

# **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO**

## **ACORDADA N° 37/2021**

En la ciudad de Viedma, Capital de la Provincia de Río Negro, a los **13 días del mes de octubre del año dos mil veintiuno**, se reúnen las señoras Juezas y los señores Jueces del Superior Tribunal de Justicia y;

### **CONSIDERANDO:**

Que la Acordada 04/17 unificó el “Manual Operativo de las Casas de Justicia de la Provincia de Río Negro”, a partir de un trabajo en conjunto de revisión de los Manuales existentes para cada una de ellas.

Que el Manual contenía además de las pautas generales del procedimiento, el Reglamento del Servicio de Mediación Extrajudicial.

Que a partir del dictado de la Ley Provincial 5450, que regula el sistema de Mediación Prejudicial Obligatorio, se incorporan otros diseños de Métodos Autocompositivos, como la Mediación Extrajudicial en el Título III, entre otros.

Que la Ley de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos es parte de una reforma integral del área de Mecanismos Autocompositivos, que también implicó la modificación de la Ley Orgánica del Poder Judicial, por Ley 5452, que incorporó a su texto las “Áreas de Acceso a Justicia”.

Que en el Libro Cuarto Título primero de la Ley 5190, artículo 176 se incorporó de modo expreso a las Casas de Justicia con dependencia directa de la Direcciones de los CIMARC.

Que en virtud de ello se realizó un trabajo coordinado por la Subdirección de la DiMARC, de revisión en conjunto con todas las personas que prestan funciones en Casas de Justicia, a fin de proponer un nuevo Manual Operativo ajustado y en línea con dicha reforma integral, que responda al dinamismo que estos organismos han sostenido desde su creación en 2004.

Que el Manual contiene la reglamentación que define el funcionamiento de las Casas de Justicia, su interacción dentro de la estructura de la Áreas de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos y con la red de recursos públicos locales.

Por ello, en uso de las facultades conferidas por el artículo 43 incisos a) y j) de la Ley Orgánica del Poder Judicial 5190,

## **EL SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA**

### **RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Aprobar el Manual Operativo de las Casas de Justicia de la Provincia de Río Negro, el que como Anexo I forma parte integrante de la presente.

**Artículo 2º.-** Aprobar los Formularios de consulta, de derivación, de devolución y de cierre para la tarea de Casas de Justicia, los que como Anexo II forman parte integrante de la presente.

**Artículo 3º.-** Derogar la Acordada 04/17.

**Artículo 4º.-** Registrar, comunicar y oportunamente archivar.

#### **Firmantes:**

**APCARIÁN - Presidente STJ - BAROTTO - Juez STJ - PICCININI - Jueza STJ - CECI - Juez STJ  
- CRIADO - Jueza STJ.**

**MUCCI - Secretaría de Gestión y Acceso a Justicia.**

**ANEXO I**  
**ACORDADA N° 37 /2021**

**MANUAL OPERATIVO DE LAS CASAS DE JUSTICIA**

**1. Casas de Justicia.**

Las Casas de Justicia son Centros de Atención para información, orientación y provisión de una adecuada resolución de conflictos. Tienen como misión facilitar a las personas el acceso a una justicia rápida y efectiva, en forma directa o a través de articulaciones con otros servicios de la localidad, ampliando de este modo la atención que el Poder Judicial de Río Negro brinda para la promoción de la paz social.

En las Casas se proporciona un Servicio Multipuertas -diferentes modos o caminos de solución- con los fines de: 1.- ampliar las oportunidades de un efectivo acceso a justicia; 2.- atender las necesidades para evitar la judicialización temprana en el tratamiento de las diferencias y 3.- descentralizar los servicios para estar más cerca. Bajo estos principios, se articula de forma privilegiada con los Juzgados de Paz y se conforma con ellos la unidad de "justicia primaria".

Desde las Casas de Justicia se impulsa la participación autónoma y protagónica de las personas en la prevención y gestión de los conflictos, poniendo especial énfasis en la problemática de los sectores más vulnerables conforme las Reglas de Brasilia y la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia.

**2. Servicio Multipuertas.**

Cuando una persona o grupo de personas se acerca a una Casa de Justicia como usuario/a de los servicios, se recibe, escucha e informa sobre los posibles caminos de solución de conflictos disponibles y en qué consiste cada uno de ellos.

Los servicios de las Casas pueden ser solicitados en forma verbal o escrita, presencial o virtual, individual o por grupos, por instituciones u organizaciones, públicas o privadas.

Mediante una entrevista focalizada, se analiza en forma conjunta con las personas usuarias la problemática o conflicto planteado, con el fin de definir un camino adecuado para su tratamiento. Esta actividad está a cargo del equipo permanente designado para cada Casa.

Como consecuencia de este servicio de orientación, análisis y evaluación del procedimiento para el tratamiento del conflicto, resulta una derivación responsable a alguna de las "Puertas" de la Casa: mecanismos participativos, negociación, mediación -extrajudicial o prejudicial-, arbitraje, a los Organismos del Poder Judicial y Ministerio Público o a los servicios que integren la Red de

Recursos Públicos de la Casa (RRP). Asimismo se promueven acciones de seguimiento y prevención que resultan pertinentes. En todos los casos se prioriza el diálogo como principio y mecanismo primordial.

Las mediaciones -extrajudiciales y prejudiciales- y las facilitaciones, en los términos de lo establecido en la Ley Provincial de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos, están a cargo de los/las mediadores/as y facilitadores/as habilitados/as por la DiMARC según los respectivos registros. El arbitraje está a cargo de árbitros designados por las partes y habilitados/as según el registro respectivo de cada Casa.

Para la atención de los aspectos educativos, asistenciales, sociales y de salud, entre otros, se realizan derivaciones responsables a la Red de Recursos Públicos.

Las derivaciones responsables pueden hacerse mediante el formulario correspondiente o comunicaciones telefónicas a fin de agilizar la atención a criterio de la Coordinación de la Casa.

Se orienta a las personas para su retorno al Servicio Multipuertas una vez cumplido el objeto de la derivación responsable, de acuerdo a las características del caso.

La actividad del Servicio Multipuertas se documenta en el Formulario de Consulta correspondiente.

### **3. Misiones y Funciones de la Casa de Justicia. Orientaciones Generales.**

Las Casas de Justicia siguen en sus acciones los siguientes lineamientos:

- a) Promover la participación responsable de la comunidad en el tratamiento de las problemáticas locales, mediante la intervención en las acciones y proyectos de la Casa de Justicia.
- b) Instar a la “apropiación” de la Casa de Justicia por parte de la comunidad.
- c) Desarrollar las acciones de la Casa en el marco de una actitud de servicio, con respeto a las características de la comunidad a la que pertenecen.
- d) Propiciar en la población la incorporación de los Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos, alentando su práctica en los distintos ámbitos de convivencia social (familia, escuela, trabajo, grupos, etc.)
- e) Articular sus acciones con el Juzgado de Paz local ensamblando acciones que promuevan la atención primaria de justicia.
- f) Animar y fortalecer la Red de Recursos Públicos, mediante la promoción de reuniones periódicas -generales o por sectores, de acuerdo a la cuestión de que se trate- a fin de intercambiar información e instrumentar respuestas articuladas entre las instituciones que la componen. Asimismo, participando en otras redes o instancias de coordinación existentes en la localidad.

- g) Activar en el ámbito de la Casa de Justicia la constitución de un grupo de referentes que puedan acompañar el debate y planificación de las acciones junto al equipo de gestión. Esta dinámica propende a la efectiva “apropiación” de la Casa por la comunidad.
- h) Facilitar el uso de las instalaciones físicas de la Casa para actividades relacionadas con los intereses y necesidades de la comunidad.
- i) Acercar la presencia y servicios de la Casa a las poblaciones de barrios o parajes alejados intentando descentralizar y propiciar el servicio itinerante.
- j) Difundir las actividades de la Casa mediante un contacto fluido con los medios de comunicación masiva a través de la Dirección de Comunicación Judicial y de la presencia en las celebraciones locales y demás actividades que permitan el conocimiento del servicio.
- k) Elaborar programas de difusión, concientización y sensibilización sobre los derechos y responsabilidades de las personas, especialmente respecto de los grupos con mayor vulnerabilidad.
- l) Diseñar y trabajar conjuntamente con instituciones en programas de prevención respecto de problemáticas que resulten necesarias para la comunidad donde funcionan.
- m) Cualquier otra actividad relacionada con la difusión, promoción y participación de servicios de mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos y de acceso a justicia.
- n) Otros que surjan de la idiosincrasia local o problemáticas específicas.

#### **4. Derivaciones.**

##### **4.1. Derivación a Negociación.**

En caso de adoptarse la decisión de tratar la problemática en negociación directa, sin intervención de terceros/as, las personas usuarias son asistidas por el equipo de la Casa a fin de facilitar el proceso de comunicación y el encuentro de las partes.

##### **4.2. Derivación a Mediación Extrajudicial.**

En las Casas se ofrece el servicio gratuito de Mediación Extrajudicial en los términos de la ley provincial de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos.

De su inicio se deja constancia en el formulario respectivo.

El servicio está a cargo de las/los mediadoras/es extrajudiciales que integren el listado confeccionado por cada Casa. Se prioriza la comediación siempre que sea posible.

Si la mediación concluye con un acuerdo que requiere seguimiento, el mismo está a cargo del/de la profesional MARC interviniente, dando cuenta a la Coordinación de la Casa.

Si la mediación no concluye en acuerdo, se ofrece a las partes otros mecanismos de Resolución de Conflictos disponibles.

#### **4.2.1. Mediadores/as Extrajudiciales.**

Para incorporarse a las nóminas como Mediador/a Extrajudicial, una vez obtenida la matrícula que se otorga por parte de la DiMARC se inicia un período de práctica. Este consiste en la intervención en cinco (5) procesos en comediación con un/una Mediador/a de la nómina. La Dirección o quien sea Responsable de Casa de Justicia observa uno o varios de los procesos y luego realiza una devolución de fortalezas y debilidades sobre el desempeño en el rol. Si la devolución es positiva, allí se habilita la opción de mediar de manera rentada conforme el pago previsto para la actividad.

#### **4.3. Derivación a Mediación Prejudicial Obligatoria.**

Cuando las partes tengan el propósito de promover una acción judicial cuya temática esté comprendida entre las previstas para Mediación Prejudicial Obligatoria de conformidad con la Ley Provincial de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos y su reglamentación, el caso es derivado a la Delegación del CIMARC dentro del cual funciona la Casa, o -en su defecto- al Centro o Delegación que corresponda. De igual modo se procede cuando la controversia no esté alcanzada por la obligatoriedad y la participación en la mediación sea voluntaria, pero las partes deseen luego judicializar la cuestión si no arriban a acuerdo alguno de conformidad a lo previsto en la Ley Provincial de Métodos Autocompositivos de Conflictos y su reglamentación.

El procedimiento y funcionamiento se rige por las normas de la Ley de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos y su reglamentación.

#### **4.4. Derivación a Mediación Extrajudicial Multipartes.**

Cuando el conflicto es entre grupos: vecinales, de instituciones u organizaciones de la comunidad, públicas o privadas entre otras, la Coordinación de la Casa designa un equipo de mediadores/as extrajudiciales disponibles, teniendo en cuenta para su conformación las características del conflicto.

Se tiene como pauta normativa de referencia lo establecido para las facilitaciones previstas en la Ley de Resolución Autocompositiva de conflictos.

#### **4.5. Mecanismos Participativos.**

Se propician mecanismos participativos para la generación de consensos sobre problemáticas locales, con intervención de mediadores/as extrajudiciales de la Casa, quienes con su presencia colaboran en la comunicación y organización de tales encuentros.

#### **4.6. Derivación a Arbitraje de Equidad.**

En caso de que las partes acuerden someter la problemática a Arbitraje de Equidad, la figura de quien sea árbitro o amigable componedor, es a elección de las partes. Ella puede recaer en la o las persona/s que prefieran, dentro de una nómina local construida por quienes son Responsables de la Coordinación de la Casa. Supletoriamente, es de aplicación lo normado por el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia para el Juicio de Amigables Componedores.

Si las partes optan por el Arbitraje Técnico, el mismo está a cargo de la/s persona/s con incumbencia en la materia respectiva que eligen las partes bajo supervisión de quienes son Responsables de la Coordinación de la Casa.

En todos los casos, el proceso de arbitraje se desarrolla según lo que convengan las partes en forma conjunta con el árbitro, adoptándose el diálogo como norma y disciplina rectora. Quienes son Responsables de la Coordinación de la Casa prestan asistencia en el proceso de formación de consensos y toma de decisiones.

### **5. Derivación a Organismos Judiciales.**

#### **5.1. A Ministerio Público.**

Cuando se detecta la necesidad de información, asesoramiento o patrocinio jurídico y la persona usuaria no cuenta con medios económicos para ello se deriva a la Defensa Pública correspondiente según la temática. En aquellas localidades donde funcionan Defensorías MARC en primer lugar se contacta con los/las profesionales pertenecientes al sistema.

#### **5.2. A la Oficina de Derechos Humanos y Género.**

Cuando quien interviene advierte que la problemática bajo tratamiento incluye discriminación en razón del género, discapacidad u otras vulneraciones a los derechos humanos, desde la Casa se articula con la Oficina de Derechos Humanos y Género del Poder Judicial, a fin de realizar la orientación o derivación que corresponda según los mecanismos establecidos por ese organismo.

### **5.3. A Oficinas de Atención a las Personas del Poder Judicial de Río Negro.**

Cuando se trate de recibir, procesar y dar respuesta a quejas, reclamos y sugerencias de vecinos/as de la zona donde la Casa funciona respecto a servicios que prestan Organismos del Poder Judicial, la Casa de Justicia oficia de enlace con la Oficina de Atención a las Personas (OAP) de la Circunscripción. Para ello, mantiene comunicación permanente con las Oficinas de su Circunscripción, siguiendo las pautas del Manual Operativo de las mencionadas Oficinas.

### **6.- Derivación a un servicio de la Red de Recursos Públicos (RRP).**

El concepto de Red de Recursos Públicos (RRP) refiere en forma amplia a los organismos, instituciones, agrupaciones y personas; tanto del ámbito estatal -nacional, provincial, municipal- como de las organizaciones de la comunidad, que pueden participar de modo articulado en el tratamiento de las problemáticas locales, sean ellas individuales, grupales o de interés general. A los fines de hacer más eficientes las derivaciones, la Casa mantiene intercambio permanente y continuo con cada uno de los servicios de la Red.

Cuando la situación presentada requiere la intervención de alguno de los servicios de la RRP, la persona usuaria es derivada al organismo o institución que corresponda.

La derivación responsable se efectúa mediante el formulario correspondiente, por correo electrónico o comunicación telefónica, -dejándose constancia- a fin de agilizar la atención de usuarias/os.

### **7. Registro informático de la actividad de la Casa de Justicia.**

Toda la actividad que se realice en las Casas se registra en el sistema informático de gestión.

Esta registración tiene como objetivo la recolección de datos cuantitativos y cualitativos que permiten la ponderación global de las tareas que allí tienen lugar; proporcionar el control automático de la gestión de casos, la producción de estadísticas y monitorear la actividad de las Casas de Justicia.

En el aspecto administrativo el sistema de registración sirve para la confección de presupuestos, el control de los gastos de funcionamiento, y otras tareas a cargo de quienes actúen como responsables en su Coordinación.



ANEXO II  
Acordada N° 37/2021



CASA DE JUSTICIA DE

# FORMULARIO **A** De Consulta

Consulta N°:                    /                    Fecha de consulta:

*DATOS DEL/DE LA USUARIO/A:*

Apellido y Nombre:						
Edad:	años	Sexo:	DNI N°	Estado civil:		
Nacionalidad:		Profesión/Oficio/Ocupación				
Estudios completos:		Ninguno	1°	2°	3	Univ.
Domicilio:						
Barrio						
Localidad:						
Teléfono/Forma de contactarle:						

*DATOS DE LA/S OTRAS PARTE/S:*

Apellido y Nombre:				
Edad:	años	Sexo:	DNI N°	Estado civil:
Nacionalidad:		Profesión/Oficio/Ocupación:		

Domicilio:

Barrio

Localidad:

Teléfono/Forma de contactarle:

*Clasificación del problema:*

Familia

Violencia Domestica

Seguridad Social

Reclamo

Laboral

Penal

Vecinal

Defensa al Consumidor

Varios

*Monto reclamado: \$*

*¿Hace cuánto se manifestó el conflicto?*

Años

Meses

Días

*¿Cuenta con asesoramiento legal?*

SI

NO

*¿Cómo participaría en la solución de su conflicto?*

*¿Qué relación tiene con la/s otra/s parte/s?*

*Observaciones:*

*¿Cómo llegó a la Casa?* Publicidad:      Comentarios:      Derivado/a:

En caso de derivación ¿de dónde?

Método propuesto en la Casa:

Derivación a:

*Entrevistador/a:*

Firma y aclaración de entrevistador/a

ANEXO II

Acordada N° 37/2021



CASA DE JUSTICIA DE

**FORMULARIO B**

**De Derivación**

Consulta N°:                    /                    Fecha de consulta:

Se ha recomendado al Sr./Sra.:

solicitar el servicio de

en la institución

sita en

horario

para ser atendido/a por el siguiente motivo:

Agradecemos a vuestra institución la pronta atención y prestación del servicio a la persona aquí referida.

Firma y sello de entrevistador/a interviniente

**ANEXO II**  
**Acordada N° 37/2021**



CASA DE JUSTICIA DE

FORMULARIO **C**

De Devolución

Consulta N°:                    /                    Fecha de consulta:

Nombre del usuario:

Motivo de derivación:

Diagnóstico y tratamiento brindado

Duración del servicio: Fecha ingreso:

Fecha egreso/alta:

Cantidad de audiencias/consultas:

Tiempo total dedicado (hh, mm):

hs.

OBSERVACIONES:

Por la Institución: sello y firma

**ANEXO II**  
**Acordada N° 37/2021**



CASA DE JUSTICIA DE

# FORMULARIO **D** De Cierre

Consulta N°:                                 /                                 Fecha última audiencia:

MARC Aplicado:                                 Legajo N°:                                 /

Nombre de las partes:

Objeto del conflicto:

*Cantidad total de participantes que concurrieron:*

	Personas Físicas	Personas Jurídicas
Requirentes		
Requeridos		
Terceros		

¿Hubo niños, niñas o adolescentes involucrados/as?: SI             NO

Monto requerido: \$                                 Monto por resolución RAD.: \$

Duración del proceso: fecha de comienzo del MARC:

N° de reuniones:                                 tiempo total aproximado (hh, mm):                                 hs.

*Resultado según el MARC propuesto:*

Arbitraje:

Laudo dictado:

Laudo no dictado por:      acuerdo conciliatorio:

Decisión del/de la: Requirente:      Requerido/a:      Ambos:

Incomparecencia del/de la: Requirente:      Requerido/a:      Ambos:

Mediación:

Con acuerdo (t/p):      Sin acuerdo:      ¿Hubo comediador?: SI      NO

No mediado por incomparecencia: Requirente:      Requerido:      Ambos:

Finalizado por decisión de: Requirente.:      Requerido.:      Ambos:      Mediador:

Fórmulas combinadas:

Med-Arb      Arb/Med

Resultados:

Facilitación:

Hubo proceso:      No hubo proceso:

Negociación:

Hubo proceso:      No hubo proceso:



OBSERVACIONES:

---

Firma y aclaración del/de la profesional MARC