



Segunda Carta Compromiso con el Ciudadano

PODER JUDICIAL DE RIO NEGRO

Octubre 2010

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO

AUTORIDADES

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA

PRESIDENTE: Dr. Víctor Hugo SODERO NIEVAS

VOCAL: Dr. Alberto Italo BALLADINI

VOCAL: Dr. Luis LUTZ

PROCURACIÓN GENERAL

PROCURADORA GENERAL: Dra. Liliana PICCININI

La presente Carta Compromiso con el Ciudadano se ha elaborado con la asistencia técnica del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano, que lleva adelante la Dirección de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión. Esta Dirección está bajo la órbita de la Oficina Nacional de Innovación de Gestión, dependiente de la Subsecretaría de Gestión y Empleo Público de la Secretaría de Gabinete y Gestión Pública de Jefatura de Gabinete de Ministros.

Indice

1. Introducción

El significado de esta Carta Compromiso con el Ciudadano.

2. Presentación

Misión, Objetivos y Valores.

3. Destinatarios de los servicios y cómo se accede a los mismos

Jurisdicción.

Cómo se accede a los servicios.

4. Derechos y obligaciones de los destinatarios de los servicios

Derechos de los ciudadanos.

Obligaciones de los ciudadanos.

5. Normas que regulan los servicios de justicia

Listado de normas.

6. Atributos de calidad

Descripción y atributos comprometidos en esta carta.

7. Servicios que brindamos

Presentación de nuestros servicios.

Principales productos.

8. Compromisos de calidad

Calidad de los servicios esenciales.

Calidad de atención al público.

9. Sistema de información y comunicación

Canales de comunicación con el organismo.

Compromisos de los sistemas de información

10. Mecanismos de participación ciudadana

Mecanismos de participación ciudadana.

Sistema de Gestión de Reclamos.

11. Nuestros compromisos de mejora

Plan de mejoras 2011-12

12. Anexo

Glosario

1. **Introducción:** El significado de esta Carta Compromiso con el Ciudadano

A través de la firma de la presente Carta, el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro asume, públicamente, el compromiso de impulsar crecientes niveles de calidad en la prestación de sus servicios y una gestión transparente y eficaz.

Se compromete también, con la mirada puesta en el ciudadano, a impulsar nuevas acciones tendientes a alcanzar mejores niveles de satisfacción en el cumplimiento de las funciones asignadas a este Poder. Esto implica el fortalecimiento de la relación con el ciudadano y mejorar sus niveles de participación, medidas que resultan claves en la construcción del proceso de modernización de las organizaciones del Estado.

El Poder Judicial de Río Negro a través de la presente Carta y de la descripción de los servicios que presta, de los estándares y plazos de cumplimiento que se asumen, de los mecanismos participativos de consultas, reclamos y sugerencias que se instrumentan, ratifica su convicción y su decisión de brindar una respuesta adecuada a los requerimientos de los usuarios de sus servicios, lograr una mejor Justicia -compromiso de todos-, confiable y coherente, que responda y garantice la seguridad jurídica del ciudadano y el respeto de los derechos humanos.

El Programa Carta Compromiso nos brinda valiosas herramientas de Gestión de Calidad, que comenzamos a implementar. En este contexto también hemos desarrollado nuestras metas de gestión organizacional las cuales son: Simplificación y celeridad de los procesos judiciales; estructura organizacional funcional, horizontal y participativa; profesionalización de los Recursos Humanos; capacitación, especialización y actualización de los Recursos Humanos; Incorporación de Tecnología de información y telecomunicaciones; consolidación de un sistema de Comunicación; desarrollo de una nueva cultura de servicio al usuario y fortalecimiento de la independencia del Poder Judicial y del administrador de justicia.

Estas metas deben basarse en los siguientes principios:

- Independencia económica y política.
- Justicia rápida y eficaz.
- Gratuidad y fácil acceso a la Justicia.

Y es en la búsqueda de la consolidación de los mismos que se inscriben estas acciones que iniciamos a partir del momento de suscribir nuestra Primera Carta Compromiso con el Ciudadano.

Esta iniciativa que hoy emprendemos tiene beneficiarios directos: todas las personas que acuden a este Poder público con el objeto de recibir justicia.

Río Negro, Octubre de 2010

2. Presentación

El Poder Judicial de la Provincia de Río Negro asumió su jurisdicción el 25 de noviembre de 1960, con la puesta en funcionamiento de los Juzgados Letrados de la 1° y 3° circunscripción Judicial (Viedma y Bariloche como cabeceras), dejando para una segunda etapa a la 2° Circunscripción Judicial (Gral. Roca como cabecera). Antes de estos acontecimientos, la justicia era impartida por Tribunales Nacionales, lo que implicaba que un ciudadano de Bariloche (por ejemplo) tuviera que viajar 900 kilómetros hasta la ciudad de Viedma para intervenir en alguna causa judicial. La estructura actual de la Justicia rionegrina alberga a poco más de 1.300 personas entre Magistrados, Funcionarios y Empleados. De ese total poco más de 300 desarrollan su actividad en la ciudad de Viedma (sede central).

Misión

De acuerdo a la Constitución y las leyes, la misión del Poder Judicial es administrar justicia. De esta forma, es función del Poder Judicial interpretar y aplicar las leyes vigentes.

A través de los órganos de la Justicia se debe asegurar el amparo, protección o tutela de los derechos que se hallan establecidos en las normas o leyes. El conjunto de todos estos órganos constituye el Poder Judicial, que debe garantizar el cumplimiento de la Constitución y de la ley.

Objetivos

- Administrar justicia en la resolución de conflictos garantizando los derechos de las personas.
- Consolidar la paz social y el estado de derecho.
- Propiciar la seguridad jurídica y el desarrollo y fortalecimiento de la democracia.

Valores

En este marco, los valores son una guía fundamental para el cumplimiento de nuestro deber y el desarrollo de nuestra cultura organizacional.

La descripción de los valores que guían nuestro accionar institucional, es la siguiente:

Humanismo: el ser humano es el eje central de la administración de justicia.

Independencia: Los jueces, en sus decisiones, sólo están sometidos a la constitución y a la ley. El Poder Judicial ejercerá su función con independencia funcional, administrativa, económica y presupuestaria.

Compromiso: actuamos con vocación, entrega, compromiso con el trabajo e identificación plena con las funciones que desempeñamos.

Honradez: actuamos con imparcialidad, decoro, legalidad y rectitud.

Transparencia: actuamos en forma abierta y clara, permitiendo el control ciudadano y de los medios de comunicación. Las servidoras y los servidores judiciales están obligados a rendir cuentas de su gestión.

Excelencia: actuamos procurando los mayores niveles de calidad, que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

3. Destinatarios de nuestros servicios y cómo se accede a los mismos

Los destinatarios de nuestros servicios son aquellas personas que deban ejercer sus derechos en la jurisdicción de la Provincia de Río Negro, con quienes el Poder Judicial tiene la obligación de prestar o administrar justicia, ellos son:

- Profesionales de la abogacía, del Notariado, de las Ciencias Económicas y de otras disciplinas.
- Usuarios en general (personas físicas y jurídicas).
- Organismos de los Poderes Ejecutivos, Legislativos y Judiciales nacionales, provinciales, organismos descentralizados, etc.
- Organismos municipales.
- Colegios Profesionales de Abogados, Escribanos y Ciencias Económicas y de otras disciplinas.
- Peritos.

Este servicio se brinda a través de los fueros correspondientes (Laboral, Civil, Penal, etc. de acuerdo al tema que se trate) y con la intervención de los organismos auxiliares que pertenecen al Poder Judicial.

Jurisdicción

La Provincia se divide en cuatro Circunscripciones Judiciales que comprenden los Departamentos o localidades de los mismos que se describen a continuación:

Primera: Adolfo Alsina, General Conesa, San Antonio, Valcheta y las localidades del Departamento 9 de Julio no incluidas en la Segunda Circunscripción Judicial. Su ciudad sede es Viedma.

Segunda: Avellaneda, Pichi Mahuida, El Cuy y las localidades del Departamento General Roca no incluidas en la Cuarta Circunscripción y las localidades de Sierra Colorada, Los Menucos, Maquinchao y Ramos Mexía, dentro de los límites comprendidos en las jurisdicciones de sus respectivos Juzgados de Paz. Su ciudad sede es General Roca.

Tercera: Bariloche, Pilcaniyeu, Ñorquinco y las localidades del Departamento 25 de Mayo no incluidas en la Segunda Circunscripción Judicial. Su ciudad sede es San Carlos de Bariloche.

Cuarta: Las localidades de Cipolletti, Fernández Oro, Cinco Saltos, Contralmirante Cordero, Campo Grande y Catriel, dentro de los límites comprendidos en las jurisdicciones de sus respectivos Juzgados de Paz. Su ciudad sede es Cipolletti.

Cómo se accede a los servicios

En el **Superior Tribunal de Justicia**: los ciudadanos acceden a través de representación letrada y excepcionalmente, en forma personal y sin patrocinio.

En el fuero civil, familia, laboral, comercial y minería: el ciudadano accede a los servicios siempre con representación letrada, de un abogado particular o un defensor de Pobres y Ausentes, con excepción del recurso de amparo.

Modalidades de presentación:

- Con el patrocinio letrado (el ciudadano suscribe los escritos junto a su abogado particular y/o Defensor Oficial).
- A través de un poder general o especial.
- Invocando carácter de gestor procesal (art. 48 CPCC) actuación que luego debe ser ratificado por la parte para que tenga efectos legales.

En el **fuero civil**: El abogado particular y/o Defensor Oficial presentará junto a la demanda inicial la Declaración Jurada de apertura de juicio donde constará:

- Ley G N° 2897 – Matriculación de Abogados y Procuradores.

En el **fuero de familia**: se solicitan los mismos requisitos enumerados anteriormente.

En el **fuero penal**: El ciudadano accede utilizando los servicios de un abogado particular o defensor oficial o sin patrocinio.

En el **Fuero Electoral Provincial**: El ciudadano accede utilizando los servicios en forma personal.

En los **Ministerios Públicos**:

- En las Defensorías de Menores e Incapaces y las Defensorías Generales: los ciudadanos acceden personalmente solicitando la representación y defensa en juicio.
- En las Fiscalías: Los ciudadanos acceden personalmente para realizar denuncias.

En los **Centros Judiciales de Mediación (CEJUME)**: los ciudadanos acceden a los servicios con patrocinio de un abogado (particular, defensor ad hoc y/o defensor general).

En los **Juzgados de Paz**: los ciudadanos acceden personalmente o a través de representación letrada (abogado particular o defensor general) según el trámite que se trate.

En las **Casas de Justicia y Oficinas de Atención al Ciudadano (O.A.Ci.)**: Los ciudadanos acceden personalmente para ser informados, orientados y derivados adonde corresponda.

4. Derechos y obligaciones de los destinatarios de nuestros Servicios

Conforme a lo establecido por las normas que regulan nuestra actividad para la prestación de los servicios, y la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, quienes acuden a nuestros tribunales tienen los siguientes Derechos y Obligaciones:

Todos los ciudadanos tienen derecho a:

2. Recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento de los juzgados y tribunales y sobre las características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales de la Provincia de Río Negro.
3. Recibir información transparente sobre el estado, la actividad y los asuntos tramitados y pendientes de todos los órganos jurisdiccionales de la Provincia de Río Negro.
4. Conocer el contenido actualizado de las leyes argentinas, de su respectiva Provincia, los Tratados y Convenciones internacionales incorporados por la reforma constitucional de 1994, de las restantes Provincias de la Patagonia y de los países que integran el MERCOSUR, mediante un sistema electrónico de datos fácilmente accesible.

5. Conocer el contenido y el estado de los procesos en los que tenga interés legítimo de acuerdo con lo dispuesto en las leyes procesales de la provincia de Río Negro.
6. Que las notificaciones, citaciones, emplazamientos y requerimientos contengan términos sencillos y comprensibles, evitándose el uso de elementos intimidatorios innecesarios.
7. Que en las vistas y comparecencias se utilice un lenguaje que, respetando las exigencias técnicas necesarias, resulte comprensible para los justiciables que no sean especialistas en derecho.
8. Que las sentencias y demás resoluciones judiciales se redacten de tal forma que sean comprensibles por sus destinatarios, empleando una sintaxis y estructura sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico.
9. Disponer gratuitamente de los formularios necesarios para el ejercicio de sus derechos ante los tribunales cuando no sea preceptiva la intervención de Abogado y Procurador.
10. Ser atendido de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales.
11. Exigir que las actuaciones judiciales en las que resulte preceptiva su comparecencia se celebren con la máxima puntualidad.
12. Que su comparecencia personal ante un órgano de la Administración de Justicia resulte lo menos gravosa posible.
13. Ser adecuadamente protegido cuando declare como testigo o colabore de cualquier otra forma con la Administración de Justicia.
14. Conocer la identidad y categoría de la autoridad o funcionario que le atiende, salvo cuando esté justificado por razones de seguridad en causas criminales.
15. Ser atendido personalmente por el Juez o por el Secretario del tribunal respecto a cualquier incidencia relacionada con el funcionamiento del órgano judicial.
16. Ser atendido en horario de mañana y tarde en las dependencias de judiciales de aquellos órganos en los que, por su naturaleza o volumen de asuntos, resulte necesario y en los términos legalmente previstos.
17. Ser atendido en los términos establecidos por la Ley Orgánica del Poder Judicial, y las Constituciones de la Provincia de Río Negro y de la Nación y las disposiciones del "TRATADO FUNDACIONAL" del 26 de junio de 1996.
18. Formular reclamaciones, quejas y sugerencias relativas al incorrecto funcionamiento de la Administración de Justicia, así como a recibir respuesta a las mismas con la mayor celeridad y, en todo caso y si no hay fijado otro menor, dentro del plazo de un mes.
19. Exigir responsabilidades por error judicial o por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia de la Provincia de Río Negro.

20. Una tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse dentro del plazo legal, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.
21. Que no se le exija la aportación de documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, salvo que las leyes procesales expresamente lo requieran.
22. Comunicarse con la Administración de Justicia a través del correo electrónico, videoconferencia y otros medios con arreglo a lo dispuesto en las leyes procesales.
23. Que el ciudadano que sea víctima de un delito sea informado con claridad sobre su intervención en el proceso penal, las posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido, así como sobre el curso del proceso.
24. Que el ciudadano que sea víctima de un delito pueda comparecer ante un Juzgado o Tribunal de forma adecuada a su dignidad y preservando su intimidad.
25. Que el ciudadano que sea víctima de un delito sea protegido de forma inmediata y efectiva por los Juzgados y Tribunales, especialmente frente al que ejerce violencia física o psíquica en el ámbito familiar.
26. Que el ciudadano que sea víctima de un delito sea protegido frente a la publicidad no deseada sobre su vida privada en toda clase de actuaciones judiciales.
27. Que el menor de edad que tenga que comparecer ante los órganos judiciales lo pueda hacer de forma adecuada a su situación y desarrollo evolutivo.
28. Que el menor de edad que tuviere suficiente juicio sea oído en todo proceso judicial en que esté directamente implicado y que conduzca a una decisión que afecte a su esfera personal, familiar o social, así como a que las distintas actuaciones judiciales se practiquen en condiciones que garanticen la comprensión de su contenido.
29. Que el menor de edad reciba de las autoridades y funcionarios de la Administración de Justicia la debida reserva sobre las actuaciones relacionadas con ellos, que en todo caso deberán practicarse de manera que se preserve su intimidad y el derecho a su propia imagen.
30. Que el ciudadano afectado por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica, pueda ejercitar con plenitud sus derechos.
31. Que el ciudadano sordomudo, así como el que sufra discapacidad visual o ceguera, utilice un intérprete de signos o de aquellos medios tecnológicos que permitan tanto obtener de forma comprensible la información solicitada, como la práctica adecuada de los actos de comunicación y otras actuaciones procesales en las que participen.
32. Que el ciudadano de las comunidades originarias (o "indígenas"), nativas, enraizadas o afincadas en la Provincia de Río Negro - región de la Patagonia- con reconocimiento de sus derechos de preexistencia étnica y

cultural según la reforma constitucional de 1994, en especial a la propiedad comunitaria de las tierras que tradicionalmente ocupan y a la entrega de otras tierras aptas para su desarrollo, sean atendidos por todos los que prestan sus servicios en la Administración de Justicia de acuerdo con lo establecido en esta Carta, con las garantías de la Constitución Nacional y de la Provincia de Río Negro, sin sufrir discriminación alguna por razón de su raza, lengua, religión o creencias, particularmente cuando se trate de menores de edad y conforme a lo dispuesto por los Tratados y convenios internacionales suscriptos y ratificados por la República Argentina y la Provincia de Río Negro.

33. Que los ciudadanos de las comunidades originarias en la Provincia de Río Negro reciban una protección adecuada de la Administración de Justicia con el objeto de asegurar que comprenden el significado y trascendencia jurídica de las actuaciones procesales en las que intervengan por cualquier causa.
34. Que, siendo ciudadano extranjero sea atendido por todos los que prestan sus servicios en la Administración de Justicia de acuerdo con lo establecido en esta Carta, con las garantías de la Constitución Nacional y de la respectiva Provincia, sin sufrir discriminación alguna por razón de su raza, lengua, religión o creencias, particularmente cuando se trate de menores de edad y conforme a lo dispuesto por los Tratados y convenios internacionales suscriptos y ratificados por la República Argentina y las Provincia de Río Negro.
35. Que siendo ciudadano extranjero reciba una protección adecuada de la Administración de Justicia con el objeto de asegurar que comprenden el significado y trascendencia jurídica de las actuaciones procesales en las que intervengan por cualquier causa.
36. A ser orientado con respecto al lugar donde debe realizar su trámite y/o solicitar información sobre el curso de algún trámite judicial. Asimismo, deberá ser asistido ante problemáticas y otros requerimientos específicos propios del justiciable.
37. A constituirse como querellante en causas penales en las cuales sea particular damnificado.
38. A oponerse al mediador asignado en un plazo de 3 días de la notificación.
39. A obtener información sobre el estado de su denuncia y de los pasos ulteriores del proceso.
40. A su intervención cuando se aplique el principio de oportunidad: formas de terminación del proceso inmediato y a intervenir en la solución del conflicto a través de la mediación, conciliación y del archivo de la causa. (El tema mediación penal hoy todavía no es operativo). Después de un archivo fiscal puede seguir la acción judicial en forma privada (acción judicial resarcitoria).
41. A la prestación de un servicio profesional de calidad por parte del abogado en el cumplimiento de la misión de defensa que le encomiende.

42. A denunciar a sus abogados ante los colegios profesionales en caso de no recibir un servicio como el establecido en el párrafo anterior.
43. A acudir a las defensorías civiles para solicitar asistencia jurídica gratuita, en caso de cumplirse los requisitos previstos por la ley, para tramitar: guardas, tenencias, régimen de visitas, alimentos, tutelas, curatelas, insanias, inhabilidad/ Incapacidad, divorcios, medidas cautelares, sucesiones, homologaciones, representaciones en juicios ejecutivos y reclamos laborales.
44. A acudir a la Defensoría de Menores e Incapaces a fin de solicitar su intervención ante una situación de riesgo de menores e incapaces, así como también para su inscripción en el Registro Unico de Postulantes a Adopción.

Obligaciones de los ciudadanos.

Para acceder a los servicios de justicia la ciudadanía debe dar cumplimiento a los siguientes requisitos:

- Presentar la documentación en tiempo, forma y completa de acuerdo a la normativa vigente en cada uno de los fueros y para cada uno de los trámites.
- Pagar los aranceles en los casos que corresponda.
- Respetar los horarios de atención establecidos por el Organismo y los turnos de atención.
- Dirigirse en sus presentaciones a nuestro Organismo con el respeto debido a los funcionarios, empleados y a otros intervinientes en el trámite.
- Respetar la prohibición de Fumar, según la siguiente normativa:

Ley R N° 3986. Prohibición de fumar en espacios públicos y privados, Reglamentada por Decreto N° 849/2006.

Resolución N° 375/2001-STJ - 16/08/2001 - Poder Judicial - Lugares con atención al público: Prohibición de fumar. Multa: Monto y destino. Viedma: Río Negro (Argentina). Superior Tribunal de Justicia, 2001.

5. Normas que regulan nuestros servicios

Las normas jurídicas que se aplican en el quehacer de nuestro Organismo son:

Constitución de la Nación Argentina

Constitución de la Provincia de Río Negro

Ley K N° 2430 - Poder Judicial de la Provincia de Río Negro: Ley Orgánica.

Ley K N° 4199 – Ministerio Público de la Provincia de Río Negro: Ley Orgánica.

Ley K N° 2434 - Consejo de la Magistratura

Códigos de fondo y de procedimiento nacionales:

Civil - Procesal Civil y Comercial

Penal - Procesal Penal

Comercio

Justicia Militar

Aduanero

Aeronáutico

Minería

Alimentario

Ética Pública

Electoral

Procedimiento Laboral

Procedimiento Administrativo

Legislación complementaria

Códigos de procedimiento provinciales:

Faltas Ley S N° 532

Civil y Comercial Ley P N° 4142

Minero Ley Q N° 3673

Aguas Ley Q N° 2952

Penal Ley P N° 2107

Laboral Ley P N° 1504

Administrativo Ley A N° 2938

Fuero de Familia y Sucesiones Ley P N° 3934

Leyes Nacionales

- 22278 y 22803 (régimen penal de la minoridad)
- 24573 (mediación y conciliación)
- 24240 Ley de Defensa del Consumidor
- 24270 Impedimento de contacto con padres no convivientes
- 19344 Incumplimiento de deberes de asistencia familiar
- 22172 Ley de convenios de comunicación entre los distintos tribunales
- 24417 Ley de violencia familiar
- 23849 Ley de los derechos del niño

Legislación Provincial:

Ley Q N° 279 - **Tierras**

Ley K N° 788 - **Registro público de juicios universales.**

Ley C N° 1457 - **Comunicaciones entre tribunales de distinta jurisdicción territorial: Convenio**

Ley S N° 2016 - **Reglamento de trabajo extramuros para internos alojados en institutos de detención en la Provincia de Río Negro**

Ley G N° 2212 - **Honorarios de abogados y procuradores**

Ley D N° 2307 - **Plan provincial de defensa al consumidor**

Ley B N° 2384 - **Derecho a la imagen - amparo informativo formación de la opinión pública**

Ley R N° 2440 - **Salud mental: Tratamiento y rehabilitación de las personas con sufrimiento mental**

Ley B N° 2779 - **Protección de los intereses difusos y/o derechos colectivos**

Ley D N° 2817 - **Defensa de los habitantes en el consumo y uso de bienes y servicios**

Ley P N° 2921 - **Acción de amparo**

Ley D N° 3040 - **Protección integral contra la violencia en el ámbito de las relaciones familiares**

Ley B N° 3246 - **Acción de "habeas data" - protección de datos personales**

Ley D N° 3475 - **Registro de deudores alimentarios : creación - funciones**

Ley S N° 3008 - **Régimen penitenciario provincial**

Ley K N° 3268 - **Registro único provincial de aspirantes a la adopción**

Ley B N° 3368 - **Habeas corpus**

Ley P N° 3847 - **Ley de mediación - Reglamentada por Decreto N° 938/2006**

Ley F N° 3857 - **Resolución alternativa de conflictos en el ámbito educativo**

Ley P N° 3987 - **Mediación penal con carácter voluntario - Reglamentada por Decreto N° 1398/2007**

Decreto N° 1620/2003 - Programa de mediación comunitaria y métodos alternativos de resolución de disputas

Ley D N° 4109 - Protección integral de los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes de la Provincia de Río Negro

Ley D N° 4139 - Procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario de la Provincia de Río Negro

- Decretos Reglamentarios y no reglamentarios de leyes del Poder Ejecutivo Provincial.
- Acordadas y Resoluciones del Superior Tribunal de Justicia.
- Cartas Orgánicas, Resoluciones y Ordenanzas Municipales.

6. Servicios que brindamos

Los servicios pueden definirse en dos grandes grupos:

- Asistencia en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos que acuden a la justicia.
- Resolución de causas sometidas a su jurisdicción.

A través de las siguientes actividades:

- Providencias
- Notificaciones
- Oficios
- Actas Acuerdo
- Resoluciones
- Legalizaciones
- Certificaciones
- Sentencias

7. Atributos de calidad

La implementación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano implica que el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro ha dado continuidad a un proceso de reforma y mejora continua de sus servicios, orientado a satisfacer las siempre crecientes necesidades, expectativas y requerimientos de sus usuarios. En la búsqueda de aumentar constantemente

la calidad de servicio de nuestra organización, tendremos en cuenta los siguientes atributos:

CONFIABILIDAD: Aplicación de procedimientos que garanticen en la elaboración del producto/servicio, hacer las cosas bien desde la primera vez y ser coherente en la gestión, cumpliendo con lo prometido (sin engaños, ni falsas expectativas).

SEGURIDAD: Garantía de que los productos/servicios generados cuentan con altos niveles de seguridad, tanto física como jurídica.

CONFIDENCIALIDAD: Tratamiento reservado de la información en los casos que corresponda, tanto en relación a la intimidad y/o privacidad de las personas, como con la información de carácter sensible o privada de organismos, empresas, asociaciones, etc.

COMPETENCIA: Posesión por parte del personal de conocimientos actualizados y de las habilidades y aptitudes pertinentes para el adecuado diseño y la producción de los servicios de manera correcta, precisa, económica, eficiente y eficaz. El personal del PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO está altamente calificado para prestar los servicios requeridos, realizando cursos de perfeccionamiento en forma permanente. Existe al respecto una vasta y comprobada experiencia que así lo confirma. Ello comporta asumir criterios fundados sobre principios de razonabilidad, objetividad e independencia de juicio y en los que prima la protección del interés general y el bien común.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Producción de los servicios, incluyendo los controles, verificaciones, etc., de manera integral (cantidad y cobertura necesarias para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos) y en forma rápida y puntual, cumpliendo los plazos establecidos por las normas y/o teniendo en cuenta las expectativas de sus destinatarios.

ACCESIBILIDAD ECONÓMICA: Producción de los servicios que deben ser abonados por la ciudadanía, a precios adecuados y lo más accesibles que sea posible para el conjunto de los destinatarios. Eximir del pago, en los casos que sea necesario, a aquellas personas que requieren el servicio en forma imprescindible para el desarrollo de su vida en la sociedad y carezcan de los recursos necesarios para obtenerlos.

ACCESIBILIDAD: Facilidad para obtener el servicio desde el punto de vista físico-geográfico, de las condiciones ambientales, temporal, cognoscitivo y a través de varias modalidades de prestación.

EQUIDAD Y JUSTICIA: Estos aspectos relacionados con el acceso de todos los ciudadanos a los que les asisten derechos a determinados servicios y a su adecuada prestación en el punto de contacto son una obligación del Estado (no existe real democratización de la sociedad si en el intento resulta lesionado la capacidad del Estado para producir servicios de calidad para todos). En este marco, es necesario que los organismos garanticen un trato igualitario (sin ningún tipo de favoritismos, discriminación y manteniendo independencia de intereses) a todos los ciudadanos que tienen derecho a acceder a los servicios ofrecidos, priorice en todos los casos el bien común sobre el interés individual o sectorial y, en caso de ser necesario en función de los recursos existentes, de

prioridad a las demandas y necesidades de aquellos que sufren las condiciones mas graves o problemáticas por su situación económica, social, cultural, medioambiental, etc.

TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN: Este es un atributo que asume el carácter de factor ineludible en la Administración Pública cuyos recursos provienen de la propia ciudadanía, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población. El ciudadano tiene derecho a saber lo que desee (salvo aquellos temas específicamente establecidos en las normas como confidenciales) sobre los organismos, los servicios públicos que prestan y las actividades que realizan para su producción, el uso de los recursos asignados, el costo de los productos, el grado y tipo de cobertura de los mismos, el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad, la identidad de quienes lo dirigen etc. Los empleados públicos deben identificarse y no permanecer en el anonimato, excepto en los casos de peligro real para su seguridad.

De todos estos atributos, esta primera Carta Compromiso con el Ciudadano hará hincapié en la capacidad de respuesta para los servicios esenciales, puesto que es uno de los atributos de calidad más valorados por los ciudadanos a la hora de acudir a los servicios de justicia.

8. Compromisos de calidad

Los servicios del poder Judicial de la Provincia de Río Negro se prestan en cada fuero según los siguientes compromisos.

Fuero laboral
Compromisos
01.01. En todos los procesos laborales el otorgamiento de la audiencia de conciliación obligatoria no supera los 150 días a partir de la fecha de inicio del proceso.
01.02. La duración del proceso laboral no es superior a los 330 días contados a partir de la fecha de su inicio hasta la sentencia.
01.03. En los procesos ejecutivos se dictará sentencia monitoria dentro de los 5 días de iniciada la ejecución.
01.04. Todos los expedientes que no estén activos por inacción de las partes en un plazo máximo de 6 meses , serán paralizados y pasados a prearchivo contados desde la fecha del último movimiento.

Fuero Penal
Juzgados de instrucción
Compromisos
02.01. El primer proveído es dictado en un plazo no mayor a 15 días desde el ingreso de la causa al tribunal.
02.02. La situación procesal del imputado se resuelve dentro de los 10 días posteriores a la fecha de recepción de la declaración indagatoria.
02.03. El llamado a indagatoria se hace en un plazo no mayor a 90 días desde la fecha de ingreso de la causa al tribunal.
02.04. Toda instrucción judicial no dura más de 270 días , contados a partir de la fecha de ingreso de la causa al tribunal.
Juzgados Correccionales
Compromisos
02.05. El primer proveído se dicta en un plazo no mayor a 15 días desde el ingreso de la causa.
02.06. La fecha de fijación de debate se establece dentro de los 90 días posteriores a la fecha de citación a juicio.
02.07. El dictado de la resolución definitiva se establece en 5 días , contados a partir de la finalización de la audiencia de debate.
Cámaras en lo criminal
02.08. El primer proveído se dicta en un plazo no mayor a 15 días contados desde el ingreso de la causa.
02.09. El debate se fija en un plazo no mayor a 90 días contados desde la fecha de citación a juicio.
02.10. El dictado de la resolución definitiva se establece en 8 días , contados a partir de la finalización de la audiencia de debate.

Fuero Civil
Juzgados de primera instancia
Compromisos
03.01. Los procesos de conocimiento tienen una duración máxima de 270 días , contados a partir de la fecha de apertura a prueba.
03.02. En los procesos ejecutivos se dicta sentencia monitoria dentro de los 5 días de iniciada la ejecución.
Cámaras de apelación
03.03. El plazo para dictar sentencia no supera los 210 días , contados a partir de la fecha de ingreso a la Cámara.
Juzgados de familia
03.04. La sentencia en los juicios de alimentos se dicta en un plazo máximo de 120 días , contados a partir de la fecha de inicio.
03.05. La sentencia en los divorcios de trámite ordinario se dicta en un plazo máximo de 390 días contados a partir de la fecha de inicio.
03.06. Todos los expedientes que no estén activos por inacción de las partes en un plazo máximo de 6 meses , serán paralizados y pasados a prearchivo contados desde la fecha del último movimiento.

Juzgados de paz
Compromisos
04.01. Ante la denuncia de un hecho de violencia familiar, la audiencia se fija dentro de las 72 horas .
04.02a. Si el contraventor reconoce su falta en la indagatoria, la sentencia se dicta en la misma audiencia.
04.02b. Si el contraventor no reconoce su falta en la indagatoria, se abre la causa a prueba y se dicta sentencia dentro de los 10 días , contados a partir de la primera audiencia.
04.03. En los juicios de menor cuantía, el plazo para dictar sentencia no supera los 30 días desde el inicio de la demanda.

Superior Tribunal de Justicia
Compromisos
Secretaría Penal
05.01. El primer proveído se dicta en un plazo no mayor a 5 días desde el ingreso de la causa.
05.02. La fijación del acuerdo se realiza en un plazo no mayor a los 60 días contados a partir de la última notificación de la declaración de admisibilidad.
05.03. La sentencia se dicta a los 20 días de finalizado el debate.
Secretaría Civil
05.04. El primer proveído se dicta en un plazo no mayor a 5 días desde el ingreso de la causa.
05.05. La sentencia definitiva se dicta a los 90 días contados a partir de la declaración de admisibilidad.
Secretaría de causas originarias, constitucionalidad y contencioso administrativo
05.06. El primer proveído en lo contencioso administrativo, amparos y <i>mandamus</i> y acción de inconstitucionalidad se dicta en un plazo no mayor a 5 días desde el ingreso de la causa.
05.07. Las sentencias en el expediente contencioso administrativo se dictan en un plazo no mayor a 60 días contados a partir del llamado de autos.
05.08. Las sentencias en los expedientes de amparos y <i>mandamus</i> se dictan en un plazo no mayor a 10 días contados a partir del llamado de autos.
05.09. Las sentencias en los expedientes de acción de inconstitucionalidad se dictan en un plazo no mayor a 80 días contados a partir del llamado de autos.
Secretaría Laboral
05.10. El primer proveído se dicta en un plazo no mayor a 5 días desde el ingreso de la causa.
05.11. La sentencia se dicta a los 90 días contados a partir de la declaración de admisibilidad y una vez realizado el sorteo

Centros de Mediación Judicial (CEJUME)
Compromisos
06.01. La primera audiencia de mediación judicial obligatoria se fija en un plazo no mayor a 10 días , contados a partir de la fecha de aceptación del cargo por el mediador.
06.02. La primera audiencia de conciliación prejudicial no obligatoria se fija en un plazo no mayor a 20 días a partir de la fecha de recepción del caso.

Servicio de biblioteca del STJ
Compromisos
07.01. Todas las solicitudes de bibliografía se responden en el día.
07.02. Todos los dossier se confeccionan en un plazo máximo de 30 días .

El Poder Judicial tiene una multitud de lugares de atención a la ciudadanía, tales como:

- Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Mesa de Entradas Generales de todos los organismos integrantes del Poder Judicial para la atención del público en general.
- Mesa de Entradas Judiciales para recepción de escritos, vistas de expedientes y atención al profesional.
- Casas de Justicia.

Debido a esta amplitud de lugares en que el organismo interactúa con la ciudadanía, en esta segunda etapa del Programa se establecen compromisos para la atención en las Oficinas de Atención al Ciudadano y las Casas de Justicia.

Atención al público
Compromisos
01.01. Las oficinas ofrecen condiciones adecuadas de confort, seguridad y puestos de atención que aseguran la comodidad y confidencialidad durante la atención.
01.02. En las áreas de atención al público, el personal tiene una actitud positiva en la atención del público, procurando comprender sus necesidades y comunicando en forma clara y sencilla la información requerida, manteniendo siempre un trato cordial, respetuoso y amable.

9. Sistemas de información

Mediante los siguientes canales, los ciudadanos pueden informarse acerca de los servicios.

Presencial

Mesa de Informes y atención al público

El ciudadano podrá solicitar información en la recepción del Edificio de Tribunales en Viedma (Laprida 292) y en la recepción Ciudad Judicial General Roca. En el resto de las circunscripciones, el público acude a las mesas de entradas de los diferentes juzgados. Allí se orientará a las personas respecto de trámites en gral.; turnos judiciales; ubicación física de los Organismos Judiciales y toda otra cuestión que facilite su desenvolvimiento dentro del ámbito de Tribunales.

Los agentes judiciales encargados de la recepción contarán con un uniforme – provisto por el Poder Judicial- que será de uso obligatorio con identificación de su nombre y número de legajo.

Casas de Justicia

Las Casas de Justicia son centros de atención al ciudadano para información, orientación y provisión de una adecuada resolución de disputas. Tiene como misión facilitar al vecino 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.

Dichos Centros ofrecen un servicio multipuerta a cargo de especialistas neutrales, para satisfacer las necesidades de descentralización y desjudicialización del tratamiento a los conflictos. Las sedes de las Casas de Justicia se encuentran en las localidades de:

Sierra Grande – Calle 13 nro. 50 – T.E. 02934-481207

Río Colorado – Juan B. Justo 767 – T.E. 02931-430283

Catriel – San Martín 430 – T.E. 0299-4915095

El Bolsón – Perito Moreno 2846 esq. Roca – T.E. 02944-498810

Ingeniero Jacobacci - Almafuerte 997 – T.E. 02940-433124

Oficinas de Atención al Ciudadano

Con el espíritu que impulsa el contenido de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, se crearon las Oficinas de Atención al Ciudadano del Poder Judicial de Río Negro.

Las Oficinas son centros de información, orientación y derivación en temas relacionados con trámites judiciales y vías de acceso a la justicia y, además

recepcionan, procesan y dan respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias, que los ciudadanos deseen hacer relativas al funcionamiento de los organismos del Poder Judicial de Río Negro.

Brindan información completa del estado de los procedimientos en los cuales el ciudadano tenga un interés legítimo; facilitan el acceso a todas las fuentes de información; procuran el mejoramiento del trato que recibe el ciudadano dentro del ámbito judicial; a simplificar, facilitar y hacer más comprensible todos los procesos.

Las sedes de las Oficinas se encuentran en las ciudades de:

Viedma – Laprida 292 Planta Baja

General Roca – San Luis 853 Planta Baja

San Carlos de Bariloche – John O’Connor 20 Planta Baja

Cipolletti – Roca y Sarmiento Planta Baja

Telefónico

El ciudadano cuenta en las sedes de Viedma y General Roca, con un servicio de atención telefónica a través de conmutadores con líneas rotativas; en las sedes de San Carlos de Bariloche y Cipolletti, el ciudadano puede comunicarse a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano o de cada una de las líneas habilitadas en cada organismo judicial.

Viedma: 02920 425001(líneas rotativas)

02920 441042 Oficina de Atención al Ciudadano

General Roca: 02941-439900 (líneas rotativas)

02941-439900 int. 2138 Oficina de Atención al Ciudadano

Bariloche: 02944-432128 Oficina de Atención al Ciudadano

Cipolletti: 0299-4772301 Oficina de Atención al Ciudadano

Internet

A través de la página web <http://www.jusrionegro.gov.ar> se puede obtener la siguiente información:

- Nómina de autoridades, correos electrónicos de las mismas, horarios de atención, sede y teléfonos.
- Agenda de Actividades.
- Normas, Resoluciones y Jurisprudencia
- Consulta del estado del trámite.
- Estadísticas
- Listas y Proveídos
- Carta de Derechos
- Servicio Bibliográfico
- Firma Digital
- Escuela Judicial
- Centros Judiciales de Mediación
- Biblioteca:
- Ubicación y horario
- Autoridades y personal
- Reglamento interno
- Lectura y Consulta en Sala
- Búsquedas documentales
- Prestamos a Despacho
- Diseminación selectiva de la información
- Novedades legislativas nacionales y provinciales
- Novedades
- Enlaces a recursos jurídicos en la web
- Catálogo en línea
- Texto completo de sentencias y Acordadas
- Búsqueda de Jurisprudencia Nacional
- Servicio de respuesta on-line.

Importante: Todos los formularios del Poder Judicial de la Provincia de Río Negro están disponibles en la página Web

Centro de Documentación Jurídica

El Superior Tribunal de Justicia posee un Centro de Documentación Jurídica, dotado de libros vinculados a las temáticas de su competencia, además de colecciones de jurisprudencia y doctrina actualizadas.

La misma cuenta con un lugar dentro de la Página Web del Poder Judicial, conteniendo información sobre:

- Ubicación y Horario
- Autoridades y Personal
- Reglamento Interno
- Lectura y Consulta en Sala
- Búsquedas documentales
- Préstamos a Despacho
- Diseminación selectiva de la información
- Novedades legislativas nacionales y provinciales
- Novedades en general
- Enlaces a recursos jurídicos en la web
- Catálogo en línea
- Texto completo de sentencias y Acordadas
- Búsqueda de Jurisprudencia Nacional
- Servicio de respuesta en línea.
- Visitas guiadas e información sobre las funciones del Organismo.

Otras modalidades de comunicación

Visitas guiadas

La Dirección de Ceremonial, Protocolo y Audiencias organiza visitas guiadas y de información destinadas a Escuelas Primarias y Secundarias.

Información sobre cursos, jornadas y conferencias

La Escuela de Capacitación Judicial de Río Negro, a través de la página web del Poder Judicial informa sobre la realización de cursos de actualización en distintas materias y especialidades, con especial atención en la temática vinculada a lo jurisdiccional en sus distintos fueros; a la informática, administración eficiente, recursos humanos y manejo de personal; cursos destinados a incentivar el manejo de las técnicas de mediación y conciliación que faciliten la rápida definición de cuestiones litigiosas y cursos de capacitación para personal de apoyo (agentes judiciales no letrados)

Participación en Reuniones Nacionales y Congresos

El Organismo participa en forma permanente de las Reuniones Nacionales y actividades académicas que organizan la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas (JU.FE.JUS.) y el Foro Patagónico de Superiores Tribunales de Justicia y que se realizan en distintas provincias Argentinas.

Información y comunicación
Compromisos
01.01. Todas las semanas se publican en un diario de circulación masiva de la provincia las formas de acceso a los servicios de justicia.
01.02. Se publica en forma mensual, en la página web del STJ, el desempeño de los compromisos asumidos en esta carta.
01.03. La página web del STJ está disponible las 24 hs. los 365 días del año.

10. Sistema de Participación ciudadana

Mecanismos de Participación ciudadana.

A través de encuestas que realiza el Poder Judicial de Río Negro en las Oficinas de Atención al Ciudadano ubicadas en los edificios sedes de los distintos Organismos Judiciales de la Provincia se recaba la opinión de los ciudadanos sobre el funcionamiento del Poder Judicial. Esto es fundamental para mejorar el servicio que prestamos, basado en la premisa que el ser humano es el eje central de la administración de justicia.

Por este motivo se realiza una Encuesta de Satisfacción Permanente, que nos permitirá conocer las necesidades e inquietudes, detectando qué cosas debemos corregir para mejorar nuestra atención.

Dicha encuesta se realiza en forma permanente y los formularios estan disponibles en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias.

Se encuentra disponible un formulario tipificado y numerado mediante el cual el ciudadano puede manifestar su queja, reclamo o sugerencia. En las Oficinas de Atención al Ciudadano disponemos de un formulario para que exponga su queja, reclamo o sugerencia. También puede hacerlo en otro formato o carta. En la página web del Poder Judicial (www.jusrionegro.gov.ar) puede obtener un modelo de formulario para imprimir o bien completar directamente el formulario para enviárnoslo vía correo electrónico, a las siguientes direcciones:

- atencionciuviedma@jusrionegro.gov.ar;
- atencionciuroca@jusrionegro.gov.ar
- atencionciubari@jusrionegro.gov.ar;
- atencionciucipo@jusrionegro.gov.ar

El reclamante debe consignar sus datos personales y describir claramente la situación ocurrida o aquello que solicita. Se recomienda aportar todos los campos del formulario, los cuales permanecerán en completa reserva y sólo se utilizarán por parte del funcionario encargado de recibir las solicitudes, para resolver inquietudes y entregarles una respuesta oportuna. Además se pueden adjuntar al formulario todos los documentos que crea pertinente.

Advertencia: Recuerde que su reclamación no tendrá la calificación de recurso administrativo ni paralizará los plazos establecidos en las leyes para el ejercicio de cualquier recurso, acción o derecho que pudiera asistirle.

No se pueden tomar por la vía del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias las siguientes cuestiones:

- Las denuncias de carácter disciplinario contra jueces y magistrados las que son competencia del Consejo de la Magistratura (art 220° Constitución Provincial).
- Reclamos relacionados con el contenido de una sentencia o resolución judicial. Si no está conforme con la sentencia o resolución que ha adoptado el juez o magistrado que entiende de su caso, infórmese de si cabe recurso, de los plazos y la forma prevista en las leyes procesales para interponerlo.

Plazos de Respuesta a las Quejas y Reclamos

Las Quejas y Reclamos recibidos tendrán una primera respuesta dentro de las 72 hs. desde su recepción y, la respuesta definitiva a los 15 (quince) días de presentados

Denuncias a magistrados

La Constitución de la provincia de Río Negro en su artículo 199 y 222 atribuye al Consejo de la Magistratura la potestad de recibir denuncias por parte de los ciudadanos contra magistrados y funcionarios judiciales por mal desempeño de sus funciones, graves desarreglos de conducta, comisión de delito, violación a las prohibiciones establecidas en la constitución provincial, incumplimiento de los deberes fijados en ella o en su reglamentación. Así como también ante actos de arbitrariedad; demostración reiterada de ignorancia de la legislación vigente, por errónea aplicación de la misma, en autos, resoluciones y/o dictámenes; cuando hiciere abandono de funciones, etc.

Para efectuar este tipo de denuncias, deberá concurrir a la Secretaría del Consejo de la Magistratura que se encuentra ubicada en calle Colón 154 de la ciudad de Viedma, en horario de atención de 7.30 a 13.30 hs. Teléfonos: (02920) 430432 – 430417

Participación ciudadana
Compromisos
01.01. Se realiza en forma permanente una encuesta de satisfacción en las Oficinas de Atención al Ciudadano y en las Casas de Justicia.
01.02. Cada seis meses se procesan las encuestas de satisfacción y se elabora un informe.

Sistema de gestión de reclamos
Compromisos
01.01. Los reclamos reciben una primera respuesta dentro de las 72 horas de presentados.
01.02. Cada seis meses se elabora un informe con el análisis de las causas de los reclamos.

11. Compromisos de mejora 2010-2011

En el marco de la estrategia de mejora continua, el organismo se compromete a realizar el siguiente Plan de Mejoras para el período 2009-2011, contando a partir del 1 de junio del corriente:

- Apertura de una nueva Oficina de Atención al Ciudadano en la ciudad de Choele-Choel, con el fin de responder a la demanda de la ciudadanía.

Cronograma:

Segundo semestre 2010, determinar espacio físico

Primer semestre 2011, designar personal y capacitarlo

Segundo semestre 2011, puesta en funcionamiento de la Oficina

- Desarrollo de un plan trienal de capacitación a través de la Escuela Judicial

Cronograma:

Segundo semestre 2010, presentación del Plan ante el Superior Tribunal de Justicia

Primer semestre 2011, inicio de las actividades del Plan

- Desarrollo de un Plan Comunicacional a través de la Dirección de Medios de Comunicación del Poder Judicial

Cronograma:

Segundo semestre 2010, concurso para la designación del Director de Medios de Comunicación

Primer semestre de 2011, designación Director de Medios de Comunicación

Segundo semestre 2011, inicio del Plan Comunicacional

12. Monitoreo

Los compromisos asumidos en esta Carta son seguidos por una Unidad de Monitoreo Interna (UMI) con el objeto de realizar las correcciones y estudiar las mejoras que surjan del intercambio con los ciudadanos, a través de las herramientas de participación aquí expuestas.

A su vez, la UMI provee la información estadística de los indicadores e informes para que el Comité de Calidad, instancia superior de análisis y toma de decisiones en el ámbito del STJ, cierre el ciclo de mejora continua que todo proceso de calidad exige.

ANEXO

GLOSARIO

ACCIONES DE MENOR CUANTIA: el monto de las acciones por cuestiones de Menor Cuantía es de hasta \$ 5.000,00 y son tramitados ante los Juzgados de Paz.-

AMPARO: es una garantía procesal específica. Todos los derechos y libertades humanas reconocidos por la Constitución están protegidos por la acción de Amparo, que puede promoverse por sí ó por terceros en su nombre, sin necesidad de mandato y ante cualquier Juez sin distinción de fueros o instancias.-

ADMINISTRACION DE JUSTICIA: Potestad que tienen los jueces de aplicar las normas jurídicas a los casos particulares.-

ACTUACIONES: Textos generados en los expedientes como providencias, autos, sentencias, escritos presentados, pericias, etc.-

CAUSA: Equivale a proceso -en sentido estricto- litigio, pleito o expediente.-

COMPETENCIA: Atribución legítima a un juez u otra autoridad para el conocimiento o resolución de un asunto. Se la define como medida de jurisdicción asignada a un órgano del Poder Judicial a efectos de la determinación genérica de los asuntos en que es llamado a conocer por razón de la materia, cantidad, del lugar, del monto y del grado.-

CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL: División judicial del territorio de una Provincia.-

DILIGENCIA: Se considerarán en este rubro las cédulas, mandamientos y oficios (con excepción de los oficios Ley 22172 que se cuentan como una clase de causas ingresadas en el Turno especialísimo).-

DIAS DE NOTA: Son los días martes y viernes en que las partes quedan notificadas automáticamente de las providencias anteriores

DECRETOS: Las medidas que toma el juez para hacer avanzar el procedimiento.(providencia simple)

EMPLEADO JUDICIAL: Es el empleado que presta servicios en el Poder Judicial.-

FUNCIONARIO JUDICIAL: Son los agentes del Poder Judicial que pertenecen a la categoría Personal Jerárquico. (Secretarios, Directores, Jefes de Departamento, Jefe de División, Prosecretarios y/o Prosecretarios Letrados, etc).-

FUNCION JURISDICCIONAL: Ejercicio de la potestad de administrar justicia.-

FUNCION DEL MINISTERIO PUBLICO: Ejercicio de la potestad de la defensa de los intereses de la sociedad y del estado.-

FUERO: Ambito dentro del cual la autoridad puede ejercer sus atribuciones.-

INSTANCIA: Cada una de las etapas del proceso. En la tramitación de un juicio se pueden dar ls siguientes instancias:

1) **PRIMERA INSTANCIA:** tiene por finalidad el dictado de sentencia de fondo que resuelve el conflicto y ejecutarla.-

2) **SEGUNDA INSTANCIA:** en cualquier parte del proceso (antes o después de la sentencia) se puede recurrir a esta instancia por providencias simples ó sentencias (definitivas ó interlocutorias) que lesionen sus derechos.-

3) **POSTERIOR INSTANCIA:** corresponde a la actividad desarrollada por ante los tribunales superiores. Se considerará incluida en ésta la actuación en aquellos casos en que los tribunales sean de única instancia (Laboral, Contencioso Administrativo y Penal).-

4) **UNICA INSTANCIA:** La definición de fondo es competencia de la Cámara por ejemplo Labora, Penal.-

JUEZ: en sentido restringido: suele denominarse Juez quién actúa unipersonalmente, a diferencia de los que actúan colegiadamente y que suelen denominarse magistrados, camaristas, etc.-

JURISDICCION: Acción de administrar derecho, no de establecerlo. Es, pues, la función específica de los jueces. También, la extensión y los límites de poder juzgar, ya sea por razón de la materia, ya sea por razón de territorio, si se tienen en cuenta que cada tribunal no puede ejercer su función juzgadora sino dentro de un espacio determinado y del fuero que le está atribuido. En este último sentido se habla de jurisdicción administrativa, civil, comercial, correccional, criminal, laboral, etc.-

JUSTICIA DE PAZ: Primer escalón de acceso a la justicia que evita la judicialización de los conflictos menores en lo patrimonial, y de pronta y urgente respuesta en casos específicos de minoridad y familia. Asimismo, es el primer contacto con el Poder Judicial en virtud de que cada Juzgado de Paz constituye una Oficina de atención al ciudadano y, en un tercer andarivel participa en la resolución de los distintos conflictos en forma interdisciplinaria en la Unidad Ejecutora Local (UEL) tendiente a lograr el mayor grado de certeza en la resolución de los temas planteados. En cuestiones de menor cuantía, de faltas, y acciones fiscales municipales, constituyen también el eslabón primero de acceso a la Justicia para la defensa de los derechos individuales de usuarios y consumidores.

MINISTERIO PUBLICO FISCAL: Es la institución estatal encargada, por medio de sus funcionarios, de tutelar el interés público, de ejercer la acción penal y perseguir el delito, y dar garantías a los habitantes, pudiendo éste ser parte del Poder Judicial o un órgano extrapoder.

MINISTERIO PUBLICO DE LA DEFENSA: Es la institución estatal encargada de la Defensa Oficial de pobres y ausentes en juicio, de los derechos humanos, de promover y ejecutar políticas que faciliten el acceso a la justicia de los sectores discriminados.-

MAGISTRADO: Dignidad o empleo de juez o de miembro de los tribunales de justicia especialmente si forman parte de un tribunal colegiado.-

MATERIA: es un criterio de clasificación de la competencia; así hablamos de materia civil, materia penal, etc.-

MOVIMIENTOS: cambios de ubicación física de los expedientes como vistas, remisiones a otros organismos, pase a letra, pase a despacho, etc.-

ORGANO: quien cumple una función o realiza un acto. Organismo, institución.-

ORGANOS ADMINISTRATIVOS: órganos pertenecientes al Poder Judicial que cumplen funciones exclusivamente administrativas.-

ORGANOS DE APOYO: órganos o dependencias del Poder Judicial que cumplen funciones de apoyo.-

ORGANOS DEL MINISTERIO PUBLICO: órganos pertenecientes al Ministerio Público que ejercen la tutela del interés público y de los habitantes.-

ORGANOS JURISDICCIONALES: órganos pertenecientes al Poder Judicial que cumplen una función Jurisdiccional.-

PLAZOS: los plazos judiciales se cuentan siempre en días hábiles, con excepción de aquellos trámites (como por ejemplo el Amparo) que por la naturaleza de los mismos y su urgencia permiten la habilitación de días y horas.-

PODER JUDICIAL: en toda su variedad de fueros y jurisdicciones, los órganos a que se confía el conocimiento y resolución de los juicios y causas de un país.-

PROCESO: en un sentido amplio equivale a un juicio, causa o pleito. Es la secuencia, el desenvolvimiento, la sucesión de momentos en que se realiza un acto jurídico.-

SENTENCIAS INTERLOCUTORIOS: resuelven incidencias que requieren la intervención previa de las partes (por ejemplo: incompetencia, prescripciones, etc.)

SENTENCIAS DEFINITIVAS: estas sentencias resuelven la cuestión de "fondo". Se hace lugar a la demanda total o parcialmente o se rechaza la misma.-

SENTENCIAS MONITORIAS: se dictan en los casos en que la documentación acompañada reúne determinadas características que permite la inmediata ejecución.-