

En San Miguel de Tucumán, a 20 de Septiembre de dos mil doce, reunidos los señores Jueces de la Excma. Corte Suprema de Justicia que suscriben, y

**VISTO:**

Actuaciones de Superintendencia N°9706/11 – “Oficina para atención al ciudadano – Mesa de Información Permanente”; y

**CONSIDERANDO:**

I) A fs. 1-4 la Pro-secretaria de la Secretaria Judicial de esta Corte Suprema eleva a consideración de este Tribunal el proyecto de creación de una “*Oficina para atención al ciudadano – Mesa de Información*”, vista la creciente necesidad de generar un espacio de información, orientación y derivación a los ciudadanos que concurren a los edificios del Poder Judicial.

Así, *“la iniciativa parte de una realidad: la percepción del Poder Judicial como un ámbito reservado, con procedimientos complejos y un lenguaje específico, por lo general alejado de la comprensión de la mayoría de los ciudadanos. De lo expuesto surge la necesidad de adoptar mecanismos que faciliten la participación del ciudadano, tendiente a lograr la mejora del servicio de justicia”*.

Según el proyecto visto de fs. 1-4, la función de dicha oficina será la de ocuparse de las personas que se acercan a una dependencia judicial (partes de un conflicto, abogados, testigos, peritos, y público en general) y que requieren para ello determinada información calificada de la “Mesa de Información”.

Surge de lo expresado a fs. 1 la problemática de la gran afluencia de público que concurre diariamente al Poder Judicial, evidenciando un gran desconocimiento de la ubicación de las locaciones a donde deben dirigirse (ubicación de Juzgados y Oficinas), ó personas que deben contactar, como así también respecto de los trámites que deben realizar, información que se encuentra modificándose en forma permanente. Por lo general

es el personal policial quien soluciona las inquietudes citadas o las oficinas más expuestas por su ubicación al paso del público en general.

Por ello concluye manifestando a fs. 1 que *“La situación descrita genera la necesidad de crear una Oficina específica con personal que cuente con la capacitación necesaria y el material informativo adecuado y actualizado”*.

II) En virtud de lo expuesto, esta Corte Suprema considera necesario la creación de la dependencia antes señalada con las funciones, estructura, competencias y procedimientos internos que se detallan en Anexo de fs. 9 que se agrega y forma parte de la presente.

De esta manera la *“Oficina para atención al ciudadano – Mesa de Información del Poder Judicial de Tucumán”* asume como misión el fortalecimiento del acceso a la justicia de los ciudadanos, en el cuál se brindará la información de un modo eficaz y ágil, y la orientación y derivación responsable principalmente en los casos de personas vulnerables.

Esta Corte Suprema considera que la eficacia de la justicia está vinculada - entre otros aspectos - a la accesibilidad, la información, y el derecho a un trato respetuoso que brinde respuestas eficaces a los ciudadanos. Por ello se pretende con el presente proyecto y la creación de la oficina mencionada brindar la información y la atención personalizada que permita a las personas identificar los organismos que habrán de atender sus requerimientos y los responsables de dar respuesta a los mismos. Esta atención personalizada implica que será adaptada a las características sociales y culturales de los ciudadanos que la requieran.

Los ciudadanos tienen el derecho a recibir información actualizada respecto el funcionamiento y estructura del Poder Judicial, sobre las características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales y administrativos que se cumplen en el Poder Judicial, y respecto la manera de acceder al servicio de justicia. Por ello se ha previsto la creación de la *“Oficina para atención al ciudadano – Mesa de Información del Poder Judicial de Tucumán”*, que en un primer momento tendrá concreción en el “Palacio

de Justicia” y a futuro se replicará en la totalidad de los edificios del Poder Judicial de la Provincia.

El nuevo espacio de atención trabajará en forma coordinada con las áreas ya existentes, las cuales le brindarán la información que resulte necesaria para su funcionamiento. El nuevo órgano representa la necesidad de coordinación de actividades que posibiliten y favorezcan las respuestas adecuadas según el grado de complejidad que revistan, como también simplificación e integración en los trámites y consultas o procedimientos de los órganos de la administración de justicia.

Las consultas podrán realizarse personalmente o por correo electrónico. Se tomarán en cuenta las consultas en forma anónima y se respetará el deber de confidencialidad de las mismas, teniéndose en la cantidad y materia de las consultas a los fines estadísticos y para destacar las prioridades y mejorar el servicio de justicia.

Por lo expuesto, en virtud de las facultades conferidas por el Art. 13 de la Ley Orgánica de Tribunales, con asistencia del Sr. Ministro Fiscal y encontrándose de licencia la señora Vocal Dra. Claudia Beatriz Sbdar;

#### **ACORDARON:**

**I) ORDENAR** la creación de la “*Oficina para atención al ciudadano – Mesa de Información del Poder Judicial de Tucumán*”, la que tendrá su primera ubicación física en el “Palacio de Justicia del Poder Judicial de Tucumán, sito en Pasaje Vélez Sarsfield N°450 de esta Ciudad, sin perjuicio de disponerse la réplica de aquella en los restantes edificios del Poder Judicial. La “*Oficina para atención al ciudadano – Mesa de Información del Poder Judicial de Tucumán*” tiene el objeto de brindar la necesaria información calificada, atención personalizada, orientación y derivación a los ciudadanos que concurren a los edificios del Poder Judicial.

La citada oficina dependerá jerárquicamente de Secretaría de Superintendencia y estará a cargo de un funcionario coordinador que designará oportunamente esta Corte Suprema, quién tendrá la responsabilidad del control del personal y el cumplimiento de las tareas establecidas en el presente acuerdo. Asimismo funcionará con el personal que se designe oportunamente en un todo de acuerdo a las

pautas establecidas en el presente acuerdo (Dispositiva III) y en el Artículo II (Estructura – Personal) de Anexo que integra el presente.

**II) ENCOMENDAR** a la Dirección de Recursos Humanos de este Poder Judicial la selección del personal idóneo que acredite antecedentes de formación preferente en materias tales como: Derecho, Informática Jurídica, conocimiento del lenguaje de señas argentina entre otras y que cuente con la antigüedad en el Poder Judicial establecida en el Artículo II - “Estructura – Personal” de Anexo que integra el presente, a los efectos de contar con el plantel de personal idóneo (funcionarios y empleados) al momento de inicio de la gestión de la oficina citada. Lo actuado por el área citada deberá ser elevado a consideración y aprobación de esta Corte Suprema.

**III) DISPONER** que la Dirección Técnica Ejecutiva eleve a consideración de esta Corte Suprema el proyecto de ubicación acorde con la estética del edificio, previendo las instalaciones necesarias para el funcionamiento de la “*Oficina para atención al ciudadano – Mesa de Información del Poder Judicial de Tucumán*” en el Palacio de Justicia, debiendo contar con señalización adecuada de manera que resulte fácilmente ubicable por todas las personas, aún con capacidades visuales o de lectura disminuidas. Deberán adecuar la dependencia para la guarda segura de los bienes.

**IV) DISPONER** que las áreas que se mencionan en el presente, remitan a la “*Oficina para atención al ciudadano – Mesa de Información del Poder Judicial de Tucumán*” la información que resulte pertinente a los fines que sea puesta a disposición del público, debiendo mantener actualizada aquella con la periodicidad requerida, a saber: a) Secretaría de Superintendencia: Acordadas de la Excma. Corte o Circulares de superintendencia de contenido normativo y de alcance general, referidas a la atención al público, horarios, requisitos de presentaciones, turnos, convocatorias a concursos, etc.; b) Secretaría Administrativa: Resoluciones Administrativas de contenido normativo y con impacto en el público en general, litigantes, etc.; c) Ministerio Público Fiscal: Resoluciones de contenido normativo y de alcance general (turnos, etc.); d) Dirección Técnica Ejecutiva: traslado de oficinas, inhabilitación de sectores en edificios, etc.; e) Dirección de Sistemas: Guía Judicial actualizada, contenido de sitio Web, etc.; f) Oficina de Gestión Judicial y Oficina de Violencia Doméstica: toda la información que estime de utilidad a los fines

propuestos; g) Demás Organismos Auxiliares: deberá remitirse toda la información que estimen pertinente y que resulte conveniente y necesario que conozca el público en general.

**V) AUTORIZAR:** a) a la Secretaría Administrativa a instrumentar los procedimientos administrativos que correspondieren de acuerdo a la normativa vigente, a los fines de proveer del mobiliario y bienes necesarios para el funcionamiento de la “*Oficina para atención al ciudadano – Mesa de Información del Poder Judicial de Tucumán*” conforme las características de la función a cumplir y el espacio disponible; y b) a la Dirección de Sistemas: deberá proveer el equipamiento informático, instalaciones requeridas y software pertinentes para el óptimo funcionamiento de la red de información necesaria que debe nutrir a la Oficina mencionada.

**VI) PUBLÍQUESE** en el Boletín Oficial de la Provincia por dos días y sin cargo, e Incorpórese en la página WEB del Poder Judicial y dese la más amplia difusión periodística.

**VII) NOTIFIQUESE** el contenido de la presente al Ministerio Fiscal del Poder Judicial, a las Secretarías de Corte, Biblioteca, Dirección de Informática Jurídica, Dirección Técnica Ejecutiva, Dirección de Sistemas, Dirección de Recursos Humanos, Intendencia, Asociación de Magistrados, Centro de Funcionarios, Asociación Gremial de Empleados del Poder Judicial, Colegio de Abogados de Tucumán y Concepción, Colegio de Procuradores, y Colegio de Martilleros de Tucumán.

Con lo que terminó, firmándose por ante mí, doy fe.-

Antonio Daniel Estofán

René Mario Goane

Antonio Gandur

Daniel Oscar Posse

Luis Augusto de Mitri

//////////guen las firmas:

Ante mí:

ea

María Gabriela Blanco

## ANEXO

### **I) OBJETIVOS:**

I.1) FORTALECER y FACILITAR el acceso a la justicia de los ciudadanos, brindando la información calificada y la atención personalizada que sea requerida de un modo eficaz y ágil, orientando y derivando responsablemente a los consultantes.

I.2) GENERAR un sistema integral de atención e información al público en cada uno de los edificios del Poder Judicial que brinde a los ciudadanos información de carácter general y orientativa (Ej.: ubicación de juzgados, órganos del Ministerio Público Pupilar, etc. y competencias de los mismos, teléfonos de interés, funcionarios a cargo de las oficinas, nociones básicas sobre procedimientos, audiencias orales de juicios en materia penal, servicios anexos a la función judicial, etc.).

I. 3) RECEPCIONAR y REGISTRAR: 1) las iniciativas y sugerencias formuladas por los ciudadanos, letrados o no, que tiendan a la mejora del servicio y a la facilitación del acceso a la justicia, debiendo ser derivadas a las oficinas pertinentes a través del órgano superior jerárquico; 2) las quejas referidas al servicio de justicia al sólo y único efecto de ser derivadas al órgano competente por la vía que corresponda.

I. 4) INFORMAR a las partes -previa acreditación de su carácter de tales-, respecto el estado de sus respectivas causas, para lo cual se incorporará en el ámbito de la Oficina una de las terminales de consulta en la Web, similares a las que se encuentran en el hall central.

### **II) ESTRUCTURA - Personal**

II. 1) La “*Oficina para atención al ciudadano – Mesa de Información del Poder Judicial de Tucumán*” estará a cargo de un Funcionario Coordinador, que deberá ostentar título referido a materias tales como Derecho, Informática Jurídica, vinculado con la comunicación o las relaciones públicas, entre otras.

Ø Deberá acreditar como mínimo cuatro (4) años de antigüedad en el Poder Judicial y una marcada vocación por el servicio de atención al público.

Ø El perfil de la persona a designar deberá considerar especialmente la capacidad de comunicar con claridad, sencillez y oportunidad la información requerida.

Ø Deberán acreditar como requisito indispensable los conocimientos informáticos avanzados y pertinentes, a los fines del cumplimiento de las funciones del sector.

Ø El funcionario coordinador controla al personal y efectúa los requerimientos para el correcto funcionamiento de la oficina; mantiene actualizada la información necesaria con el fin de orientar e informar a los ciudadanos; atiende el vínculo interno de la Oficina con los distintos organismos judiciales y toda otra actividad institucional que resulte necesaria y que le asigne esta Corte Suprema oportunamente.

II.2) Dos (2) empleados que deberán contar con título de procurador o licenciado en relaciones públicas o similar, entre otros, y como mínimo dos (2) años de antigüedad en el Poder Judicial.

Ø El personal que se indica deberá contar con una especial capacitación de parte de las autoridades que corresponda, a los efectos de brindar un servicio útil y eficaz.

Ø Deberán acreditar como requisito ineludible conocimientos informáticos avanzados a los fines del cumplimiento de las funciones del sector.

Ø Su rendimiento será evaluado permanentemente y se registrarán las estadísticas mensuales tendientes a mejorar el servicio.

### **III) FUNCIONES**

La Oficina de Atención Ciudadana tiene a su cargo las siguientes tareas:

**a) Atención personalizada, información calificada, orientación y derivación:** Ofrecerá una atención personalizada al público que concurra a las dependencias del Poder Judicial y requiera información respecto a la ubicación física, estructuras funcionales, competencias, y composición (titulares) de los oficinas, órganos o servicios pertenecientes al Poder Judicial, horarios de atención, domicilios, y teléfonos.

Brindará la información que le sea requerida, pudiendo informar sobre procedimientos legales y órganos competentes, requisitos que la normativa vigente imponga a las

actuaciones que el interesado pueda precisar, características de los procesos judiciales o administrativos consultados, y todo otro tipo de información que resulte factible suministrar al ciudadano.

Asimismo deberá clarificar y derivar la consulta del requirente a las oficinas y funcionarios pertinentes.

**b) Registro:** Tomará razón de la cantidad y naturaleza de las consultas y manifestaciones que se reciban en oficina. Las expresiones vertidas por los ciudadanos, serán registradas anónimamente conforme instrumentos específicamente creados, para su posterior medición e informe, con la excepción de las denuncias ó quejas, a saber:

b.1) de iniciativas y sugerencias formuladas por los ciudadanos: una vez registradas serán elevadas a las oficinas pertinentes a través del órgano superior jerárquico.

b.2) las quejas referidas al servicio de justicia: deberá dejarse constancia de los datos personales y de contacto del denunciante y tomarse debida nota de lo actuado en un formulario que otorgue a la denuncia el carácter de declaración jurada, y ser derivadas al órgano competente por la vía que corresponda.

**IV) PROCEDIMIENTO:** conforme la naturaleza de lo actuado corresponderá:

1) **Consulta:** la consulta efectivamente evacuada se registrará anónimamente en el sistema debiéndose tomar razón de la naturaleza de la misma, volumen y grado de complejidad, a los fines de ser utilizadas como instrumentos de mejora de la gestión.

2) **Orientación y Derivación:** Esta actividad se documentará en un formulario de derivación, con el cual se dará comienzo a un trámite debidamente identificado y numerado, el cual se registrará informáticamente en una base de datos y una vez resuelto se archivará. En el documento citado constarán las alternativas factibles que dan respuesta a lo requerido y en qué consisten cada una de ellas.

3) **Iniciativa y/ó sugerencia** se registrará anónimamente en el sistema debiéndose tomar razón de la naturaleza de las mismas, y serán elevadas a las oficinas pertinentes a través del órgano superior jerárquico.

4) **Denuncia y/ó queja:** se registrarán en un documento informático y en soporte papel



creados a esos efectos, dejándose debida constancia de los datos personales y de contacto del denunciante; se otorgará a la denuncia el carácter de declaración jurada y una vez registradas serán derivadas al órgano competente por la vía que corresponda.