

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO

ACORDADA N° 104/2004

En la Ciudad de Viedma, Capital de la Provincia de Río Negro, a los **22 días del mes de diciembre del año 2004**, reunidos en Acuerdo los Jueces del Superior Tribunal de Justicia, y

CONSIDERANDO:

- I.- Que por Resolución N° **292/04**, se aprueba el Protocolo Operativo de Casa de Justicia.
 - II.- Que a partir de la aprobación de dicho protocolo comienzan a efectivizarse las tareas consignadas en el mismo.
 - III.- Que con fecha 13 de diciembre se procedió a la inauguración de la Casa de Justicia en la localidad de El Bolsón.
 - IV.- Que corresponde, en este estadio del proyecto, aprobar el Manual Operativo con sus formularios anexos de Casa de Justicia, lo que así se dispone.
- Por ello, y en uso de atribuciones que le son propias,

**EL SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA
RESUELVE:**

- 1°) APROBAR** el Manual Operativo de Casa de Justicia de El Bolsón, provincia de Río Negro con sus formularios anexos, formando el mismo parte integrante de la presente.
- 2°) Regístrese, notifíquese y, oportunamente, archívese.**

FIRMANTES:

**SODERO NIEVAS - Presidente STJ - BALLADINI - Juez STJ - LUTZ - Juez STJ.
LATORRE - Secretaria de Superintendencia STJ.**

ANEXO

Casa de Justicia de El Bolsón **Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro**

MANUAL OPERATIVO

1. Casa de Justicia.

La Casa de Justicia es un centro de atención al ciudadano para información, orientación y provisión de una adecuada resolución de disputas. Tiene como misión facilitar al vecino de El Bolsón el acceso a una justicia rápida y efectiva a fin de proporcionar en forma directa o a través de derivaciones a servicios de la comunidad, una solución a las diferencias que surjan con otras personas ampliando de esta forma los servicios que el Poder Judicial de Río Negro brinda a la sociedad.

Este Centro ofrecerá un servicio multipuertas a cargo de especialistas neutrales, para satisfacer las necesidades de descentralización y desjudicialización del tratamiento a los conflictos.

2. Servicio Multipuertas.

Cuando el vecino de El Bolsón, en su carácter de usuario de los servicios de la Casa, se acerque a ella será recibido, escuchado e informado sobre los posibles caminos de solución de conflictos que existen, y en qué consiste cada uno de ellos.

Mediante una entrevista focalizada, se analizará y decidirá en forma conjunta con el usuario un camino adecuado para el tratamiento de su conflicto. Esta actividad estará a cargo del equipo permanente designado para la Casa.

Como consecuencia de este servicio de orientación, análisis y evaluación del procedimiento para el tratamiento del conflicto, resultará una derivación del usuario a algunas de las puertas de la Casa (negociación, mediación, facilitación, arbitraje, información y asesoramiento jurídico o patrocinio para litigar) o a los servicios gratuitos de la comunidad que integren la Red de Recursos Públicos de la Casa (RRP).

Los servicios de información, asesoramiento y patrocinio legal estarán a cargo de la Defensoría. La negociación, facilitación, mediación y arbitrajes estarán a cargo de profesionales capacitados, seleccionados y registrados previamente. Para atención de los aspectos educativos, asistenciales y de salud, entre otros, se derivará al usuario a la RRP.

Esta actividad del Servicio Multipuertas se documentará en el *formulario de atención* con el cual se dará comienzo a un legajo identificado con un número y año. En el supuesto de recibirse a varias partes de un mismo conflicto (en un mismo momento o a lo largo del tiempo), se completará un formulario para cada una de ellas y se archivarán en un único legajo.

2.1 Derivación a Negociación o a Facilitación

En caso de adoptarse la decisión de tratar la problemática en Negociación directa los usuarios serán asistidos por personal de la Casa a fin de facilitar el proceso y el eventual encuentro de las partes.

En caso de disputas o conflictos en los que los actores sean grupos vecinales o institucionales y el proceso adecuado sea la Facilitación, la Coordinación de la Casa designará un especialista o equipo de especialistas (mediadores - facilitadores neutrales) para la conducción del mecanismo apropiado para la problemática y actores del problema.

A tal fin se confeccionará el *formulario de derivación*.

Si no concluyera con éxito el proceso se ofrecerá a las partes, de ser posible, intentar abordar otro método RAD que resulte adecuado para la problemática a resolver.

Cualquiera sea el resultado se solicitará a las partes tengan a bien responder la *encuesta de satisfacción*.

Estas actividades y sus resultados se documentarán en el *formulario de cierre*.

2.2 Derivación a Mediación Extrajudicial

La Casa ofrecerá el servicio gratuito de mediación extrajudicial a cargo de los mediadores designados para la Casa.

La Defensoría derivará a mediación extrajudicial a la o las partes cuando la consulta o el caso que haya entrado sea apropiado o en los que la conciliación hubiera sido el camino adecuado.

La Coordinación confeccionará una lista de los mediadores interdisciplinarios entrenados y registrados, que se inscriban para co-mediación en la Casa en forma gratuita. Las horas empleadas en el servicio de mediación de la Casa se computarán, a título de pasantía, como horas de práctica para obtener la matriculación definitiva.

Se confeccionará el *formulario de derivación* del caso.

Si la mediación concluyese en un acuerdo, el cumplimiento del mismo se verificará por personal de la Casa que esté encargado del seguimiento de los casos.

Si la mediación no concluyera en acuerdo, se ofrecerá a las partes otros mecanismos de Resolución de conflictos que estuvieren disponibles.

Cualquiera sea el resultado de la mediación se solicitará a las partes responder la encuesta de satisfacción.

2.3 Derivación al CEJUME

Cuando las partes tengan el propósito de promover una acción judicial en los supuestos de mediación previa obligatoria, el caso será atendido por la delegación del CEJUME que funcionará en el ámbito de la Casa.

La Coordinación podrá sortear de la lista de mediadores interdisciplinarios entrenados y registrados, un co-mediador quien podrá computar a título de pasantía, horas de práctica para obtener la matrícula definitiva.

A tal fin se confeccionará el *formulario de derivación*, el cual cuenta en su dorso con un apartado especial para el caso de no admisión.

Si la mediación concluye en un acuerdo, el cumplimiento del mismo se verificará oportunamente por personal de la Casa.

Si la mediación no concluyera en acuerdo, se ofrecerán a las partes otros mecanismos de Resolución de Conflictos que estuvieren disponibles.

Cualquiera sea el resultado de la mediación, se solicitará a las partes tengan a bien responder la *encuesta de satisfacción*.

La actividad del Cejume en los casos derivados se documentará en el *formulario de cierre*.

2.4 Derivación a la Defensoría

Cuando surja la necesidad del usuario de información, asesoramiento jurídico o patrocinio jurídico gratuito, se lo derivará a la Defensoría que funcionará en el ámbito de la Casa.

A tal fin se confeccionará el *formulario de derivación*, el cual cuenta en su dorso con un apartado especial para el caso de no admisión.

Una vez cumplido este paso, el usuario retornará al Servicio Multipuertas salvo que, habiendo conocido cabalmente sus derechos, decida no continuar con su reclamo temporal o definitivamente. En este último caso se pedirá al usuario tenga a bien responder la *encuesta de satisfacción*.

La actividad que se desarrolle en la Defensoría se documentará en el *formulario de devolución*.

2.5 Derivación a Arbitraje

En caso de adoptarse la decisión con acuerdo de partes de someter la problemática a arbitraje en equidad, el árbitro será elegido por las partes y podrá recaer en el Juez de Paz o en la persona que elijan las partes. El procedimiento será decidido en forma conjunta por el arbitro y las partes de acuerdo con las características del caso.

Si las partes hubieran decidido someter el caso a arbitraje en derecho, el o los arbitros que intervendrán serán elegidos por las partes de una lista de Jueces retirados y abogados que se inscriban en el Registro que a tales fines abra el Superior Tribunal de Justicia.

El arbitraje técnico si fuere elegido por las partes estará a cargo del profesional con incumbencia en el problema y será elegido por las partes de la lista de profesionales que a estos efectos se inscriban en el registro que a tales fines abra el Superior Tribunal de Justicia.

En cualquiera de estos casos se confeccionará el *formulario de derivación*, el cual cuenta en su dorso con un apartado especial para el caso de no admisión.

Todo el proceso de Arbitraje estará sujeto a lo que convengan las partes y supletoriamente a lo normado en el Código Procesal de Río Negro.

Si el arbitraje concluyese con un laudo, el cumplimiento del mismo se verificará al vencimiento del plazo dispuesto en el laudo por personal de la Casa.

2.6. Derivación a un servicio de la red de recursos públicos (RRP)

Cuando el conflicto ha sido admitido para ser tratado por alguno de los servicios ofrecidos por la Casa y deba recibir además la intervención de algún servicio de la RRP, el usuario será derivado al servicio correspondiente.

A tal fin se confeccionará el *formulario de derivación*, el cual cuenta en su dorso con un apartado especial para el caso de no admisión.

La actividad que se desarrolle en el servicio se consignará en el *formulario de devolución* a la Casa.

En el caso que la solución al problema se dé en el servicio de la RRP, éste pedirá al usuario tenga a bien responder la *encuesta de satisfacción*.

La Casa mantendrá 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 usuarios.

La recepción de un usuario en el servicio de la RRP elegido, deberá ser confirmada a la Casa por teléfono o por fax a los números en él consignados, independientemente de su admisión o no.

Si un usuario no fuera admitido en un servicio se lo podrá derivar a su vez a otro servicio de la RRP, pero poniendo esta situación en conocimiento de la Casa y consignándola en el apartado especial de *no admisión* del *formulario de derivación*.

3. Organización administrativa de la Casa de Justicia.

Está previsto que la Casa tenga una Dirección, no obstante ello durante la etapa de Experiencia Piloto dichas funciones estarán ejecutivamente a cargo de la Coordinación, que para la toma de decisiones consultará con el Director del CEJUME Bariloche.

La Coordinación deberá velar por el normal funcionamiento de la Casa. Redactará con la debida asistencia técnica, en caso de necesidad, un Reglamento Interno a fin de fijar criterio en cuestiones funcionales, sin olvidar el objetivo primordial de brindar al vecino de El Bolsón acceso a una justicia rápida y efectiva. El mismo deberá ser aprobado por la coordinación del Programa del Superior Tribunal de Justicia.

Son funciones de la Dirección llevar el registro de profesionales en RAD, ejercer el contralor funcional y disciplinario del personal de la Casa, presidir las reuniones con los Amigos de la Casa, seleccionar servicios para integrar la Red de Recursos Públicos asociados, atender el vínculo con el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro, y toda otra actividad institucional que resultase menester.

Son funciones de la coordinación: la administración de los gastos de funcionamiento, la provisión de formularios (dentro y fuera de la Casa), la difusión de la actividad de la Casa, la administración del vínculo con los servicios de la red de recursos públicos, la asignación de mediadores extrajudiciales y tramitar las objeciones respecto de los mismos, la registración en los sistemas informáticos de los formularios, el procesamiento de las estadísticas, la verificación del cumplimiento de los acuerdos y de los laudos, la administración de los legajos y velar por el cumplimiento del presente Manual Operativo.

Mientras se desarrolle la experiencia piloto la coordinación tendrá a su cargo facilitar y disponer la organización de las actividades necesarias para una adecuada asistencia técnica que le sean requeridas en cada oportunidad.

4. Registro informático de la actividad de la Casa de Justicia.

Toda la actividad que se realice en la Casa deberá registrarse. Se llevarán dos registros. Uno en el que se registrarán solamente los pedidos de información u orientación, consignando fecha, nombre del consultante y una breve síntesis del pedido. Otro registro, para los casos que ingresen por el servicio multipuertas para ser tratados por alguna de las puertas de derivación, respecto de los que se confeccionará un formulario de admisión. La colección de todos los formularios registrados bajo un mismo número y año de consulta conformará un legajo.

Ambos registros deberán estar replicados en una base de datos informática con el doble propósito de efectuar el control automático de la gestión de caso, como así también la producción de estadísticas y seguimientos cualitativos que permitan monitorear la actividad de la Casa de Justicia.

Desde un punto de vista administrativo, esa base de datos asistirá en la confección de presupuestos, en el control de los gastos de funcionamiento, y otras tareas a cargo de Coordinación de la Casa de Justicia de El Bolsón.

Casa de Justicia de El Bolsón
Superior Tribunal de Justicia de la provincia de Río Negro

FORMULARIO DE ATENCIÓN

Atención N°: _____ / _____ Fecha de Atención: ____ / ____ / ____

DATOS DEL USUARIO:

Apellido y Nombre: _____	
Edad: _____ años	Sexo: masculino femenino
Estado civil: soltero/a: ____ casado/a: ____ viudo/a: ____ divorciado/a: ____ concubino/a: ____	
Nacionalidad: _____	Profesión / oficio: _____
Ocupación: _____	
Estudios completos: ninguno, 1º, 2º, 3º, Univ.	
Domicilio: _____	
Localidad / barrio: _____	Teléfono: _____
Forma de contactarlo: _____	

DATOS DE LA/S OTRA/S PARTE/S:

Apellido y Nombre: _____	
Edad: _____ años	Sexo: masculino femenino
Estado civil: soltero/a: ____ casado/a: ____ viudo/a: ____ divorciado/a: ____ concubino/a: ____	
Nacionalidad: _____	Profesión / oficio: _____
Ocupación: _____	
Domicilio: _____	
Localidad / barrio: _____	Teléfono: _____
Forma de contactarlo: _____	

Clasificación del problema: Familiar: ____ Comercial: ____ Vecinal: ____ Laboral: ____

Consumidor: ____ Infraestructura urbana: ____ Institucional: ____ Robo: ____

Interpersonal: ____ Otro: _____

Monto reclamado: \$ _____

¿Hace cuánto se manifestó el conflicto? _____ años/meses/días

¿Cuento con asesoramiento legal? SI NO

¿Cómo participaría en la solución de su conflicto?

Personalmente: _____ Por medio de un representante: _____ Por escrito: _____

Decidiendo: _____ Decidiendo un tercero: _____

¿Qué relación tiene con la/s otra/s parte/s? Ninguna: _____ Familiar: _____ Laboral: _____

Contractual: _____ Comercial: _____ Profesional: _____ Ocupante/intruso: _____ Vecinal: _____

Amistad: _____ Educacional: _____ Ocasional: _____ Otra: _____

¿Existe continuidad en el vínculo con quienes mantiene el conflicto? SI NO

¿Cómo nos contactamos con la o las otras partes?

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

NO ADMISIÓN

En caso de no admisión del usuario indique el motivo:

Fecha: ____/____/____

Firma y aclaración

Casa de Justicia de El Bolsón
Superior Tribunal de Justicia de la provincia de Río Negro

FORMULARIO DE ÚLTIMA AUDIENCIA

Atención N°: _____ / _____ **Fecha última audiencia:** ____ / ____ / ____

Método RAD. aplicado: _____

Nombre de las partes: _____

Objeto del conflicto: _____

Cantidad total de participantes que concurrieron:

	Personas físicas	Personas Jurídicas
Requirentes		
Requeridos		
Terceros		

¿Hubo menores involucrados?: SI NO

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

Duración del proceso: fecha de comienzo del RAD.: ____ / ____ / ____

N° de audiencias/reuniones: _____ tiempo total aproximado (hh, mm): ____, ____ hs.

Resultado según método RAD. propuesto:

<p>Arbitraje: Laudo dictado: _____</p> <p>_____</p> <p>Laudo no dictado por: acuerdo conciliatorio: _____ decisión del: requirente: ____ requerido: ____ ambos: ____ incomparencia del: requirente: ____ requerido: ____ ambos: ____</p>
<p>Mediación: Con acuerdo: ____ Sin acuerdo: ____ ¿Hubo comediador?: SI NO</p> <p>No mediando por incomparencia: Requirente. ____ Requerido: ____ Ambos: ____</p> <p>Interrumpido por decisión de: Requirente. ____ Requerido: ____ Ambos: ____</p>
<p>Facilitación: Hubo proceso: _____ No hubo proceso: _____</p>

OBSERVACIONES: _____

Firma y aclaración del profesional RAD.

Casa de Justicia de El Bolsón
Superior Tribunal de Justicia de la provincia de Río Negro

FORMULARIO DE DERIVACIÓN

Atención N°: _____ / _____ Fecha de Atención: ____ / ____ / ____

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

Agradeceremos informar el ingreso de este formulario al TE
nnnn - nnnn o por fax al nnnn - nnnn.

Casa de Justicia de El Bolsón
Superior Tribunal de Justicia de la provincia de Río Negro

FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN

Atención N°: _____ / _____ Fecha de devolución: ____ / ____ / ____

Nombre del usuario: _____

Motivo de la derivación: _____

Diagnóstico y tratamiento brindado: _____

Duración del servicio:

Fecha de ingreso: ____ / ____ / ____ Fecha de egreso/alta: ____ / ____ / ____

Cantidad de audiencias/consultas: _____

Tiempo total dedicado (hh, mm): _____ , _____ hs.

OBSERVACIONES: _____

Por la Institución: sello y firma

Casa de Justicia de El Bolsón
Superior Tribunal de Justicia de la provincia de Río Negro

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Atención N°: _____ / _____ Fecha de encuesta: ____ / ____ / ____

Parte: Solicitante / requirente: _____ Solicitado / requerido: _____

1 - Antes de comenzar con las reuniones/audiencias ¿recibió información suficiente acerca de los métodos de resolución de disputas que ofrece la Casa de Justicia?

SI NO

2 - Antes de comenzar con las reuniones/audiencias ¿recibió información suficiente acerca de cuales son sus derechos?

SI NO

3 - Las reuniones/audiencias/entrevistas a las que tuvo que asistir ¿comenzaron con puntualidad?

SI NO

4 - ¿Fue citado/a muchas veces?

SI NO

5 - ¿Encontró solución al problema por el que se acercó a la Casa?

SI NO

6 - ¿Está Ud. satisfecho/a con el trabajo del profesional de la Casa/del Servicio?

SI NO

7 - Independientemente del resultado, en alguna ocasión ¿dudó en poder solucionar su problema a través de la Casa de justicia?

SI NO

8 - Independientemente del resultado, ¿recomendaría los servicios de la Casa?

SI NO

9 - ¿Le parecieron agradables los lugares donde asistió y fue atendido/a?

SI NO

10 - Sugerencias del usuario: _____

Firma y aclaración de encuestador/a