

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO

ACORDADA N° 4/2017

TEXTO ACTUALIZADO – SEPTIEMBRE 2020

Referencias Normativas:

- Manual Operativo** modificado implícitamente por Ac. 30/2020 (Misiones, funciones, estructura y organigrama).
- Pto. 2 Manual Operativo** afectado por Ley 5450 reglamentado por Ac. 31/2020.
- Anexo I** derogado implícitamente por Ley 5450 reglamentada por Ac. 31/2020.
- Denominación “Oficina de Género” cambia por “Oficina de Derechos Humanos y Género del Poder Judicial” (Ac. 21/2019).
- Denominación “Centros Judiciales de Mediación” cambia por “Centros Integrales de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos -CIMARC” (Ac. 30/2020).
- Denominación “Oficina de Atención al Ciudadano” cambia por “**Oficina de Atención a las Personas (OdAP)**” por Ley 5452 (modificatoria de la Ley 5190).

En la ciudad de Viedma, Capital de la Provincia de Río Negro, a los **14 días del mes de marzo del año dos mil diecisiete**, se reúnen las Señoras Juezas y los Señores Jueces del Superior Tribunal de Justicia, y

CONSIDERANDO:

Que en el marco del expediente N° SS-17-0003, caratulado “**ÁREAS DE ACCESO A JUSTICIA S/IMPLEMENTACIÓN ACTA 02/09/16**” se trabajó para concretar los objetivos trazados por los integrantes de las Áreas de Acceso a Justicia implementadas en este Poder Judicial y coordinadas por la Secretaría de Superintendencia.

Que en fecha 02 de setiembre de 2016 tuvo lugar el encuentro entre dichas Áreas.

Que como resultado de compartir experiencias de funcionamiento y desarrollar propuestas de optimización del servicio de justicia se arribó a la necesidad de unificar los Manuales Operativos de las Casas de Justicia.

Que los miembros del programa han realizado una ardua tarea que dio como resultado la formulación de un proyecto de Manual Operativo Único, a partir de los cinco existentes, que no reconocían diferencias relevantes entre sí.

Que se han incorporado como Anexos el Reglamento del Servicio de Mediación Extrajudicial y los formularios diseñados para facilitar informes estadísticos: de consulta, de derivación y encuesta de satisfacción.

Que se respalda esta iniciativa ya que aúna y ordena lo normado para las Casas de Justicia, y expresa un avance en la interacción de estas áreas.

Por ello, en uso de las facultades previstas en el artículo 44 incisos a) y j) de la Ley Orgánica del Poder Judicial K N° 2430,

EL SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA

RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Manual Operativo de las Casas de Justicia de la Provincia de Río Negro, que corre agregado a la presente con sus Anexos:

1. Reglamento del Servicio de Mediación Extrajudicial.
2. Formularios: de consulta, de derivación y encuesta de satisfacción.

Artículo 2°.- Derogar la Acordada 104/04 y las Resoluciones N° 370/07-STJ; 911/07-STJ; 60/09-STJ; 40/10-STJ, y sus modificatorias.

Artículo 6°.- Regístrese, comuníquese y oportunamente archívese.

Firmantes:

APCARIÁN - Presidente STJ - MANSILLA - Juez STJ - BAROTTO - Juez STJ - ZARATIEGUI - Jueza STJ - PICCININI - Jueza STJ.
MUCCI - Secretaria de Superintendencia STJ.

ANEXO GENERAL ACORDADA 4/2017
MANUAL OPERATIVO DE LAS CASAS DE JUSTICIA

1. Casa de Justicia.

La Casa de Justicia es un Centro de Atención para información, orientación y provisión de una adecuada resolución de conflictos. Tiene como misión facilitar a la ciudadanía el acceso a una justicia rápida y efectiva, en forma directa o a través de articulaciones con servicios de la comunidad, ampliando de este modo los servicios que el Poder Judicial de Río Negro ofrece a la sociedad para la promoción de la paz social.

La Casa brinda un Servicio Multipuertas (diferentes modos o caminos de solución) con el fin de ampliar las oportunidades de un efectivo acceso a justicia para la sociedad, atendiendo las necesidades de desjudicialización en el tratamiento de las diferencias y de descentralización de los servicios. Bajo estos principios, articula de forma privilegiada con el Juzgado de Paz local, con el que conforma la unidad de "justicia primaria" de la localidad.

La Casa de Justicia impulsa la participación autónoma y protagónica de las personas en la prevención y gestión de los conflictos, atendiendo especialmente la problemática de los sectores más vulnerables conforme las Reglas de Brasilia y la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia (Ley Orgánica del Poder Judicial).

2. Servicio Multipuertas.

Cuando una persona (o grupo de personas) se acerque a la Casa de Justicia en su carácter de usuaria de los servicios, será recibida, escuchada e informada sobre los posibles caminos de solución de conflictos que existen, y en qué consiste cada uno de ellos.

Los servicios de la Casa podrán ser solicitados en forma verbal o escrita, individual o por grupos, instituciones u organizaciones de la comunidad, públicas o privadas.

Mediante una entrevista focalizada, se analizará en forma conjunta con el usuario/a la problemática o conflicto planteado, para que pueda decidir un camino adecuado para su tratamiento. 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 a alguna de las "Puertas" de la Casa (negociación, mediación -extrajudicial o prejudicial-, facilitación, arbitraje, información y asesoramiento jurídico o patrocinio para litigar, Oficina de Derechos Humanos y Género, Oficina de Atención al Ciudadano), o a los servicios de la comunidad que integren la Red de Recursos Públicos de la Casa (RRP). Asimismo se promoverán las

acciones de seguimiento y prevención que resulten pertinentes. En todos los casos se priorizará el diálogo como principio y mecanismo primordial.

El servicio de información jurídica, asesoramiento y patrocinio para litigar estará a cargo de la Defensoría, sin perjuicio de ponerse a disposición un listado de abogados particulares del foro local.

La Mediación -extrajudicial y prejudicial- y la Facilitación estarán a cargo de las/los mediadoras/es y facilitadoras/es habilitadas/os según los respectivos registros. El arbitraje, en sus distintas modalidades, estará a cargo de árbitros designados por las partes o las/los habilitadas/os según el registro respectivo.

Para atención de los aspectos educativos, asistenciales, sociales y de salud, entre otros, se derivará a las personas usuarias a la Red de Recursos Públicos y se implementará el seguimiento del caso, a criterio de la Coordinación de la Casa.

Las derivaciones se harán mediante el formulario correspondiente o por correo electrónico o comunicaciones telefónicas -bajo debida constancia- a fin de agilizar la atención.

Se orientará a los usuarios/as para su retorno al Servicio Multipuertas una vez cumplido el objeto de la derivación, de acuerdo a las características del caso.

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

2.1. Derivación a Negociación.

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

2.2. Derivación a Mediación Extrajudicial.

La Casa ofrecerá el servicio gratuito de Mediación Extrajudicial. Serán admitidos al servicio aquellos casos en que las partes manifiesten no tener interés en judicializar el conflicto -en esta instancia-, de lo que se dejará constancia en el formulario respectivo.

El servicio estará a cargo de las/los mediadoras/es extrajudiciales que integren el listado confeccionado por la Coordinación. Se preferirá la co-mediación siempre que sea posible.

Si la mediación concluyera con un acuerdo que requiere seguimiento, el mismo estará a cargo del profesional interviniente, dando cuenta a la Coordinación de la Casa.

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

El Servicio de Mediación Extrajudicial se regirá por las normas reglamentarias del Anexo 1, que integra este Manual Operativo.

2.3. 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, el caso será derivado a la Delegación del Ce.Ju.Me que funcione en el ámbito de la Casa, o -en su defecto- derivado al Centro o Delegación que corresponda. De igual modo se procederá cuando la controversia no esté alcanzada por la obligatoriedad y la participación en la mediación sea voluntaria.

El procedimiento se regirá por las normas de la Ley de Mediación y su reglamentación. Serán de aplicación las normas que rigen el funcionamiento de las Delegaciones de los Centros Integrales de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos (CIMAR).

2.4. Derivación a Facilitación. Mecanismos participativos.

Cuando el conflicto sea entre grupos vecinales, de instituciones u organizaciones de la comunidad, públicas o privadas, etc., y el método adecuado sea la Facilitación; la Coordinación de la Casa designará a un/a mediador/a extrajudicial del listado, teniendo en cuenta las características del conflicto. Se preferirá la co-mediación siempre que sea posible.

Se propiciarán mecanismos participativos para la generación de consensos sobre problemáticas locales, con intervención de mediadoras/es extrajudiciales de la Casa.

Estas actividades y sus resultados se documentarán en los formularios respectivos.

2.5. Derivación a Arbitraje.

En caso de que las partes acuerden someter la problemática a Arbitraje de Equidad, el/los árbitro/s será/n elegido/s por las partes. La elección podrá recaer en la/s persona/s que ellas prefieran, bajo supervisión de la Coordinación de la Casa. Supletoriamente, será de aplicación lo normado por el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia para el Juicio de Amigables Compondores.

Si las partes decidieran someter el caso a Arbitraje de Derecho, el o los árbitro/s será/n elegido/s por las partes de una lista de jueces retirados y abogados que se inscriban en el

listado respectivo, sin perjuicio de la libertad de elección que puedan ejercer los interesados bajo supervisión de la Coordinación de la Casa. Supletoriamente, será de aplicación lo normado para el Juicio Arbitral por el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia.

Si las partes optaran por el Arbitraje Técnico, estará a cargo de la/s persona/s con incumbencia en la materia respectiva que elijan las partes bajo supervisión de la Coordinación de la Casa.

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

2.6. Derivación a la Defensoría.

Cuando surja la necesidad de información, asesoramiento o patrocinio jurídico gratuito dentro del fuero civil o de familia, las personas serán derivadas a la Defensoría de Pobres y Ausentes. Si la materia fuera penal, se derivará a la Fiscalía o Defensoría respectiva.

Se promoverá el retorno de los usuarios/as al Servicio Multipuertas una vez cumplida la derivación, de acuerdo a las características del caso.

2.7. Derivación a la Oficina de Derechos Humano y Género.

Cuando la problemática bajo tratamiento incluya discriminación en razón del género o por discapacidad, la Coordinación de la Casa articulará con la Oficina de Derechos Humanos y Género del Poder Judicial la intervención que corresponda.

2.8. Oficina de Atención a la Personas.

Cuando se trate de recibir, procesar y dar respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias respecto al servicio de Organismos del Poder Judicial de la localidad, la Casa de Justicia se desempeñará como Órgano del programa “Oficinas de Atención a las Personas del Poder Judicial de Río Negro” adoptando en lo pertinente las pautas procesales de su Manual Operativo, incluyendo los formularios.

2.9. Derivación a un servicio de la Red de Recursos Públicos (RRP).

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

A los fines de la optimización de las derivaciones, la Casa mantendrá intercambio

permanente con cada uno de los servicios de la Red.

El concepto de Red de Recursos Públicos 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 puedan participar articuladamente en el tratamiento de las problemáticas locales, sean individuales, grupales o de interés general.

La derivación se hará mediante el formulario correspondiente, o por correo electrónico o comunicación telefónicas -bajo debida constancia- a fin de agilizar la atención de los/las usuarias/os.

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

Son líneas que guían las acciones de la Casa, las siguientes:

- 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 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)** Promover en la ciudadanía la incorporación de los Métodos Alternativos 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.
- 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 vecinos caracterizados por su identificación y compromiso con el Programa, que al modo de “Amigos de la Casa de Justicia” constituyan un núcleo central de acompañamiento, 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.
- j) Difundir las actividades de la Casa mediante un contacto fluido con los medios de comunicación masiva y la presencia en las celebraciones de la comunidad.
- k) Elaborar programas de difusión y concientización sobre los derechos y responsabilidades de los ciudadanos, especialmente respecto de los grupos con mayor vulnerabilidad.
- l) Cualquier otra actividad relacionada con la difusión, promoción y participación de servicios de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

4. Organización administrativa de la Casa de Justicia.

Las funciones de la organización administrativa de la Casa estarán a cargo de una Coordinación, con los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Velar por el normal funcionamiento de la Casa y dar cuenta de la gestión del Programa con arreglo al presente Manual Operativo, con la debida participación del equipo de trabajo.
- b) Ejercer el contralor funcional y disciplinario del personal de la Casa de acuerdo con el reglamento disciplinario de operadores R.A.D. y su Código de Ética.
- c) Llevar la administración de los gastos de funcionamiento, asignándolos adecuadamente al sostenimiento de las acciones de la Casa.
- d) Dar cuenta de la información que se requiera sobre el desenvolvimiento de la Casa.
- e) Remitir las estadísticas en tiempo y forma. Los asientos estadísticos serán remitidos trimestralmente.
- f) Llevar los registros y legajos de mediadores y otros profesionales.
- g) Administrar los legajos internos de mediación y/u otros métodos.
- h) Asignar de modo equitativo las mediaciones a los mediadores, según las pautas de cada registro.
- i) Resolver las recusaciones, excusaciones u otras objeciones acerca de los mediadores.
- j) Estimular la formación continua de las/los mediadoras/es organizando talleres de lectura, de contenidos teórico-prácticos, cursos, clínicas de casos, etc.
- k) Gestionar la asistencia técnica que se requiera para el adecuado funcionamiento.

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

Toda la actividad que se realice en la Casa deberá registrarse sin la carga de datos sensibles.

Los registros estarán en una base de datos informática, a fin de proporcionar el control automático de la gestión de casos y la producción de estadísticas y seguimientos cuantitativos que permitan monitorear la actividad de la Casa de Justicia.

En el aspecto administrativo la base de datos servirá para la confección de presupuestos, el control de los gastos de funcionamiento, y otras tareas a cargo de la Coordinación de la Casa de Justicia.

ANEXO 2

FORMULARIOS

Superior Tribunal de Justicia de Río Negro
Casa de Justicia de _____

FORMULARIO DE CONSULTA

Atención N°: ____/____

Fecha de atención: __/__/__

DATOS DEL USUARIO:

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 contactarlo: _____

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

Apellido y Nombre: _____
Edad: ____ años Sexo: ____ DNI N° _____ Estado civil: _____
Nacionalidad: _____ Profesión/oficio/Ocupación _____
Domicilio: _____ Barrio _____ Localidad: _____
Teléfono/Forma de contactarlo: _____

Clasificación del problema: Familia__ Reclamo__ Vecinal__ Violencia__

Laboral__ Defensa del Consumidor__ Seguridad Social__ Penal__ 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:

Firma y aclaración de entrevistador/a

Superior Tribunal de Justicia de Río Negro

Casa de Justicia de _____

FORMULARIO DE DERIVACION

Atención Nº: ____/____/____ Fecha de atención: ____/____/____

Se ha recomendado al/la 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 aclaración de entrevistador/a

Superior Tribunal de Justicia de Río Negro

Casa de Justicia de _____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

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

1 - ¿Cómo fue la información brindada acerca de los métodos que ofrece la Casa de Justicia para resolver conflictos?

Excelente__ Muy buena__ Buena__ Regular__ Ninguna__

2 - ¿Cómo fue la información brindada acerca de cuáles son sus derechos?

Excelente__ Muy buena__ Buena__ Regular__ Ninguna__

3 - La puntualidad en las reuniones/audiencias/entrevistas a las que tuvo que asistir fue ...

Excelente__ Muy buena__ Buena__ Regular__ Mala__

4 - El problema por el que se acercó a la Casa, pudo solucionarlo en forma...

Total__ Parcial__ No fue solucionado__

5- ¿Cuántas reuniones fueron necesarias para que pueda resolver su situación?

Ninguna__ Una__ Dos__ Más de dos__

6 - La tarea del profesional de la Casa/ del Servicio fue...

Excelente__ Muy buena__ Buena__ Regular__ Mala__

7- ¿Recomendaría los servicios de la Casa?

Siempre__ A veces__ Nunca__

8- Sugerencias del usuario: _____

Firma y aclaración de entrevistador/a