

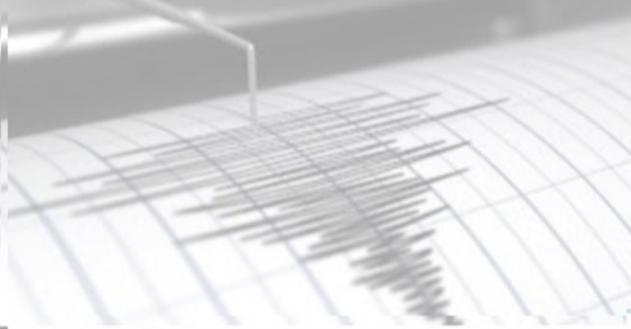


**Taller de la VII Edición del Concurso:**

**"Buenas Prácticas en las oficinas del Poder Judicial, 2019"**

**Iniciativa N° 35 " Plan Contingencia para garantizar la prestación de los servicios de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima Ministerio Público en casos de emergencia"**

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima  
Ministerio Público**



**PLAN DE CONTINGENCIA**

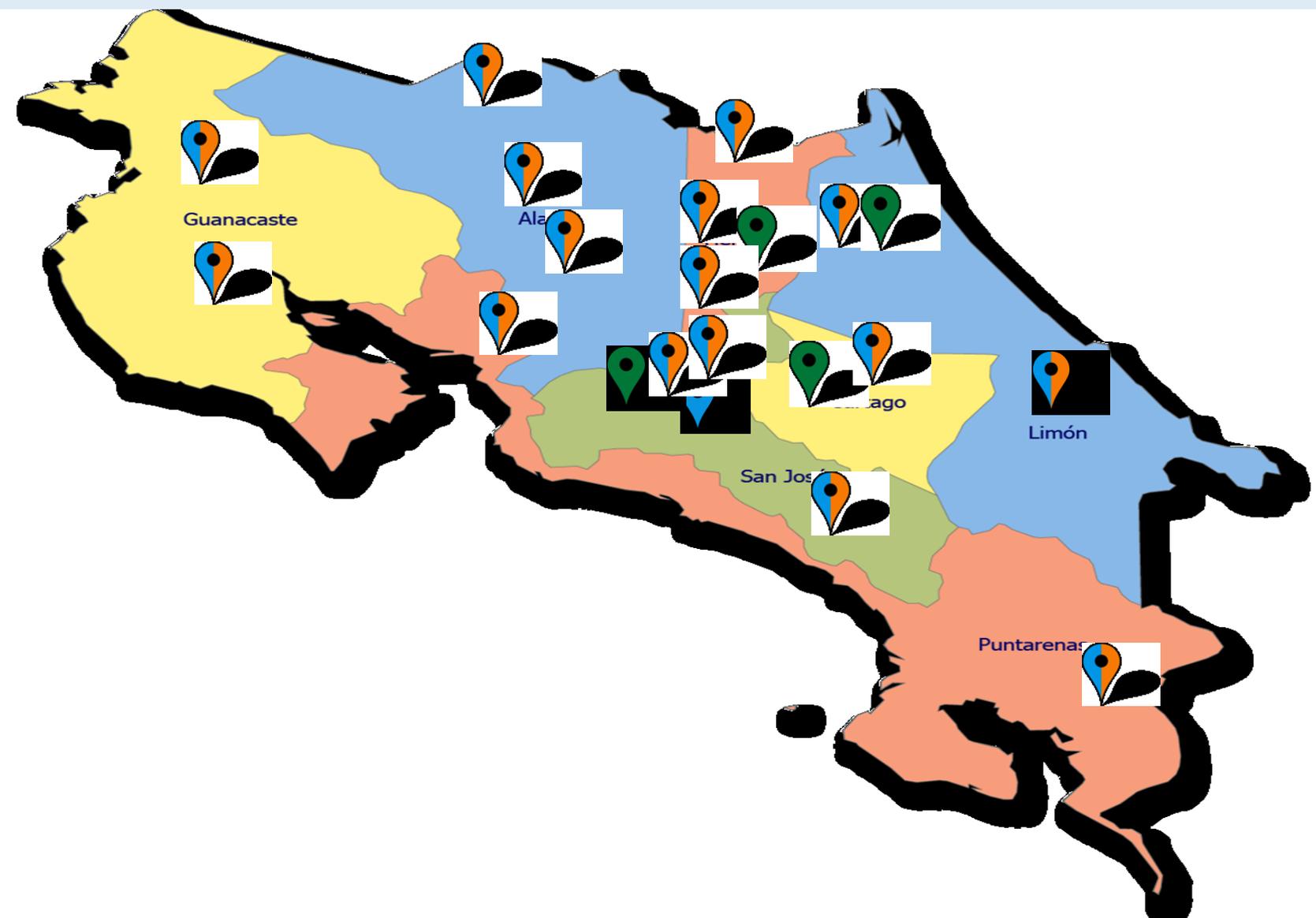
**Oficina de Atención y Protección a la Víctima**

MINISTERIO PÚBLICO - PODER JUDICIAL





# Sedes de la OAPVD



Equipos de

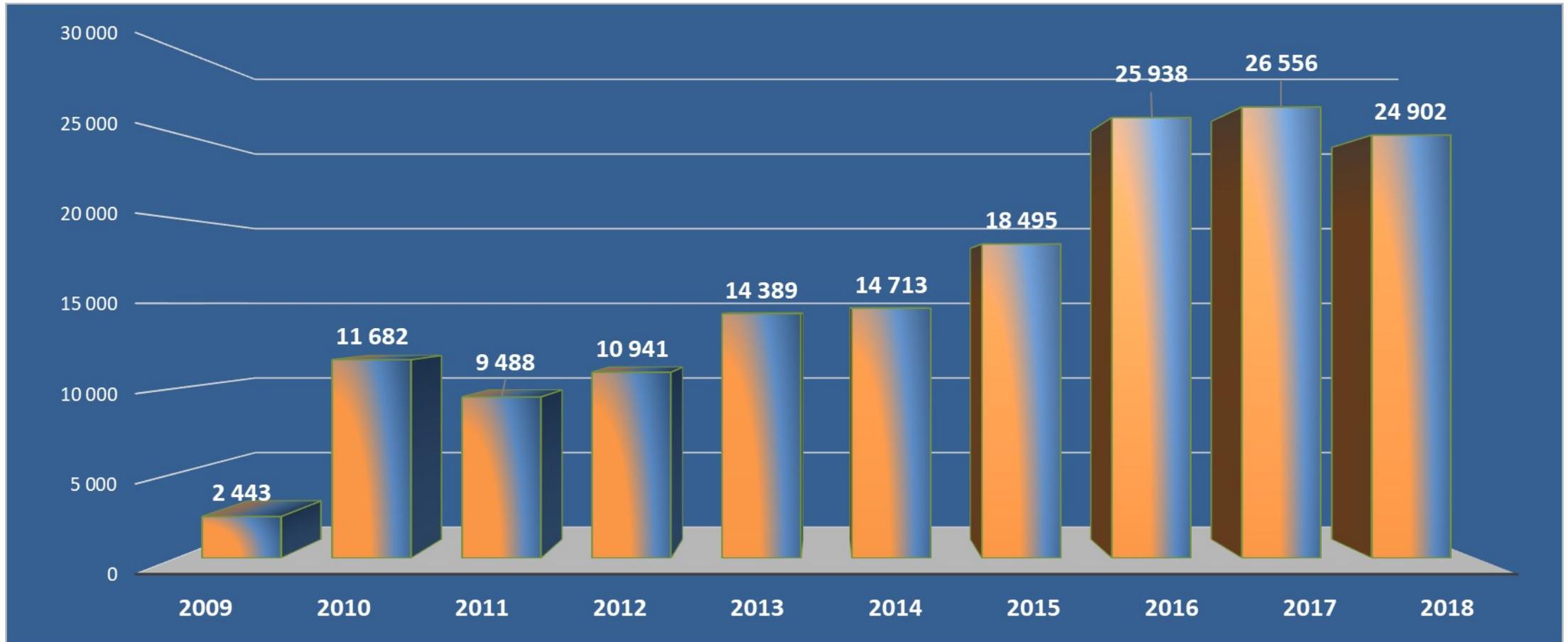
 Atención y Promoción

 Atención

 Especialización



# Histórico de ingresos anual





## Objetivo general

Determinar las acciones contingentes que contribuyan a enfrentar situaciones de emergencia en la Oficina de Atención y Protección a la Víctima.



## Objetivos específicos

- Definir los escenarios de emergencia prioritarios en la OAPVD a nivel general para todas las regionales
- Describir las acciones contingentes, personas responsables, recursos materiales y humanos disponibles ante escenarios de emergencia de la OAPVD.
- Prevenir, controlar, proteger y evacuar a las personas usuarias de la OAPVD ante eventos de emergencia mediante un plan de acciones contingentes, articuladas y aplicadas integralmente.
- Describir las pautas a seguir ante una demanda masiva de los servicios de la OAPVD.



# Propuesta de opciones de replicabilidad

- Cada despacho dentro de la institución conoce a lo interno cuales podrían ser las eventuales circunstancias que afecten la continuidad del servicio por lo que pueden reunir y en equipo definir la forma de tener un plan de contingencia
- Definiendo responsables no por persona sino por cargo por si alguien se traslada de lugar de trabajo y generar un documento escrito que sirva de guía para todo el equipo de trabajo



# Plan de contingencia

Escenario	Acciones de contingencia	Responsables	Recursos materiales y humanos disponibles
<b>1. Carencia de Gestión y Escritorio Virtual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar respaldos de información según las recomendaciones institucionales.</li><li>• Mantener impresos al menos un juego de formularios de entrevistas por cada miembro del equipo.</li><li>• Solicitar a la Dirección de Tecnología de la Información un diagnóstico anual acerca del estado del sistema virtual y gestión (fortalezas y debilidades).</li><li>• Realizar entrevista o seguimiento a la persona usuaria de manera externa al sistema y al finalizar la intervención utilizar la firma digital.</li></ul>	<p>Área Administrativa de la OAPVD.</p> <p>Personal profesional de la OAPVD.</p> <p>Dirección de Tecnología de la Información.</p> <p>Personas técnicas judiciales de la OAPVD.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona funcionaria del Área administrativa de la OAPVD.</li><li>• Persona funcionaria de la Dirección de Tecnología de la Información que sea enlace con la OAPVD.</li><li>• Herramienta de “firmado digital” configurada en el equipo de cómputo de cada profesional de la OAPVD.</li></ul>



# Plan de contingencia

Escenario	Acciones de contingencia	Responsables	Recursos materiales y humanos disponibles
<b>2. Falta de fluido eléctrico.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar el servicio con los instrumentos impresos.</li><li>• Revisar periódicamente el estado de la UPC.</li><li>• Mantener al alcance el suficiente material impreso correspondiente a instrumentos de entrevista y seguimiento.</li><li>• Una vez reestablecido el sistema eléctrico realizar el procedimiento de escaneo e incorporación de los documentos físicos en el sistema virtual y de gestión.</li></ul>	<p>Área Administrativa de la OAPVD.</p> <p>Brigada de emergencias de la OAPVD.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Material impreso (instrumentos de entrevistas y seguimiento).</li><li>• Escáner.</li></ul>



# Plan de contingencia

Escenario	Acciones de contingencia	Responsables	Recursos materiales y humanos disponibles
<b>3. Insuficiencia de personal por plazos cortos o largos sin posibilidad de sustitución</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El equipo interdisciplinario propondrá alternativas a la jefatura para disminuir la afectación del servicio público.</li><li>• Si no se presentan las propuestas del punto anterior, la jefatura dispondrá: a) quién asume en el rol de disponibilidad, b) Si es necesario detener el ingreso de casos al escritorio de la persona ausente, c) cómo se realizará la distribución de casos si se debe distribuir el circulante de ese escritorio.</li><li>• Si se ausenta la persona técnica judicial cada profesional asumirá la creación de expedientes, etc.</li></ul>	<p>Jefatura y Subjefatura de la OAPVD</p> <p>Personas coordinadoras de programas</p> <p>Persona a cargo de la coordinación del equipo</p> <p>Equipo interdisciplinario</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jefatura de la OAPVD</li><li>• Persona funcionaria del Área administrativa de la OAPVD encargada de los nombramientos</li><li>• Persona coordinadora del equipo interdisciplinario</li><li>• Personas que integran los equipos interdisciplinarios</li></ul>



# Plan de contingencia

Escenario	Acciones de contingencia	Responsables	Recursos materiales y humanos disponibles
<p><b>4. Grupo familiar numeroso de una misma causa penal que se presentan en el mismo momento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar la atención de acuerdo a: a) estado físico y de salud, b) riesgo para la vida.</li> <li>• Considerar los tipos de población que integran el grupo familiar y brindar asistencia según las políticas institucionales.</li> <li>• Realizar abordaje inicial con todos los miembros del grupo familiar.</li> <li>• Si el caso corresponde al programa de Protección se asignará al mismo equipo interdisciplinario para evitar la recomendación de medidas que se contrapongan.</li> </ul>	<p>Persona coordinadora de Oficina o del equipo interdisciplinario</p> <p>Equipo interdisciplinario</p> <p>Personas técnicas judiciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona coordinadora de Oficina o del equipo interdisciplinario.</li> <li>• Personas que integran los equipos interdisciplinarios.</li> </ul>



# Plan de contingencia

Escenario	Acciones de contingencia	Responsables	Recursos materiales y humanos disponibles
<b>5. Grupos de personas víctimas de distinta causa penal que se presentan en el mismo momento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Priorizar la atención de acuerdo a: a) estado físico y de salud, b) riesgo para la vida.</li><li>• Considerar los tipos de población que integran el grupo y brindar asistencia según las políticas institucionales.</li><li>• Realizar abordaje inicial con todos los miembros del grupo familiar.</li><li>• Una vez realizado el contacto inicial general se determina el tipo de entrevista según el Programa que corresponda para cada persona, así como la inmediatez de la intervención.</li></ul>	<p>Persona coordinadora de Oficina o del equipo interdisciplinario</p> <p>Equipo interdisciplinario</p> <p>Personas técnicas judiciales</p>	<p>Persona coordinadora de Oficina o del equipo interdisciplinario</p> <p>Equipo interdisciplinario</p>



# Plan de contingencia

Escenario	Acciones de contingencia	Responsables	Recursos materiales y humanos disponibles
<p><b>6. Grupo de personas víctimas de una misma causa penal que se presentan en el mismo momento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Priorizar la atención de acuerdo a: a) estado físico y de salud, b) riesgo para la vida.</li><li>• Considerar los tipos de población que integran el grupo y brindar asistencia según las políticas institucionales.</li><li>• Realizar abordaje inicial con todos los miembros del grupo familiar.</li><li>• Una vez realizado el contacto inicial general se determina el tipo de entrevista según el Programa que corresponda para cada persona, así como la inmediatez de la intervención.</li></ul>	<p>Persona coordinadora de Oficina o del equipo interdisciplinario</p> <p>Equipo interdisciplinario</p> <p>Personas técnicas judiciales</p>	<p>Persona coordinadora de Oficina o del equipo interdisciplinario</p> <p>Equipo interdisciplinario</p>



# Plan de contingencia

Escenario	Acciones de contingencia	Responsables	Recursos materiales y humanos disponibles
<b>7. Sismo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar la ubicación de los sitios más seguros de la Oficina para utilizarlos como espacios de protección durante el sismo.</li><li>• Informar al personal acerca del plan de evacuación y personas brigadistas.</li><li>• Señalar mediante rótulos las salidas de emergencia para las personas usuarias que desconocen el plan de evacuación.</li><li>• Contar con una lista del personal especializado en atención en crisis.</li></ul>	<p>Comité de emergencias de la OAPVD.</p> <p>Comisión de emergencias institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rótulos de señalización para la evacuación y espacios seguros.</li><li>• Personas funcionarias representantes del Comité de emergencia de la OAPVD.</li><li>• Persona funcionaria e integrante de la Comisión de Emergencias del Poder Judicial que sea enlace con la OAPVD.</li></ul>



# Plan de contingencia

Escenario	Acciones de contingencia	Responsables	Recursos materiales y humanos disponibles
<b>8. Inundación o fenómenos atmosféricos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investigar si el espacio donde se ubica la Oficina se encuentra en una zona de posibles inundaciones o si se ha inundado con anterioridad.</li><li>• Conocer la ruta de evacuación y otras vías alternativas en caso de inundación.</li><li>• Orientar a las personas usuarias acerca de las rutas de evacuación.</li><li>• Movilizar los elementos de mayor valor (expedientes, equipo tecnológico y otros) a un lugar seguro.</li></ul>	<p>Comité de emergencias de la OAPVD.</p> <p>Comisión de emergencias institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rótulos de señalización para la evacuación y espacios seguros.</li><li>• Personas funcionarias representantes del Comité de emergencia de la OAPVD.</li><li>• Persona funcionaria e integrante de la Comisión de Emergencias del Poder Judicial que sea enlace con la OAPVD.</li></ul>



# Plan de contingencia

Escenario	Acciones de contingencia	Responsables	Recursos materiales y humanos disponibles
<b>9. Incendio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar periódicamente todos los elementos de extinción y alarma de la Oficina en caso de incendio.</li><li>• Verificar que los extintores se encuentren cargados.</li><li>• Situar los extintores en las cercanías de los principales focos potenciales de incendio.</li><li>• Ejecutar el plan de evacuación según las indicaciones de la brigada de emergencias de la OAPVD.</li></ul>	<p>Área Administrativa de la OAPVD.</p> <p>Brigada de emergencias de la OAPVD.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Extintores.</li><li>• Personas funcionarias que integran la brigada de emergencias de la OAPVD.</li></ul>



**Oficina de Atención y  
Protección a la Víctima**  
Ministerio Público • Poder Judicial

**¡Gracias por su atención!**