

PROTOCOLO DE USO DE WHATSAAP BUSINES / OFICINA DE PROBATION /OMA

1) FUNDAMENTACIÓN

El desarrollo de las labores diarias de seguimiento y control de los Oficiales de Prueba exige recepciones periódica de constancias/documentación que acrediten el cumplimiento de las reglas de conductas, o justifiquen su inasistencia; consultas varias que hacen el proceso de seguimiento y control por parte de los probados o condenados en forma condicional. Comunicación interactivas con los organismos donde se cumplen las medidas; los integrantes del Ministerio Público Fiscal o con quienes ejercen la defensa de los probados o condenados, sin olvidar a las víctimas.

En síntesis, una comunicación fluida y constante de los Oficiales de Seguimiento con los diferentes actores que intervienen en este proceso, que garantice la celeridad administrativa; la transparencia y protección de datos, información, documentación, buscando siempre optimizar el control judicial y fortalecer la supervisión efectiva, de manera que se garantice la seguridad jurídica y sobre todo el libre acceso a la justicia.

No podemos desconocer la preponderancia que el uso de los medios modernos de comunicación ha ido ganando en este contexto.

Por lo tanto, ante la multiplicidad de funciones que hoy cumple el Whatsapp Business como canal de comunicación en OMA, resulta importante regular su uso institucional.

Es importante señalar que esta aplicación no sustituye los medios procesales formales, ni constituye una mesa de entrada digital, sino que actúa como vía de orientación, recepción preliminar y comunicación administrativa.

2) OBJETO

Regular:

- Recepción preliminar de constancias/documentación.
- Confirmación de cumplimiento de reglas.
- Recordatorios administrativos.
- Orientación a personas bajo seguimiento y control judicial.

- El uso del número institucional.
- Los tipos de consultas admitidas.
- La modalidad de registro y resguardo constancias/documentación.
- Las responsabilidades del personal.

3) ALCANCE

Aplicable a:

- Personas beneficiarias de probation.
- Condenados con ejecución condicional.
- Defensores.
- Instituciones donde se cumplen tareas comunitarias.
- Fiscal.
- Personal de la OMA

4) MODALIDAD DEL SERVICIO

Se utilizará exclusivamente los números institucional configurado como Whatsapp Business, con:

- Perfil institucional claro
- Horarios de atención publicados (7 a 13 hs.).-
- Mensajes automáticos de bienvenida y fuera de horario

5) HORARIO DE ATENCIÓN

- Días hábiles judiciales.
- Horario: el mismo que la atención presencial.
- Los mensajes recibidos fuera de horario se considerarán ingresados el día hábil siguiente.

6) RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

- Deberá aclararse que la recepción por WhatsApp es provisoria.
- Se verificará su legibilidad.

- Podrá requerirse posterior ratificación o presentación formal.
- Deberá ser incorporada al expediente (virtual y físico) por el medio correspondiente.
- Deberá ser controlada por funcionario responsable
- Se habilita exclusivamente para constancias de tareas comunitarias, certificados de asistencia a tratamiento, comprobantes de pago de reparación económica, comprobantes de aporte, justificaciones médicas.
- Se enviará acuse de recibo estándar.
- Se dejará constancia del medio de recepción y de la fecha, en el sistema de registro.
- Se asentará en un registro.

7) CONSULTAS ADMITIDAS

Se podrán evacuar exclusivamente:

- Estado general de trámites del seguimiento y control.
- Requisitos para presentaciones.
- Información sobre citaciones.
- Confirmación de recepción de documentación.
- Orientación básica sobre procedimientos de seguimiento y control.

8) CONSULTAS NO ADMITIDAS

No se permitirá:

- Asesoramiento jurídico.
- Interpretaciones legales.
- Envío de documentación con carácter de presentación formal (salvo que la normativa lo habilite).
- Notificaciones procesales.
- Solicitudes de modificación de reglas.
- Prohibición de decisiones vía mensajería instantánea.

- Ninguna resolución será dictada ni comunicada formalmente por este medio.

9) IDENTIFICACIÓN DE USUARIO

Es necesario que el usuario se identifique, se solicitarán estos datos:

- Nombre completo.
- DNI.
- Número de legajo o caratula
- Carácter en que interviene.

10) TRAZABILIDAD Y RESGUARDO

Para preservar seguridad jurídica:

- El número será exclusivamente institucional.
- El dispositivo permanecerá en sede judicial.
- Se realizará exportación periódica de chats.
- Se archivarán digitalmente en carpeta institucional.
- El responsable del resguardo sera el Director y Coordinador.

11) PROTECCIÓN DE DATOS

- No se enviarán resoluciones completas.
- No se enviarán datos sensibles.
- No se compartirán datos de terceros.
- Se evitará exponer números de documento completos en mensajes visibles.
- Se verificará identidad antes de brindar información específica

12) RESPONSABLE FUNCIONAL

- Cada Oficial de Prueba será designado como administrador del canal para comunicarse con los probados y condenados condicional bajo su control.
- Ante la ausencia del Oficial de Prueba designado (licencia), será el encargado de Mesa de Entrada quien lo remplazará.
- Acceso limitado al dispositivo institucional.

Queda prohibido:

- Uso desde teléfonos personales.
- Comunicación fuera de horario sin registro.
- Uso para fines no institucionales.

13) IMPACTO EN EL CONTROL JUDICIAL

Este sistema permite:

- Mayor control efectivo del cumplimiento.
- Reducción de incumplimientos por falta de información.
- Seguimiento más dinámico.
- Disminución de revocaciones por fallas formales evitables.
- Optimización del tiempo judicial.

14) CLÁUSULA DE NO GENERACIÓN DE EXPECTATIVA PROCESAL

La utilización del canal no genera:

- Derecho adquirido a notificación digital.
- Reconocimiento automático de cumplimiento.
- Convalidación de presentaciones defectuosas.

Toda validación será realizada mediante acto procesal formal.