

**SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO**

**R E S O L U C I O N      N R O . 5 8 4**

Viedma, 2 de noviembre de 2009.-

-----VISTO y C O N S I D E R A N D O :

-----Que mediante Resolución nro.725/04 el Superior Tribunal de Justicia aprobó el Manual Operativo y los formularios de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Poder Judicial.- -

-----Que de conformidad a necesidades funcionales y a las modificaciones normativas vigentes, particularmente en lo que se refiere a las derivaciones del ciudadano a los organismos judiciales o del servicio de la comunidad, se hace necesario actualizar el contenido del mencionado Manual.- - - - -

-----Que asimismo y con respecto a los Formularios para las Oficinas de Atención al Ciudadano, denominados: a) Formulario de Atención al Ciudadano (quejas, reclamos y sugerencias); b) Acuse de Recibo; c) Formulario de Derivación Interna; d) Formulario de Derivación Externa; e) Formulario de Devolución; f) Respuesta a Petición de Información; g) Respuesta sobre Disconformidad; h) Hoja de Tramitación no se ha sugerido ningún cambio, por lo que deberán seguir vigentes

-----Que debido a la implementación de la Carta Compromiso con el Ciudadano, se ha fijado un estándar para las Oficinas que mide la satisfacción de los ciudadanos que concurren a las mismas, por lo cual se considera conveniente dar de baja al Formulario denominado "Encuesta de Satisfacción".-----

Por ello:

**EL SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA  
PROVINCIA DE RIO NEGRO**

**R E S U E L V E :**

1ero.) **APROBAR** el contenido del Manual Operativo de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Poder Judicial de Río Negro, cuyo texto actualizado forma parte integrante de la presente Resolución, como ANEXO I.-----

2do.) **DECLARAR** la vigencia de los Formularios para las Oficinas de Atención al Ciudadano, denominados: a) Formulario de Atención al Ciudadano (quejas, reclamos y sugerencias); b) Acuse de Recibo; c) Formulario de Derivación Interna; d) Formulario de Derivación Externa; e) Formulario de Devolución; f) Respuesta a Petición de Información; g) Respuesta sobre Disconformidad y h) Hoja de Tramitación.-----  
3ero.) **DETERMINAR** la baja del Formulario denominado "Encuesta de Satisfacción".-----  
4to.) **DEROGAR** la Resolución nro.725/04 STJ.-----  
5to.) Regístrese, comuníquese a todos los organismos del Poder Judicial de la Provincia de Río Negro y oportunamente archívese.-----

FDO. LUIS LUTZ - PRESIDENTE S.T.J.

VÍCTOR HUGO SODERO NIEVAS - JUEZ S.T.J.

ANTE MÍ: STELLA MARIS LATORRE - SECRETARIA S.T.J.

**MANUAL OPERATIVO**

**1.- Oficinas de Atención al Ciudadano - Misión**

Las Oficinas de Atención al Ciudadano son centros para información, orientación y derivación en temas relacionados con trámites judiciales, vías de acceso a la justicia, etc. Tiene como misión facilitar a los ciudadanos el acceso a una justicia rápida y efectiva a fin de proporcionar una respuesta a los distintos requerimientos de los ciudadanos en forma directa o a través de derivaciones a organismos judiciales o a servicios de la comunidad.

**2.- Servicios que brinda**

2.1 Informar, orientar y derivar en temas relacionados con trámites judiciales, vías de acceso a la justicia, ubicación de dependencias, nombres de autoridades, direcciones y teléfonos de organismos judiciales, explicar las características de los procedimientos existentes y los requisitos para iniciar o intervenir en los procesos judiciales

2.2 Orientar y derivar a los organismos externos en caso que un trámite no sea del ámbito judicial.

2.3 Recepcionar, procesar y dar respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias.

2.4 Distribuir la "Carta de los Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia", la "Carta Compromiso con el Ciudadano" y folletería en general de interés del Poder Judicial.

2.5 Coordinar acciones con organismos externos e internos para resolver situaciones críticas presentadas por los ciudadanos.

**3.- Destinatarios de los servicios**

Todas las personas que requieran el servicio.

**4.- Derivaciones**

Cuando un ciudadano, en su carácter de usuario de los servicios de las Oficinas, se acerque a ellas será recibido, escuchado e informado sobre los temas relacionados con

## ANEXO I - RESOLUCIÓN NRO. 584/09

trámites judiciales, brindándole los posibles caminos de acceso a la justicia y en qué consisten cada uno de ellos.

Como consecuencia de este servicio de orientación resultará una derivación del usuario a algunos de los organismos judiciales o de los servicios de la comunidad.

Esta actividad se documentará en un formulario de derivación, con el cual se dará comienzo a un trámite identificado con un número y año, el cual se registrará informáticamente en una base de datos y una vez resuelto se archivará.

### 4.1 Derivación con mediación obligatoria

Cuando el ciudadano tenga el propósito de promover una acción judicial en los supuestos de mediación previa obligatoria se le informará esta posibilidad, en ese caso será derivado a letrado particular de su elección o a la Defensoría General en turno a sus efectos.

### 4.2 Derivación a las Fiscalías

Cuando se trate de un caso en el cual se presuma la comisión de un delito de Acción Pública la Oficina derivará al ciudadano a la Fiscalía de turno o a la UFAP, a efectos de realizar la denuncia correspondiente.

A tal fin se confeccionará el formulario de derivación.

### 4.3 Derivación a las Defensorías

Cuando surja la necesidad del ciudadano de información o asesoramiento jurídico o patrocinio jurídico gratuito se lo derivará a la Defensoría en turno que corresponda (según sea el caso Civil o Penal).

### 4.4 Derivación a las Defensorías de Menores

En el caso que del relato del ciudadano la problemática tenga que ver con menores e incapaces, huérfanos o abandonados en peligro se derivará a la Defensoría de Menores.

A tal fin se confeccionará un formulario de derivación.

### 4.5 Derivación a los Juzgados de Paz

Se derivará al Juzgado de Paz cuando el ciudadano llegue a la OACi por cuestiones vecinales, contravenciones, acciones de menor cuantía, cuyo valor cuestionado no exceda el monto que anualmente establezca el Superior Tribunal de Justicia, con exclusión de juicios universales, de familia, laborales, de desalojo, acciones posesorias y petitorias, y de todo otro

## ANEXO I - RESOLUCIÓN NRO. 584 /09

tipo de juicios especiales o en el supuesto de demandas reconventionales siempre que su valor no exceda de su competencia. Asimismo cuando se quiera denunciar en materia de violencia familiar.

A tal fin se confeccionará un formulario de derivación.

### 4.6 Derivación a un servicio de la red de recursos públicos (RRP)

Cuando el conflicto deba recibir la intervención de algún servicio de la RRP, el ciudadano será derivado al organismo correspondiente.

A tal fin se confeccionará el formulario de derivación externo.

Las Oficinas de Atención al Ciudadano mantendrán un intercambio permanente con cada uno de los servicios de la red. Las derivaciones se harán a través de formularios, sin perjuicio de la realización de comunicaciones telefónicas que permitan agilizar la atención de los ciudadanos.

### 5.- Organización administrativa de las Oficinas de Atención al Ciudadano

Las Oficinas de Atención al Ciudadano dependerán del Superior Tribunal de Justicia a través de un Coordinador Ejecutivo asignado a tales efectos.

El Coordinador deberá velar por el normal funcionamiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano. Redactará en caso de necesidad, un Reglamento Interno a fin de fijar criterios en cuestiones funcionales, sin olvidar el objetivo primordial de brindar a todos los ciudadanos acceso a una justicia rápida y efectiva, informando, orientando y derivando cuando así corresponda.

Son funciones del Coordinador Ejecutivo ejercer el control funcional del personal de las Oficinas, seleccionar servicios para integrar la Red de Recursos Públicos asociados, atender el vínculo interno de las Oficinas con los distintos organismos judiciales y toda otra actividad institucional que resultase menester.

Asimismo, será responsable de la administración en coordinación con las respectivas Gerencias Administrativas Circunscriptoriales; la provisión de formularios; la difusión de las actividades de las Oficinas a través del Area de

## ANEXO I - RESOLUCIÓN NRO. 584 /09

Relaciones Institucionales del Poder Judicial; la administración del vínculo con los servicios de la red de recursos públicos; la registración en los sistemas informáticos de los formularios; el procesamiento de las estadísticas; la administración de los legajos (trámites iniciados) y velar por el cumplimiento del presente Manual Operativo.

### **6.- Registro informático de la actividad de las Oficinas de Atención al Ciudadano**

Toda la actividad que se realice en las Oficinas de Atención al Ciudadano deberán registrarse en una base de datos informática, con el doble propósito de efectuar el control automático de la gestión del caso, como así también la producción de estadísticas y seguimientos cualitativos que permitan monitorear la actividad de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

### **7.- Supervisión**

El Coordinador Ejecutivo supervisará el funcionamiento de cada una de las Oficinas de Atención al Ciudadano, manteniendo reuniones en cada una de las sedes.

### **8.- Difusión de las actividades - Web site**

Se propiciará una amplia difusión interna y externa de las actividades de las Oficinas.

Se contará con un sitio específico en la Página Web del Poder Judicial, en el cual se volcará toda la información considerada de interés, así como también se dispondrá de los formularios de reclamos y sugerencias y una dirección de correo electrónico, para aquellos ciudadanos que cuenten con la posibilidad de acceso informático lo puedan hacer por este medio.