

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

R E S O L U C I O N N R O. 5 8 5

Viedma, 2 de noviembre de 2009.-

-----VISTO y C O N S I D E R A N D O :

-----Que mediante Resolución nro.402/05 el Superior Tribunal de Justicia aprobó el "Reglamento de tramitación de quejas, reclamos y sugerencias" en el ámbito de las Oficinas de Atención al Ciudadano -dependientes del Superior Tribunal de Justicia- del Poder Judicial de la Provincia de Río Negro.- -

-----Que en la mencionada Resolución, se consideró que la atención e información al ciudadano es en la actualidad parte esencial de la actividad del conjunto de las instituciones y organismos públicos y, que en el caso del Poder Judicial tiene la necesidad de responder a demandas concretas de información sobre cauces legales, procedimientos, trámites, requisitos y documentación para las actuaciones que el ciudadano se proponga realizar, así como también receptor las quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos puedan presentar respecto del funcionamiento de la Administración de Justicia, todo ello a fin de propender a la satisfacción del ciudadano y con ello la mejora de la imagen del funcionamiento de la justicia y, convertirlas en un mecanismo de diagnóstico de deficiencias de la Administración de Justicia que contribuya a la progresiva mejora de la calidad del servicio público que se brinda.- - - - -

-----Que de acuerdo a la experiencia resultante de su implementación se deben realizar las adecuaciones pertinentes, especialmente en lo referido al circuito administrativo que debe recorrer la presentación de una

queja, reclamo o sugerencia para ser tratada y resuelta, cuáles son sus plazos y cuáles los organismos intervinientes, todo lo cual hace necesario actualizar el contenido del mencionado Reglamento.- - - - -

-----Que asimismo y con respecto a los Formularios para las Oficinas de Atención al Ciudadano, denominados: a) Formulario de Atención al Ciudadano (quejas, reclamos y sugerencias); b) Acuse de Recibo; c) Formulario de Derivación Interna; d) Formulario de Derivación Externa; e) Formulario de Devolución; f) Respuesta a Petición de Información; g) Respuesta sobre Disconformidad; h) Hoja de Tramitación no se ha sugerido ningún cambio, por lo que deberán seguir vigentes

-----Que debido a la implementación de la Carta Compromiso con el Ciudadano, se ha fijado un estándar para las Oficinas que mide la satisfacción de los ciudadanos que concurren a las mismas, por lo cual se considera conveniente dar de baja al Formulario denominado "Encuesta de Satisfacción".-----

Por ello:

EL SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA
PROVINCIA DE RIO NEGRO

RESUELVE :

1ero.) **APROBAR** el contenido del "Reglamento de tramitación de quejas, reclamos y sugerencias" en el ámbito de las Oficinas de Atención al Ciudadano -dependientes del Superior Tribunal de Justicia- del Poder Judicial de la Provincia de Río Negro cuyo texto actualizado forma parte integrante de la presente Resolución, como ANEXO I.-----

2do.) **DECLARAR** la vigencia de los Formularios para las Oficinas de Atención al Ciudadano, denominados: a) Formulario de Atención al Ciudadano (quejas, reclamos y sugerencias); b) Acuse de Recibo; c) Formulario de Derivación Interna; d) Formulario de Derivación Externa; e) Formulario de

Devolución; f) Respuesta a Petición de Información; g) Respuesta sobre Disconformidad y h) Hoja de Tramitación.-----
3ero.) **DETERMINAR** la baja del Formulario denominado "Encuesta de Satisfacción".-----
4to.) **DEROGAR** la Resolución nro.402/05 STJ.-----
5to.) **NOTIFICAR** a todos los organismos del Poder Judicial de la Provincia de Río Negro, la actualización del sistema de quejas, reclamos y sugerencias, instruyendo a sus titulares respecto de la obligatoriedad de dar cumplimiento al mismo en concordancia con la Ley K 3830/04.-----
6to).- **DIFUNDIR** a toda la opinión pública a través de los medios masivos de comunicación y mediante folletería adecuada, respecto de los contenidos y alcances de la actualización de dicho Reglamento.-----
7mo.)-Regístrese, comuníquese a todos los organismos del Poder Judicial de la Provincia de Río Negro y oportunamente archívese.-----

FDO. LUIS LUTZ - PRESIDENTE S.T.J.

VÍCTOR HUGO SODERO NIEVAS - JUEZ S.T.J.

ANTE MÍ: STELLA MARIS LATORRE - SECRETARIA S.T.J.

REGLAMENTO DE TRAMITACION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CAPÍTULO I - Disposiciones Generales

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la tramitación de las quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos relativas al funcionamiento de los Organismos del Poder Judicial de la Provincia de Río Negro y la previa información y atención dentro del ámbito de las Oficinas de Atención al Ciudadano

Artículo 2.- Competencia de los Responsables de los Organismos Judiciales y administrativos

Corresponde a los Responsables de cada Organismo Judicial o administrativo, a través de sus secretarios, funcionarios judiciales o de ley a cargo del área respectiva y por su expresa disposición, dar respuesta a las quejas y reclamos que les hagan los interesados en causas que se tramitan en su respectivo Órgano Judicial. Dicha respuesta se deberá encauzar a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la correspondiente Circunscripción Judicial, en un plazo máximo que no excederá los quince (15) días del ingreso del formulario de queja, reclamo o sugerencia al organismo judicial involucrado. Asimismo y cuando la queja, reclamo y/o sugerencia corresponda al ámbito de los Ministerios Públicos, será el Procurador General o el representante de los Ministerios Públicos integrante de la Superintendencia General de cada Circunscripción Judicial, quien tendrá la competencia para dar respuesta en el plazo antes mencionado.-

Artículo 3.- Funciones del Superior Tribunal de Justicia

El ordenamiento de las actividades de tramitación de las quejas, reclamos y sugerencias y de la previa información al ciudadano - a través de las OACi- corresponde al STJ de quien estas oficinas dependen, quien elaborará los correspondientes materiales informativos, formularios y protocolos de servicio. Los formularios así elaborados estarán en todo momento a disposición de los interesados en las sedes de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

En ellos se hará constar expresamente que la interposición de la queja, reclamo o sugerencia no suspende los plazos establecidos en las leyes para el ejercicio de cualquier recurso, acción o derecho que pudieran asistir al interesado.

CAPÍTULO II - Normas generales de tramitación

Artículo 4.- Información a los interesados

a) Con carácter previo a la presentación de una queja, reclamo o sugerencia, podrá solicitarse información genérica sobre la composición, competencia y regulación orgánica del Juzgado o Tribunal colegiado, así como sobre las características de un determinado proceso o trámite. La información que suministre las O.A.Ci. no podrán afectar el contenido de la potestad jurisdiccional que privativamente corresponde a los Juzgados y/o Tribunales Colegiados, ni las funciones de asesoramiento jurídico, representación y defensa en el proceso legalmente atribuidas a los profesionales del Derecho competentes o a los Defensores Generales cuando corresponda, y así se lo hará saber a los ciudadanos previo a toda tramitación.

b) Del mismo modo, a solicitud de los interesados, las O.A.Ci. podrán requerir información en forma verbal o escrita en aquellas causas en las que sean parte o tuvieren un interés legítimo; la misma podrá ser suministrada por medio del Secretario o del personal competente de dichos organismos judiciales, sin que en ningún caso la información así obtenida, pueda referirse a actuaciones declaradas secretas conforme a la Ley o a datos relativos al honor, intimidad o propia imagen de las personas. Cuando se trate de una solicitud escrita se dará respuesta en el plazo previsto en el artículo 2º del presente Reglamento. En el caso de una consulta verbal se responderá en un lapso máximo que no excederá los tres (3) días hábiles.

Artículo 5.- Presentación de quejas, reclamos y sugerencias

a. Los interesados podrán presentar sus quejas, reclamos o sugerencias, relativas al funcionamiento de los distintos organismos judiciales (incluidos los pertenecientes al Ministerio Público), en las correspondientes sedes Circunscripcionales de Atención al Ciudadano. A tal fin se deberán completar los formularios que estarán disponibles en dichas oficinas, recibiendo en dicho acto el interesado, comprobante con fecha de recepción.

b. Dichos escritos, una vez presentados en las O.A.Ci., serán remitidos para su tramitación y respuesta al Coordinador Ejecutivo, conservando una copia en las Oficinas para su seguimiento y control.

Artículo 6.- Tramitación de quejas, reclamos o sugerencias

Las actuaciones a que den lugar las quejas, reclamos y sugerencias formuladas en las O.A.Ci., por su específica naturaleza de meras reclamaciones, no susceptibles de afectar a derechos e intereses ni a situaciones jurídicas individualizadas, no podrán ser objeto de recurso.

Por ello, si el contenido de una queja o reclamo excediese del ámbito del presente Reglamento, se procederá a su remisión al órgano competente para su conocimiento y resolución. Las quejas, reclamos o sugerencias no podrán tampoco afectar a los posibles procedimientos jurisdiccionales en curso.

6.1.- AMBITO

6.1.1 Las sugerencias

Se admitirán sugerencias relativas a las cuestiones generales, formuladas por teléfono, por escrito o en forma personal, aunque el interesado no facilite su identidad, siempre que su objeto sea relevante para el funcionamiento de la Administración de Justicia.

Las sugerencias presentadas por personas identificadas se tramitarán de modo similar a las quejas y reclamos.

6.1.2 Las quejas y reclamos

Las quejas y reclamos sobre el funcionamiento de los Organismos Judiciales, tendrán que presentarse siempre por escrito –completando el formulario correspondiente- y será preceptivo que el interesado deje constancia de sus datos personales de identidad y localización.

Los hechos que motiven la tramitación y resolución de las quejas y reclamos serán exclusivamente en cuestiones que sean ajenas al ámbito disciplinario. De no ser así, cualquier denuncia que se presentase con indicios de carácter disciplinario, será remitida a los organismos que correspondan.

6.2 COMPETENCIA

La competencia para la atención y tramitación, en relación con las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos, corresponden a las O.A.Ci.

Si el objeto de las mismas no se refieren a la Administración de Justicia, sino a otros organismos del Estado o entidades privadas, se le hará saber así al interesado, ofreciéndole la información y ayuda necesaria para la derivación del asunto al organismo competente para su conocimiento.

6.3 TRAMITACIÓN

6.3.1. Eficacia

La tramitación de las quejas, reclamos y sugerencias debe evitar todo tipo de formalismo y asumir una perspectiva de servicio eficaz y de información y explicación positiva al ciudadano. Siempre que sea viable, el proceso descrito se desarrollará mediante la utilización de medios informáticos que permitan una mayor agilidad en la tramitación del mismo.

6.3.2. Presentación

Se procurará que los textos y escritos presentados contengan la mención completa y suficiente de las circunstancias de identificación de los interesados, del objeto de su queja, reclamo o sugerencia, del órgano al que se dirige y del órgano jurisdiccional y procedimiento al que se refiere, orientando en su caso a los interesados a estos mismos fines y sin que ello dificulte o demore en ningún momento la presentación de su solicitud.

Las quejas, reclamos y sugerencias se podrán presentar directamente en las O.A.Ci. y donde no existan éstas, en los Juzgados de Paz distribuidos en toda la Provincia, quienes derivarán el trámite a dichas Oficinas de acuerdo a la jurisdicción que corresponda.

Cuando en las O.A.Ci. se reciban escritos de quejas, reclamos o sugerencias cuyo soporte de presentación no se ajuste al formulario oficial de atención al ciudadano, el funcionario

trasladará a un “formulario oficial” de atención al ciudadano los datos e información que figuren en el escrito recibido, el cual se unirá al escrito presentado.

Todos los formularios de las O.A.Ci. podrán ser modificados en función a las necesidades de servicio y de la experiencia resultante de su implementación.

6.3.3. Disponibilidad

Es responsabilidad del Coordinador de las O.A.Ci., la puesta a disposición del público de los formularios, siguiendo las pautas y el modelo que se establece en el presente Reglamento.

6.3.4. Accesibilidad

Los empleados a cargo de las O.A.Ci. colaborarán en la confección del formulario cuando así se solicite por los interesados y verificarán que los datos requeridos estén completos.

6.3.5. Advertencia

Es obligatorio advertir al ciudadano en el momento de su presentación que las quejas y reclamos formuladas, no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo y que su interposición no paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. Igualmente se le informará que la presentación de su queja, reclamo o sugerencia, no afectará en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento pueda ejercer el interesado.

6.3.6 Registro

Recibida una queja, reclamo o sugerencia o petición escrita de información, se registrará de forma inmediata o con la mayor brevedad posible.

A cada petición presentada por los ciudadanos, se le asignará un número de orden consecutivo, que separado por una barra o similar irá seguido de los dos últimos dígitos del año de presentación, correspondiendo a la primera presentada de cada año el número uno.

Cuando la misma persona presente de forma repetida quejas sobre el mismo asunto y por el mismo motivo, se acumularán todas a la primera presentación, tramitándose en una sola vez. Se dejará constancia de tal acumulación y a efectos estadísticos tendrán la consideración de una única queja.

6.3.7 Acuse de recibo

Cuando el ciudadano presente directamente su queja, en el mismo acto se completarán los datos que haya omitido y se le entregará una copia sellada del formulario de queja a modo de acuse de recibo, ofreciéndole simultáneamente información sobre el proceso que genera la presentación de su escrito.

6.3.8. Hoja de tramitación

A continuación del formulario original de cada queja se unirá la hoja de tramitación. En ella el empleado de las O.A.Ci. anotará, en orden cronológico, las gestiones que se vayan realizando para la resolución de la queja o reclamo, así como los datos de interés para su mejor conocimiento. Si el interesado presentara documentación, ésta se unirá a continuación de la hoja de tramitación.

6.3.9. Obtención de información sobre las anomalías manifestadas

Al margen del cauce por el que se hubiera recibido la queja, reclamo o sugerencia, se procederá a la mayor brevedad –cuando se considere necesario- a solicitar del interesado cualquier dato, documento, aclaración o información complementaria que se precise, por el medio que resulte más ágil y eficaz (teléfono, fax, correo electrónico, correo postal....) a fin de poder atender adecuadamente a su solicitud.

6.3.10. Corrección de anomalías

Cuando la queja, reclamo o sugerencia se presente de forma directa o presencial por el ciudadano, se intentará dar solución al problema planteado de manera inmediata. Si esto no fuera posible, se informará al ciudadano de las gestiones que se seguirán y que se le mantendrá informado sobre las mismas.

Recibida la queja, reclamo o sugerencia se enviará al organismo competente solicitando a su vez que comunique a las O.A.Ci. las medidas adoptadas por su parte las cuales notificarán al ciudadano.

6.3.11. Comunicación de las medidas adoptadas al ciudadano

Las O.A.Ci. encargadas de tramitar la queja, reclamo o sugerencia, informarán al interesado de las medidas adoptadas dejando la debida constancia interna en la hoja de tramitación correspondiente.

6.3.12. Archivo

Una vez efectuada la notificación al ciudadano, se procederá al archivo de la queja, reclamo o sugerencia.

6.3.13. Estadística

La centralización del procesamiento y el análisis de los datos estadísticos relativos a las quejas, reclamos y sugerencias, corresponden a las O.A.Ci., Esta estadística se elaborará sobre la documentación que se genere en cada Oficina. El Coordinador de las Oficinas de Atención al Ciudadano remitirá al STJ el resultado de dichas estadísticas en forma mensual. Del resultado estadístico se dará publicidad en la Memoria Anual que el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro remite a la Honorable Legislatura Provincial.