de dicho *Modelo de organización*. Que, cabe destacar que estas actividades estarán a cargo del Ing. Formento, quién ha sido nuevamente contratado por el Programa EUROsociAL II en tanto que, como autor del diseño del *Modelo de organización*, garantizará una fiel aplicación de sus contenidos y una mejor continuidad en esta segunda etapa del proyecto.



Ministerio Público de la Defensa
Defensoría General de la Nación

Que, dadas las necesidades específicas, resulta necesario disponer la creación de un Grupo de Trabajo que tendrá a cargo el desarrollo y/o supervisión de estos proyectos, el cual estará integrado por la Sra. Defensora Pública Oficial ante los Juzgados de Instrucción y Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional N° 8, Dra. Silvia Martínez, la Sra. Directora General a cargo de la Dirección General de Auditoría, Dra. Patricia Miriam Schuvaks, el Sr. Secretario Letrado de la Defensoría General de la Nación a cargo del Departamento de Informática de esta institución, Dr. Julio Quiñones, el Sr. Secretario Letrado de la Defensoría General de la Nación a cargo de la Unidad de Relaciones Institucionales en el Ámbito Internacional de este organismo, Dr. Sebastián Van Den Dooren, el Sr. Prosecretario Letrado de la Defensoría General de la Nación, Dr. Gabriel Andrés Marnich, y la Sra. Oficial Mayor de la Defensoría General de la Nación, Dra. Vanesa Ferrara.

Por lo expuesto, en mi carácter de Defensora General de la Nación, y conforme lo normado por los artículos 51 y ccs. de la ley 24.946;

RESUELVO:

I- APROBAR el *Modelo de organización y funcionamiento de las Unidades, Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación*, que obra como Anexo de la presente resolución.

II- DISPONER la continuidad e implementación, durante el año en curso, del *Modelo de organización* mencionado en el punto resolutivo anterior, con el apoyo del Programa EUROsociAL II y con el objetivo de desarrollar una mejora en la coordinación, comunicación e interacción de los recursos ya existentes en esta Defensoría General para fortalecer, de tal manera, el acceso a la justicia de los privados de libertad como grupo especialmente vulnerable.

III- DISPONER, a los fines de la realización del punto anterior, el diseño de un plan estratégico de implementación del *Modelo de organización* mencionado, contemplando la elaboración de herramientas para un seguimiento de aquella y un control de su adecuada utilización, y, por otro, el

dictado de talleres de capacitación destinados a los usuarios de dicho *Modelo de organización*, actividades que serán llevadas adelante por el experto local seleccionado y contratado por el Programa EUROsociAL II, Ing. Héctor Formento.

IV- ESTABLECER un Grupo de Trabajo que tendrá a cargo el desarrollo y/o supervisión de estos proyectos y que estará integrado por la Sra. Defensora Pública Oficial ante los Juzgados de Instrucción y Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional N° 8, Dra. Silvia Martínez, la Sra. Directora General a cargo la Dirección General de Auditoría, Dra. Patricia Miriam Schuvaks, el Sr. Secretario Letrado de la Defensoría General de la Nación a cargo del Departamento de Informática de esta institución, Dr. Julio Quiñones, el Sr. Secretario Letrado de la Defensoría General de la Nación a cargo de la Unidad de Relaciones Institucionales en el Ámbito Internacional de este organismo, Dr. Sebastián Van Den Dooren, el Sr. Prosecretario Letrado de la Defensoría General de la Nación, Dr. Gabriel Andrés Marnich, y la Sra. Oficial Mayor de la Defensoría General de la Nación, Dra. Vanesa Ferrara.

Protocolícese, hágase saber y, cumplido que sea, archívese.

STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION

Dra. 
PROSECRETARIO LETRADO
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION





Modelo de Organización
y
Funcionamiento de las Unidades,
Programas y Comisiones
de la
Defensoría General de la Nación

Versión 2.0

10 de Diciembre de 2014



STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION



Dra. CAROLINA MAZZORIN
PROSECRETARIA LETRADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION

Contenido

Introducción	3
PG 01 Coordinación y control de gestión	5
PG 02 Comisión de Cárceles	7
PG 03 Comisión sobre temáticas de Género	10
PG 04 Programa de atención a las problemáticas sociales y Relaciones con la comunidad	13
PG 05 Programa de asistencia y patrocinio jurídico	15
PG 06 Programa sobre temáticas de salud, discapacidad y adultos mayores	18
PG 07 Programa para la aplicación de tratados sobre Derechos humanos	20
PG 08 Programa piloto para la asistencia jurídica de Mujeres privadas de libertad	22
PG 09 Comisión del migrante	25
PG 10 Comisión de seguimiento del tratamiento Institucional de niñas, niños y adolescentes	27
PG 11 Programa contra la violencia institucional	30
PG 12 Comisión para la asistencia integral y protección del refugiado y peticionario de refugio	33
PG 13 Unidad de Letrados Art.22 Ley 26.657	36
PG 14 Unidad de Letrados de personas menores de edad Art.22 Ley 26.657	38
PG 15 Dirección General de Tutores y Curadores Públicos	41
PG 16 Carga de datos en “Defensapublica.net”	44
PG 17 Comité de Mejora Continua	51
PG 18 Equipos de Mejora Continua	56



Introducción

Este modelo organizacional se basa en un enfoque cíclico PDCA (Plan: Planificación - Do: Ejecución - Check: Control - Act: Mejora), que combina la ejecución de las tareas o rutinas diarias con la detección de oportunidades de mejora, su desarrollo y posterior inclusión en las nuevas rutinas y procedimientos.

La idea general puede observarse en la figura 1.

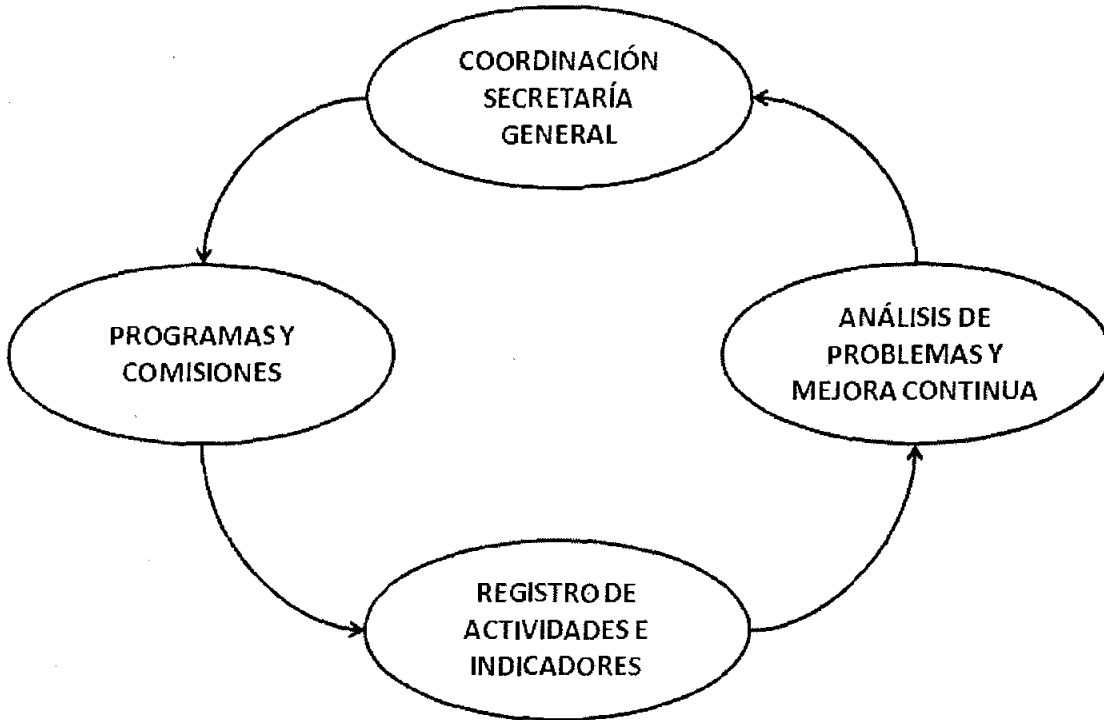


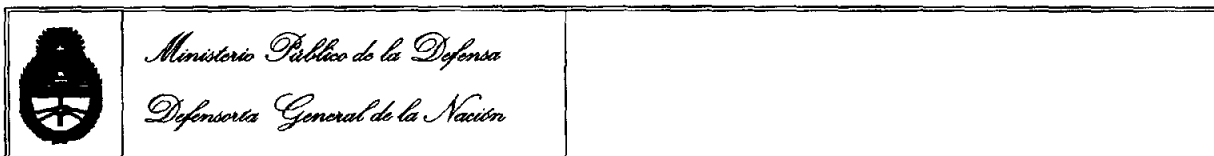
Figura 1

Las líneas de acción definidas por la Defensora General de la Nación son coordinadas por las Secretarías Generales y ejecutadas por los distintos Programas y Comisiones.

En el sistema "DefensaPublica.net", pueden observarse las distintas intervenciones en los diferentes casos. A su vez, cada Programa y Comisión

Dra. CAROLINA MAZZORIN
PROSECRETARÍA LETRADA
DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION




genera su propio tablero de comando donde pueden visualizarse los resultados más relevantes de las actividades en curso.

Tanto los registros mencionados, como los indicadores desarrollados facilitan y mejoran las comunicaciones entre programas y comisiones y entre ambos y las defensorías oficiales y la Secretaría General de Coordinación, evitando la duplicación de esfuerzos y maximizando la eficacia de la Defensoría en su conjunto.

Estas interacciones, sumadas a la rutina diaria, permiten acumular experiencias de distinto tipo e identificar problemas crónicos y oportunidades de mejora. Las mismas, de acuerdo a las prioridades que se establezcan, pueden ser analizadas y desarrolladas a través de equipos interdisciplinarios y siguiendo un enfoque sistemático para el abordaje.

Se detallan a continuación los procedimientos generales que describen este modelo. Dentro de los mismos se incluyen los nuevos procedimientos recomendados, relacionados con la carga de datos en el sistema, el funcionamiento de un comité de mejora continua para coordinación y detección de problemas y oportunidades y el uso de metodología sistemática para el desarrollo de proyectos de mejora.

Adicionalmente, aparecen los procedimientos que resumen la actividad actual de las Comisiones y Programas donde, además de las actividades de rutina, aparecen las actividades de coordinación y mejora continua de la gestión. Dentro de este grupo de procedimientos, se incluye un listado sugerido de indicadores para tablero de comando que deberá ser revisado y mejorado por los especialistas de cada Comisión o Programa.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i>	Emitido por :	PG Nro.: 01
	<i>Defensoría General de la Nación</i>	Fecha: 10 / 12 / 2014	Versión: 02

COORDINACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Objetivo

Coordinar las interacciones entre las distintas Comisiones y Programas, maximizando su eficacia e identificando problemas crónicos y oportunidades de mejora que permitan el fortalecimiento y la mejora del trato dispensado a las personas privadas de su libertad ambulatoria y a su entorno.


Alcance

Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación.


Actividades

Se muestra a continuación una síntesis de las principales actividades y responsabilidades planteadas en el modelo

ÁREA	ACTIVIDADES PRINCIPALES	DESCRIPCIÓN
Defensora General de la Nación	Políticas y lineamientos generales	Establece las políticas y lineamientos generales y aprueba las decisiones y modificaciones propuestas
Secretaría General de Coordinación	Coordinación y monitoreo	Coordina el funcionamiento de las distintas comisiones y programas Lidera el comité de mejora continua Eleva a la Defensora General las mejoras propuestas

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 01 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

Comisiones y Programas	Actividades establecidas en los objetivos	Ver procedimientos generales PG 02 a PG 12
	Registro de actividades en "Defensapublica.net"	Se cargan las actividades en "Defensa publica.net" según lo establecido en PG 13
	Tablero de comando	Cada comisión y programa define y mantiene actualizado su tablero de comando, de acuerdo al PG correspondiente
Comité de Mejora Continua	Análisis de proyectos en curso	En las reuniones periódicas se analiza el avance de los proyectos en curso, según PG 14
	Detección de problemas y oportunidades	En las reuniones periódicas se analiza la existencia de otros problemas u oportunidades que puedan ser abordadas como nuevos proyectos de mejora. En ese caso, se definen los equipos interdisciplinarios que los llevaran a cabo, según PG 14
Equipos de mejora continua	Desarrollo de proyectos de mejora	A partir de una metodología de análisis sistemático, se efectúa un análisis de causa raíz y se propone un plan de mejora, de acuerdo a PG 15

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 02 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

COMISIÓN DE CÁRCELES

Objetivo

Monitorear y controlar las condiciones de alojamiento de los lugares en que se encuentran personas privadas de la libertad, tanto en el plano general de la población como en los aspectos individuales.

Alcance


Personas privadas de libertad por orden de la justicia nacional y federal en todo el país, asistidas por la Defensa Pública Oficial.

Actividades

1. Visitas periódicas a las unidades

- a. Visitas periódicas programadas a los espacios de encierro
- b. Monitoreo sobre el cumplimiento de los derechos reconocidos por el ordenamiento local e internacional en materia de salud, estudio, alimentación, trabajo, acceso a los órganos judiciales para hacer valer sus reclamos, entre otros.
- c. Promoción de las acciones necesarias para hacer efectivos los derechos mencionados en b. a partir de algunos de los siguientes mecanismos:
 - i. Dando intervención inmediata a la Defensoría correspondiente
 - ii. Realizando las comunicaciones y pedidos pertinentes ante los organismos e instituciones que correspondan
 - iii. Interponiendo toda acción judicial estratégicamente necesaria a fin de lograr, desde una decisión judicial, la protección de los derechos vulnerados de las personas privadas de libertad
- d. Desarrollo de informes con recomendaciones posteriores a cada visita.
- e. Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones

2. Entrevistas con las personas privadas de libertad

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 02 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

a. Entrevistas periódicas en diferentes unidades penitenciarias, que pueden originarse con diferentes finalidades:


- i. A pedido de la misma persona privada de libertad que solicita asistencia para encaminar peticiones, realizar una denuncia sobre condiciones de alojamiento o recibir asesoramiento sobre situaciones extra carcelarias
- ii. A pedido de las defensorías oficiales, para conocer la modalidad y los mecanismos por los cuales se lleva a cabo la privación de la libertad

3. Actividades de distinto tipo dentro de las unidades de detención

- a. La comisión puede participar en actividades convocadas de distinto tipo dentro de los establecimientos penitenciarios, por ejemplo: comité de convivencia, mesas de diálogo, mediación en caso de reclamos colectivos, etc.
- b. Si las entrevistas mencionadas en 2. detectan una situación grave para el detenido, la comisión puede realizar gestiones inmediatas en el establecimiento, dando aviso, a su vez, al defensor a cargo.

4. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación

- a. Todas las actividades mencionadas en los ítems 1., 2. y 3. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
- b. Cada vez que la comisión inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 02 Versión: 02
---	---	--	----------------------------


5. Mejora Continua de la gestión

a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:

- i. Cantidad de visitas a los espacios de encierro
- ii. Cantidad de entrevistas con personas privadas de libertad
- iii. Cantidad de mediaciones por reclamos colectivos
- iv. Número de participaciones en investigaciones en la materia
- v. Horas de capacitación desarrolladas
- vi. Cantidad de *Habeas Corpus* interpuestos
- vii. Intervenciones anteriores no registradas

El tablero de indicadores será informado mensualmente a la Secretaría General de Coordinación y compartido en las reuniones de revisión de resultados con el resto de los programas y comisiones.

- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 03 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

COMISIÓN SOBRE TEMÁTICAS DE GÉNERO

Objetivo

Favorecer la implementación de estrategias de litigio y defensa de derechos con perspectiva de género, en casos vinculados con mujeres víctimas de violencia o en conflicto con la ley penal.

Alcance


Mujeres y colectivos de diversidad sexual

Actividades

1. Intervención en casos particulares y en el diseño de estrategias de acceso a la justicia
 - a. Colaboración en el diseño e implementación de estrategias de litigio y defensa técnica con perspectiva de género, a pedido de los/as Defensores Oficiales del MPD, o por derivación de otro programa o comisión.
 - b. Participación en la elaboración de proyectos de instrucciones y recomendaciones tendientes a garantizar la adecuada defensa de las mujeres, el acceso a la justicia y el pleno ejercicio de sus derechos.

2. Patrocinio jurídico gratuito para víctimas de violencia de género
 - a. Asistencia y patrocinio jurídico gratuito para mujeres y colectivos de la diversidad sexual víctimas de violencia de género, a través de tres oficinas de atención al público y de servicios descentralizados en zonas desaventajadas de la CABA.

3. Investigación, divulgación y capacitación
 - a. Colaboración con la Secretaría de Capacitación y Jurisprudencia del MPD en los cursos ofrecidos a magistrados/as, funcionarios/as y empleados/as del Ministerio Público de Defensa.
 - b. Realización de actividades dirigidas a promover el debate sobre los

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 03 Versión: 02
---	---	--	----------------------------


- ámbitos de competencia de la Comisión y otras cuestiones de interés institucional.
- c. Investigaciones sobre temáticas relacionadas con los derechos humanos de las mujeres y la población LGTBI.
 - d. Difusión sobre los derechos fundamentales de las mujeres y articulación con agencias especializadas.
- 4. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación**
- a. Todas las actividades mencionadas en el ítem 1. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
 - b. Cada vez que la comisión inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.
- 5. Mejora Continua de la gestión**
- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:
 - i. Cantidad de solicitudes ingresadas por las oficinas de atención al público
 - ii. Cantidad de solicitudes atendidas por la comisión
 - iii. Cantidad de pedidos recibidos de los defensores/as
 - iv. Cantidad de patrocinios letrados gratuitos desarrollados
 - v. Cantidad de personas capacitadas



STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION




Dra. CAROLINA MAZZORIN
PROSECRETARIA LETRADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 03 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

vi. Intervenciones anteriores no registradas

El tablero de indicadores será informado mensualmente a la Secretaría General de Coordinación y compartido en las reuniones de revisión de resultados con el resto de los programas y comisiones.

- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 04 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LAS PROBLEMÁTICAS SOCIALES Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Objetivo

Mejorar la accesibilidad a derechos de las personas y grupos en situación de vulnerabilidad.

Alcance


Personas asistidas por la defensa pública oficial y sus grupos familiares. En general se atiende a las personas que se encuentran transitando procesos penales y cumpliendo pena privativa de libertad, en prisión o en arresto domiciliario.

Actividades

1. Las trabajadoras sociales del programa realizan de entrevistas para la elaboración de informes sociales
 - a. Entrevistas en las unidades penitenciarias con las personas privadas de libertad.
 - b. Entrevistas con familiares y/o allegados de las personas privadas de libertad en sus domicilios.
 - c. Entrevistas con referentes comunitarios o institucionales con antecedentes de intervención con el grupo familiar.
 - d. Elaboración de informes sociales y dictámenes periciales interdisciplinarios.

Estas intervenciones pueden generarse a partir de dos situaciones diferentes:

- Con motivo de un pedido realizado por los defensores públicos
- Por derivación desde otro programa o comisión, en particular la comisión del Migrante y el programa para la Asistencia Jurídica de Mujeres Privadas de Libertad.


	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 04 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

2. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación

- a. Todas las actividades mencionadas en el ítem 1. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
- b. Cada vez que el programa inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.

3. Mejora Continua de la gestión

- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:
 - i. Cantidad de entrevistas realizadas
 - ii. Cantidad de informes generados
 - iii. Cantidad de “derivaciones protegidas” realizadas
 - iv. Intervenciones anteriores no registradas
 - v. Intervenciones anteriores no registradas
- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 05 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

PROGRAMA DE ASISTENCIA Y PATROCINIO JURÍDICO

Objetivo

Garantizar el acceso igualitario y efectivo a la justicia de las víctimas de delitos en condición de vulnerabilidad.

Alcance

Victima de delitos graves en estado de vulnerabilidad para el acceso a la justicia. En especial supuestos de violencia de género e institucional.

Actividades

1. Análisis de admisibilidad

Se analizan todas las solicitudes de asistencia formuladas por ante la Defensoría General de la Nación por pretensos querellantes en causas penales.

2. Realización de entrevistas

Se realiza una entrevista con el solicitante, en forma directa o a través del Defensor público. En la misma se explican los detalles y se certifica la voluntad de continuar por parte del querellante.

3. Generación de dictamen


En función de los antecedentes se genera un dictamen que examina la procedencia del caso a la luz de los parámetros establecidos por las Reglas y Requisitos para la Procedencia de Solicitudes de Patrocinio Letrado (Res. DGN540/08).


4. Decisión sobre la procedencia

La Sra. Defensora General de la Nación decide sobre la procedencia de la solicitud, emitiendo una resolución al respecto y se define uno de los siguientes cursos de acción:

- a. Se rechaza la solicitud y se notifica al interesado


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION


Dra. CAROLINA MAZZORIN
PROSECRETARIA LEYRADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 05 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

b. Se establece que la representación letrada será asumida por:


- i. El Programa de Asistencia y Patrocinio Jurídico
- ii. Los Defensores Públicos Oficiales
- iii. El Programa de Patrocinio de Querellas (PROPAQUE)

5. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación

- a. Todas las actividades mencionadas en los ítems 1., 2., 3. y 4. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
- b. Cada vez que el programa inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.


6. Mejora Continua de la gestión


- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:
 - i. Cantidad de solicitudes de asistencia recibidas
 - ii. Cantidad de entrevistas realizadas
 - iii. Cantidad de casos de asistencia y patrocinio asumidos por el Programa
 - iv. Intervenciones anteriores no registradas

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 05 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

- El tablero de indicadores será informado mensualmente a la Secretaría General de Coordinación y compartido en las reuniones de revisión de resultados con el resto de los programas y comisiones.
- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
 - c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.


Dra. CAROLINA MAZZORIN
PROSECRETARIA LETRADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 06 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

PROGRAMA SOBRE TEMÁTICAS DE SALUD, DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES

Objetivo

Defensa y protección de los derechos humanos y la reducción de obstáculos al acceso a la justicia de las personas con discapacidad y los adultos mayores.

Alcance

Personas que requieran la asistencia de la defensa pública para reclamar la efectivización del derecho a la salud. Personas con discapacidad. Personas mayores (de edad avanzada).

Actividades

1. Atención de consultas

Se reciben y registran todas consultas recibidas, las cuales pueden ser resueltas por el programa o derivadas según corresponda. El origen de la consulta puede ser:


- a. A través de los integrantes del Ministerio Público de la Defensa.
- b. Directamente por la población destinataria.

2. Intervención en casos específicos

En determinados casos puede requerirse la intervención del Programa para que dictamine sobre alguna cuestión del ámbito de su competencia

3. Otras actividades

- a. Asistencia técnica y asesoramiento a las defensorías públicas oficiales a fin de delinear estrategias de intervención.
- b. Análisis de la normativa vigente en la materia y propuestas para su efectivización y superación
- c. Desarrollo de actividades de capacitación, sensibilización y toma de conciencia

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 06 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

4. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación

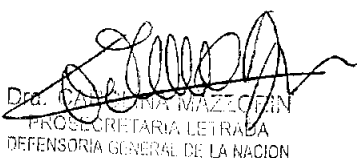
- a. Todas las actividades mencionadas en 1. y 2. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
- b. Cada vez que el programa inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.

5. Mejora Continua de la gestión


- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:
 - i. Cantidad de consultas recibidas discriminadas por origen
 - ii. Cantidad de dictámenes elaborados
 - iii. Intervenciones anteriores no registradas
- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.



STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION



Dra. CAROLINA MAZA CERRIN
PROSECRETARIA LETRADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 07 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

PROGRAMA PARA LA APLICACIÓN DE TRATADOS SOBRE DERECHOS HUMANOS

Objetivo

Difundir y facilitar la aplicación de los tratados sobre derechos humanos en el derecho interno, particularmente en el ámbito del Ministerio Público de la Defensa.

Alcance


Personas o grupos de personas que deseen realizar una petición ante los órganos internacionales de protección de derechos humanos con motivo de la violación de los derechos humanos reconocidos en los tratados internacionales por el Estado Argentino, siempre que concurran los requisitos para acudir a instancias internacionales.

Actividades

1. Litigio internacional

- a. Recepción de solicitudes de posibles casos a acompañar, a partir de la iniciativa de los defensores, tanto oficiales como particulares.
- b. Un Defensor Público Oficial elabora un dictamen sobre la pertinencia de realizar una denuncia ante una instancia internacional. Este dictamen no es vinculante.
- c. Se toma la decisión de acompañar o no al caso a través de una resolución fundada de la Defensora General de la Nación. Si la decisión es negativa se informa al interesado.
- d. Si la decisión es positiva se inicia el patrocinio letrado.

2. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación

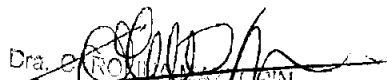
	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 07 Versión: 02
---	---	--	----------------------------


- a. Todas las actividades mencionadas en el ítem 1. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
- b. Cada vez que el programa inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.

3. Mejora Continua de la gestión

- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:
 - i. Cantidad de solicitudes recibidas
 - ii. Cantidad de casos patrocinados
 - iii. Participación en actividades de capacitación
 - iv. Intervenciones anteriores no registradas
- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION


Dra. Elizabeth María Lucini
PROSECRETARIA LETRADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 08 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

PROGRAMA PILOTO PARA LA ASISTENCIA JURÍDICA DE MUJERES PRIVADAS DE LIBERTAD

Objetivo

Brindar asesoramiento y asistencia jurídica en materia extra-penal a las mujeres privadas de libertad. El objetivo principal es garantizar su acceso a la justicia.

Alcance

Mujeres privadas de libertad que se encuentran alojadas en el Complejo Penitenciario Federal IV y en el "Centro Federal de Detención de Mujeres Nuestra Señora del Rosario de San Nicolás" - Unidad Nro. 31- del Servicio Penitenciario Federal.

Actividades


1. Recepción del pedido

El pedido de asistencia puede recibirse a través de alguno de los siguientes canales:

- a. Defensores públicos
- b. La propia persona que necesita asistencia
- c. Una trabajadora social
- d. Algún familiar de la persona que debe ser asistida
- e. Por derivación de otra comisión, en particular: el Programa de Atención a las Problemáticas Sociales y Relaciones con la Comunidad y la Comisión de Cárceles.

2. Desarrollo de la entrevista

Una vez recibido el pedido se realiza una entrevista en forma individual con la interesada en la Unidad Penitenciaria. En dicha entrevista se conversa en profundidad sobre la problemática y se informa a la requirente sobre los derechos que la asisten y se realiza una evaluación preliminar de las posibles gestiones o soluciones a adoptar.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 08 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

3. Realización de las gestiones necesarias

Se realizan las gestiones necesarias para dar una respuesta al problema planteado, priorizando las alternativas que impliquen no judicializar el caso. Las alternativas son las siguientes:

- a. Trámites administrativos y gestiones extrajudiciales.
- b. Contacto y/o reuniones con familiares
- c. Trabajo conjunto con otros organismos públicos o con otros Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación
- d. Mediaciones a través de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.
- e. Presentaciones judiciales
- f. Derivación a Defensorías o Departamentos Judiciales de otras jurisdicciones.
- g. Derivaciones a otros Programas o Comisiones de la Defensoría General de la Nación.

4. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación


- a. Todas las actividades mencionadas en 1., 2. y 3. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
- b. Cada vez que el programa inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.



STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION




Dña. CAROLINA MAZZORIN
PROSECRETARIA LETRADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 08 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

5. Mejora Continua de la gestión

- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:
 - i. Cantidad de solicitudes de asistencia recibidas
 - ii. Cantidad de casos resueltos sin derivación
 - iii. Cantidad de casos derivados
 - iv. Cantidad de casos judicializados
 - v. Intervenciones anteriores no registradas
- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 09 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

COMISIÓN DEL MIGRANTE

Objetivo

Asegurar la defensa y protección de los derechos de las personas migrantes, especialmente garantizando su acceso a la justicia.

Alcance

Personas migrantes sometidas a procedimientos administrativos de expulsión por parte de la Dirección Nacional de Migraciones, en virtud de haber cometido un delito y encontrarse privadas de la libertad o de hallarse en una situación de irregularidad migratoria.

Actividades


1. Litigio contra migraciones

La comisión funciona como un nexo entre la persona migrante privada de libertad, la Dirección Nacional de Migraciones, Las Defensorías Públicas Oficiales de Ejecución y los Tribunales Orales del interior del país que actúan en esa instancia. El ingreso de la comisión puede tener diferentes orígenes:

- a. Defensores públicos
- b. La Dirección Nacional de Migraciones
- c. El propio interesado
- d. Otras instituciones
- e. Otras Comisiones o Programas

En los casos que, al notificar la orden de expulsión al detenido, este manifiesta su deseo de apelar la orden administrativa, la Comisión plantea estrategias recursivas tendientes a que la Comisión Nacional de Migraciones reconsidere la orden.

En los casos en que la Dirección Nacional de Migraciones dicta una orden de expulsión por mera irregularidad migratoria, la Comisión asume la representación legal de la persona migrante.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 09 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

2. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación

- a. Todas las actividades mencionadas en 1. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
- b. Cada vez que la comisión inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.

3. Mejora Continua de la gestión

- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:
 - i. Cantidad de asistencias a migrantes
 - ii. Cantidad de requerimientos de asistencia separados por origen
 - iii. Intervenciones anteriores no registradas
- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.



COMISIÓN DEL SEGUIMIENTO DEL TRATAMIENTO INSTITUCIONAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Objetivo

Brindar un seguimiento del tratamiento institucional de niñas, niños y adolescentes con la finalidad de garantizarles el efectivo cumplimiento de su condición de sujetos de derecho, reconocido por la legislación nacional e internacional.

Alcance

Niñas, niños y adolescentes (menores de 18 años) sometidos a algún régimen de institucionalización - ya sean Hogares, Centros de Régimen Cerrado, Residencias Educativas, Comunidades Terapéuticas, entre otras- que implique su separación del núcleo familiar en forma temporal o permanente, siempre que haya intervención de la justicia nacional y/o federal.

Actividades

1. Visitas a instituciones


Se realizan de manera programada para tomar conocimiento del trato que se brinda a los niños, niñas y adolescentes en el establecimiento al que se concurre.

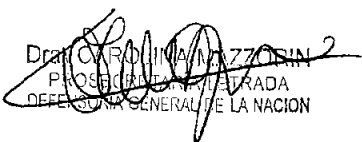
Al finalizar la vista se confecciona un informe en el que se vuelca la información obtenida durante la recorrida, señalando las buenas prácticas y formulando recomendaciones tendientes a mejorar las condiciones generales de alojamiento.


Por último, se realiza un seguimiento de cada institución a través de visitas de seguimiento que son efectuadas por el personal, llamados telefónicos y remisión de oficios a los organismos correspondientes.

2. Visitas de diagnóstico

Las visitas de diagnóstico se llevan a cabo en cada oportunidad en que se toma conocimiento de la posible vulnerabilidad de los derechos de las


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION


Dra. CAROLINA MAZZOSINI
PROSECUTORA GENERAL
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 10 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

personas menores de edad que se alojan en una institución que no había sido monitoreada con anterioridad.

La comisión realiza gestiones respecto de diversas peticiones que puede recibir a partir de:


- a. Defensores Públicos Oficiales
- b. Otros organismos
- c. Niñas, niños o adolescentes entrevistados previamente
- d. Denuncias recibidas
- e. Otras Comisiones o Programas

3. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación

- a. Todas las actividades mencionadas en 1. y 2. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
- b. Cada vez que la comisión inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.


4. Mejora Continua de la gestión


- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:
 - i. Cantidad de visitas programadas

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 10 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

- ii. Cantidad de visitas de diagnóstico
 - iii. Cantidad de denuncias efectuadas
 - iv. Intervenciones anteriores no registradas
- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION


DR. CAROLINA MATORIN
PROSECRETARIA LETRADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 11 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

PROGRAMA CONTRA LA VIOLENCIA INSTITUCIONAL

Objetivo

Coordinar y dirigir todas las acciones de la Defensoría General de la Nación tendientes a la prevención eficaz y el enjuiciamiento de los responsables de hechos de violencia institucional.

Alcance

Víctimas de hechos de tortura y malos tratos cometidos por personal penitenciario o por fuerzas de seguridad en cárceles federales, comisarías de la Policía Federal Argentina, escuadrones de Gendarmería Nacional y Prefectura Naval, y en cárceles y comisarías provinciales siempre que afecten a personas que están detenidas a disposición de la justicia nacional y/o federal.

Víctimas de hechos de tortura y malos tratos ocurridos en la vía pública cometidos por agentes pertenecientes a las fuerzas de seguridad de la Nación.

Familiares de víctimas de muertes ocurridas en lugares de privación de libertad federales

Víctimas de casos de ejecuciones extrajudiciales o sumarias (conocidos como “de gatillo fácil”) cometidos por agentes de las fuerzas de seguridad de la Nación.


Actividades

El Programa está facultado para interactuar con otras organizaciones públicas y/u organismos no gubernamentales y realizar visitas a cualquier lugar público o privado donde se hallaren personas privadas de su libertad, con el objeto de promover los derechos de las personas víctimas de hechos de violencia institucional.

1. Intervención del Programa

Una intervención del Programa consta de los siguientes pasos:

- a. La intervención puede ocurrir por denuncia de la propia víctima o de alguna persona en su nombre, o por pedido de los Defensores Públicos Oficiales u otro Programa o Comisión.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 11 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

b. Registro de datos

c. Entrevista

La entrevista puede ser realizada por los miembros del Programa o a través de la Defensoría Pública (sobre todo en aquellos casos en que el hecho ocurrió en un lugar alejado del radio jurisdiccional de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

d. Voluntad de querellar

La víctima confirma su voluntad de querellar

e. Generación del expediente: se inicia el expediente administrativo interno

f. Envío de oficio a coordinación general para que se dé intervención al Programa de Asistencia y Patrocinio Jurídico

g. Patrocinio jurídico


2. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación


a. Todas las actividades mencionadas en 1. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.

b. Cada vez que el programa inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.

3. Mejora Continua de la gestión


a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 11 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:

- i. Cantidad de víctimas entrevistadas
 - ii. Cantidad de casos registrados
 - iii. Cantidad de casos remitidos a la oficina de querellas
 - iv. Intervenciones anteriores no registradas
- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 12 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

COMISIÓN PARA LA ASISTENCIA INTEGRAL Y PROTECCIÓN DEL REFUGIADO Y PETICIONANTE DE REFUGIO

Objetivo

Garantizar el acceso a la justicia y el respeto de los derechos humanos de las personas refugiadas y solicitantes del reconocimiento de dicha condición.

Alcance

Niños, Niñas y Adolescentes Refugiados y Solicitantes de Refugio, menores de 18 años no acompañadas o separadas de sus familias que no cuentan con la compañía de un adulto responsable.

Todas aquellas personas Refugiadas y Solicitantes del Reconocimiento de la Condición de Refugiados, que lleguen a la Argentina siendo mayores de 18 años.

Actividades


La Comisión brinda asistencia jurídica y patrocinio letrado a refugiados y solicitantes de asilo en los trámites de reconocimiento de la condición de refugiado y de ciudadanía. Asimismo, brindan asesoramiento respecto de sus posibilidades de radicación migratoria.

1. Intervención del Programa


El proceso de reconocimiento de la condición de refugiado es acompañado en todas sus etapas. La representación legal se formaliza, por patrocinio o poder, al solicitarse la condición de refugiado -previa entrevista con el/la abogado/a- o luego de iniciado el trámite, dependiendo del momento en que la persona solicite el servicio de la Comisión.

Desde que toman intervención los abogados de la Comisión realizan las siguientes tareas:


- a. Orientan a la persona para completar la nota inicial y el formulario de solicitud de reconocimiento.
- b. Brindan asesoramiento sobre el procedimiento y sobre sus derechos y obligaciones.


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 12 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

- c. Velan para que se respeten en el procedimiento todas las garantías del debido proceso
 - d. Acompañan a la persona a la entrevista de elegibilidad dispuesta por la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Nacional para los Refugiados.
 - e. Aportan o solicitan la realización de prueba documental, testimonial o pericial.
 - f. Elaboran el alegato de todo lo actuado en el procedimiento.
 - g. Articulan los recursos administrativos y judiciales, según corresponda, en caso de denegatoria.
 - h. Orientan a la persona reconocida como refugiada en la realización de los trámites necesarios para obtener la radicación y el DNI.
- 2. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación**
- a. Todas las actividades mencionadas en 1. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
 - b. Cada vez que la comisión inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.
- 3. Mejora Continua de la gestión**
- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 12 Versión: 02
---	---	--	----------------------------


- i. Cantidad de niños, niñas y adolescentes, no acompañados o separados de sus familias, asistidos
 - ii. Cantidad de adultos asistidos
 - iii. Tiempo promedio de resolución de casos
 - iv. Porcentaje de casos resueltos favorablemente en cada categoría
 - v. Cantidad de asistidos privados de libertad
 - vi. Cantidad de asistidos por Nacionalidad
 - vii. Intervenciones anteriores no registradas
- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.



STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION



DR. CAROLINA MAZZORIN
PROSECRETARIA LETRADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 13 Versión: 01
---	---	--	----------------------------

UNIDAD DE LETRADOS ART.22 LEY 26.657

Objetivo

Garantizar la defensa técnica de personas con internaciones involuntarias.

Alcance

Personas mayores de edad detenidas de manera involuntaria en instituciones de salud mental, que no tienen cuestionamiento a su capacidad jurídica y se encuentran internados en Capital Federal.

Actividades


De acuerdo a lo establecido en el Decreto PEN 603/13 (que reglamentó la Ley 26.657), los servicios de salud deben comunicar toda internación involuntaria al organismo encargado de brindar defensa técnica.

A partir de dicha notificación la unidad de letrados desarrolla, entre otras, las siguientes actividades:

1. Intervención de la Unidad

- a. Entrevistas dentro de los tres días de recibida la notificación
- b. Entrevistas periódicas cada 15 días como máximo, dependiendo de la situación y voluntad de la persona internada, que es quien da el mandato.
- c. Control de lugares y de las condiciones de internación
- d. Desarrollo de peticiones judiciales y extrajudiciales, incluyendo la externación.
- e. La intervención de la unidad de letrados cesa cuando la persona es externada o cuando pasa a situación de internación voluntaria.

2. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación


	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 13 Versión: 01
---	---	--	----------------------------


- a. Todas las actividades mencionadas en 1. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
- b. Cada vez que la unidad inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.

3. Mejora Continua de la gestión

- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:
 - i. Cantidad de externaciones, clasificadas por motivos
 - ii. Porcentaje de externaciones logradas
 - iii. Cantidad de casos atendidos
 - iv. Intervenciones anteriores no registradas
- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.
- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION


Dra. CAROLINA MAZZOLENI
PROSECRETARIA LETRADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 14 Versión: 01
---	---	--	----------------------------

UNIDAD DE LETRADOS DE PERSONAS MENORES DE EDAD ART.22 LEY 26.657

Objetivo

Ejercer la defensa técnica de personas menores de edad en los términos del art. 22 de la ley 26.657.

Alcance

Niñas, niños y adolescentes que se encuentren internadas por salud mental o adicciones en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. Se trata de internaciones que sean consentidas o no, tanto por el propio interesado como por sus representantes legales, puesto que a la luz del art. 26 ley 26.657 estas internaciones siempre son reputadas “involuntarias” y, por ende, sometidas a control judicial con el necesario acceso a un Defensor.


Actividades

En la ciudad de Buenos Aires, a cada niña, niño y adolescente internado por salud mental y adicciones se le asegura, dentro de las veinticuatro horas (24hs) corridas en promedio, la actuación de un defensor público gratuito y doblemente especializado (salud mental e infancia), con presencia efectiva en el lugar y contacto directo con la situación, lo cual garantiza presencia institucional desde el mismo momento de la internación.

A partir de dicha notificación la unidad de letrados desarrolla, entre otras, las siguientes actividades:

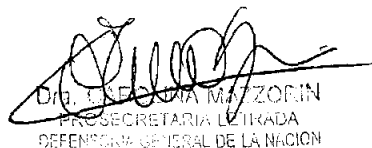
1. Intervención de la Unidad


- a. Entrevista con la persona internada.
- b. Entrevistas periódicas cada 15 días como máximo, para ejercer la labor defensorista teniendo en cuenta la voluntad, deseos y preferencias de la persona internada.
- c. Control de lugares y de las condiciones de internación
- d. Desarrollo de peticiones judiciales y extrajudiciales, incluyendo la externación.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 14 Versión: 01
---	---	--	----------------------------


- e. La unidad puede interactuar con otras comisiones o programas y con el defensor de menores e incapaces y el tutor público.
 - f. La intervención de la unidad de letrados cesa cuando la persona es externada o cuando alcanza la mayoría de edad.
- 2. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación**
- a. Todas las actividades mencionadas en 1. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
 - b. Cada vez que la unidad inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.
- 3. Mejora Continua de la gestión**
- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:
 - i. Cantidad de externaciones, clasificadas por motivos
 - ii. Porcentaje de externaciones logradas
 - iii. Cantidad de casos atendidos
 - iv. Intervenciones anteriores no registradas
 - b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION


Dra. ALEJANDRA MAZZORIN
PROSECRETARIA LEYDADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 14 Versión: 01
---	---	--	----------------------------

- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 15 Versión: 01
---	---	--	----------------------------

DIRECCIÓN GENERAL DE TUTORES Y CURADORES PÚBLICOS

Objetivo

Ejercer la representación, defensa o asistencia de personas que tienen restringida o cuestionada su capacidad jurídica.

Alcance

Curadores Provisorios: Ejercen la defensa técnica (en términos del art.22), hasta el dictado de la sentencia de personas con cuestionamiento a su capacidad jurídica.

Curadores de Representación: Actúan al dictarse la sentencia, si la misma limita la capacidad jurídica de la persona (art. 141, limitación total).

Curadores de apoyo: Actúan después de la sentencia, si la misma no restringe totalmente la capacidad jurídica de la persona.

Unidad de letrados para la revisión de sentencias que restringen la capacidad jurídica: Ejercen la defensa técnica acotada al mecanismo de revisión de la sentencia de la persona cuya capacidad ya ha sido restringida judicialmente; esto último, sea el curador definitivo interviniente en el caso público o particular.

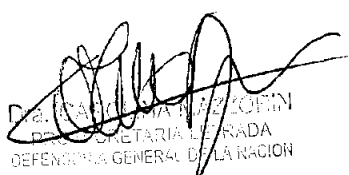
Tutores: Los tutores se designan por carecer la persona de representante legal o estar en conflicto con el mismo. Toman la representación del niño, niña o adolescente, ya sea que estén institucionalizados o no.

Actividades


A partir de la designación judicial, se desarrollan las siguientes actividades:

1. Intervención de la Unidad

- a. Tomar vista y aceptación del caso.
- b. Convocar a entrevista antes de la sentencia
- c. Desarrollar las acciones pertinentes con el objetivo de que no se restrinja la capacidad jurídica de la persona


Dra. STALLA MARIS MARTINEZ
PROSECRETARÍA EJECUTIVA
DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 15 Versión: 01
---	---	--	----------------------------


d. La intervención finaliza con el dictado de la sentencia, en caso de no restricción de la capacidad jurídica. También puede finalizar en caso de rehabilitación o fallecimiento de la persona.

2. Coordinación para las acciones conjuntas con las Defensorías Públicas Oficiales y el resto de los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación


- a. Todas las actividades mencionadas en 1. serán cargadas por los responsables de la comisión en el sistema “defensapublica.net” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.
- b. Cada vez que la Dirección inicie una intervención, efectuará una lectura de los antecedentes registrados en “defensapublica.net”, a los efectos evitar superposiciones y coordinar las tareas con los otros equipos intervinientes según corresponda.

3. Mejora Continua de la gestión


- a. La comisión establecerá y mantendrá actualizados una serie de indicadores que le permitan evaluar los resultados de la gestión y discutir con la Secretaría General de Coordinación las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Estos indicadores formarán un tablero de comando para la comisión y serán definidos en acuerdo con la Secretaría General. A modo de ejemplo, algunos de los aspectos que pueden ser considerados como indicadores son:
 - i. Cantidad de sentencias rechazadas. Implica que no se restringe la capacidad jurídica.
 - ii. Estadística de edades
 - iii. Cantidad de institucionalizados
 - iv. Cantidad de sentencias que revierten el “status” jurídico
 - v. Intervenciones anteriores no registradas
- b. La comisión designará un facilitador interno para coordinar actividades de diagnóstico y propuesta de soluciones para problemas crónicos que se detecten y se establezcan como oportunidades de mejora.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 15 Versión: 01
---	---	--	----------------------------

- c. El facilitador interno de la comisión participará de las reuniones periódicas de revisión de resultados y análisis de problemas crónicos que se realizará de manera conjunta con el resto de los programas y comisiones, siguiendo el procedimiento respectivo.


Dra. CAROLINA MAZZORIN
PROSECRETARIA LEYADA
DEFENSORIA GENERAL DE LA NACION


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 16 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

CARGA DE DATOS EN “DEFENSAPUBLICA.NET”

Objetivo

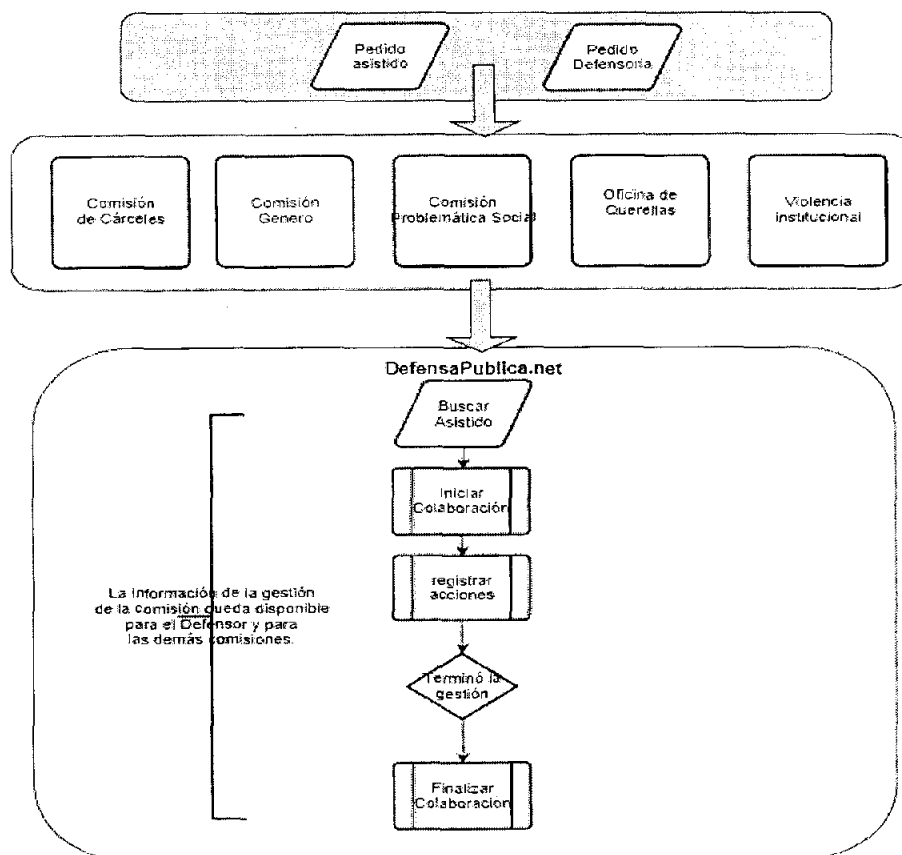
Establecer un vínculo informático entre Comisiones y Programas para perfeccionar el desarrollo de acciones coordinadas y evitar la duplicación de esfuerzos.

Alcance

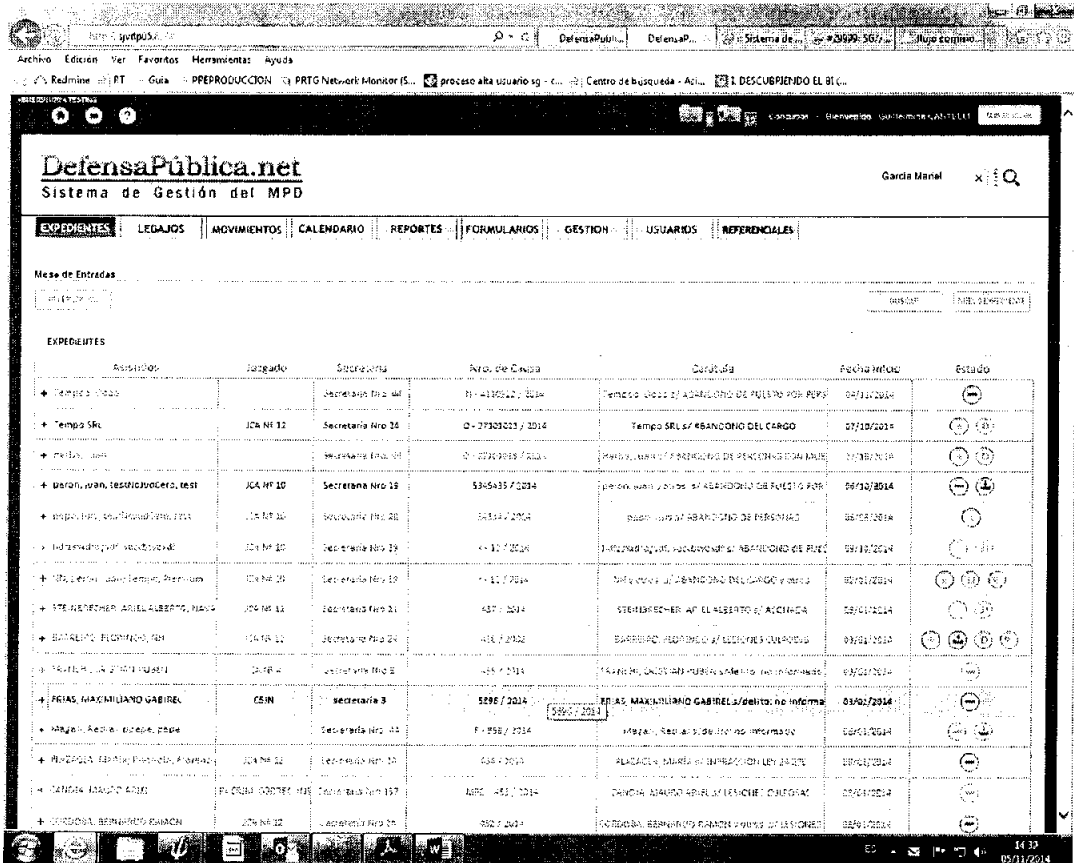
Todos los Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación

Actividades

El siguiente flujograma muestra las interacciones disponibles




- 1) Como consecuencia de la consulta de un detenido en forma directa o desde la solicitud de colaboración por parte de un defensor la Comisión o Programa (cualquiera de ellas), realiza la búsqueda del asistido




EXPEDIENTES	LEGAJOS	MOVIMIENTOS	CALENDARIO	REPORTES	FORMULARIOS	GESTION	USUARIOS	REFERENCIALES
Mesa de Entradas								
EXPEDIENTES	Asistido	Legajo	Secretaría	Año de Causa	Detenido	Fecha MPD	Estado	
+	Tempo 1922		Secretaría No 14	19-412022 / 2014	Tempo 1922 al ASESORADO DE PUEBLO POR PEPD	04/11/2014	⊖ ⊕	
+	Tempo SRL	JCA NF 12	Secretaría No 20	0-27921021 / 2014	Tempo SRL al ABANDONO DEL CARGO	07/10/2014	⊖ ⊕	
+	Perla, Juan		Secretaría No 01	0-2242018 / 2014	PERLA, JUAN al ABANDONO DEL CARGO	03/08/2014	⊖ ⊕	
+	Baron, Ivan, (estudiante, test)	JCA NF 10	Secretaría No 18	53-5435 / 2014	baron, ivan al ABANDONO DEL CARGO	04/10/2014	⊖ ⊕	
+	Aspi, PEPD, (estudiante, test)	JCA NF 10	Secretaría No 18	54-544 / 2014	Aspi, ivan al ABANDONO DEL CARGO	04/10/2014	⊖ ⊕	
+	Indramayor, (estudiante)	JCA NF 10	Secretaría No 18	44-11 / 2014	Indramayor, (estudiante) al ABANDONO DEL CARGO	04/10/2014	⊖ ⊕	
+	Alfaro, Juan, (estudiante, test)	JCA NF 10	Secretaría No 18	44-11 / 2014	Alfaro, Juan al ABANDONO DEL CARGO	04/10/2014	⊖ ⊕	
+	STEINBERGER, ANIELA, ALBERTO, NAVO	JCA NF 11	Secretaría No 21	437 / 2014	STEINBERGER AN EL ABSENTO al ACCUSADA	03/10/2014	⊖ ⊕	
+	BUTRAGO, (estudiante, test)	JCA NF 11	Secretaría No 24	438 / 2014	BUTRAGO, (estudiante) al ACCUSADO	03/10/2014	⊖ ⊕	
+	PERLA, JUAN	JCA NF 4	Secretaría No 01	44-11 / 2014	PERLA, JUAN al ABANDONO DEL CARGO	03/07/2014	⊖ ⊕	
+	PERLA, MAXIMILIANO GABRIEL	CSIN	Secretaría No 3	5286 / 2014	PERLA, MAXIMILIANO GABRIEL / (estudiante)	03/07/2014	⊖ ⊕	
+	Alfaro, Juan, (estudiante, test)		Secretaría No 01	F-1956 / 2014	Alfaro, Juan al ABANDONO DEL CARGO	02/04/2014	⊖ ⊕	
+	PERLA, JUAN	JCA NF 12	Secretaría No 10	534 / 2014	PERLA, JUAN al ABANDONO DEL CARGO	02/04/2014	⊖ ⊕	
+	CANDELA, ALBERTO	JCA NF 12	Secretaría No 10	535 / 2014	CANDELA, ALBERTO al ABANDONO DEL CARGO	02/04/2014	⊖ ⊕	
+	PERLA, JUAN	JCA NF 12	Secretaría No 10	532 / 2014	PERLA, JUAN al ABANDONO DEL CARGO	02/04/2014	⊖ ⊕	

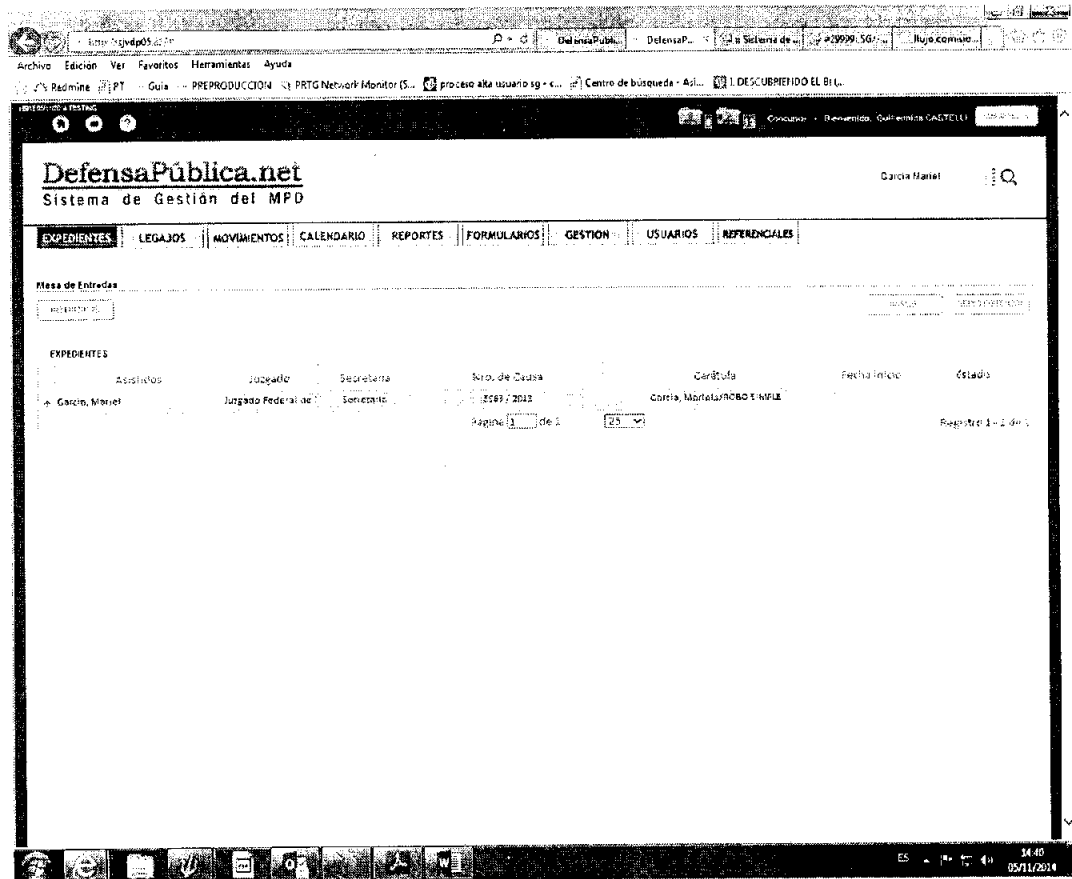
- 2) El sistema retorna las personas coincidentes con el nombre y apellido buscado (o bien se puede buscar por nro. de causa, por legajo de Ejecución Penal, por DNI, o cualquiera de los otros criterios de búsqueda que posee el sistema).

El usuario selecciona la persona


 Dra. CAROLINA MAZZORIN
 PROSECRETARÍA METRADA
 DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACION


 STELLA MARIS MARTINEZ
 DEFENSORA GENERAL DE LA NACION

	<p><i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i></p>	<p>Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014</p>	<p>PG Nro.: 16 Versión: 02</p>
---	---	--	------------------------------------



- 3) En la consulta del asistido se dirige a la pantalla DATOS PERSONALES e “inicia colaboración”. Esta acción la pueden hacer todas las comisiones o programas, si fuera necesario, durante el mismo periodo de tiempo.

Redmine BT Guía PREPRODUCCION PRTO Network Monitor (S) procese una usuario sg Centro de búsqueda - As... 1. DESCUBRIENDO EL E...

EXPEDIENTES LEGAJOS MOVIMIENTOS CALENDARIO REPORTES FORMULARIOS GESTION USUARIOS REFERENCIALES

CONSULTA CAUSA: 8885 / 2013, CARATULA: Grcia, Identificación SIMPLE

Acción y Honorario: Razon Social: Garcia, María Documento: DIM21454937 Situación: Detenido

Defensoría Representante: Grupo de Colaboradores N°3 - Defensoría Pública Oficial ante la Cámara de Casación Penal N° 2 Fecha Inhabilitación en: 354 Lugar Ordenado / Información: PUNTA

CGRUPLO PENITENCIARIO FEDERAL DE LA CIUDAD AUTONOMA

14: Llamada a indagación Tiempo Total Ochoceón: 224 Legajo Penitenciario Único: Fecha Responsabilidad Penal:

Datos Personales

Tipo de documento (1): DNI - Documento Nacional de Identidad Número de documento: 3364897
 Apellido (1): Garcia Nombre (1): Maria

Datos de la Representante
 Defensoría: Grupo de Colaboradores N°3 - Defensoría Pública Oficial ante la Cámara de Casación Penal N° 2 Fecha designación (MPD): 24/02/2013
 Sumaria: Teresa RODRIGUEZ Defensor técnico: Teresa RODRIGUEZ

Registra antecedentes: Si No Intervención anterior defensor particular: Si No
 Róndel impultado: Ejecución

Datos Personales
 Nacionalidad: Detenido (Punto) Sexo (1): Femenino
 Edad legal (1): Mayor de Edad Imputado: Si No
 Cumplimiento Artículo 140: Conduca: Concesión:

Datos Adicionales Asistido
 Situación laboral: Inhabilitación Sabe leer: Si No Sabe escribir: Si No
 Estudios cursados: Ejecución Estado salud: Ejecución Salud

Alta
 No se encuentran datos para la búsqueda registrada
 Página 10 de 1 No hay registros disponibles

Contacto del Asistido
 Contacto: Teléfono: Observaciones: Oficiante:
 No se encuentran datos para la búsqueda registrada
 Página 1 de 0 No hay registros disponibles

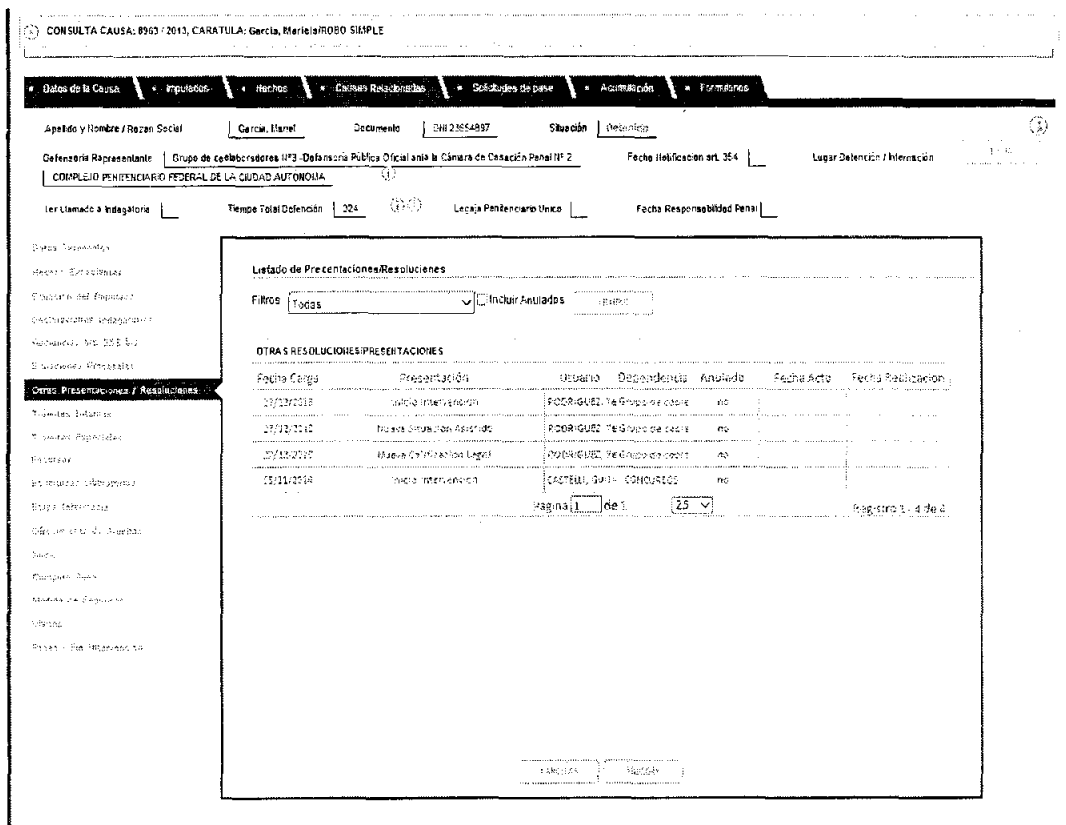
Direcciones
 Dirección: Localidad: Provincia: Lugar: Observaciones:
 No se encuentran datos para la búsqueda registrada
 Página 1 de 1 No hay registros disponibles

14:08:27 14:08:27 14:08:27 14:08:27 14:08:27 14:08:27 14:08:27 14:08:27 14:08:27 14:08:27

Stella Maris Martínez
 Dra. STELLA MARIS MARTINEZ
 DEFENSORA GENERAL DE LA NACION

Stella Maris Martínez
 STELLA MARIS MARTINEZ
 DEFENSORA GENERAL DE LA NACION

4) A partir de ese momento en el sistema queda registrado que la comisión o programa en cuestión tomo intervención como colaborador desde esa fecha.



CONSULTA CAUSA: 8963 / 2013, CARATULA: Garcia, Maria/ROBO SIMPLE

Datos de la Causa | Ingresos | Hechos | Causas Recebidas | Salidas de fase | Actuación | Firmas

Apellido y Nombre / Razón Social: Garcia, Maria | Documento: 28923554897 | Situación: Detenido

Defensoría Representante: Grupo de Defensores UP3 - Defensoría Pública Oficial ante la Cámara de Casación Penal UP 2 | Fecha Heficiación art. 354: | Lugar Detención / Intervención: COMPLEJO PENITENCIARIO FEDERAL DE LA CIUDAD AUTONOMA

Inter llamado a indagatoria: | Tiempo Total Detención: 224 | Lecija Penitenciario Unico: | Fecha Responsabilidad Penal: |

Detalle de Presentaciones/Resoluciones

Filtros: Todas | Incluir Anulados: [input type="checkbox"/>]

Fecha Cargo	Presentación	Recurso	Dependencia	Anulado	Fecha Acta	Fecha Realización
27/12/2013	Intervención	PODR-GUE1	Ve Grupo de casac	no		
27/12/2013	Intervención Asistida	PODR-GUE2	Ve Grupo de casac	no		
07/02/2014	Examen Constitucional Legal	PODR-GUE2	Ve Grupo de casac	no		
10/11/2014	Intervención	CAS-TELU-GU13	COMOR-1002	no		
		Página 1	de 1	(25)		Registros: 1 de 2

5) Además a partir de ese momento la comisión o programa puede agregar las actuaciones que haga y puede incluir adjuntos, para que queden en la lista de acciones.

El sistema registrará la fecha en la que se realizaron las actuaciones (bitácora de la causa).

Desde esta pantalla la defensoría y las demás comisiones podrían visualizar las actuaciones de la comisión o programa.



Ministerio Público de la Defensa
Defensoría General de la Nación

Emitido por :
Fecha: 10 / 12 / 2014

PG Nro.: 16
Versión: 02

CONSULTA CAUSA: 8963 / 2013, CANA HUELA: Garcia, Mariana NIKU SIMPLE

Fecha de la Causa | Empleado | Hechos | Causas Relacionadas | Soluciones de caso | Admisión | Formularios

Apellido y Nombre / Razón Social: Garcia, Maria | Documento: DNI 23654657 | Situación: Detenido

Delencia Representante: Grupo de colaboradora N°2 - Defensoría Pública Oficial ante la Cámara de Casación Penal N°2 | Fecha Notificación n°: 284 | Lugar Detención / Información: COMPLEJO PENITENCIARIO FEDERAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA

Terminado a indagación | Tiempo Total Detención: 224 | Legajo Penitenciario Único | Fecha Responsabilas Penal

Inicio Personal
Inicio de la Causa
Inicio del Proceso
Documentos Investigados
Actuaciones de la Causa
Comprobación de Causas
Otras Presentaciones / Resoluciones
Historial de Causas
Historial de Expedientes
Historial de Resoluciones
Historial de Sanciones
Historial de Sanciones
Historial de Sanciones
Historial de Sanciones

Listado de Presentaciones/Resoluciones

Filtros: Todas | Incluir Anulados

OTRAS RESOLUCIONES/PRESENTACIONES


Fecha Cargo	Presentación	Usuario	Dependencia	Anulado	Fecha Acto	Fecha Realización
07/11/2013	Inicial de intervención	RODRIGUEZ, YOLANDA DE LOS ANGELES	NO			
22/11/2013	Informe de actuación de abogado	RODRIGUEZ, YOLANDA DE LOS ANGELES	NO			
07/11/2013	Informe de actuación de abogado	RODRIGUEZ, YOLANDA DE LOS ANGELES	NO			
25/11/2014	Informe de intervención	CASTELLANO, GUILLERMO	COMISION	NO		
05/12/2014	Informe de intervención	CASTELLANO, GUILLERMO	COMISION	NO		

Página 1 de 1 | 25 | Registro 1 - 5 de 5

Cancelar | Actualizar

- 6) Una vez que se termina la tarea por parte de la comisión o programa, se finaliza la intervención.


STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION


Dra. CECILIA MARTINEZ
PROSECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACION



Ministerio Público de la Defensa
Defensoría General de la Nación

Emitido por :
Fecha: 10 / 12 / 2014

PG Nro.: 16
Versión: 02

CONSULTA CAUSA: 8963 / 2013, CARATULA: Garcia, Mariela/ROBO SIMPLE

Inicio de la Causa | Imputados | Hechos | Causas Relacionadas | Solicitudes de pase | Acumulación | Formularios

Apellido y Nombre / Razon Social: Garcia, Mariela Documento: DNI 23654897 Situación: Detenido

Defensora Representante: Grupo de colaboradores Nº3 -Defensoría Pública Oficial ante la Cámara de Casación Penal Nº 2 Fecha Notificación art. 354 Lugar Detención / Intervención: COMPLEJO PENITENCIARIO FEDERAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA

Ter Llamado a Indagatoria: Tiempo Total Detención: 324 Legajo Penitenciario Unico: Fecha Responsabilidad Penal:

SOLICITUDES DE IMPUTADOS RECIBIDAS

Apellido	Nombre	Alcance	Defensoría	Fecha Pase	Boleto
No se han ingresado datos para los pases realizados.					

Pase

Índice fin intervención defensorial: Producción actuaciones (por boletines asistidos)

Botones: [Cancelar] [Imprimir]

CONSULTA CAUSA: 8963 / 2013, CARATULA: Garcia, Mariela/ROBO SIMPLE

Inicio de la Causa | Imputados | Hechos | Causas Relacionadas | Solicitudes de pase | Acumulación | Formularios

Apellido y Nombre / Razon Social: Garcia, Mariela Documento: DNI 23654897 Situación: Detenido

Defensora Representante: Grupo de colaboradores Nº3 -Defensoría Pública Oficial ante la Cámara de Casación Penal Nº 2 Fecha Notificación art. 354 Lugar Detención / Intervención: COMPLEJO PENITENCIARIO FEDERAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA

Ter Llamado a Indagatoria: Tiempo Total Detención: 324 Legajo Penitenciario Unico: Fecha Responsabilidad Penal:

Listado de Pases

Fecha Desde	Fecha Hasta	Motivo fin inter	fin intervención	Fecha fin inter	Dependencia re	Dependencia o	Anulado
05/11/2013			No		Grupo de colaboradores		No
05/11/2014	05/11/2014	finalización actu	Si	05-11-2014	Concurso		No

Página 1 de 1 25 Registro 1 de 2

Botón: [Imprimir]

COMITÉ DE MEJORA CONTINUA

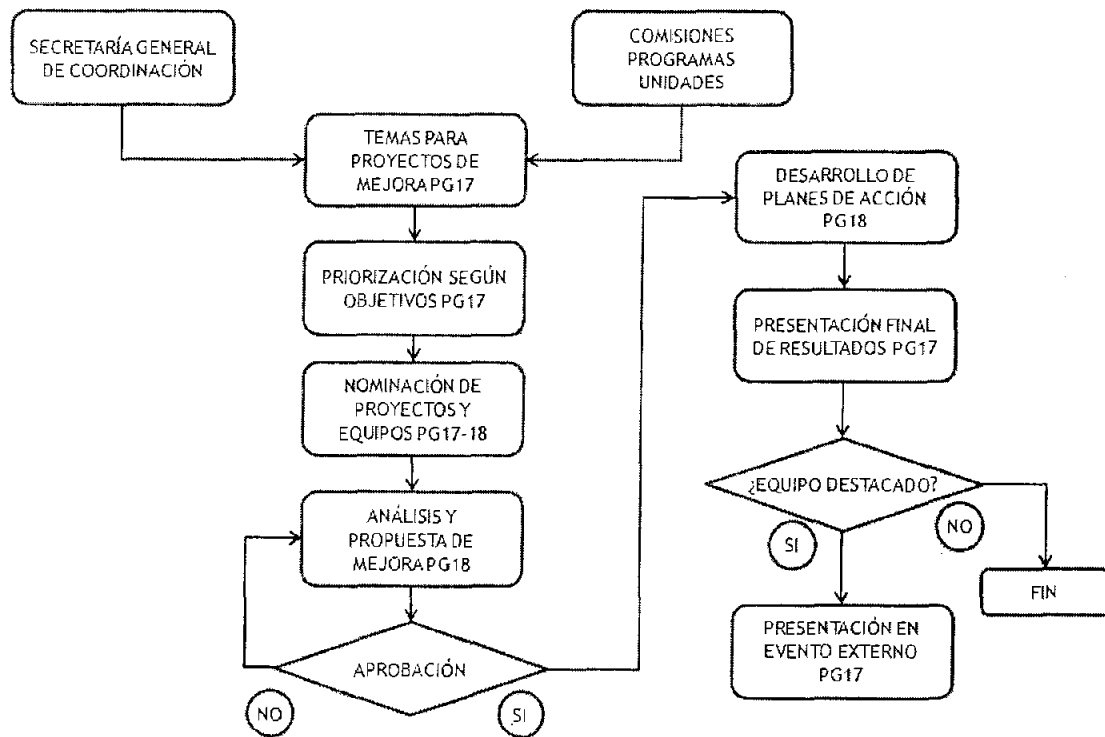
Objetivo

Establecer, en el ámbito de la Secretaría General de Coordinación, un espacio para identificar problemas crónicos y oportunidades de mejora, a los efectos de asignar equipos interdisciplinarios para su análisis y desarrollo.

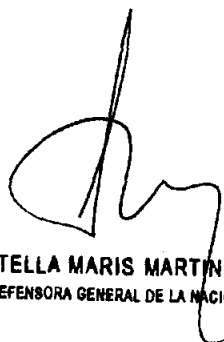
Alcance

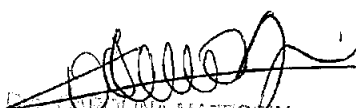
El comité de Mejora Continua estará integrado por un representante de la Secretaría General de Coordinación y un facilitador de cada una de las Comisiones y Programas.


Actividades



Flujograma general para Proyectos de Mejora


STELLA MARIS MARTÍNEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACIÓN


LUCÍA MAZZONI
PROSECRETARIA LEYDADA
DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 17 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

El comité de Mejora Continua se reunirá de acuerdo a un calendario anual preestablecido. Usualmente se realizará una reunión por mes, aún cuando podrían convocarse reuniones extraordinarias de ser necesario.

Las reuniones serán coordinadas por el representante de la Secretaría General y, durante el primer año, se contará con el apoyo de un experto externo que actuará como facilitador del grupo, para dar apoyo en la utilización de la metodología. En cada reunión, el coordinador elaborará una minuta en formato estándar para ser enviada posteriormente a los participantes.

El calendario de reuniones incluirá una jornada anual de Mejora Continua, donde los equipos interdisciplinarios que hubieren desarrollado proyectos exitosos, a lo largo del año, presentaran sus trabajos frente a las máximas autoridades de la Defensoría General e invitados especiales.


1. Identificación de problemas y oportunidades (1 hr.)

Cada reunión del comité tendrá un espacio dedicado a una ronda rápida de novedades, orientada a la detección de problemas crónicos y oportunidades de mejora. Los facilitadores de cada Comisión o Programa traerán su tablero de comando actualizado y comentarán sobre cualquier tema que se desee incluir en la lista de posibles proyectos de mejora. Cuando esto se produzca, el representante de la Secretaría General incluirá dicho tema en la lista mencionada. Este espacio de la reunión no plantea el análisis en profundidad de ningún tema, sino solamente su identificación; en este sentido es esperable que esta ronda de novedades y comentarios breves se complete en un tiempo máximo de una hora.

2. Priorización de temas (20 min)

En función de lo anterior, se establecerá un grado de prioridad para los temas identificados, en función de su impacto sobre los objetivos de la Defensoría General. Para hacerlo se utilizará una matriz que relacionará dichos objetivos con los posibles proyectos de mejora presentados.

Al procesar la matriz, se asignarán valores a las intersecciones entre objetivos y proyectos, en función de como cada proyecto puede aportar a

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i>	Emitido por :	PG Nro.: 17
	<i>Defensoría General de la Nación</i>	Fecha: 10 / 12 / 2014	Versión: 02

cada objetivo y se obtendrá una sumatoria final de aportes que establecerá una prioridad para los proyectos presentados.

Las valoraciones a incluir en cada intersección serán las siguientes:

Impacto Alto	9
Impacto Medio	3
Impacto Bajo	1
Impacto Nulo	0

3. Nominación de proyectos de mejora (20 min)

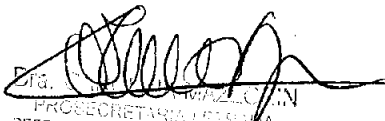
De acuerdo a la priorización establecida en 2. y en función de los recursos humanos disponibles, se tomará la decisión de nominar, o no, uno o más proyectos de mejora. En el caso de acordarse la nominación de nuevos proyectos, esto implicará designar a los miembros de los equipos interdisciplinarios que abordarán los temas. Con posterioridad a esta reunión, los facilitadores invitarán a los miembros designados para conformar los equipos respectivos, los cuales iniciarán sus reuniones de trabajo siguiendo los lineamientos metodológicos establecidos en el PG 18.


Si no se acordara la nominación de nuevos proyectos, los temas identificados quedarán en lista de espera para su reanálisis en futuras reuniones del comité.

4. Revisión de proyectos en curso (1 hr.)

Un segundo espacio de la reunión será el análisis de los proyectos en curso. En este sentido, se solicitará al líder del equipo en cuestión que haga un breve comentario sobre los avances y dificultades encontrados. Estas intervenciones no son para comenzar a discutir las particularidades del proyecto, sino solamente para identificar su grado de avance y la fecha posible de conclusión, como así también dar apoyo al equipo en caso de ser necesario, por el tipo de dificultades que este enfrentando.


STELLA MARIS MARTINEZ
 DEFENSORA GENERAL DE LA NACION


 Prosecretaria
 DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 17 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

En este caso, se podrá aprovechar la presencia del experto externo para aclarar cualquier duda metodológica que pudiera haber surgido.

Igual que en el caso anterior este segundo espacio de la reunión no debería tomar más de una hora, con lo cual la reunión del comité debería programarse con una duración que no exceda las tres horas.

5. Reuniones extraordinarias

De ser necesario el comité podrá proponer una reunión fuera del calendario anual preestablecido. Los motivos para hacerlo pueden ser:

- a. Presenciar la presentación final e informe de un equipo que ha concluido su proyecto.
- b. Discutir temas nuevos y/o generar un proyecto nuevo que, por su urgencia, no puede esperar hasta la próxima reunión programada.


6. Rol del facilitador

El facilitador es un experto interno que coordina y activa el funcionamiento de los equipos de mejora continua. Se trata de un miembro de la Comisión o Programa que, además de su conocimiento técnico específico, es capacitado en las metodologías y herramientas para el análisis y resolución de problemas. Esta capacitación potenciará su capacidad para detectar oportunidades de mejora y le permitirá asistir a otros miembros del área en los diagnósticos de problemas crónicos y oportunidades de mejora.

Los Facilitadores podrán completar su formación durante el primer año de trabajo, aprovechando la presencia del experto externo que les dará apoyo en todas las circunstancias que así lo requieran.

7. Capacitación

El comité de Mejora Continua establecerá las necesidades de capacitación para los facilitadores de cada una de las Comisiones y Programas, como así también para líderes de proyectos y/o miembros de los equipos interdisciplinarios que se formen. La capacitación establecida en este ámbito

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 17 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

se refiere a la metodología y herramientas para hacer análisis de causas raíz sobre los problemas crónicos y oportunidades de mejora bajo estudio.

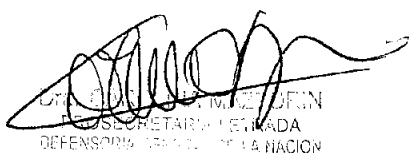
8. Jornada anual de Mejora Continua

El comité programará una jornada anual de Mejora Continua, donde se realizarán presentaciones de todos los proyectos finalizados exitosamente durante el año en curso. Participarán de esta jornada las máximas autoridades de la Defensoría General, invitados especiales de otras Instituciones Públicas y todos los miembros del Ministerio Público de la Defensa que deseen participar.


A modo de reconocimiento se entregarán certificados y/o algún presente simbólico para destacar y estimular la participación en este tipo de proyectos. Los mejores equipos podrían luego participar de eventos externos como, por ejemplo, el Encuentro Anual de Mejora Continua organizado por la Sociedad Argentina pro Mejoramiento Continuo - SAMECO.



STELLA MARIS MARTINEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACION



SECRETARÍA GENERAL DE LA DEFENSA
DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACION

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 18 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

EQUIPOS DE MEJORA CONTINUA

Objetivo

Establecer un vehículo para el desarrollo de los proyectos de mejora que sean seleccionados por el comité de mejora continua.

Alcance

Todos los equipos de proyecto que trabajen dentro de la órbita del comité de mejora continua

Actividades

1. Formación del equipo

El equipo será nominado por el comité de mejora continua en función de las competencias necesarias para abordar el tema seleccionado. La cantidad de integrantes puede variar en función de la disponibilidad, teniendo en cuenta que el número ideal es entre 4 a 6 personas.

Cada equipo tendrá un líder de proyecto que puede o no ser el facilitador de alguna de las Comisiones o Programas. En caso de no ser un facilitador habrá que asegurar que el mismo conozca la metodología de análisis de problemas.


El rol del líder es coordinar las actividades y guiar las reuniones para asegurar un sólido análisis de causas raíces. A la hora de opinar dentro del equipo, el líder lo hará como un miembro más y la modalidad para la toma de decisiones será el consenso.

2. Metodología de trabajo

Para el desarrollo de los proyectos de mejora se utilizará el método conocido como de los 7 pasos, que sigue la secuencia del ciclo PDCA para el análisis y resolución de problemas.

Los 7 pasos mencionados son los siguientes:

- I. Seleccionar el tema y formar el equipo.
- II. Definir la situación inicial y establecer un objetivo.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 18 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

- III. Analizar las causas del problema bajo análisis (debe entenderse como problema a la diferencia entre la situación actual y la situación objetivo).
- IV. Desarrollar un plan de acción.
- V. Implementar el plan, obteniendo y administrando todos los recursos necesarios.
- VI. Evaluar los resultados.
- VII. Hacer sostenibles los cambios para mantener lo ganado y capturar los aprendizajes generados por la experiencia.

Esta secuencia se irá aplicando a lo largo de reuniones de trabajo que tendrán una frecuencia que el propio equipo definirá oportunamente. Lo habitual es mantener entre un mínimo de 2 y un máximo de 4 reuniones por mes, en función de las actividades que se vayan definiendo. Estas reuniones no deberían tener una duración mayor de dos horas cada una.

Cada reunión finalizará con un plan de trabajo y responsabilidades asignadas, que serán revisadas y actualizadas durante la siguiente reunión del equipo.

Se detalla a continuación el desarrollo recomendado para cada uno de los 7 pasos:

I. Selección del tema y formación del equipo


De acuerdo a lo mencionado en PG 17, el comité de mejora continua nomina el tema y define a que personas se invitará a participar del equipo de proyecto. El tema surge por consenso entre los miembros del comité de mejora continua, quienes recogen las inquietudes surgidas en las diferentes Comisiones y Programas. Estas inquietudes son llevadas al comité por los facilitadores respectivos.

Otro origen de los temas podrían ser nuevos lineamientos u objetivos que llegan al comité a pedido de la Defensora General de la Nación o del Secretario General de Coordinación.


Como resulta obvio, la selección del tema es previa a la formación del equipo, ya que los miembros del mismo deben ser elegidos en función de sus competencias y experiencia con relación al tema seleccionado.

II. Definición de la situación inicial y establecimiento del objetivo

Se inicia el trabajo determinando la situación inicial. Los equipos deben tener presente que los proyectos de mejora deben estar


Dra. CAROLINA MAZZONI
PROFESIONISTA LETRADA
DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN


STELLA MARIS MARTÍNEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACIÓN

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 18 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

adecuadamente acotados, claramente definidos y asociados a uno o más indicadores que permitan medir la evolución del mismo. Es muy importante que las mejoras logradas queden evidenciadas a partir de indicadores concretos.

La definición de la situación inicial no debe, en cambio, incluir ningún tipo de consideración sobre las posibles causas del problema y mucho menos sobre sus soluciones. Con esto se intenta minimizar la participación de los preconceptos y paradigmas establecidos en el análisis de causas que se realizará posteriormente.


La experiencia indica que resulta de gran utilidad, en esta etapa, contestar preguntas como las siguientes: ¿Qué es el problema?, ¿Cómo se mide?, ¿Dónde se observa? y ¿Cuándo aparece?, entre otras similares. Estas preguntas sirven para acotar la situación bajo estudio e identificar los indicadores asociados.

Una vez establecida la situación inicial el equipo define su objetivo, que tendrá como referencia la contestación a la pregunta previa: ¿Cómo se mide? En definitiva, el problema queda definido como la diferencia entre la situación inicial y el objetivo.

III. Análisis de las causas raíz

En esta etapa se intentará contestar la pregunta: ¿Qué explica la diferencia entre la situación inicial y el objetivo? La respuesta a esta pregunta es lo que denominamos causas raíces del problema. Para identificar las causas raíces, con un enfoque sistemático que evite la influencia negativa de los “paradigmas” y preconceptos instalados, se utilizará el siguiente procedimiento:

- a) **Diagrama de Flujo del proceso bajo estudio:** Si lo que se está analizando está relacionado con un proceso, puede ser de gran utilidad desarrollar un diagrama de flujo que muestre todas las actividades incluidas en dicho proceso y sus interacciones. Esto permite nivelar conocimientos entre los miembros del equipo y comprender en profundidad la situación bajo análisis.
- b) **Torbellino de ideas:** Esta técnica permite elaborar un listado completo de las hipótesis de causa del problema analizado. Se utiliza para tratar de pensar en las causas con la mente abierta y sin dejar de lado ningún factor que pueda llegar a ser importante.
- c) **Diagrama de causa y efecto:** Las hipótesis de causa previamente identificadas, se discuten y validan para construir, posteriormente, un diagrama que permita visualizar las interconexiones entre ellas.

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 18 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

Adicionalmente, la aplicación de la técnica de los 5 porqué, permitirá identificar cuáles son las causas raíces del problema.


- d) **Matriz de Ponderación:** Si no es posible medir objetivamente la participación de cada causa raíz en la conformación de la situación inicial, se establece un mecanismo subjetivo que apela a la experiencia de los miembros del equipo para asociar a cada causa con un valor numérico que establezca su grado de importancia para la resolución del problema.


Para ejecutar este paso se definen primero una serie de criterios de evaluación de las causas, a los cuales se les da un peso en función de su relación con los objetivos del grupo y luego se califica a cada causa según su relación con cada criterio. Finalmente la sumatoria de los productos de calificación por peso, establecen la ponderación para cada causa analizada. La experiencia muestra que este mecanismo indica con razonable precisión el orden (en cuanto a grado de importancia), de las causas raíces surgidas del paso anterior.

Cada equipo podrá definir si utiliza este método de ponderación o algún otro que le permita establecer cuáles de las causas raíces identificadas son las más relevantes para el problema analizado.

- e) **Diagrama de Pareto:** Con el resultado de la ponderación se construye un diagrama de Pareto de causas (diagrama de barras que muestra a las causas raíces en orden de importancia). Los equipos pueden usar el diagrama resultante para mostrar el diagnóstico del problema y justificar, invocando el principio de Pareto, un plan de acción que aborde como mínimo el 20% de las causas con mayor ponderación.
- IV. **Plan de acción:** Se establece un plan de trabajo que ataque las causas en el orden anteriormente establecido, fijando para cada acción: responsabilidad, fecha de cumplimiento y recursos asociados. Se solicitan en este punto las aprobaciones que resulten necesarias.
- V. **Implementación:** Se hace un seguimiento cercano de la aplicación del plan ajustando el mismo permanentemente según la necesidad.
- VI. **Evaluación de resultados:** Se controlan los indicadores identificados cuando se definió la situación inicial.
- VII. **Hacer sostenibles los cambios y capturar aprendizajes:** Se realiza una presentación final al comité de mejora continua y se generan o

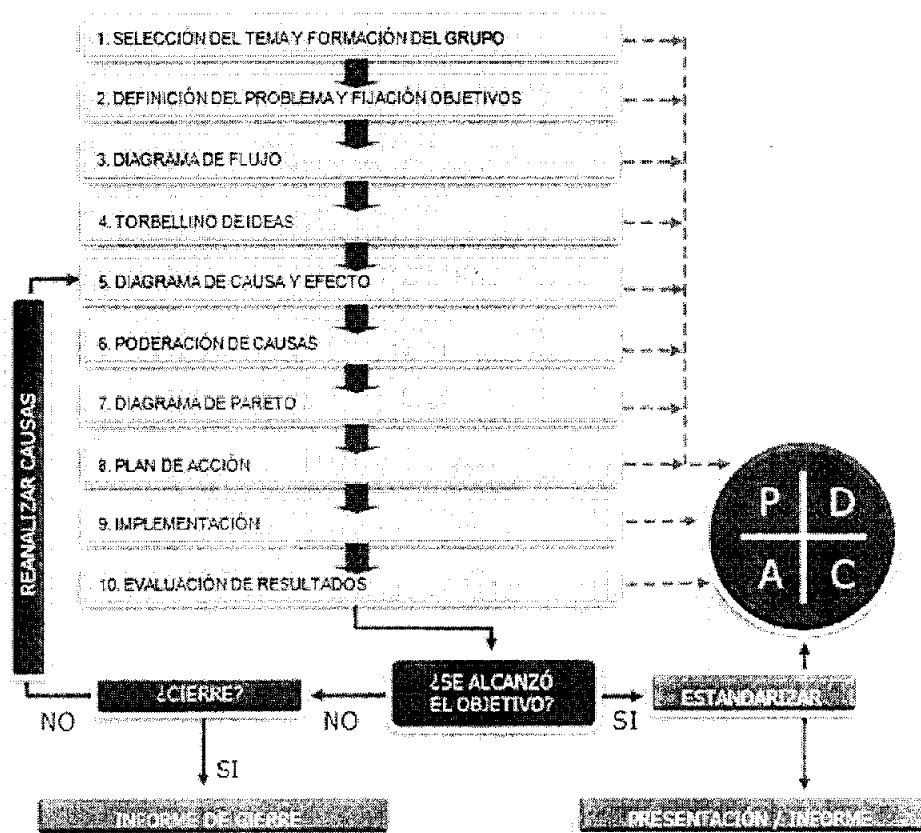

Dra. VALERIA MAZZOCCHI
PROSECRETARÍA LETRADA
DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN


STELLA MARIS MARTÍNEZ
DEFENSORA GENERAL DE LA NACIÓN

	<i>Ministerio Público de la Defensa</i> <i>Defensoría General de la Nación</i>	Emitido por : Fecha: 10 / 12 / 2014	PG Nro.: 18 Versión: 02
---	---	--	----------------------------

proponen los mecanismos que permitan sostener los resultados alcanzados.

El siguiente flujograma muestra la aplicación del método de los 7 pasos (PDCA) con las herramientas mencionadas.



Adicionalmente, el equipo puede aprovechar esta experiencia de trabajo conjunto para detectar aspectos positivos y negativos de la misma, a los efectos de generar aprendizajes individuales y colectivos que permitan mejorar la eficacia de futuros proyectos.

Cada uno de los pasos será ejecutado secuencialmente y se generarán registros de avance para poder documentar el progreso.