



**PODER JUDICIAL
DE NEUQUÉN**

**LINEAMIENTOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO
DEL PERSONAL DE LA DEFENSA PÚBLICA
EN EL MARCO DEL COVID-19**

Ministerio Público de la Defensa de la Provincia del Neuquén

Defensoría General

-Mayo de 2020-

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

TABLA DE CONTENIDOS:

I.	<u>OBJETO</u>	Página 02
II.	<u>ALCANCE</u>	Página 03
III.	<u>RESPONSABLES</u>	Página 03
IV.	<u>REVISIÓN PERIÓDICA</u>	Página 04
V.	<u>ANTECEDENTES NORMATIVOS DE INTERÉS</u>	Página 04
VI.	<u>DESARROLLO</u>	
	A. <u>CONSIDERACIONES GENERALES</u>	Página 08
	B. <u>SOBRE EL TRABAJO PRESENCIAL EN EL MARCO DEL COVID-19.</u>	Página 12
	C. <u>SOBRE EL TRABAJO REMOTO EN EL MARCO DEL COVID-19</u>	Página 20
	D. <u>PLAN DE CONTINGENCIA</u>	Página 25
VII.	<u>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</u>	Página 27
	<u>Anexo I</u>	Página 28

LINEAMIENTOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA DEFENSA PÚBLICA EN EL MARCO DEL COVID-19

I. OBJETO

- Establecer **lineamientos para la prestación de servicio del personal del Ministerio Público de la Defensa en toda la Provincia del Neuquén y en todas sus materias**, con el objetivo de mantener el ejercicio de una defensa material, efectiva y eficiente que *garantice o facilite el acceso a la justicia* -por el que debemos velar todos los integrantes del sistema de justicia neuquino-, a la vez que se protege la salud en cumplimiento de normas y medidas de bioseguridad establecidas en el marco de la pandemia por coronavirus (COVID-19).
- Determinar **prácticas recomendadas que integren el respeto por la protección de la salud, con el cumplimiento de las responsabilidades laborales en las modalidades posibles en la actualidad**, atenta la coyuntura sanitaria y laboral excepcional en la que nos hallamos inmersos, procurando un **ámbito laboral cuidado y seguro**.
- **Recoger** a modo orientativo y como marco de referencia, especialmente respecto de las actividades remotas, **la labor que se viene realizando dentro del MPD con motivo de las guardias pasivas** establecidas en sucesivas Resoluciones del Defensor General con la finalidad de dar continuidad al servicio público de defensa.
- Fijar **lineamientos que faciliten y amplíen progresivamente una aproximación al ámbito laboral en la Defensa Pública, acompañando la paulatina flexibilización de las medidas de "aislamiento social preventivo y obligatorio"** que se registra a nivel nacional y provincial.

II. ALCANCE

El presente documento alcanza **directamente a todo el personal del Ministerio Público de la Defensa** (en adelante 'MPD') de la provincia del Neuquén y a los/as **usuarios/as** del mismo, los que verán atendidos sus requerimientos en virtud de la continuidad y ampliación del servicio, en un ambiente laboral seguro, cuidado y previsible. También alcanza al personal de **limpieza y de seguridad**.

Asimismo, alcanza en forma *indirecta* a las **dependencias que brindan servicio o soporte técnico específico al MPD**, a saber, Administración General, Dirección de Gestión Humana, Superintendencia, especialmente áreas como Subdirección de Infraestructura, Seguridad e Higiene – Departamento de Salud Ocupacional, Dirección de Informática. Además, alcanza a **SEJUN**, en su carácter de representación sindical de agentes judiciales que han visto impactadas sus labores en el marco de excepción que la pandemia ha impuesto en todos los ámbitos.

El documento procura brindar un marco de referencia que facilite la organización de la prestación laboral, a la vez que cuida la salud en el presente marco sanitario de excepción.

El presente documento constituye un marco de acción para la presente coyuntura, sin sustituir, modificar o alterar la relación laboral o condiciones de prestación del trabajo fijadas en normativa laboral de aplicación vigente.

III. RESPONSABLES

Serán responsables directos del cumplimiento del presente:

- Defensores/as titulares y Adjuntos/as, Secretarios/as, Directores/as, Responsables, Encargados y todos lo titulares que posean dependencias del MPD a su cargo;
- Funcionarios del MPD, incluyendo profesionales AJ del MPD;

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

- Todas las personas que cumplen funciones en el ámbito del Ministerio Público de la Defensa de la Provincia del Neuquén.

IV. REVISIÓN PERIÓDICA

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

V. ANTECEDENTES NORMATIVOS DE INTERÉS

- Resolución del Defensor General N° 21/2020 -15/03/2020-: el MPD definió tempranamente acciones concretas tendientes a garantizar el servicio de defensa en toda la Provincia como también proteger la salud de todos sus integrantes y usuarios/as, los/as que constituyen el permanente norte de este Ministerio.
- Decreto Presidente Subrogante del TSJ N° 166/20: estableció la eximición de los agentes allí enumerados, de concurrir a los lugares de trabajo, así como la suspensión de los términos procesales en toda la Provincia.
- Resolución del Defensor General N° 22/2020 y sucesivas: el MPD estableció guardias pasivas de agentes que permitirían mantener la continuidad del servicio de defensa de manera remota, atendiendo al usuario sin necesidad de desplazamiento en todo aquello que fuera posible, excepto casos especiales que fueran viables mediante la atención o asistencia remota, bajo todos los recaudos de protección sugeridos por las autoridades sanitarias. Luego, se sucedieron diversas resoluciones del Defensor General que establecieron *guardias pasivas* hasta el 25 de mayo del corriente año, siendo la última la N° 30/2020. Las guardias pasivas se cumplen mediante la labor a

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

distancia o remota en el MPD, y se encuentran compuestas por Defensores/as Públicos/as, Profesionales Auxiliares, Funcionarios/as y Agentes, los que trabajan desde sus respectivos domicilios atendiendo las demandas que se reciben a través de los distintos canales de comunicación y consulta que tiene disponibles el MPD. La Defensa Pública realiza labores presenciales sólo cuando el caso no admite atención o asistencia remota, observando los recaudos de higiene y seguridad pertinentes. No obstante, el modo de prestación del servicio es, en la actualidad, mayoritariamente remoto, a través de los canales de comunicación existentes establecidos por Resolución nro. 23-2020 y los anteriormente existentes.

- Tribunal Superior de Justicia y Presidencia subrogante: el Decreto N° 169/2020 - 17/05/2020- instauró en todo el Poder Judicial de la Provincia del Neuquén la modalidad del "teletrabajo" o "trabajo remoto" estableciendo los alcances del Decreto N° 166/20 en el sentido de que sería obligatorio el aislamiento social de los sujetos allí comprendidos con el consecuente deber de colaboración del personal para la realización de tareas propias de su función a distancia, en las condiciones que determinen los titulares de los Organismos y Dependencias. Sucesivamente se aprobaron medidas que, entre otros, acompañaron la progresiva flexibilización de actividades a nivel nacional y provincial, y otras relativas al funcionamiento y organización.
- Por su lado, Poder Ejecutivo Nacional estableció la medida de "aislamiento social preventivo obligatorio" mediante Decreto N° 297/20 (prorrogado por los Decretos N° 325/20, 355/20 y 408/20), disponiendo una nueva prórroga de su vigencia hasta el día 24 de mayo de 2020 inclusive, por medio del Decreto N° 459/20. En esta última se dispuso la necesidad de readecuar la referida medida conforme decisiones consensuadas con los gobernadores/as de las provincias argentinas, atendiendo a las características de la evolución epidemiológica en las distintas regiones del país.

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

- Ley Provincial N° 3230 y Decretos subsiguientes: se declaró la emergencia sanitaria en la Provincia del Neuquén. En atención a diversos parámetros establecidos, se instituyeron procedimientos para que las autoridades locales puedan decidir o requerir excepciones al cumplimiento del "aislamiento social, preventivo y obligatorio". La Provincia del Neuquén ha podido avanzar de manera significativa en este sentido en virtud de características favorables en su evolución epidemiológica.
- Con relación a este punto y a la progresiva flexibilización de la prohibición de circular, así como la paulatina habilitación de actividades, se ha impuesto la exigencia de implementar en todos los casos un protocolo o documento que fija lineamientos o parámetros de funcionamiento.

VI. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Trabajo presencial:** en el presente documento se entiende por "trabajo presencial" a las actividades o intervenciones laborales que se realizan con desplazamiento del domicilio y/o con contacto directo con otras personas en cumplimiento de sus funciones.
- **Trabajo remoto:** El trabajo remoto, teletrabajo o trabajo a distancia, comprende toda aquella labor que se presta desde un lugar distante al de asiento propio de las funciones, pudiendo ser el domicilio del agente o el lugar de asiento transitorio de su residencia.

El trabajo es remoto cuando se presta a distancia, desde un lugar diferente a aquel en el que el agente ha sido asignado para prestar funciones al momento de su ingreso o al momento de cambiarse su destino laboral.

En la situación actual en la que se encuentra inmerso el país –y el mundo en general– es una *modalidad de prestación de trabajo excepcional* que se impone como producto del aislamiento social obligatorio dispuesto para combatir la propagación del virus.

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

VII. DESARROLLO

A partir del marco descripto, se establecen lineamientos a tener en cuenta para la adecuación y organización del trabajo en el Ministerio Público de la Defensa, en cualquiera de sus modalidades, sea presencial o remoto, en el marco excepcional de la declaración de pandemia por COVID-19, la cual ha impuesto una necesaria flexibilización y ajustes para continuar defendiendo y garantizando el ejercicio de los derechos de nuestros/as usuarios/as. De este modo, se procura adoptar o ajustar las prácticas o medidas que permitan el retorno del período de aislamiento del personal del MPD en forma **organizada y coordinada**, mientras que se persiste en el cuidado y protección de la salud.

Antecedente de trabajo remoto en el MPD: el trabajo remoto como prestación no presencial del servicio y disponibilidad en urgencias mediante sistemas de guardias pasivas, es una modalidad históricamente instaurada en la Defensa Pública. Ello importa incluso días y horas inhábiles. Así, muchos de sus funcionarios y profesionales, sin excepción alguna de materia, se encuentran de guardia pasiva de forma rotativa, cubriendo los 365 días del año, siendo requeridos fuera del horario y espacio laboral habituales –incluso en día u horario inhábil-. En muchas ocasiones, los requerimientos son atendidos mediante la intervención remota de profesionales y agentes, siguiendo indicaciones dadas por el Titular o Responsable de la dependencia de que se trate.

Consecuentemente, la novedad que introduce el presente "trabajo remoto" impuesto por la contingencia de la pandemia es que se pretende que la prestación sea *enteramente a distancia*. Ello, por cuanto la eventual tarea presencial presenta limitaciones y complejidades adicionales en el contexto actual. Es decir, en la actualidad rige el trabajo remoto como regla, y la excepción a ésta sería la atención presencial.

Por último, se recoge como marco general y en particular para delinear la prestación en la modalidad *remota*, las actividades que el personal ha manifestado estar realizando de manera concreta desde el inicio de las medidas excepcionales que nos ocupan, conforme

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

relevamientos realizados por la Defensoría General desde el inicio de las "guardias pasivas" por COVID-19.

A. CONSIDERACIONES GENERALES

- Armonización en implementación de medidas: se tendrán en cuenta las características particulares de cada materia o dependencia, circunscripción o sede, facilitando la implementación de prácticas o medidas adecuadas, contribuyendo al objetivo de evitar propagación de COVID19 y cuidando a las personas involucradas.

Se deberán considerar especialmente las disposiciones atinentes al "aislamiento social, preventivo y obligatorio" y a su flexibilización en las diferentes circunscripciones judiciales y ciudades o locaciones que cada una de ellas abarque, a efectos de merituar la pertinencia de la implementación de medidas o prácticas adoptadas en el ámbito laboral.

- Uso de tecnologías: se deberá priorizar el empleo de las herramientas digitales para la mayor cantidad de gestiones, así como la tramitación remota de las causas, realización de audiencias y el uso de la firma digital, en caso contar con ella.

Se promoverá la mayor introducción de tecnologías en gestiones que permitan la *reducción del contacto directo* entre personas, evitando así el consecuente riesgo de propagación. La presente premisa será considerada para su ejecución incluso en espacios laborales propios del MPD, por ejemplo, terminales de autoconsulta, teléfonos. En tal caso, se deberá prever la desinfección frecuente de los dispositivos, conforme las recomendaciones de higiene establecidas.

- Documentación: reducir al mínimo o evitar el traslado de documentación y expedientes, optimizando la gestión digital prioritaria.

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

- Comunicación: se establecerá un plan de comunicación interna y externa con el objetivo de difundir, ampliar y/o reforzar mensajes claves y medidas establecidas por el MPD, dando a conocer su organización, canales de contacto, formas de atención, entre otros, en el marco de la pandemia por COVID-19.

Disponer de información y recomendaciones visuales en lugares críticos y/o de mayor circulación de los edificios, recordando los cuidados y recaudos de seguridad e higiene, así como reforzando la difusión de canales de comunicación vigentes y procedimientos/ organización del MPD en el marco de la pandemia por COVID-19.

Se procurará la permanente actualización de la información difundida, valorando el escenario dinámico propio de la evolución epidemiológica. *Nota: la definición de 'caso sospechoso' y 'contacto estrecho' son dinámicas y pueden variar según nuevas evidencias, por lo que se recomienda la referencia permanente y actualizada a lo establecido por la autoridad sanitaria: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>*

- Organización interna coordinada para prestación del servicio: se procurará que se realice una adecuada coordinación en la prestación del servicio, lo que permitirá la complementariedad cotidiana del personal que cumpla funciones desde sus lugares de aislamiento con aquel que lo haga de manera presencial, cumpliendo todos con su responsabilidad laboral en cualquiera de sus modalidades, atenta la particular y excepcional circunstancia sanitaria en la que nos hallamos inmersos.
- Identificación de prestación del personal: se confeccionarán listados en los que se reflejen las personas que se encuentran prestando funciones de manera remota, presencial o mixta, con los datos que se valoren necesarios. Cada titular o persona a cargo en la dependencia remitirá la mentada información por correo electrónico a la Oficina de Administración y Coordinación y toda otra que se requiera a efectos de realizar las gestiones correspondientes, incluyendo la cobertura de la ART (SRT – Resol. 21/2020).

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

- Formación: Se realizarán acciones de formación del personal respecto de medidas de bioseguridad, plan de contingencia y otros contenidos de interés, debiendo priorizarse la optimización de herramientas remotas –vg., cartelería, remisión de protocolos, reuniones virtuales, optimización de mail/ página web, elementos audiovisuales y uso de canales digitales-. A tal fin, se utilizarán herramientas virtuales, evitando las actividades grupales presenciales.
- Medidas de bioseguridad y elementos de protección: se deberán respetar los protocolos y pautas de higiene y seguridad establecidas, procurando la disponibilidad más completa de insumos y materiales de protección, conforme sea posible en la coyuntura descripta.

Se deberá hacer un uso adecuado y responsable del equipo de protección personal –vg., tapaboca, elementos de higiene, gafas-.

El tapabocas (elemento que cubra boca y nariz) es de uso obligatorio para todas las personas, conforme se ha establecido en todo el territorio de la provincia del Neuquén (Decreto Provincial N° 478/2020).

Se recomienda higienizarse las manos reiteradas veces durante la jornada laboral, especialmente al llegar y retirarse, al ir a núcleos sanitarios, al manipular documentación, objetos o elementos expuestos a terceros; se hará preferentemente lavado de manos con agua y jabón; o con alcohol en gel o solución hidroalcohólica. Se recomienda la disponibilidad de dispensadores de solución o gel diseminados en los espacios de circulación, vg., ingreso/egreso al edificio, sala de atención al público, acceso a ascensor, etc.

Se deberá respetar en todo momento la distancia mínima de 1,5 m. (un metro y medio).

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

- Limpieza, desinfección y gestión de residuos: se asegurará la adecuada limpieza y desinfección de los lugares de trabajo, brindando ámbitos cuidados y seguros para el cumplimiento de funciones, en atención a las prácticas y protocolos vigentes.

El personal del MPD se ocupará en forma directa de los recaudos en su espacio laboral. Además, el personal específico –vg., de limpieza o servicio de desinfección– cumplirá con los protocolos correspondientes establecidos por la autoridad sanitaria y el 'Protocolo de Actuación para la prevención de transmisión de COVID-19' ([Anexo I](#)).

La gestión de residuos (de oficinas, espacios de atención al público y núcleos sanitarios) deberá ser realizada por el personal de limpieza extremando recaudos, conforme protocolos y procedimientos vigentes.

- Reuniones y/o actividades grupales: evitar reuniones presenciales y/o el trabajo conjunto de más de dos personas, atendiendo lo establecido conforme se expresa en [Anexo I](#).
- Viajes en comisión: los viajes del personal del MPD serán acotados a los mínimos imprescindibles mientras permanezca la situación de emergencia sanitaria, y deberán ser expresamente autorizados por el Defensor General o quien éste disponga.
- Plan de Contingencia: se establecerán los pasos a seguir en caso de identificación de un "caso sospechoso" y/o confirmación de diagnóstico de COVID-19 del personal, especialmente en caso de aquellos/as asignados/as al cumplimiento de tareas presenciales. El Plan de Contingencia deberá mantenerse ajustado a la realidad dinámica, y se recomienda que se encuentre a la vista / disponible (vg., cartelera, página web, mailing).

Se recomienda la permanente actualización relativa al coronavirus, especialmente las definiciones de 'caso sospechoso' y 'contacto estrecho', las que han mostrado variaciones por parte de la autoridad sanitaria, en función de nuevas evidencias:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>

B. SOBRE EL TRABAJO PRESENCIAL EN EL MARCO DEL COVID-19

Cabe reiterar que en el presente contexto de eximición general de asistencia del personal al espacio laboral, la modalidad presencial se introducirá de manera progresiva en el MPD, ello atendiendo la situación coyuntural del COVID-19 y las medidas establecidas con impacto en el ámbito del MPD, atendiendo la evolución epidemiológica, los ajustes mínimos necesarios, la puesta en valor y complementariedad con las labores remotas posibles, los recursos materiales y tecnológicos disponibles.

1. Organización del Trabajo

- Cada Defensor/a –titular/adjunto-, Secretario/a, Director/a, Responsable o Persona a cargo de una dependencia/ oficina/ servicio realizará una identificación inicial de tareas o actividades que requieren atención presencial, incluso aquellas que solo permiten la realización en persona y con desplazamiento del domicilio.
- En la medida de lo posible, se listarán actividades que sean viables de realizar sin desplazamiento del domicilio (remota), de manera excepcional en la presente coyuntura sanitaria.
- Se identificarán herramientas o elementos mínimos necesarios para el cumplimiento de las tareas identificadas, especialmente las no presenciales.
- **Es aconsejable que, en la medida de lo posible, los organismos organicen grupos/ equipos de trabajo 'independientes' ("burbuja"). Es decir, cada uno de éstos estará conformado de manera tal que, si uno de sus integrantes presentara sintomatología sospechosa de COVID-19 y tuviera que aislarse preventivamente a todo el grupo, el personal restante sea capaz de continuar cumpliendo con las tareas más importantes o indispensables de la dependencia.**

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

- Dotación para tareas o intervenciones presenciales:
 - Se definirá la dotación mínima e indispensable que realizará tareas presenciales requeridas para el funcionamiento de la dependencia, conforme pautas establecidas en la normativa en vigor en el marco de la pandemia.
 - Se dará prioridad a personas que tengan su domicilio próximo al lugar de prestación del servicio o que puedan evitar el transporte público, y a quienes no se encuentren incluidos en grupos de riesgo o licencias especiales.
 - En caso de licencias previstas normativamente que exceptúan las tareas presenciales en el marco del COVID-19, se solicitará su otorgamiento; en caso favorable, el beneficiario se asignará al cumplimiento de tareas remotas que contribuyan a la labor de la dependencia de la que forman parte.
 - Se exceptuará a quienes revistan la condición de "caso confirmado" o "caso sospechoso" de COVID-19, conforme la definición vigente establecida por la autoridad sanitaria. Asimismo, se exceptuará a los 'contactos estrechos' de ambos, en los términos en que lo establece la autoridad de aplicación.
 - Quedarán exceptuados temporariamente quienes hayan arribado a la provincia en los últimos 14 días, luego de haber transitado por "zonas afectadas" –según Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/20 del Poder Ejecutivo Nacional.-
 - Sin perjuicio de las excepciones que se establezcan para protección de la salud en el marco del COVID-19, las que resguardarán a la persona de formar parte de la dotación para desempeño presencial, la misma desarrollará sus tareas de manera remota.

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

- Se podrá organizar el trabajo en turnos rotativos u horarios diferenciados, a fin de asegurar una ordenada y limitada concurrencia en la dependencia, respetando la capacidad de los espacios físicos y el respeto de distancia mínima de 1,5 metro.
- Las personas con asignación de tareas presenciales podrán también llevar a cabo tareas remotas en días u horarios alternativos (asignación 'mixta'), conforme la organización o rotación que se defina para el funcionamiento de la dependencia.
- Se recomienda coordinar el ingreso y egreso del personal a efectos de evitar aglomeraciones, siendo posible tomar los recaudos de control en los accesos para el resguardo de la salud. Se deberá prestar especial atención a una adecuada coordinación en el caso de edificios que concentren diversidad de dependencias y/o numeroso personal, además de particularidades en la infraestructura (vg., único ingreso/ egreso).
- Cada Defensoría, Unidad o dependencia del MPD deberá informar a la Secretaría de la Defensoría General -según corresponda por materia-, como también a la Oficina de Administración y Coordinación, la organización dispuesta con el detalle de nombre y apellido de personal afectado a las diferentes tareas, entre otra información que se defina adecuada. Se deberá informar cualquier modificación dentro de las 24 horas de ocurrida la misma.

2. Recomendaciones de Seguridad e Higiene

- **Desde el domicilio hacia la sede del MPD:**
 - Se recomienda que, en forma cotidiana y previa a salir de su domicilio con destino al espacio laboral, el personal se tome la temperatura corporal. Posteriormente, dirigirse al trabajo, o proceder conforme se indica, en caso de registrar una temperatura superior a 37,5 grados.

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

- El personal asignado a la labor presencial deberá evitar salir de su domicilio si presentara malestar general o sintomatología sospechosa, o en caso de haber tenido contacto con un caso sospechoso o confirmado de COVID-19. . Aquellos empleados que presenten febrícula -37,5 grados-, anosmia o disgeusia –no sentir olor ni sabor- o síntomas respiratorios (tos o dolor de garganta), deberán cumplir con el procedimiento habitual, comunicándose con el Departamento de Salud Ocupacional. Además, a efectos de la toma de recaudos sanitarios y organizativos correspondientes, se exhorta a dar inmediato aviso a la Oficina de Administración y Coordinación, y al titular de su dependencia.
- Tener presente la importancia de respetar los mayores recaudos de bioseguridad, particularmente uso de tapabocas y una correcta higiene respiratoria y de las manos antes, durante y después del desplazamiento que realice, cualquiera sea el medio en el que lo haga.
- Se deberán extremar los recaudos de higiene y seguridad, mediante las buenas prácticas, así como también optimizando el uso del equipo de protección personal, conforme las normas y protocolos establecidos al efecto y difundidos ampliamente – [Anexo I](#)-.
- Se recomienda evitar el uso o traslado de accesorios u objetos que podrían contaminarse innecesariamente (vg, aros, collar, reloj, mochila).
- **Al ingresar a su espacio de trabajo:**
 - En caso de ser necesario, formar fila para acceso respetando la distancia mínima de 1,5 metro para un ingreso ordenado y cuidadoso.
 - Se deberá realizar la limpieza y desinfección de calzado en el ingreso para lo que se dispondrá de los elementos correspondientes –vg., trapos o alfombras o rociador con solución de agua y lavandina.

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

- Higienizarse las manos, preferentemente con agua y jabón; o con alcohol en gel o solución hidroalcohólica.
- Se recomienda el uso prioritario de escaleras, evitando el contacto con paredes y barandas. En caso de uso del ascensor, se deberán respetar los recaudos de distancia mínima, tapabocas obligatorio en todo momento y capacidad en el marco del COVID-19 –lo que deberá encontrarse indicado de manera gráfica-.
- **En el lugar de trabajo:**
 - Atención al público: se organizará la atención de los usuarios/as conforme recaudos y disposiciones previstos en las "Pautas mínimas para la Atención al Público en el MPD" aprobadas en el marco de la pandemia (Resolución 31/2020) y sucesivas normas o actualizaciones respectivas. Se reforzará la prioridad de la atención remota por sobre la presencial; ésta última se reservará a circunstancias valoradas como indispensables y con citación o turno previo. Se encuentra vigente desde el inicio de medidas relativas a la pandemia la campaña del MPD identificada con el lema "**Antes de venir, consultanos**" con diversidad de canales de contacto disponibles.
 - En el espacio laboral, se deberán respetar los recaudos de seguridad e higiene establecidos por Anexo I – Protocolo de Prevención, en especial, uso obligatorio de tapabocas, higiene de manos, distancia mínima de 1,5 metro, ventilación de ambientes en forma natural o mecánica forzada, correcta higiene de vías respiratorias.
 - Se recomienda que el personal cuente con más de un tapabocas, conforme la extensión horaria de la jornada laboral, previendo que se estima en 3 horas aproximadamente el uso del mismo; se sugiere el cambio cuando se haya humedecido. Al efecto, se recomiendan los de fabricación casera –vg., hechos

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

con tela/ pañuelo-. Se desaconseja el uso de barbijos quirúrgicos reservados para el personal sanitario y tratándose de insumos críticos en la coyuntura actual.

- Se procurará evitar las reuniones o actividades grupales (en sede o fuera de la misma) en la que no se puedan tomar los recaudos de seguridad e higiene, especialmente la distancia social mínima, uso de tapabocas e higiene de manos. Asimismo, las actividades grupales o reuniones deberán ser acotadas en tiempo y en participantes.
- Mantener las áreas comunes y pasillos libres de personas, debiéndose respetar los reservados para usuarios/as autorizados/citados.
- En lo posible, evitar el traslado por el edificio y también fuera del mismo, con reingreso posterior. En caso de volver a ingresar, tomar los recaudos pertinentes (vg., limpieza y desinfección de calzado, etc.).
- Se limitará a lo indispensable la concurrencia de personas externas a las dependencias; en cualquier caso, quien concurra deberá ser autorizado/a por quien lo convoca/ cita a la dependencia, dando aviso al personal de seguridad en caso de corresponder. No está permitido el ingreso de repartidores de comidas y/o cualquier otro tipo de entregas particulares.
- Se recomienda mantener abiertas las puertas de las oficinas, de modo de evitar el contacto de picaportes y a su vez favorecer la ventilación del ambiente.
- Se deberán limitar los contactos personales; no se deberá compartir mate, utensillos, vajilla, material de librería personal –vg, lapicera-, elementos de protección e higiene.
- Mantener adecuada limpieza y orden de sectores de trabajo y elementos de uso personal.

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

- Manipulación de documentación: a) preparado y empaquetado de la documentación para enviar: se realizará un lavado de manos previo y posterior a preparar la documentación, y se deberá usar el tapabocas en todo momento. En la medida de lo posible, se cubrirá la documentación con embalaje plástico que permita mayor higiene con solución de alcohol al 70%; b) recepción de documentación: se deberá recibir la documentación procurando no tomar contacto, reservándola de tal modo por un mínimo de 24 horas, conforme lo establece lo establecido en la norma vigente –Anexo I-. Se deberá prever un espacio de 'reposo'/'reserva' de la documentación que se recepcione. Una vez retirada la misma, se procederá a la desinfección de superficies de apoyo y repetir el lavado de manos.
- Traslados de personal, documentación y/o paquetería (vg., bolsín): los traslados deberán reducirse al mínimo posible. El chofer o personal a cargo de la unidad realizará la higiene y desinfección del vehículo antes y después de cada traslado (volante, tablero, puertas y picaportes, espejos, etc.). En forma frecuente, deberá realizar higiene de manos con solución hidroalcohólica, procurando un periódico lavado de manos con agua y jabón; se reiterará cada vez que entre en contacto con algún elemento ajeno al vehículo. Las llaves deberán ser desinfectadas con un paño humedecido en solución de alcohol al finalizar la jornada laboral, como mínimo, o bien ante posible contaminación.

En el caso de traslado de personas, se deberá reducir al mínimo la cantidad de personas (idealmente hasta dos en un vehículo de doble cabina: conductor y pasajero ubicado en el asiento trasero). Todos los ocupantes deberán utilizar tapabocas en forma permanente. Se higienizarán las manos en caso de entrar en contacto con elementos del auto (vg., luego de la colocación del cinturón de seguridad). Al finalizar el traslado, todas las personas involucradas reiterarán la higiene de manos. Asimismo, el chofer o personal a cargo del vehículo reiterará la desinfección del interior así como piezas de contacto

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

exterior mediante limpieza con solución hidroalcohólica (vg, se rocían tapizados, enganche y cinta de cinturón de seguridad), solución de agua lavandina (vg, baúl) y paño humedecido que se fricciona en piezas más sensibles o delicadas (ej, electrónica, teclas levantavidrios).

Se ventilará la unidad en forma natural periódicamente; se recomienda hacerlo en forma mecánica de modo permanente.

Respecto de los traslados y uso de vehículos oficiales, se considerará lo establecido en el [Anexo I](#) al respecto.

- **Al retirarse del lugar de trabajo:**

- Previo a retirarse, las personas deberán ordenar el espacio propio o común utilizado, lo que facilitará una adecuada limpieza y desinfección por parte del personal especializado. Asimismo, se recomienda que cada agente se ocupe de la desinfección y limpieza de elementos u objetos de uso personal/frecuente, particularmente en su espacio laboral propio (vg., taza, mate individual).
- Recordar la importancia de respetar los recaudos de bioseguridad, particularmente uso de tapabocas y una correcta higiene de las manos antes, durante y después del desplazamiento que realice, cualquiera sea el medio en el que lo haga.

- **Al ingresar a su domicilio particular:**

- Se recomienda el cumplimiento riguroso de recaudos establecidos por las autoridades sanitarias respecto de higiene de calzado, prendas de vestir, elementos de protección, desinfección de manos y lavado corporal.

C. SOBRE EL TRABAJO REMOTO EN EL MARCO DEL COVID-19

- La atención remota en el presente marco excepcional de la emergencia sanitaria, fue delineada en el MPD desde el momento inicial a partir de la Resolución 21/2020. Se deberán arbitrar los medios y recursos para asegurar la posibilidad de comunicación y respuesta efectiva en el marco de las acciones de comunicación del MPD: números telefónicos y casillas de correo para consulta se hallan a disposición del público.
- La vigencia de la campaña "**Antes de venir, consultanos**", exige la organización interna que permita la atención adecuada para que la misma alcance el objetivo principal de evitar la circulación de público en sede del MPD.
- Se promoverá la optimización y ampliación progresiva de acciones y canales de comunicación y gestión al servicio de los usuarios/as, priorizando los medios remotos como medida directa de prevención de la propagación del COVID-19, contribuyendo al objetivo sanitario internacional.
- Se deberá garantizar la posibilidad de atención efectiva y responsable de cada uno de los medios o canales de comunicación y gestión disponibles y/o puestos a disposición de los/as usuarios/as.
- Se procurará la progresiva provisión de recursos materiales y tecnológicos que permitan dar curso y/o respuestas efectivas y/o derivaciones responsables a requerimientos de los usuarios/as.
- Se realizará la coordinación de gestiones intra e interinstitucionales a efectos de optimizar los recursos y mejorar la calidad de servicio que se brinda a los/as usuarios/as, especialmente en el marco de excepción actual.
- Lineamientos de trabajo remoto – actividades genéricas realizadas: se recomienda que se considere como marco inicial de referencia de *lineamientos del trabajo remoto*,

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

aquellas tareas o actividades que el personal del MPD ha expresado que efectivamente llevó a cabo desde el inicio de las medidas restrictivas con motivo de la pandemia. A través del relevamiento provincial realizado¹, se identifica que las diferentes dependencias han dispuesto la distribución y realización de tareas, especialmente entre las personas que se encontraban designadas en guardias pasivas, con la correspondiente coordinación y/o supervisión del Defensor/a o persona a cargo:

1. **Atención de los teléfonos institucionales**, especialmente los habilitados para consultas en el marco de la pandemia: en consonancia con el nuevo lema que rige en la actual modalidad de atención del MPD "**Ante de venir, consultanos**" y lo establecido mediante Resolución N° 23/2020, los integrantes del MPD se encuentran a disposición remota, conforme organización interna de cada dependencia, para la atención telefónica en los abonados habilitados para recepcionar consultas, y evacuarlas o derivarlas responsablemente.

Se encenderán los dispositivos celulares institucionales a diario durante el período de atención.

Se atenderán los abonados fijos pre-establecidos para atención al público (los que podrían encontrarse derivados a teléfonos celulares), brindando al usuario una respuesta adecuada a su requerimiento –vg., consulta específica; derivación responsable de su consulta o inquietud al funcionario indicado, cuyo circuito deberá ser coordinado en caso de atención remota-.

2. **Consulta diaria de casillas de correo** habilitadas para consulta, casillas FD y casillas institucionales: conforme lo establecido mediante Resolución N° 23/2020, *la apertura de las casillas de correo habilitadas para la recepción de consultas por materia y circunscripción, debe efectuarse a diario por parte de cada Funcionario o*

¹ Formularios N° 1 a 4 "Prestación de servicio en el MPD en el marco del COVID-19". Oficina de Control de Gestión, Defensoría General; Marzo-Abril de 2020.

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

Agente designado en guardia pasiva quien debe procurar dar respuesta inmediata –o a la mayor brevedad posible- a los requerimientos que allí se reciban ya sea de manera directa o derivando aquellas que requieran mayor complejidad de respuesta a los Defensores Públicos y/o Funcionarios que se encuentren prestando funciones –pasivas- dentro de la materia de que se trate.

Se realizará la consulta diaria de las *casillas de correo habilitadas para consulta* por parte de quienes han sido habilitados en forma específica para ello, en particular quienes se encuentren designados para el cumplimiento de la guardia pasiva. De igual modo se procederá con la *casilla de correo electrónico de la dependencia y casilla FD*, donde podrían notificarse de modo fehaciente derivaciones, requerimientos e incluso consulta o urgencias que demandan inmediata atención o derivación responsable.

Por otro lado, respecto de la casilla de *correo electrónico individual institucional*, todos los integrantes del MPD la consultarán en forma diaria, aún no encontrándose designados en guardia pasiva, en especial en el marco de la pandemia, por cuanto es medio válido para cursar las notificaciones fehacientes relativas a disposiciones del MPD, prestación de servicio, organización u otras comunicaciones relevantes. Se exceptuará de lo expresado en el presente apartado, a quienes les sea imposible por razones de fuerza mayor.

3. **Consulta diaria de la página web del MPD y de las redes sociales** habilitadas para la difusión constante de información de interés: será consultada en forma diaria la página web oficial del MPD www.mpdneuquen.gob.ar en virtud de la relevancia institucional de sus comunicaciones, ya sea para personal designado de guardia pasiva o no, especialmente en la situación sanitaria actual y en atención a diversas medidas dispuestas con impacto en este Ministerio Público.

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

Se recomienda la consulta frecuente de redes sociales institucionales -Facebook, Twitter e Instagram- las que difunden información relevante para la comunidad y también para los integrantes del MPD en el cumplimiento de sus funciones.

Los integrantes del MPD podrán proponer contenidos a difundir por medios institucionales, conforme información a la que acceden en el ejercicio de sus funciones, debiendo remitirla a la Oficina de Comunicación Institucional de la Defensoría General para su consideración.

4. **Atención de requerimientos de los Titulares de cada dependencia:** el personal del MPD afectado a guarda pasivas, se encuentra disponible para el cumplimiento de tareas o actividades que le demande el/la Responsable o Titular de la dependencia, a fin de coadyuvar en la labor de atención/asistencia que se requiera durante el período de asignación, pudiendo canalizarse de manera remota. Por caso, se han realizado concretamente diversas tareas remotas en el período de guardias pasivas ya transcurridas, a saber: comunicaciones, notificaciones, gestión de documentación on line, consultas de bases de datos públicas y/o propias (de manera remota en caso de que existir los accesos correspondientes), elaboración de presentaciones de todo tipo bajo las directivas que se impartan, solicitudes de audiencias a través de formularios, realización de entrevistas interdisciplinarias a través de video-llamadas, actualizaciones de informes nuevos o previamente elaborados, derivaciones, gestiones administrativas diversas, solicitudes varias, actualización del sistema de gestión Lotus del organismo, seguimiento de casos o trámites².

Se deberá acordar el/los canal/es de comunicación efectivos para recibir y canalizar los requerimientos o asignación de tareas, las que se realizarán de manera remota desde sus domicilios o asiento transitorio de residencia.

² Formularios N° 1 a 4 "Prestación de servicio en el MPD en el marco del COVID-19". Oficina de Control de Gestión, Defensoría General; Marzo-Abril de 2020.

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

Atenta la circunstancia excepcional de la pandemia, se procurará que el personal disponga de los recursos mínimos para dar cumplimiento a las tareas asignadas, pudiendo para ello hacer uso de los propios –vg., PC, teléfono-, considerando las limitaciones actuales de recursos materiales y tecnológicos.

5. **Realización de actos/audiencias/atención por plataformas de video-llamada (WhatsApp, Zoom o similares):** conforme actividades realizadas, se procurará continuar prestando asistencia y/o atención, participando en entrevistas remotas, concurriendo a actos procesales determinados (audiencias), u otros convocados a través de plataformas de videoconferencia (no presencial-remota) en las tres materias de competencia, cuando el involucrado sea requerido en razón de sus funciones, se encuentre disponible o designado en guardia pasiva y cuente con la respectiva tecnología necesaria para ello.

Se gestionarán reuniones o actividades mediante soportes tecnológicos de video-llamada cuando la dependencia o el personal lo valore pertinente, en virtud de la circunstancia de deba atender (vg., atención de usuario/a, organización interna de una dependencia, desarrollo o abordaje interdisciplinario).

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

D. PLAN DE CONTINGENCIA

El Plan de Contingencia se deberá difundir y será conveniente que se encuentre impreso, exhibido y permanentemente actualizado en las sedes del MPD. Se recomienda adjuntar –en difusión y soporte gráfico- la información actualizada relativa a la definición de "caso sospechoso".

PLAN DE CONTINGENCIA

- Si se detectara un caso sospechoso o confirmado de COVID-19, se deberán tomar las medidas de aislamiento de la persona en cuestión, así como de su grupo de 'contacto estrecho'.

Nota: la definición de 'caso sospechoso' y 'contacto estrecho' son dinámicas y pueden variar según nuevas evidencias, por lo que se recomienda la referencia permanente y actualizada a lo establecido por la autoridad sanitaria: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>

- La persona involucrada informará de manera inmediata al Departamento de Salud Ocupacional, así como a la Oficina de Administración y Coordinación de la Defensoría General. Se informará a la autoridad sanitaria provincial por los medios establecidos al efecto. Los canales de comunicación deberán ser difundidos, actualizados y efectivos:
 - Departamento de Salud Ocupacional (Poder Judicial):
 - Whatsapp +54 299 4057289 (Únicamente en modo texto)
 - DepartamentodeSaludOcupacional-FD@jusneuquen.gov.ar.
 - Telefónico gratuito 0800 222 1073
 - Teléfono fijo: 4484785.
 - Oficina de Administración y Coordinación (Defensoría General):
 - Mail: oaycsmpdfd@jusneuquen.gov.ar
 - Teléfono: ... (Datos a confirmar).
 - Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén: 0800-333-1002

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

- Se llevarán a cabo cuidadosas acciones de limpieza y desinfección, especialmente por los espacios que hubiere transitado la persona o grupo involucrado.
- Conforme sea necesario, y hasta tanto se posea conocimiento fehaciente de la situación de salud del / de la involucrado/a y su grupo de 'contacto estrecho', se arbitrarán las medidas administrativas y organizativas pertinentes para la cobertura del servicio en la dependencia involucrada.
- Si el caso resultara negativo, se retomarán actividades normales.
- Si es caso resultara positivo, se seguirá el procedimiento coordinado de medidas con la autoridad sanitaria de aplicación, la Oficina de Administración y Coordinación de la Defensoría General y el área pertinente del Tribunal Superior de Justicia. Conforme la situación, y de acuerdo a recomendaciones técnicas expertas, se definirán las medidas sanitarias pertinentes a implementar, vg., limpieza y desinfección específica, suspensión preventiva, u otras.

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

VIII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Antecedentes normativos:

- Decreto del Poder Ejecutivo Nacional de aplicación: [N° 297/2020](#).
- Ley Provincial N° 3230: declaración de emergencia sanitaria en la Provincia del Neuquén.
- [Decreto provincial N° 478/2020](#): establece el "uso obligatorio de protectores faciales de distinto tipo, incluidos los de fabricación personal, a todas las personas que circulen en la vía pública".
- Resolución N° 18 del 19 de abril de 2020 del Jefe de Gabinete de Neuquén.
- "Pautas mínimas de atención al público en el MPD" aprobadas por Resolución del Defensor General N° 31/2020.
- Resoluciones del Defensor General relativas al marco del COVID-19: N° 21 a 30/2020.

Bibliografía y Otros documentos de interés:

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

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

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

[Resolución 21/2020](#)
- Acordada 14/2020 – Corte Suprema de Justicia de la Nación.
- Información recogida por medio de Formularios N° 1 a 4 "Prestación de Servicio de la Defensa Pública en el marco de COVID-19" – Oficina de Control de Gestión de la Defensoría General. MPD Neuquén.

ANEXO I

Protocolo de "Actuación para la prevención de transmisión de COVID-19". –
Tribunal Superior de Justicia de la Provincia del Neuquén.

▪ **EXTRACTO – Apartado "Reuniones":**

"Reuniones: Reducir al mínimo posible las reuniones en ambientes cerrados. Deberá priorizarse la utilización de herramientas informáticas que permitan realizar reuniones virtuales (Skype, Zoom y otras) compartiendo sonido y documentos. En caso de que a la reunión debiera realizarse, se deberán observar las siguientes medidas:

- o Antes de ingresar a la reunión se debe realizar una adecuada higiene de manos.
- o Confirmar con todos los asistentes la ausencia de síntomas.
- o Dejar una distancia entre personas de 1,5 metros.
- o Contar con alcohol en gel o líquido en el lugar.
- o Mantener ventilado el ambiente.
- o Completar una planilla de asistencia para todos los participantes, obligándose a todos a reportar la posterior aparición de síntomas."

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

▪ **EXTRACTO – Apartado “Vehículos oficiales”:**

“Vehículos oficiales: Los vehículos oficiales deberán permanecer siempre limpios y desinfectados. La limpieza elimina gérmenes, suciedad e impurezas mientras que la desinfección mata los gérmenes en esas superficies y objetos.

Por ello, es muy importante que se realice una exhaustiva limpieza antes de proceder a la desinfección. Además, es importante es la ventilación de los vehículos, procurando garantizar que el aire que se respira es seguro.

Antes del inicio de cada jornada y con una frecuencia de cada dos horas como mínimo, debe limpiar con paño húmedo con solución desinfectante manijas de puertas internas y externas, manija y/o botones de levanta cristales, llaves de encendido, volante y perilla de palanca de cambios, como así también los comandos que se vayan a manipular, antes y después del servicio.

o Cada vehículo debe estar provisto con alcohol en gel.

o El chofer de cada unidad debe contar con barbijo.

o Todo pasajero que suba a los vehículos oficiales debe usar barbijo.

o En caso de trasladarse dos personas en el automóvil, se recomienda mantener la mayor distancia posible (pasajero en asiento trasero).

o Evitar en lo posible movilizarse más de dos personas. En caso de que no fuera posible, tratar de mantener la mayor distancia posible.”

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

“Limpieza del ambiente de trabajo propio: Será responsabilidad individual de cada empleado realizar la limpieza de su ambiente de trabajo y mantenerlo desinfectado mediante la utilización de alcohol líquido en dilución al 70% o agua con lavandina de 20 ml

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

por litro. Estas diluciones pueden ser esparcidas mediante rociador y luego secar con toalla de papel, la que será arrojada sin otro uso a la papelería.

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

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

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

Si la documentación recibida, estuviera envuelta en bolsas o cartón, se tendrá que limpiar previamente con alguna de las soluciones recomendadas y con posterioridad extraer la documentación del envoltorio -el que será descartado- y se deberá proceder a la higiene de manos. La documental deberá permanecer en reposo el tiempo mínimo recomendado.

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

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

