

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO

ACORDADA N R O. 09

En la Ciudad de Viedma, Capital de la Provincia de Río Negro, a 05 días del mes de Setiembre del año 2007, reunidos en Acuerdo los Señores Jueces del Superior Tribunal de Justicia y

CONSIDERANDO:

---Que la Constitución Provincial del año 1988 consagró en su texto la modernización, la descentralización administrativa y la planificación del desarrollo fortaleciendo el protagonismo de los municipios (Art. 11). Para ellos y las comunas previó la organización de los juzgados de paz para la solución de las cuestiones menores o vecinales, contravenciones y faltas provinciales que se sustancian con procedimiento verbal, sumarísimo, gratuito y de características arbitrales (Art. 214).-

---El texto constitucional dispuso el ejercicio del Poder Judicial a cargo del Superior Tribunal y demás tribunales (Art.197) y también prevé:

El Consejo de la Magistratura para la designación de magistrados y funcionarios (Arts. 204 y 220)

b) La creación de la Escuela de Capacitación Judicial para la formación y perfeccionamiento de magistrados y funcionarios judiciales (Art. 206 Inc. 8).

c) La autarquía presupuestaria (Art. 224)

d) La autonomía funcional de la Procuración (Art. 215).

Este esquema dio el marco imperativo para un análisis introspectivo de la organización y la posterior toma de decisiones a seguir en aquel nuevo escenario sumado luego a la reforma constitucional del año 1994 cuyo texto consagra la jerarquía constitucional de los tratados internacionales (Art. 75 CN Inc. 22) que provocó un nuevo paradigma en cuanto a la mirada de las instituciones.

Así es como el Poder Judicial de Río Negro estuvo atento a este escenario diferente dando cuenta de ello las políticas públicas trazadas por el Superior

Tribunal de Justicia en pos de un mejor, más eficiente, y más rápido servicio de justicia, reflejadas en los institutos y programas que se mencionarán a continuación.

Tales políticas públicas pueden agruparse en dos grandes ítems, las referidas a la concepción misma del Poder Judicial y su rol en la sociedad, por un lado y las de funcionamiento que se plasmaron en reformas funcionales y de procedimientos.

Entre las políticas del poder judicial podemos mencionar:

- a) la Carta de los Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia y su incorporación a la Ley Orgánica
- b) Carta Compromiso con el Ciudadano
- c) Reformas Procesales civil (Ley 4142) y Penal (Ley 3794)
- d) Justicia de Paz
- e) Informatización de la gestión judicial
- f) mediación
- g) casas de justicia
- h) Escuela de Capacitación Judicial
- i) Área de Relaciones Institucionales
- j) **Fores:** que desde el año 2004, y a partir del proyecto piloto FORES/IDEA, se han implementado diversas iniciativas en miras a mejorar el servicio y su orientación al usuario en determinados organismos jurisdiccionales de la Tercera Circunscripción Judicial, Bariloche.

-----Que en el año 2005 esas iniciativas de mejora se hicieron extensibles a todos los organismos jurisdiccionales de la Tercera Circunscripción Judicial, Bariloche, a través de dos Seminarios dictados por FORES.

-----Que en el año 2006 se incorporaron al proyecto FORES organismos de la Primera Circunscripción Judicial, Viedma; y se relanzó la metodología en la Tercera Circunscripción Judicial, Bariloche.

-----Que el 22 de junio de 2007 se realizó en la Ciudad de San Carlos de Bariloche un Seminario para la fijación de estándares de rendimiento e indicadores en el Fuero Civil y en el Fuero Laboral, con la participación de Magistrados y funcionarios de Viedma y Bariloche.

-----Que a cargo de la Dra. Stella Maris Gómez Dionisio se encuentra el control primario con supervisión de la Secretaria de Superintendencia, de los estándares de gestión de los fueros civil y laboral fijados por el STJ.

-----Que por lo tanto, se ha llegado a la finalización del proyecto de cooperación y asistencia técnica entre el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro y el Foro de Estudios sobre la Administración de Justicia (Fores) denominado "La gestión judicial al servicio de la sociedad FASE II VIEDMA"

-----Que el informe recepcionado de Fores el día 19 de julio de 2007 comprende la última actividad conforme el Protocolo Operativo fase II aprobado oportunamente por resolución N° 407/06

-----Que el seminario –como mencionamos- realizado en San Carlos de Bariloche el 22 de junio del presente año fue el colofón de una tarea que comenzó en el año 2004 y que se desarrolló en un todo con los protocolos operativos Fase I y II, determinando en el encuentro de mención, por parte de los jueces presentes y que fueron parte de este proyecto, la validación de adopción de tres estándares con indicadores generales e indicadores particulares para poder monitorear por parte de los organismos involucrados las metas fijadas por los mismos.

-----Que la elaboración de las valoraciones mencionadas estuvieron a cargo de los integrantes de los juzgados Civil, Comercial y de Minería N° 1 y 3 de Viedma, 1,3 y 5 de San Carlos de Bariloche, Cámaras Laborales de Viedma y Bariloche y Cámaras Civiles de Viedma y Bariloche.

-----Que el presente proyecto se enmarca en el diseño que este Superior Tribunal de Justicia ha trazado como política pública reflejada en los institutos y programas que se encuentran en proceso de desarrollo englobados en la Carta Compromiso con el Ciudadano.

-----Que toda iniciativa de mejora debe ir acompañada de un sistema de medición que permita evaluar el real impacto de las medidas tomadas.

-----Que para que un sistema de información automatizado de gestión judicial resulte eficiente y confiable es necesario asegurar que la carga de datos sea homogénea e incluya hitos procesales que permitan medir de modo simple y regular la carga de trabajo y la duración parcial y total de los procesos judiciales

-----Que la totalidad de las oficinas jurisdiccionales del Poder Judicial de Río Negro utilizan el programa de gestión jurídica "Lex-Doctor".

-----Que resulta recomendable, en consecuencia, aprovechar al máximo las funcionalidades que el programa de gestión jurídica contiene para sistematizar la carga de datos.

-----Que un sistema de información adecuado es indispensable para el control de gestión y el diseño de la política judicial.

-----Que se requiere un control regular del modo en que la carga de datos es cumplida por los organismos jurisdiccionales, y para ello es menester definir un sistema de auditorías sobre este punto.

-----Que corresponde consecuentemente en este estadio aprobar la fase II Fores y determinar como pautas orientativas de optimización del sistema las que fueran validadas en el "taller de elaboración de standares" realizado en la oportunidad citada en San Carlos de Bariloche.

-----Que asimismo corresponde disponer la faz operativa de la recolección de los datos para poder efectuar las futuras ponderaciones con los datos que provengan de los organismos involucrados en el proyecto y su monitoreo para en su caso efectuar las correcciones que se estimen necesarias en pos de un mejor, más eficiente y más rápido servicio de justicia.

Por ello,

EL SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE RIO
NEGRO

R E S U E L V E:

-----1°) Aprobar la fase II, cuyo informe final como Anexo I forma parte integrante de la presente.

-----2°) Aprobar los estándares y su mecanismo de control (Anexo II)

-----3°) Aprobar el reglamento operativo (Anexo III)

-----4°) Disponer que la entrada en vigencia de la presente Acordada se dará

de acuerdo al siguiente cronograma:

- en la Primera Circunscripción Judicial, Viedma, a partir del 01/10/2007;
- en la Tercera Circunscripción Judicial, Bariloche, a partir del 01/10/2007;
- en la Cuarta Circunscripción Judicial, Cipolletti, a partir del 01/02/08.

-----5°) Registrar, notificar y oportunamente archivar.-

[Firmado: Dres.] VICTOR HUGO SODERO NIEVAS-PRESIDENTE –

LUIS LUTZ- ALBERTO I. BALLADINI- JUECES- ANTE MI- STELLA

LATORRE- SECRETARIA SUPERINTENDENCIA SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTICIA

ANEXO I



fores

foro de estudios sobre la
administración de justicia

INFORME FINAL

“LA GESTION JUDICIAL

AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD”

FASE II - VIEDMA

S.T.J. DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

FORES

INDICE

1	Resumen Ejecutivo	8
2	Acciones ejecutadas	9
3	Síntesis de los Proyectos de Mejora por organismo:.....	9
3.1	Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de Viedma	9
3.2	Cámara del Trabajo de Viedma	10
3.3	Juzgado en lo Civil, Comercial y de Minería Número 1 de Viedma	10
3.4	Juzgado en lo Civil, Comercial y de Minería Número 3 de Viedma	10
3.5	Secretaría de Superintendencia del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro 10	
3.6	Secretaría de Recursos Humanos	11
4	Seminario para determinación de estándares de desempeño	12
4.1	Programa	12
4.2	Asistentes	12
4.3	Conclusiones	13
5.		

1 Resumen Ejecutivo

El presente informe da cuenta de la finalización del proyecto de cooperación y asistencia técnica entre el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro y Fores – Foro de Estudios sobre la Administración de Justicia, denominado “La gestión judicial al servicio de la sociedad - Fase II – Viedma”.

Tal como se comprometió en el Protocolo Operativo de referencia, este Informe es la última actividad del proyecto.

Luego de una sintética descripción de los proyectos de innovación por organismo, se informan ampliamente los resultados del Seminario para la determinación de Estándares de Desempeño realizado en Bariloche el 22 de junio de 2007. En el mismo, se validó la adopción de tres estándares, con indicadores generales e indicadores particulares para poder controlar si se alcanzan o no en cada organismo.

De la máxima relevancia resultó que los jueces presentes determinaron, con valores numéricos, los niveles óptimos, aceptables e inaceptables para los resultados de las encuestas e indicadores del estándar C.

Con estos insumos, se preparó un proyecto de Acordada con una detallada reglamentación, para facilitar el análisis del STJ y favorecer su inmediata implementación, con los mecanismos de auditoría necesarios para su vigencia efectiva.

2 Acciones ejecutadas

Principales hitos	Equipo	Lugar	Viaje	Fechas
Relevamiento y diagnóstico	HCH, CAC, JPM	Viedma	1	05-07/07/06
Taller 1: Valor y análisis de procesos	HCH, CAC, JPM	Viedma	1	05-07/07/06
Plan de trabajo a detalle	HCH	Bs. As.	-	
Taller 2: Selección y formulación de proyectos	CAC, SDC	Viedma	2	14-16/08/06
Taller 3: Medidas jurisdiccionales	CAC, AL	Viedma	3	16-17/08/06
Taller 4: Indicadores y gestión de proyectos	HCH, SDC	Viedma	4	20-22/09/06
Supervisión de la medición ex ante	CAC,	Viedma	5	4-6/10/06
Supervisión de la medición ex ante	CAC, SDC	Viedma	6	25-27/10/06
Informe de avance	HCH	Bs. As.	-	15/11/06
Apoyo implementación de los proyectos	CAC	Viedma	7	04-06/12/06
Taller 5: Gestión del cambio	CAC, SDC	Viedma	8	21-23/02/07
Cierre proyectos y medición ex post	CAC, JPM	Viedma	9	02-04/05/07
Evento presentación de resultados	HCH, CAC, JPM, FM, SDC	Viedma	10	28-30/05/07
Seminario para determinar estándares de desempeño e indicadores a nivel provincial	HCH, CAC y JPM	Bariloche	11	22-23/06/07

Referencias equipo:

Héctor Chayer (Jefe de proyecto)	HCH
Carlos Alejandro Cambellotti	CAC
Juan Pablo Marcet	JPM
Santiago del Carril	SDC
Fernando Maresca	FM

Los resultados parciales de las actividades fueron comunicados en los respectivos Informes mensuales, con un Informe de Avance presentado el 15 de noviembre de 2007. A ellos nos remitimos, y a los fines que fuera necesario, se consideran parte integrante del presente informe.

3 Síntesis de los Proyectos de Mejora por organismo:

Los siguientes organismos hicieron entrega formal, en papel, de sus Guías de Plan de Acción definitivas al 28 de mayo de 2007:

- Juzgado en lo Civil, Comercial y de Minería N° 1 de Viedma
- Juzgado en lo Civil, Comercial y de Minería N° 3 de Viedma
- Tribunal en lo Laboral de Viedma
- Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de Viedma.
- Secretaría de Superintendencia del Superior Tribunal de Justicia.

Estas fueron acompañadas en el informe de avance de Abril – Mayo 2007.

Se ofrece a continuación una síntesis de los proyectos y los resultados obtenidos.

3.1 Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de Viedma

El proyecto de mejora seleccionado por el equipo de trabajo de la Cámara de Apelaciones Civil de Viedma consistió en la implementación de nuevas aplicaciones informáticas a través del programa de gestión Lex-doctor, cuya instalación fue simultánea al inicio de este proyecto.

Por una parte consistió en la creación de una base de datos de jurisprudencia propia que es entregada a los usuarios, de modo de satisfacer de modo remoto sus consultas reduciendo el afluente de personas en la Mesa de Entradas.

Simultáneamente se digitalizó el registro de movimiento de los expedientes, permitiendo la evacuación de consultas específicas en la Mesa de Entradas a través del sistema de gestión, incluso llegando a incorporar al movimiento de los expedientes el texto completo de las sentencias.

Para lograr esto fue necesario vencer la resistencia al cambio en cuanto al trabajo con el software de gestión de expedientes, estableciendo criterios de carga de datos uniformes. Asimismo se crearon modelos de escrito específicos a los requerimientos del organismo para facilitar la confección de providencias.

La Cámara no participó en la Presentación de resultados del día 29 de mayo en Viedma.

3.2 Cámara del Trabajo de Viedma

Si bien en un principio el proyecto se centró exclusivamente en el aumento de las conciliaciones en ocasión de la audiencia del artículo 33 bis, a poco de implementarse las medidas se comprobó que -pese a obtener resultados alentadores- con esa única medida se produjo un efecto indeseado, puesto que al dedicar mayor tiempo a esa etapa procesal se demoraban innecesariamente las demás.

Esto llevó al equipo a reformular el proyecto, manteniendo el objetivo de incrementar las conciliaciones en la audiencia establecida por el artículo 33 bis e incluyendo medidas destinadas a reducir el plazo de duración de la etapa probatoria y simplificar con presencia de las partes la prueba ofrecida.

Asimismo la inmediatez con los usuarios fue un objetivo de este proyecto, a través de medidas tendientes a asegurar la presencia personal de las partes en las ocasiones procesales pertinentes, permitiendo que tengan contacto directo con los Magistrados y puedan así expresar sus pretensiones y satisfacer sus inquietudes.

Estas mejoras fueron posibles gracias al mayor aprovechamiento de los recursos informáticos y al desarrollo del trabajo en equipo, gestando la predisposición a trabajar y solucionar los problemas comunes en conjunto, mediante el permanente monitoreo del proyecto.

3.3 Juzgado en lo Civil, Comercial y de Minería Número 1 de Viedma

En este caso el proyecto se desarrolló sobre dos carriles: conciliar y simplificar en los juicios de conocimiento y agilizar los juicios ejecutivos. Sus objetivos fueron aumentar la cantidad de conciliaciones, reducir el plazo de duración total de los expedientes y en particular el del período probatorio de los juicios ordinarios.

Las medidas para lograr estos objetivos versaron sobre múltiples aspectos de la gestión del Juzgado, por ejemplo: utilizar providencias anticipatorias, disponer audiencias del artículo 36 CPCC, simplificar la prueba a producir, realizar el llamado de autos para sentencia de oficio en los juicios ejecutivos sin excepciones, fijar en la audiencia de prueba la fecha de la clausura del período, realizar dicha clausura de oficio.

Incluso algunas de las medidas de mejora fueron posteriormente incorporadas a la reforma del Código como es el caso del acompañamiento de minutas previo la audiencia de prueba.

Las mejoras fueron realizadas en un ambiente optimista y positivo para el proyecto, que permitió la unificación de criterios y generó mayor responsabilidad en las tareas requeridas a través de la toma de conciencia de su importancia. También fue crucial para el desarrollo detectar aciertos y fallas a través de las encuestas con los abogados y usuarios.

3.4 Juzgado en lo Civil, Comercial y de Minería Número 3 de Viedma

El proyecto de mejora seleccionado por Juzgado Civil 3 de Viedma fijó precisos objetivos atinentes a reducir el plazo de duración total de los juicios ejecutivos. En cuanto a los juicios de conocimiento se proyectó aumentar las conciliaciones y simplificar la prueba obteniendo de este modo sustanciales reducciones tanto en el período probatorio como en el lapso de inicio a fin.

Las medidas tendientes a obtener esos objetivos consistían -entre otras- en las siguientes: mayor aprovechamiento de las alternativas de la audiencia de conciliación, aumentando la frecuencia de acuerdos pero también en logrando la simplificación de la prueba con la presencia de las partes, y aún denegar de oficio las que son notoriamente inconducentes por ser superfluas o no tener relación con el objeto del juicio. En el caso de los juicios ejecutivos se implementó el dictado de sentencias de oficio en aquellos en los que no se hayan planteado excepciones.

Para efectuar las mejoras fue necesario en cada caso definir criterios generales y comunicarlos a los demás miembros del equipo, lo que aumentó la comunicación entre ellos.

Esto fue particularmente fructífero en la revisión de los modelos de proveídos concluyendo con la creación de nuevos modelos.

3.5 Secretaría de Superintendencia del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro

La Secretaría de Superintendencia reconoce una diferencia substancial respecto de los anteriores organismos: no es una oficina jurisdiccional. Esta particularidad define métodos de gestión distintos y por ende su proyecto reconoce ese contraste.

Se trató aquí de trabajar respecto de la tipificación de los expedientes ingresados a la Secretaría, definiendo categorías viables y, a continuación, se tomó una de ellas -la denominada "solicitud de informes a organismos públicos"- que por su frecuencia y dificultad justificaba su inclusión en el proyecto.

Los objetivos del proyecto se fijaron en referencia a reducir la duración del período que va desde el inicio del expediente hasta su elevación al Superior Tribunal de Justicia, en condiciones de ser resuelto.

Las medidas respectivas incluyeron incorporar la comunicación electrónica, evitar las providencias aclaratorias en los acuerdos, confeccionar y analizar flujogramas de proceso, establecer horarios de firma, clarificar la información que se recibe de los peticionantes, mejorar el seguimiento de los expedientes a través de la herramienta informática, etc.

Las reuniones del equipo de proyecto requirieron superar la dificultad de reunir a los miembros implementando formas creativas de participación y permitieron compartir las dificultades, encontrar coincidencias y, en general, tomar conciencia del alcance de las actividades cumplidas en la tarea diaria.

3.6 *Secretaría de Recursos Humanos*

La Secretaría de Recursos Humanos integró inicialmente el grupo de oficinas participantes del proyecto. Vista la particular situación de transición de ese organismo, y de común acuerdo con el Administrador Judicial, a partir del mes de febrero de 2007 continuó trabajando en la aplicación de las técnicas transferidas durante el proyecto, pero sin la exigencia de ajustarse al cronograma o nivel de resultados del resto de los organismos.

4 Seminario para determinación de estándares de desempeño

El Seminario se realizó el Viernes 22 de junio de 2007 en Bariloche

Los asistentes concurren con la información estadística y de gestión generada por su tribunal, en especial las mediciones hechas para los proyectos, y material para trabajar activamente en la determinación de estándares.

4.1 Programa

Las actividades se desarrollaron según el siguiente programa:

- 14.00hs Apertura. Explicación objetivos del Seminario
14.30hs Exposición: **Estándares e indicadores de desempeño** – Héctor Chayer
15.00hs Diálogo y preguntas.
- 15.15hs **Estándares de disposición al cambio y capacidad de medición automatizada.**
Repartir impresiones con Guía de Análisis y Encuestas por grupo de organismo y explicar.
Trabajo en 3 grupos por fuero e instancia (Civil 1ª instancia, Civil 2ª instancia, Laboral):
- cotejar disposición al cambio y capacidad de medición (con Guía de Análisis).
 - cotejar encuestas
- 15.30hs Puesta en común.
Acordar una encuesta única.
- 16.00hs **Estándar de desempeño:** repartir impresiones con los Indicadores propuestos y Resultados por grupo de organismo y explicar.
Trabajo en 3 grupos por fuero e instancia (Civil 1ª instancia, Civil 2ª instancia, Laboral):
- Revisar Indicadores de desempeño propuestos;
 - Analizar que incentivos introducen en la gestión judicial (positivos y negativos);
 - Cotejar resultados obtenidos;
 - Señalar causas de las diferencias.
- 16.30hs Pausa para café**
17.00hs Puesta en común
- 17.30hs **Exposición: convergencia con Carta Compromiso** - Juan Pablo Marcet
17.50hs En plenario,
- Ajustar definición de Estándares
 - Acordar Indicadores por organismo, fuero e instancia para cada Estándar.
 - Acordar datos a registrar para Estándares de Desempeño y Carta Compromiso
 - Acordar modelos de Registro de Lex Doctor
 - Acordar modelos de listados de Lex Doctor
 - Acordar escala y valores (ej.: óptimos, aceptables, inaceptables)
- 18.30hs Pausa para café**
19.00hs Continuación acuerdos en plenario.
20.00hs Sistema de incentivos. Analizar alternativas, pros y contra.
20.45hs Conclusiones y cierre.

4.2 Asistentes

Se contó con 21 asistentes, que trabajaron con un altísimo nivel de participación y compromiso

#	Nombre	Cargo	Organismo
1	Carlos Marcelo Cuellar	Juez	Juzgado CC 3 Bariloche
2	Alejandra Marcolini	Secretaria	Juzgado CC 3 Bariloche
3	Jorge Serra	Juez	Juzgado CC 1 Bariloche
4	Emilio Riat	Juez	Juzgado CC 5 Bariloche
5	Cristian Tau	Secretario	Juzgado CC 5 Bariloche
6	Rosana Calvetti	Secretaria	Juzgado CC 3 Viedma
7	Víctor Darío Soto	Juez	Juzgado Choele Choel (C)

8	Carlos Salaberry	Juez	Cámara Laboral Bariloche
9	Manuel Cafferatta	Secretario	Cámara Laboral Bariloche
10	Eduardo R. Aguirrezabala	Juez	Cámara Laboral Viedma
11	Juan Lagomarsino	Juez	Cámara Laboral Bariloche
12	Eduardo Camperi	Juez	Cámara Civil Bariloche
13	Gustavo Azpeitia	Juez	Cámara Civil Viedma
14	Alba Posse	Secretaria	Cámara Civil Bariloche
15	Edgardo Albrieu	Juez	Cámara Civil Cipolletti
16	Stella Latorre	Secretaria	STJ
17	Horacio Mion	Adm. general	STJ
18	Susana Belcastro		Dirección de informática
19	José Muñoz		STJ
20	Leda Garrafa		STJ
21	Fernanda de la Iglesia		STJ

4.3 Conclusiones

I) Se validó la adopción de tres estándares, con indicadores específicos para controlar si se alcanzan o no. Esta es la síntesis:

Estándar A – Inicial - disposición al cambio: Los tribunales están dispuestos a orientar de modo sistemático su gestión al servicio de la sociedad.

Indicadores: Formulación y ejecución de proyectos de mejora de la gestión, enmarcados en los objetivos estratégicos determinados por el Superior Tribunal de Justicia, alcanzando los objetivos propuestos - Reuniones de personal para la mejora de la gestión - Encuestas de satisfacción y de opinión de usuarios de manera sistemática.

Estándar B – Intermedio - capacidad para medir la gestión: Los tribunales implementan sistemas de información automatizados para la generación de indicadores de gestión.

Indicadores: Sistema informático de gestión implementado, con carga de datos homogénea incluyendo hitos procesales, que permiten medir de modo simple y regular la carga de trabajo y la duración (parcial y total) de los procesos judiciales - Capacidad de poner a disposición los datos registrados.

Estándar C – Alto - desempeño de excelencia: Los tribunales conducen los procedimientos judiciales procurando obtener resoluciones de máxima calidad en los menores tiempos posibles.

Indicadores: se definieron para el Fuero Civil, primera y segunda instancia, y Cámara Laboral, de Viedma y Bariloche.

II) Se validó la información a recoger por tipo de organismo para poder construir los indicadores.

III) Se validaron los indicadores particulares para los estándares A, B y C, se unificaron las encuestas de atención a usuarios en general y letrados, y se fijaron numéricamente los niveles óptimos, aceptables e inaceptables para las encuestas e indicadores del estándar C.

A continuación se ofrece el detalle:

- **Nivel A - Inicial: disposición al cambio.**
 - o *Estándar:* Los tribunales están dispuestos a orientar de modo sistemático su gestión al servicio de la sociedad.
 - o *Indicadores:* Formulación y ejecución de proyectos de mejora de la gestión, enmarcados en los objetivos estratégicos determinados por el Superior Tribunal de Justicia, alcanzando los objetivos propuestos - Reuniones de personal para la mejora de la gestión - Encuestas de satisfacción y de opinión de usuarios de manera sistemática.
 - o *Indicadores particulares para determinar estado de situación:*
 - Las medidas de mejora definidas en el proyecto de cambio implementado en 200..., ¿continúan en ejecución?
 - ¿Se formularon por escrito nuevos proyectos de mejora orientados al servicio al ciudadano luego de la experiencia inicial? En caso afirmativo:
 - acompañe copia de los nuevos proyectos;
 - ¿se implementaron estos nuevos proyectos?;
 - ¿se midieron los resultados de estos nuevos proyectos?
 - ¿Se hicieron cambios significativos de gestión con posterioridad a la experiencia inicial como resultado de ella? En caso afirmativo, detallar cuáles.

- ¿Hay reuniones de personal para promover nuevos cambios? En caso afirmativo indique fechas, participantes y temas tratados.
- ¿Hay reuniones de personal para evaluar los cambios producidos? En caso afirmativo indique fechas, participantes y temas tratados.
- ¿Se realizan encuestas de satisfacción y opinión de usuarios y abogados regularmente? Presentar resultados 3 últimas mediciones
- Encuestas a Usuarios – Valores Posibles: Muy Bien – Bien – Regular o mal

Pregunta	Optimo*	Aceptable*	No aceptable*
1. ¿Cómo lo atendieron en mesa de entradas?	80% o +	60 a 80%	Menor a 60%
2. ¿Cómo lo trataron durante la audiencia?	80% o +	60 a 80%	Menor a 60%
3. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de la duración de su proceso?	60% o +	40 a 60%	Menor a 40%
4. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de haber sido escuchado por el Tribunal?	70% o +	50 a 70%	Menor a 50%

* Valores considerados: Muy bueno + Bueno

- Encuestas a Abogados – Valores Posibles: Muy Bien – Bien – Regular o mal

Pregunta	Optimo*	Aceptable*	No aceptable*
1) ¿Cómo lo atienden en mesa de entradas?	80% o +	60 a 80%	Menor a 60%
2) ¿Cómo lo tratan durante la audiencia?	80% o +	60 a 80%	Menor a 60%
3) ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de la actividad del Tribunal en la depuración de la prueba?	70% o +	50 a 70%	Menor a 50%
4) ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto del plazo de resolución de sus procesos en este Tribunal?	60% o +	40 a 60%	Menor a 40%
5) ¿Cómo considera que se realiza el despacho diario de sus expedientes en relación al tiempo?	70% o +	50 a 70%	Menor a 50%

* Valores considerados: Muy bueno + Bueno

- **Nivel B - Intermedio: capacidad para medir la gestión.**

- *Estándar:* Los tribunales implementan sistemas de información automatizados para la generación de indicadores de gestión.
- *Indicador:* Sistema informático de gestión implementado, con carga de datos homogénea incluyendo hitos procesales, que permiten medir de modo simple y regular la carga de trabajo y la duración (parcial y total) de los procesos judiciales. Capacidad de poner a disposición los datos registrados.
- *Indicadores particulares para determinar estado de situación:*
 - ¿Surgen los datos necesarios para evaluar la gestión del sistema de gestión informático del tribunal?
 - ¿Está dentro de la rutina del personal la carga homogénea de estos datos? En caso afirmativo, indique si la carga es simultánea o diferida a la producción de la novedad.
 - En ocasión de las mediciones / auditorías, ¿se entregan los datos a tiempo?
 - En ocasión de las mediciones / auditorías, ¿se entregan los datos completos?

- **Nivel C - Alto: desempeño de excelencia.**

- *Estándar:* Los tribunales conducen los procedimientos judiciales procurando obtener resoluciones de máxima calidad en los menores tiempos posibles.
- *Indicadores:* a definir en la reglamentación que dicte la Secretaría de Superintendencia para los distintos fueros e instancias, con la participación de los involucrados.

- *Indicadores particulares para conocer desempeño y carga de trabajo de Cámaras del Trabajo:*

1. lapso desde el inicio hasta:
 - a. traba de litis;
 - b. audiencia 33 bis;
 - c. audiencia de vista de causa;
 - d. fin proceso;
2. resultado audiencia 33 bis:
 - a. causas conciliadas;
 - b. causas abiertas a prueba;
 - c. causas declaradas de puro derecho;
3. resultado audiencia de vista de causa:
 - a. causas conciliadas;
 - b. causas no conciliadas;
4. modo de finalización de las causas:
 - a. no conciliadas;

- b. conciliadas:
 - i. en audiencia 33 bis;
 - ii. en audiencia de vista de causa.

Indicador para evaluación de Cámaras del Trabajo	Valor	
	Óptimo	Aceptable
a) Días entre inicio y traba de litis	50% hasta 30 días 75% hasta 60 días 90% hasta 90 días	50% hasta 60 días 75% hasta 90 días 90% hasta 120 días
b) Días entre inicio y audiencia 33 bis	50% hasta 90 días 75% hasta 120 días 90% hasta 150 días	50% hasta 120 días 75% hasta 150 días 90% hasta 180 días
c) Días entre inicio y audiencia de vista de causa	50% hasta 150 días 75% hasta 180 días 90% hasta 210 días	50% hasta 180 días 75% hasta 210 días 90% hasta 270 días
d) Días entre inicio y fin proceso	50% hasta 210 días 75% hasta 240 días 90% hasta 270 días	50% hasta 240 días 75% hasta 270 días 90% hasta 330 días
e) Conciliación en audiencia 33 bis	40%	20%
f) Conciliación en audiencia de vista de causa	30%	20%
g) Conciliaciones totales	70%	40%

▪ *Indicadores particulares para conocer desempeño y carga de trabajo de Cámaras de Apelación en lo Civil, Comercial y de Minería:*

1. lapso desde el inicio hasta:
 - a. primer proveído;
 - b. fecha del último llamado de autos;
 - c. sorteo de la causa;
 - d. sentencia de Cámara;
2. audiencia de conciliación:
 - a. se fijó;
 - b. no se fijó;
3. sobre el total de las causas con audiencia de conciliación:
 - a. causas conciliadas;
 - b. causas no conciliadas;
4. sobre el total de las causas finalizadas:
 - a. recursos admitidos;
 - b. recursos no admitidos;
5. sobre el total de recursos de casación concedidos y quejas:
 - a. sentencias revocadas;
 - b. sentencias modificadas;
 - c. sentencias confirmadas.

Indicadores para evaluación de Cámaras de Apelación en lo Civil, Comercial y de Minería	Valor	
	Óptimo	Aceptable
a) Días entre inicio y primer proveído	50% hasta 1 días 100% hasta 3 días	50% hasta 3 días 100% hasta 5 días
b) Días entre inicio y fecha del último llamado de autos	50% hasta 10 días 75% hasta 20 días 90% hasta 30 días	50% hasta 15 días 75% hasta 25 días 90% hasta 35 días
c) Días entre inicio y sorteo de la causa	50% hasta 15 días 75% hasta 25 días 90% hasta 30 días	50% hasta 20 días 75% hasta 30 días 90% hasta 40 días
d) Días entre inicio y sentencia	50% hasta 60 días 75% hasta 120 días 90% hasta 180 días	50% hasta 90 días 75% hasta 150 días 90% hasta 210 días
e) Llamado a audiencia de conciliación	30%	20%
f) Conciliación sobre el total de audiencias	30%	20%

▪ *Indicadores particulares para conocer desempeño y carga de trabajo de Juzgados de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería:*

1. lapso desde el inicio hasta:
 - a. agregación de la primer cédula de traslado de la demanda;
 - b. contestación de demanda / declaración rebeldía;
 - c. declaración de puro derecho / apertura a prueba;
 - d. celebración de la audiencia preliminar;
 - e. audiencia de vista de causa;
 - f. fin proceso;

2. lapso desde declaración de puro derecho / apertura a prueba hasta:
 - a. celebración de la audiencia preliminar;
 - b. audiencia de vista de causa;
 - c. fin proceso;

3. sobre el total de procesos de conocimiento:
 - a. abiertos a prueba;
 - b. declarados de puro derecho;

4. modo de finalización de las causas:
 - a. normal
 - b. caducidad;
 - c. conciliación;
 - d. incompetencia;
 - e. remisión concurso;
 - f. desistimiento;

5. sobre el total de audiencias fijadas:
 - a. celebradas;
 - b. no celebradas por:
 - c. falla de la notificación;
 - d. conclusión anticipada;
 - e. incomparecencia justificada;
 - f. incomparecencia injustificado;
 - g. otras.

Indicadores para evaluación de Juzgados de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería – procesos de conocimiento	Valor	
	Óptimo	Aceptable
a) Días entre apertura a prueba o declaración de puro derecho y audiencia preliminar	50% hasta 30 días 75% hasta 60 días 90% hasta 90 días	50% hasta 60 días 75% hasta 90 días 90% hasta 120 días
b) Días entre apertura a prueba o declaración de puro derecho y audiencia de vista de causa	50% hasta 90 días 75% hasta 120 días 90% hasta 150 días	50% hasta 120 días 75% hasta 150 días 90% hasta 180 días
c) Días entre apertura a prueba o declaración de puro derecho y fin proceso	50% hasta 150 días 75% hasta 180 días 90% hasta 210 días	50% hasta 180 días 75% hasta 210 días 90% hasta 270 días
d) Celebración de audiencias convocadas	75%	60%
e) Conciliaciones totales	70%	40%

Indicadores para evaluación de Juzgados de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería – procesos ejecutivos	Valor	
	Óptimo	Aceptable
Dado que esta clase de procesos se verán modificados sustancialmente por la entrada en vigencia de la ley 4142 se difiere la fijación de indicadores particulares hasta cumplida la próxima auditoría de desempeño		

ANEXO II

REGLAMENTO DE ESTANDARES DE DESEMPEÑO

Art. 1) Dos veces por año calendario, con un período de al menos seis meses corridos entre la primera y la segunda, se llevarán adelante auditorías para determinar el grado de cumplimiento de los siguientes estándares de gestión:

- **Nivel A - Inicial: disposición al cambio.** *Estándar:* Los tribunales están dispuestos a orientar de modo sistemático su gestión al servicio de la sociedad. *Indicadores:* Formulación y ejecución de proyectos de mejora de la gestión, enmarcados en los objetivos estratégicos determinados por el Superior Tribunal de Justicia, alcanzando los objetivos propuestos - Reuniones de personal para la mejora de la gestión - Encuestas de satisfacción y de opinión de usuarios de manera sistemática.

- **Nivel B - Intermedio: capacidad para medir la gestión.** *Estándar:* Los tribunales implementan sistemas de información automatizados para la generación de indicadores de gestión.

Indicadores: Sistema informático de gestión implementado, con carga de datos homogénea incluyendo hitos procesales, que permiten medir de modo simple y regular la carga de trabajo y la duración (parcial y total) de los procesos judiciales. - Capacidad de poner a disposición los datos registrados.

- **Nivel C - Alto: desempeño de excelencia.** *Estándar:* Los tribunales conducen los procedimientos judiciales procurando obtener resoluciones de máxima calidad en los menores tiempos posibles.

Indicadores: a definir en la reglamentación que dicte la Secretaría de Superintendencia para los distintos fueros e instancias, a partir de las determinaciones tomadas con la participación de los involucrados. Para el primer período, se tomarán los estándares definidos en el Taller celebrado el 22 de junio de 2007 en Bariloche.

Art. 2) Las auditorías serán externas, llevadas adelante por Fores (expte. N°..... Los auditores ad hoc serán designados para cada auditoría por la Secretaría de Superintendencia, y coordinarán su tarea con la Auditoría General, a los efectos de no superponer competencias.

Art. 3) En cada auditoría se requerirá de todos los organismos auditados, y éstos estarán obligados a entregar:

- la respuesta a los cuestionarios que confeccionen los auditores ad-hoc;
- los listados de expedientes que determinen los auditores ad-hoc, conforme con el Modelo de Listado de Registro dispuesto en el Reglamento de Carga y Recuperación de Datos y en su reglamentación.

La información será recabada por los auditores a través de la Secretaría de Superintendencia y/o de quien se designe en la reglamentación. Todos los documentos que se generen se entregarán a los auditores en versión electrónica y en dos copias impresas y firmadas por la máxima autoridad del organismo en todas sus hojas.

Los organismos auditados podrán introducir indicadores e información de gestión adicional a la solicitada por los auditores; esta información será valorada e incluida en el informe de auditoría.

Art. 4) La Secretaría de Superintendencia procesará la información de acuerdo a las instrucciones que impartan los auditores ad-hoc.

Art. 5) Los auditores ad-hoc dispondrán visitas a cada organismo, en las que serán recibidos por el Secretario, para verificar el cumplimiento de los estándares fijados en este Reglamento a través de constataciones personales y contrastando los documentos elaborados por los organismos con los registros electrónicos o documentales que se utilizaron para su confección, como así también evaluar situaciones de interacción grupal que puedan estar aconteciendo con un impacto negativo sobre el proyecto de mejora.

Art. 6) Los auditores ad-hoc elevarán un informe de auditoría a la Secretaría de Superintendencia, en que evaluarán el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1 de este Reglamento y sugerirán prácticas más adecuadas. El informe de auditoría determinará el nivel de certeza en la carga de datos, expresando el porcentaje de datos correctos sobre el total de datos auditados, y calificará el grado de cumplimiento de cada organismo respecto de los estándares fijados reglamentariamente, de acuerdo a los siguientes valores: óptimo – aceptable –sujeto a readecuación.

Art. 7) Cuando exista más de un indicador para un estándar de desempeño, se considerará alcanzado el nivel “óptimo” si recibe tal calificación en el sesenta por ciento (60%) o mas de los indicadores involucrados; el nivel “aceptable”, si recibe tal calificación o superior en

el sesenta por ciento (60%) o mas de los indicadores involucrados. En los demás casos, la calificación será “sujeto a readecuación”.

Art. 8) El informe de auditoría con sus recomendaciones será dado a conocer a la Auditoría General, al Administrador General y a todos los organismos auditados.

Art. 9) Los integrantes de los organismos auditados que reciban una calificación de “sujeto a readecuación” en el cumplimiento de dos o mas estándares recibirán asistencia técnica para formular un Plan de Mejora de la Gestión Judicial e implementarlo. No se sancionará ni se promoverán sumarios en contra de ningún empleado, funcionario o magistrado por no haber alcanzado un nivel aceptable en los indicadores auditados.

Art. 10) Los integrantes de los organismos auditados que reciban una calificación de “óptimo” en el cumplimiento de los tres estándares en cada auditoría, serán acreedores a una bonificación equivalente a entre 10 a 30 M.I.G. por única vez por el desempeño del año 2008 y en un único pago.

ANEXO III

REGLAMENTO DE CARGA Y RECUPERACIÓN DE DATOS

Art. 1) Los organismos jurisdiccionales del Poder Judicial de Río Negro están obligados a mantener un sistema de información automatizado para la generación de indicadores de gestión, con carga de datos homogénea incluyendo hitos procesales, que permitan medir de modo simple y regular la carga de trabajo y la duración (parcial y total) de los procesos judiciales; y a entregar la información generada a requerimiento de la Secretaría de Superintendencia.

Art. 2) El sistema de información deberá contener, como mínimo, los siguientes datos de todos y cada uno de los expedientes en trámite, a partir de la entrada en vigencia del presente:

- **2.1 Juzgados Civiles, Comerciales y de Minería:**

- N° de causa
- Tipo de proceso
- Fecha inicio
- Fecha de libramiento de cédula de traslado de demanda
- Fecha de primera contestación de demanda y/o declaración de rebeldía
- Fecha audiencia preliminar
- Resultado audiencia preliminar
 - conciliado
 - no conciliado
- Fecha apertura a prueba o declaración de puro derecho
- Tipo de resolución:
 - Apertura a prueba
 - Simplificación de prueba
 - Declaración de puro derecho
- Fecha de clausura período de prueba
- Fecha sentencia (fin de proceso)
- Modo de terminación del proceso
 - Normal
 - Caducidad
 - Conciliación o acuerdo
 - Incompetencia
 - Remisión concurso
 - Desistimiento

- **2.2 Juzgados de Familia y Sucesiones**

- N° de causa

- Tipo de proceso
 - Fecha inicio
 - Fecha de libramiento de cédula de traslado de demanda
 - Fecha de primera contestación de demanda y/o declaración de rebeldía
 - Fecha audiencia preliminar
 - Resultado audiencia preliminar:
 - Conciliado
 - No conciliado
 - Fecha apertura a prueba o declaración de puro derecho
 - Tipo de resolución:
 - Apertura a prueba
 - Simplificación de prueba
 - Declaración de puro derecho
 - Fecha de audiencia de vista de causa
 - Resultado audiencia de vista de causa:
 - Conciliado
 - No conciliado
 - Fecha sentencia (fin de proceso)
 - Modo de terminación del proceso
 - Normal
 - Anormal
 - Caducidad
 - Conciliación o acuerdo
 - Incompetencia
 - Desistimiento
- **2.3 Cámaras Civiles y Comerciales**
 - N° de causa
 - Tipo de proceso
 - Fecha inicio
 - Fecha de primera providencia
 - Fecha audiencia de conciliación
 - Resultado audiencia conciliación
 - ✓ conciliado
 - ✓ no conciliado
 - Fecha del ultimo llamado de autos
 - Fecha de sorteo de la causa
 - Fecha sentencia o terminación del proceso

- Modo de terminación del proceso
 - ✓ Normal
 - ✓ Caducidad
 - ✓ Conciliación o acuerdo
 - ✓ Incompetencia
 - ✓ Desistimiento
- Recurso casación admitido
 - ✓ Resultado recurso casación
- Queja ante Superior Tribunal de Justicia
 - Resultado recurso queja

- **2.4 Cámaras Laborales**

- N° de causa
- Tipo de proceso
- Fecha inicio
- Fecha de primera contestación de demanda o declaración de rebeldía
- Fecha audiencia 33 bis
- Resultado audiencia 33 bis:
 - ✓ Conciliado
 - ✓ Puro derecho
 - ✓ Apertura a prueba
- Fecha primer audiencia de vista de causa
- Resultado audiencia de vista de causa:
 - ✓ Conciliado
 - ✓ Alegatos
 - ✓ Sigue el trámite
- Fecha Sentencia (fin de proceso)

- **2.5 Juzgados de Instrucción**

- N° de causa
- Tipo de proceso
- Fecha inicio
- Fecha de primera providencia
- Fecha sentencia (fin proceso)
- Modo de terminación del proceso (tipo de resolución):
 - procesamiento
 - falta de mérito
 - sobreseimiento

- archivo
 - incompetencia
- Cantidad de intervenciones (providencias) del Juzgado
 - Hasta la resolución
 - A partir de la resolución
- **2.6 Juzgados Correccionales**
 - N° de causa
 - Tipo de proceso
 - Fecha inicio
 - Fecha de primera providencia
 - Fecha sentencia (fin proceso)
 - Modo de terminación del proceso (tipo de resolución):
 - procesamiento
 - falta de mérito
 - sobreseimiento
 - archivo
 - incompetencia
 - Cantidad de intervenciones (providencias) del Juzgado
 - Hasta la resolución
 - A partir de la resolución
- **2.7 Cámaras Criminales**
 - N° de causa
 - Tipo de proceso
 - Fecha inicio
 - Fecha de primera providencia
 - Fecha de debate
 - Fecha de llamado de autos
 - Fecha sentencia (fin proceso)
 - Modo de terminación del proceso (tipo de resolución)
 - Cantidad de intervenciones (providencias) del Tribunal
 - Hasta la sentencia
 - A partir de la sentencia
 - Recurso casación (admitido)
 - Resultado recurso casación
 - Queja ante Superior Tribunal de Justicia
 - Resultado recurso queja

Art. 3) A los fines de darle homogeneidad a la carga de datos, se dispone que en los campos “fecha” se deberá consignar la de efectivo dictado de la providencia de que se trate, con el formato DD/MM/AAAA (número de día en dos cifras, número de mes en dos cifras, número de año en cuatro cifras). La fecha de inicio será la que resulte del cargo correspondiente.

Art. 4) Todos los datos serán cargados en el campo que a tal efecto brinde el sistema informático Lex-Doctor. Aquellos datos que no tengan un campo que le sea específico serán cargados en un único Registro que será llamado “Historia Gral.” y se vinculará electrónicamente al primer escrito, cualquiera sea su naturaleza, que exista en la pestaña “Historia del proceso (total)” de cada proceso asentado en el sistema informático Lex-Doctor. Los detalles de carga y el Modelo de Registro serán especificados en la reglamentación que a tal efecto dicte la Secretaría de Superintendencia.

Art. 5) Cada organismo utilizará un Modelo de Listado al que llamará “Historia General” y que recuperará del sistema informático los datos cuya carga se dispone en el artículo 2 de este Reglamento. El Modelo de Listado de Registro para cada tipo de organismo será especificado en la reglamentación que a tal efecto dicte la Secretaría de Superintendencia.

Art. 6) La responsabilidad del cumplimiento de este Reglamento está en cabeza del Secretario del organismo.