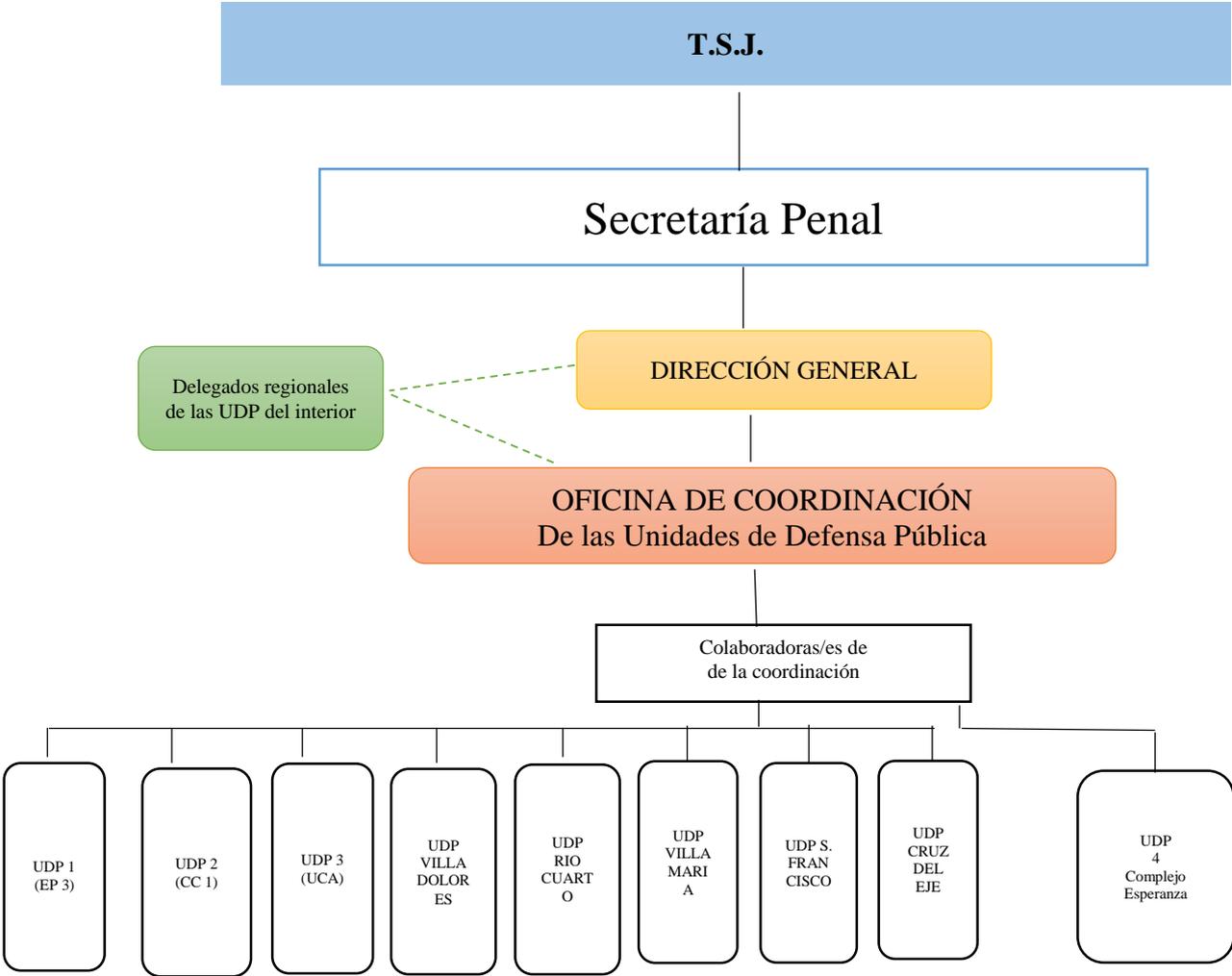


Corresponde al Acuerdo Reglamentario 1832 serie A del 14/12/2023

ANEXO I

**DIAGRAMA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA DE LAS UNIDADES DE DEFENSA PÚBLICA – UDP - DE LOS ESTABLECIMIENTOS CARCELARIOS (a cuya estructura se agrega la UDP para NNyA)**

Estructura Orgánica de las UNIDADES DE LA DEFENSA PÚBLICA (U.D.P)



**Corresponde al Acuerdo Reglamentario 1832 serie A del 14/12/2023**

## **ANEXO II**

### **DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**Nombre del puesto: AUXILIAR COLABORADOR DE LA UNIDAD DE LA DEFENSA DEL COMPLEJO ESPERANZA**

Dpto. o Sección: Oficina de Coordinación de las Unidades de la Defensa

Categoría Salarial: Prosecretario/a Letrado/a a Secretario/a Letrado/a

Es supervisado por: Coordinadora y Directores de las UDP

Supervisa a: Empleados de la Unidad de la Defensa

---

### **DATOS DE CONTROL**

Analista del puesto: Centro de Gestión Estratégica y Estadísticas del Tribunal Superior de Justicia.

Fecha del Análisis de Puesto: noviembre 2023

Última revisión: noviembre 2023

Fecha anterior ADP: septiembre 2023

---

### **CONDICIONES DE TRABAJO**

#### **Horarios:**

Horario habitual: Lunes, miércoles y viernes de 9 a 15 horas (Oficina ubicada en el Complejo Esperanza - Km 14 1/2, Camino 60 cuadras), martes y jueves de 8 a 16.15 horas (Oficina ubicada en el edificio de San Jerónimo 258)

Jornada: Continua

Prolongación de Jornada: No se requiere

### **CONTENIDO DEL PUESTO**

#### **RESUMEN DEL PUESTO**

Es la persona responsable de dirigir entrevistas personales con niñas, niños y adolescentes (NNyA) en conflicto con la ley penal, velar para que la base de datos se encuentre actualizada, guardar confidencialidad de los datos registrados.

Es quien debe promover la protección de los derechos humanos de quienes se alojan en el Complejo Esperanza, velar para que se cumplan las normas y Tratados Internacionales vigentes y dirigir el trabajo de los/as empleados/as de la Unidad en ese sentido. Es responsable de la

atención al público con trato amable y derivación oportuna y efectiva de las inquietudes y reclamos.

## **FUNCIONES Y TAREAS DEL PUESTO**

### **AUXILIAR COLABORADOR/A DE LA UNIDAD DE LA DEFENSA DEL COMPLEJO ESPERANZA**

- Atender a los/as NNyA alojados/as en el Complejo Esperanza de acuerdo al criterio de selección que se efectúe desde la Oficina de Coordinación y de la Dirección de las UDP, como así también a sus familiares y allegados.
- Informar a los NNyA sobre sus derechos y deberes, orientarles en la actuación que corresponda al motivo de su consulta y realizar una derivación oportuna y efectiva de sus demandas.
- Mantener un trato directo y amable con los/as NNyA alojados, utilizar un lenguaje claro y sencillo que permita una correcta información y comprensión.
- Procurar dar una respuesta integral del sistema de justicia para la satisfacción de las necesidades de los/as NNyA.
- Registrar informáticamente los datos personales de los NNyA a quienes atiende y/ velar para que éstos sean registrados por el personal de la Unidad que tiene a su cargo.
- Promover la protección de los derechos humanos y velar por el cumplimiento de las normas y tratados internacionales vigentes.
- Confeccionar trimestralmente un informe de gestión de la oficina.
- Identificar a las personas en relación a las cuales existan demandas pendientes y gestionar lo necesario para canalizarlas.
- Informar y derivar de manera responsable al Defensor/a Público/a que corresponda según sea el caso, las cuestiones que se susciten y que demanden su intervención.
- Receptar y dar curso a todo reclamo o requerimiento formulado por los NNyA en orden a la asistencia técnica letrada.
- Informar a la Coordinadora y a los Directores de las Unidades las cuestiones que se suscitan en el ejercicio de sus tareas y del resto del personal de la Unidad, y dar aviso inmediato de cualquier asunto que amerite la urgente intervención del Poder Judicial.
- Llevar adelante el programa de satisfacción de necesidades que surjan del plan

de trabajo personalizado del NNyA, indicado por el/la trabajador/a social luego de efectuar el diagnóstico social y situacional.

- Velar para que el alojamiento de los NNyA en conflicto con la ley penal sea considerada como la última medida de coerción o cautelar de resguardo para cada caso particular.
- Definir, organizar y distribuir las actividades diarias de quienes integran las UDP a su cargo.
- Facilitar la aplicación de los lineamientos y políticas que establezcan quienes estén a cargo de la Dirección General y la Coordinación de las UDP
- Actuar como nexo o canal de comunicación con la Coordinación para informar sobre necesidades y requerimientos operativos de la Unidad a su cargo.
- Evaluar el trabajo del equipo y de las personas integrantes de la Unidad e informar sobre su desempeño a la coordinación.
- Representar operativamente a la Unidad en las comunicaciones de derivación y gestión Interinstitucionales y con el Establecimiento Penitenciario de la sede en cuestión.
- Asistir y colaborar con quien ejerce la Coordinación de las UDP en toda actividad que le sea requerida.
- Procurar lo necesario para el cumplimiento con los objetivos elaborados en el plan operativo anual.

## **ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO**

### **Cualitativos:**

#### **Atención a Usuarios del Servicio:**

**Este aspecto se medirá mediante encuesta a usuarios, evaluando los siguientes puntos:**

1. Trato amable y respetuoso
2. Tiempo de espera
3. Claridad explicativa
4. Utilidad y suficiencia de la respuesta dada
5. Capacidad de escucha y comprensión del tema planteado

### **Aspectos Básicos de Actitudes:**

**Este aspecto se medirá por la observación del superior en su función de supervisión y a través de entrevista.**

1. ¿Cumple el horario establecido?
2. ¿Posee capacidad de trabajar en equipo?
3. ¿Enfatiza lo positivo de la Unidad?
4. ¿Muestra una actitud positiva hacia el cumplimiento de las asignaciones que le hace la Coordinadora o los Directores de la Unidad?
5. ¿Muestra prudencia y discreción en los asuntos confidenciales?
6. ¿Escucha y evalúa antes de reaccionar o enfrentar situaciones conflictivas?
7. ¿Es organizado/a y establece prioridades en el trabajo?
8. ¿Entrega puntualmente los informes que se le requieren?
9. ¿Mantiene buena actitud en las entrevistas?
10. ¿Posee capacidad de resolución ágil de los conflictos?

#### **Cuantitativos:**

- a. Cantidad de NNyA, familiares o allegados informados/as y/o orientados/as y/o derivados/as.
- b. Cantidad de registros de datos en el sistema informático en plazos y tiempos establecidos en el procedimiento de trabajo, los que serán validados por el propio sistema y controlados por la Coordinadora y los Directores de las Unidades de la Defensa.
- c. Cantidad de escritos y otros documentos estandarizados previstos para impulsar trámites, dando así cumplimiento a las metas y objetivos definidos en el proyecto de creación de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza.

#### **RESPONSABILIDADES**

**Por decisiones:** Es responsable por su labor en la Oficina de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza.

**Por materiales y/o equipos:** Es responsable de la tecnología que utiliza para desempeñar sus funciones y tareas.

**Por dinero y /o valores:** No maneja valores ni dinero.

**Por información de tipo confidencial:** Es responsable por el manejo de información de tipo confidencial y sensible.

**Por la seguridad de las personas:** No es responsable de proveer seguridad física.

## CONTEXTO DEL PUESTO

### RELACIONES INTERNAS

Enlace	Finalidad
Con la Coordinadora y los Directores de las Unidades de la Defensa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para conocer y respetar los lineamientos de las tareas y actividades tendientes a lograr el correcto funcionamiento del área.</li><li>• Para consultar sobre las tareas y actividades que desempeña, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos del área.</li><li>• Para recibir órdenes, sugerencias y correcciones relacionadas con el cumplimiento adecuado de las tareas.</li><li>• Para recibir capacitación relativa al desempeño de su función.</li></ul>
Con los demás agentes judiciales de la Oficina de la Unidad de la Defensa Pública	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para integrar actividades que deban ser desempeñadas en conjunto.</li></ul>
Con Asesorías Letradas, Juzgados Penales Juveniles, Fiscalías Penales Juveniles, Juzgados de Niñez, Adolescencia, Violencia Familiar y de Género, Oficina de Atención al Ciudadano, Centro de Gestión Estratégica y Estadísticas del Tribunal Superior de Justicia, Oficina de Derechos Humanos y Justicia, Dirección General y diversas Oficinas Administrativas del Poder Judicial (OGAS).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para articular con cada dependencia las actividades de asistencia, asesoría, orientación, ofrecimiento de datos y representación legal conjuntamente con el rol específico en el proceso judicial y fuera del mismo.</li></ul>

## RELACIONES EXTERNAS

<b>Enlace</b>	<b>Finalidad</b>
Con el NNyA, su familia y allegados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para brindar información, asistencia y derivaciones internas (Asesorías) o externas (otras dependencias).</li></ul>
Con miembros de otras instituciones relacionadas o no con la defensoría pública	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para cooperar en el desarrollo y el logro de la eficiencia en la prestación del Servicio.</li></ul>

## ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

### REQUERIMIENTOS OBJETIVOS

**Lugar de residencia y labor:** Sede judicial Capital

### INSTRUCCIÓN FORMAL

**Título Universitario:** Se requiere para el puesto título de Abogado.

### CONOCIMIENTOS DE INFORMÁTICA

<b>Planilla de cálculo</b>	<b>Procesador de texto</b>	<b>Base de datos</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Otros</b>
Nivel básico	Nivel básico	Nivel básico	Nivel básico	Internet Informática Jurídica Sistemas y Aplicaciones específicas

## EXPERIENCIA LABORAL ESPECÍFICA

SIN EXPERIENCIA  1 AÑO  ENTRE 2 Y 4 AÑOS   
MÁS DE 4 AÑOS

## OTROS REQUERIMIENTOS

**Habilidades y destrezas excluyentes:** Capacidad para solucionar problemas y tomar decisiones – Capacidad para la escucha – Capacidad empática – Actitud para la Gestión – Conciencia y responsabilidad social – Vocación de servicio – Capacidad de administrar tareas y actividades – Capacidad para trabajar en equipo – Sensibilidad con la problemática - Paciente y tolerante a la frustración y al estrés – Capacidad para poner límites y comunicar con objetividad y claridad, tanto las posibilidades como los impedimentos reales – Expeditivo/a, organizado/a y operativo/a, con fortaleza emocional para tomar y sostener decisiones. – Flexible frente a una realidad que suele ser cambiante-

**Corresponde al Acuerdo Reglamentario 1832 serie A del 14/12/2023**

### **ANEXO III**

#### **DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**Nombre del puesto: Licenciado/a en Trabajo Social de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza**

Dpto. o Sección: Oficina de Coordinación de las Unidades de la Defensa

Categoría Salarial: Meritorio/a a Jefe de Despacho

Es supervisado por: Auxiliar colaborador/a de la Unidad de la Defensa Pública, Coordinadora y Directores de las UDP

Supervisa a: Nadie

#### **DATOS DE CONTROL**

---

Analista del puesto: Centro de Gestión Estratégica y Estadísticas del Tribunal Superior de Justicia.

Fecha del Análisis de Puesto: noviembre 2023

Última revisión: noviembre 2023

Fecha anterior ADP: septiembre 2023

---

#### **CONDICIONES DE TRABAJO**

##### **Horarios**

Horario habitual: Lunes, miércoles y viernes de 9 a 14 horas (Oficina ubicada en el Complejo Esperanza - Km 14 1/2, Camino 60 cuadras), martes y jueves de 8 a 14 horas (Oficina ubicada en el edificio de San Jerónimo 258)

Jornada: Continua

Prolongación de Jornada: No se requiere

#### **CONTENIDO DEL PUESTO**

##### **RESUMEN DEL PUESTO**

Es responsable de efectuar un diagnóstico individual, social y situacional de las y los adolescentes que atiende la Unidad de la Defensa, diseñar el plan de trabajo de intervención social, respetando las particularidades de cada una de ellas/ellos.

Para ello utilizarán las técnicas de entrevistas individuales a los adolescentes y entrevistas familiares y/o grupo familiar ampliado, y observación dirigida en sede y en terreno, como así también en instituciones. Ello, con el fin de que el abordaje sea integral y permita diagramar estrategias que ayuden a atravesar el proceso de las y los adolescentes y contribuya a la estrategia defensiva.

## **FUNCIONES Y TAREAS DEL PUESTO**

### **LICENCIADO/A EN TRABAJO SOCIAL DE LA DEFENSA DEL COMPLEJO ESPERANZA**

Para realizar la tarea de este puesto de trabajo, el/la profesional debe reforzar su capacidad de escucha activa, desplegar actitudes de contención que ayuden a transitar el proceso judicial que debe atravesar la persona atendida y su grupo de pertenencia. También debe procurar el desarrollo de redes institucionales con el fin de disponer de recursos que puedan ser de utilidad, por lo que deberá mantener la información actualizada.

- Hacer entrevista clínico-jurídica del NNyA con el fin de conocer su historia de vida, y que posibilite delinear un perfil socio-familiar y cultural para intervenir atento su singularidad.
- En esta primera entrevista jurídica-clínica se debe:
  - Identificar personas que emerjan como referentes de contención y confianza del NNyA.
  - Distinguir cual es la percepción que el NNyA tiene del conflicto con la ley penal, con la finalidad de que él mismo pueda construir una estrategia viable.
  - Disminuir niveles de angustia y ansiedad que puedan aparecer.
  - Reconocer cuales son los recursos propios con que cuenta el NNyA para transitar el proceso.
  - Sugerir/aconsejar/articular con instituciones para la asistencia.
- Efectuar entrevistas a los familiares identificados como referentes en la entrevista clínica-jurídica. Esta acción se realizará en la sede de la U.D. y de no ser posible se programará en la salida a terreno. Esta entrevista es importante para evaluar los recursos con que cuenta el/la NNyA y contribuir en el diagrama de la estrategia defensiva.
- Efectuar entrevistas en terreno: ejecutar técnicas de entrevistas estructuradas, semi-estructuradas y observación dirigida con el grupo familiar, grupo familiar ampliado y medio social de pertenencia.
- Hacer entrevistas en Instituciones en las que el NNyA haya concurrido y a donde podría ser

derivada para atención especializada.

- Confeccionar un diagnóstico social y situacional con la información obtenida luego de todas las intervenciones realizadas y descritas anteriormente, más las que puedan surgir como necesarias en cada caso particular, con el fin de mantener la individualidad de cada sujeto de intervención.
- Efectuar un plan de trabajo personalizado del NNyA en función de los resultados obtenidos luego de practicar el diagnóstico social y situacional.
- Informar al Auxiliar Colaborador de la Unidad de la Defensa el resultado de su gestión, detallar el diagnóstico social producido y el plan de trabajo personalizado de cada NNyA entrevistado y confeccionar un informe que podrá ser incorporado al expediente judicial de cada uno/a de ellos/as (de acuerdo a la estrategia representativa trazada por el/la Asesor/a Letrado/a) a fin de la tramitación de los recursos e intervenciones que sean necesarios realizar.
- Consultar el informe psico- social que pueda existir elaborados por el Equipo Técnico de Juzgados de Niñez, Adolescencia, Juventud y Violencia Familiar y de Género y Penal Juvenil, como así también informes elaborados por el Equipo Técnico de Asesorías de Niñez, Adolescencia, Juventud y Violencia Familiar y de Género y Penal Juvenil, si es que los profesionales del lugar elaboraron alguno.
- Efectuar derivaciones profesionales en coordinación con áreas vinculadas a las necesidades que surjan luego de las entrevistas mantenidas.
- Registrar toda la información obtenida, el diagnóstico, plan de trabajo y el informe.
- Efectuar un seguimiento/acompañamiento en las diferentes instancias procesales.
- Atender de manera presencial y/o telefónica a las/los NNyA. Como así también a sus familiares y allegados, de los que también se podrá recibir consultas o comunicaciones por whatsapp
- Informar a los/as NNyA sus derechos y deberes, orientarlos/as en la actuación que corresponda al motivo de su consulta y realizar una derivación oportuna y efectiva de sus demandas.
- Informar de inmediato al/la Auxiliar Colaborador/a cualquier asunto que amerite la urgente intervención del Poder Judicial.
- Receptar y dar curso a todo reclamo o requerimiento formulado por el NNyA en orden a la asistencia técnica letrada.
- Brindar colaboración en todo aquello que le solicite el/la Auxiliar colaboradora de la Defensa Pública Penal.

## **ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO**

### **Cualitativos:**

#### **Atención a Usuarios del Servicio:**

**Este aspecto se medirá mediante encuesta realizada a los usuarios evaluando los siguientes puntos:**

- 1.- Trato amable y respetuoso.
2. Tiempo de espera
3. Claridad explicativa
4. Utilidad y suficiencia de la respuesta dada.
5. Capacidad de escucha y comprensión del tema planteado.

#### **Aspectos Básicos de Actitudes:**

**Este aspecto se medirá por la observación del superior en su función de supervisión y a través de entrevista. En una escala del 0: nunca a 5: siempre**

1. ¿Cumple el horario establecido?
2. ¿Posee la capacidad de trabajar en equipo?
3. ¿Enfatiza lo positivo de la Unidad?
4. ¿Muestra una actitud positiva hacia el cumplimiento de las asignaciones que le hace el/la auxiliar colaborador/a, la coordinadora de las UDP o los Directores?
5. ¿Muestra prudencia y discreción en los asuntos confidenciales?
6. ¿Escucha y evalúa antes de reaccionar o enfrentar situaciones conflictivas?
7. ¿Es organizado/a y establece prioridades en el trabajo?
8. ¿Entrega puntualmente los informes que le requiere el auxiliar, la coordinadora y/o Directores?
9. ¿Mantiene buena actitud en las entrevistas?
10. ¿Posee capacidad de resolución ágil de los conflictos?

### **Cuantitativos:**

- a. Cantidad de diagnósticos sociales y situacionales efectuados.
- b. Cantidad de registros de información, diagnósticos, planes de trabajo e informes

confeccionados.

c. Cantidad de planes de trabajo personalizados diagramados en relación a los NNyA, confeccionados en función de los resultados obtenidos luego de practicar los diagnósticos sociales y situacionales.

d. Cantidad de NNyA y familiares o allegados informados/as y/o orientados/as y/o derivados/as.

## **RESPONSABILIDADES**

**Por decisiones:** Es responsable por su labor en la Oficina de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza.

**Por materiales y/o equipos:** Es responsable de la tecnología que utiliza para desempeñar sus funciones y tareas.

**Por dinero y /o valores:** No maneja valores ni dinero.

**Por información de tipo confidencial:** Es responsable por el manejo de información de tipo confidencial y sensible.

**Por la seguridad de las personas:** No es responsable de proveer seguridad física.

Enlace	Finalidad
Con el/la Auxiliar Colaborador/a de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para conocer y respetar los lineamientos de las tareas y actividades tendientes a lograr el correcto funcionamiento del área.</li> <li>• Para consultar sobre el accionar de las tareas y actividades que desempeña, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos del área.</li> <li>• Para recibir órdenes y correcciones relacionadas con el cumplimiento adecuado de las tareas.</li> </ul>
Con los demás agentes de la Oficina de la Unidad de la Defensa Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para integrar actividades que debanser desempeñadas en conjunto.</li> </ul>
Con la Coordinadora y los Directores de las Unidades de la Defensa Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para recibir órdenes, sugerencias y/o capacitación relativas al desempeño de su función.</li> </ul>
Con Asesorías Letradas, Juzgados de Niñez, Adolescencia, Violencia Familiar y de Género, Fiscalías Penales Juveniles, Oficina de Atención al Ciudadano, Centro de Gestión Estratégica y Estadísticas del Tribunal Superior de Justicia, Oficina de Derechos Humanos y Justicia, Dirección General y diversas Oficinas Administrativas del Poder Judicial (OGAS).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para articular con cada dependencia las actividades de asistencia, asesoría, orientación y representación legal conjuntamente con el rol específico en el proceso judicial y fuera del mismo.</li> </ul>

<b>Enlace</b>	<b>Finalidad</b>
Con las/os adolescentes, su familia y allegados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para brindar información, asistencia y derivaciones internas (Asesorías) o externas (otras dependencias)</li> </ul>
Con miembros de otras instituciones relacionadas o no con la defensoría pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para cooperar en el desarrollo y el logro de la eficiencia en la prestación del Servicio.</li> </ul>

## **ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**

### **REQUERIMIENTOS OBJETIVOS**

**Lugar de Residencia:** Ciudad de Córdoba

**Disponibilidad para viajar:** No requiere.

### **INSTRUCCIÓN FORMAL**

**Título Universitario:** Se requiere para el puesto título de grado (Licenciado/a en Trabajo Social).

### **DESTREZAS INFORMÁTICAS**

<b>Planilla de cálculo</b>	<b>Procesador de texto</b>	<b>Base de datos</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Otros</b>
Nivel básico	Nivel básico	Nivel básico	Nivel básico	Internet Informática Jurídica Sistemas y Aplic. Específicas

## **EXPERIENCIA LABORAL ESPECÍFICA**

SIN EXPERIENCIA

1 AÑO

ENTRE 2 Y 4 AÑOS

MÁS DE 4 AÑOS

**Habilidades y actitudes excluyentes:** Capacidad para solucionar problemas – Capacidad para la escucha – Capacidad empática – Actitud para la Gestión – Conciencia y responsabilidad social – Vocación de servicio – Capacidad de administrar tareas y actividades – Capacidad para trabajar en equipo – Sensibilidad con la problemática - Paciente y tolerante a la frustración y al estrés – Capacidad para poner límites y comunicar con objetividad y claridad, tanto las posibilidades como los impedimentos reales – Expeditivo/a, organizado/a y operativo/a, con fortaleza emocional para tomar y sostener decisiones derivadas de su puesto – Flexible frente a una realidad que suele ser cambiante.

**Corresponde al Acuerdo Reglamentario 1832 serie A del 14/12/2023**

## **ANEXO IV**

### **DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**Nombre del puesto: Empleado/a de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza**

Dpto. o Sección: Oficina de Coordinación de las Unidades de la Defensa

Categoría Salarial: Meritorio/a a Jefe de Despacho

Es supervisado por: Auxiliar colaborador/a de la Unidad de la Defensa Pública, Coordinadora y Directores de las UDP

Supervisa a: Nadie

---

### **DATOS DE CONTROL**

Analista del puesto: Centro de Gestión Estratégica y Estadísticas del Tribunal Superior de Justicia.

Fecha del Análisis de Puesto: noviembre 2023

---

Última revisión: noviembre 2023

### **CONDICIONES DE TRABAJO**

#### **Horarios:**

Horario habitual: Lunes, miércoles y viernes de 9 a 14 horas (Oficina ubicada en el Complejo Esperanza - Km 14 1/2, Camino 60 cuadras), martes y jueves de 8 a 14 horas (Oficina ubicada en el edificio de Tribunales- Fuero de la Niñez, ubicado en calle San Jerónimo 258).

Jornada: Continua

Prolongación de Jornada: No se requiere

### **CONTENIDO DEL PUESTO**

#### **RESUMEN DEL PUESTO**

Es responsable de la atención al público con trato amable y derivación oportuna y efectiva de las inquietudes y reclamos.

Es el responsable de realizar los mantenimientos y actualizaciones de la información contenida en las bases de datos. Debe guardar confidencialidad sobre los datos registrados. Además, es quien debe activar las alertas del sistema informático de la Unidad de la Defensa Pública.

## **FUNCIONES Y TAREAS DEL PUESTO**

### **EMPLEADO DE LA UNIDAD DE LA DEFENSA DEL COMPLEJO ESPERANZA**

- Mantener actualizados los datos personales de los/as NNyA, obtenidos luego de la entrevista inicial realizada junto al/la Auxiliar Colaborador/a y los/as trabajadores/as sociales.
- Atender de manera presencial, telefónica por whatsapp y/o por correo electrónico a familiares y allegados de los/as NNyA que atienden.
- Informar a los/as NNyA sus derechos y deberes, orientarlos en la actuación que corresponda al motivo de su consulta y realizar una derivación oportuna y efectiva de sus demandas.
- Suministrar a los/as NNyA la información que soliciten sobre las causas en las que se encuentran involucrados/as y toda otra cuestión pertinente o concomitante a las mismas.
- Informar de inmediato al/la Auxiliar Colaborador/a cualquier asunto que amerite la urgente intervención del Poder Judicial.
- Receptar y dar curso a todo reclamo o requerimiento formulado por los/as NNyA en orden a la asistencia técnica letrada.
- Brindar colaboración en todo aquello que le solicite el/la Auxiliar colaboradora de la Defensa Pública Penal.
- Tramitar solicitudes de audiencias de los/as NNyA con las distintas áreas dependientes del Poder Judicial y registrarlas.
- Generar y registrar oficios de derivación para las diversas áreas del Poder Judicial, como así también a los organismos pertinentes, efectuar el diligenciamiento y seguimiento de su tramitación.
- Colaborar con el/la Auxiliar Colaborador/a en la confección de estadísticas, informe mensual de gestión y en las diversas tareas administrativas que tiendan a la mejora de la prestación del servicio.

## **ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO**

### **Cualitativos:**

#### **Atención a Usuarios del Servicio:**

**Este aspecto se medirá mediante encuesta realizada a usuarios evaluando los siguientes puntos:**

1. Trato amable y respetuoso.
2. Tiempo de espera
3. Claridad explicativa
4. Utilidad y suficiencia de la respuesta dada.
5. Capacidad de escucha y comprensión del tema planteado.

### **Aspectos Básicos de Actitudes:**

**Este aspecto se medirá por la observación del superior en su función de supervisión y a través de entrevista. En una escala del 0: nunca a 5: siempre**

1. ¿Cumple el horario establecido?
2. ¿Posee la capacidad de trabajar en equipo?
3. ¿Enfatiza lo positivo de la Unidad?
4. ¿Muestra una actitud positiva hacia el cumplimiento de las asignaciones que le hace el/la auxiliar colaborador/a, la coordinadora de las UDP o los Directores?
5. ¿Muestra prudencia y discreción en los asuntos confidenciales?
6. ¿Escucha y evalúa antes de reaccionar o enfrentar situaciones conflictivas?
7. ¿Es organizado/a y establece prioridades en el trabajo?
8. ¿Entrega puntualmente los informes que le requiere el auxiliar, la coordinadora y/o Directores?
9. ¿Mantiene buena actitud en las entrevistas?
10. ¿Posee capacidad de resolución ágil de los conflictos?

### **Cuantitativos:**

- a. Cantidad de NNyA, familiares o allegados informados/as y/o orientados/as y/o derivados/as.
- b. Cantidad de registro de datos en el sistema informático en plazos y tiempos establecidos en el procedimiento de trabajo, los que serán validados por el propio sistema y controlados por el auxiliar, el que efectuará las correcciones necesarias.

- c. Cantidad de escritos y otros documentos estandarizados previstos para impulsar trámite, dando así cumplimiento a las metas trazadas en el proyecto de creación de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza.

### RESPONSABILIDADES

**Por decisiones:** Es responsable por su labor en la Oficina de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza.

**Por materiales y/o equipos:** Es responsable de la tecnología que utiliza para desempeñar sus funciones y tareas.

**Por dinero y /o valores:** No maneja valores ni dinero.

**Por información de tipo confidencial:** Es responsable por el manejo de información de tipo confidencial y sensible.

**Por la seguridad de las personas:** No es responsable de proveer seguridad física.

### CONTEXTO DEL PUESTO

#### RELACIONES INTERNAS

Enlace	Finalidad
<p>Con el/la Auxiliar Colaborador/a de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para conocer y respetar los lineamientos de las tareas y actividades tendientes a lograr el correcto funcionamiento del área.</li> <li>• Para consultar sobre el accionar de las tareas y actividades que desempeña, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos del área.</li> <li>• Para recibir órdenes y correcciones relacionadas con el cumplimiento adecuado de las tareas.</li> </ul>

Con los demás agentes de la Oficina de la Unidad de la Defensa Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para integrar actividades que debanser desempeñadas en conjunto.</li> </ul>
Con la Coordinadora y los Directores de las Unidades de la Defensa Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para recibir órdenes, sugerencias y/o capacitación relativas al desempeño de su función.</li> </ul>
Con Asesorías Letradas, Juzgados Penales Juveniles, Fiscalías Penales Juveniles, Juzgados de Niñez, Adolescencia, Violencia Familiar y de Género, Oficina de Atención al Ciudadano, Centro de Gestión Estratégica y Estadísticas del Tribunal Superior de Justicia, Oficina de Derechos Humanos y Justicia, Dirección General y diversas Oficinas Administrativas del Poder Judicial (OGAS).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para articular con cada dependencia las actividades de asistencia, asesoría, orientación y representación legal conjuntamente con el rol específico en el proceso judicial y fuera del mismo.</li> </ul>

## RELACIONES EXTERNAS

Enlace	Finalidad
Con el/la adolescente, su familia y allegados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para brindar información, asistencia y derivaciones internas (Asesorías) o externas (otras dependencias).</li> </ul>
Con miembros de otras instituciones relacionadas o no con la defensoría pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para cooperar en el desarrollo y el logro de la eficiencia en la prestación del Servicio.</li> </ul>

## ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

### REQUERIMIENTOS OBJETIVOS

**Lugar de residencia y labor:** Sede judicial Capital

### INSTRUCCIÓN FORMAL

**Título Universitario:** Como mínimo, se requiere ser estudiante avanzado de Derecho.

## DESTREZAS INFORMÁTICAS

Planilla de cálculo	Procesador de texto	Base de datos	Correo electrónico	Otros
Nivel básico	Nivel básico	Nivel básico	Nivel básico	Internet Informática Jurídica Sistemas y Aplic. Específicas

## EXPERIENCIA LABORAL ESPECÍFICA

SIN EXPERIENCIA

1 AÑO

ENTRE 2 Y 4 AÑOS

MÁS DE 4 AÑOS

**Habilidades y actitudes excluyentes:** Capacidad para solucionar problemas – Capacidad para la escucha – Capacidad empática – Actitud para la Gestión – Conciencia y responsabilidad social – Vocación de servicio – Capacidad de administrar tareas y actividades – Capacidad para trabajar en equipo – Sensibilidad con la problemática - Paciente y tolerante a la frustración y al estrés – Capacidad para poner límites y comunicar con objetividad y claridad, tanto las posibilidades como los impedimentos reales – Expeditivo/a, organizado/a y operativo/a, con fortaleza emocional para tomar y sostener decisiones– Flexible frente a una realidad que suele ser cambiante.