

ACUERDO DE SUPERINTENDENCIA NUMERO CIENTO VEINTINUEVE

En la Ciudad de San Juan, Provincia del mismo nombre, República Argentina, a los cuatro días de diciembre de dos mil veintitrés, reunida la Sala Tercera de la Corte de Justicia, con la presencia del Señor Presidente Dr. GUILLERMO HORACIO DE SANCTIS y con la presencia de la Señora Ministra Dra. ADRIANA GARCÍA NIETO y del Señor Ministro Dr. JUAN JOSE VICTORIA, DIJERON:

--- Que la Corte de Justicia viene implementando diversas reformas en los últimos años que han transformado la Administración de Justicia en la provincia. En tal sentido, se han implementado nuevos códigos de procedimiento y modelos organizacionales de gestión judicial, procesos por audiencias con oralidad en todas las instancias y fueros, con nuevas herramientas tecnológicas; acompañado por nueva estructura judicial de gestión, así como de infraestructura y equipamiento, por citar los más relevantes.

--- Esta profunda transformación ha reconfigurado el sistema de justicia y también la gestión judicial para los operadores externos e internos, exigiendo procesos conexos de capacitación en las nuevas herramientas y procedimientos.

--- Es una realidad por otra parte, que los nuevos edificios y sistemas de Gestión Asociada y Oficinas Judiciales, han tenido impacto en la comunicación entre los profesionales y operadores, generando en cierta medida una brecha o distorsión al momento de presentar consultas, reclamos u opiniones respecto de la gestión de sus causas o el fuero.

--- Que asimismo se promueve desde la Corte, la política de Calidad Judicial y de

The bottom of the document features several handwritten signatures in black ink. There are approximately five distinct signatures, some overlapping, written in a cursive style. These signatures are positioned below the final line of text, indicating the approval and signing of the agreement by the court members mentioned in the text above.

mejora continua como herramienta para elevar constantemente el nivel del servicio al ciudadano. En este orden, se concibe el servicio orientado a la satisfacción del usuario, y para ello es crítico ampliar todo canal de retroalimentación con este, conociendo su opinión a fin de medir el nivel del servicio y formular los ajustes necesarios para su optimización.

--- Que sin perjuicio de los diversos canales de comunicación dispuestos a fin de que los usuarios puedan realizar consultas y plantear propuestas o reclamos en torno a la gestión judicial, surge necesario generar nuevas vías y medios que concentren el ingreso y respuesta de dichas comunicaciones, bajo un sistema de control de gestión que haga un seguimiento de la eficacia.

--- Que se entiende oportuno en este contexto, fortalecer el acceso a la Justicia y potenciar la comunicación institucional mediante nuevos canales de interacción entre los organismos (judiciales y de gestión) y los usuarios u operadores judiciales, externos.

--- Bajo estos lineamientos se propone que los profesionales que interactúan con el servicio de justicia tengan una vía de contacto telefónico con aplicaciones de WhatsApp o similar, así como una casilla de correo electrónico oficial, con la cual interactuar y canalizar sus comunicaciones con los Fueros y sus Oficinas Judiciales.

---- Que este sistema de comunicación denominado "BUZON VIRTUAL" debe operar bajo pautas de gestión que permitan el registro, acuse de recibo, seguimiento y respuesta efectiva en el menor plazo posible, articulado con el debido control por parte de las dependencias administrativas que ejercen el control

de gestión.

--- Que este servicio de comunicación debe estar reservado a profesionales usuarios del sistema de justicia (abogados y auxiliares de justicia en general) que operen en los procesos judiciales de los fueros mencionados; permitiendo que previa identificación de los mismos, realicen consultas concretas y puntuales sobre la gestión de procesos y la tramitación judicial, que excedan a la información disponible en el sistema electrónico de administración y consulta remota de expedientes.

--- Que el sistema previsto no sustituye los sistemas informáticos de consulta y gestión judicial, ni admite la presentación de escritos judiciales por estas vías, no estará habilitado para recibir denuncias de violencia o de maltrato por parte de operadores de los organismos, los cuales en su caso deben formalizarse ante la Secretaría Administrativa de la Corte de Justicia.

--- Que tampoco es un canal para planteos de naturaleza jurisdiccional, consultas de criterios jurídicos o asesoramiento legal. No se admitirán por esta vía comunicaciones que resulten ofensivas, incomprensibles en su redacción, con lenguaje inapropiado o indecorosa, pudiendo en virtud de la entidad del mensaje, ser elevado a conocimiento de la Sala III de la Corte de Justicia a los efectos disciplinarios que pudiere corresponder y suspender el acceso al servicio de quien incurriere en dicha conducta.

--- Que adicionalmente este servicio de buzón virtual estará disponible para la recepción de propuestas de mejora, inquietudes o disconformidades, en relación al funcionamiento de los servicios que se prestan en los distintos fueros, que

permitan diseñar acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio.

--- Que, por todo ello, y conforme a las atribuciones conferidas por la Ley Orgánica de Tribunales - LP N° 2352-O, **ACORDARON:**

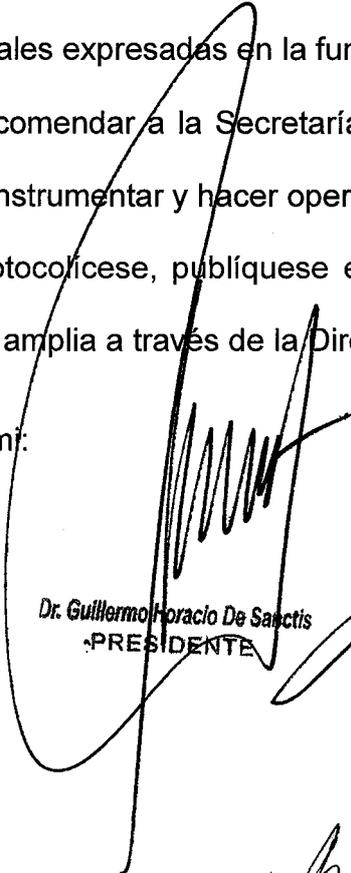
1- Implementar a partir del 1 de diciembre de 2023 el servicio de consultas y sugerencias denominado "Buzón Virtual", sobre gestión y tramitación de procesos judiciales de los fueros que operan con sistema de Gestión Asociada y Oficina Judicial.

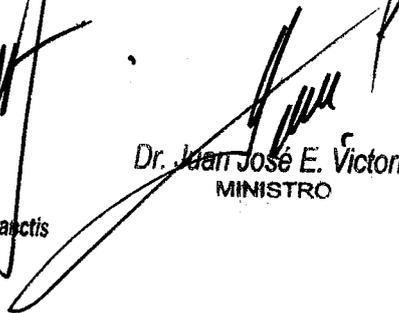
2- Disponer que dicho servicio opere bajo las pautas, modalidad y condiciones generales expresadas en la fundamentación del presente instrumento.

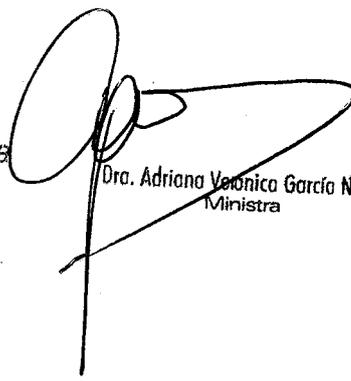
3- Encomendar a la Secretaría Administrativa coordine y disponga lo necesario para instrumentar y hacer operativo el servicio mencionado.

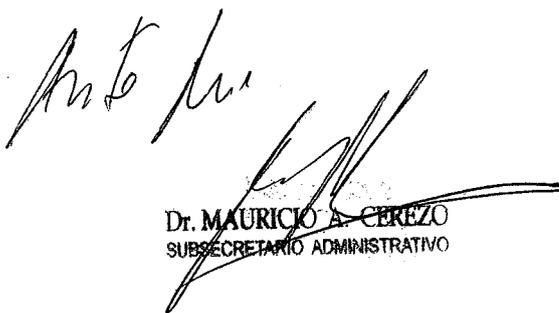
4- Protocolícese, publíquese en el Boletín Oficial por un día, comuníquese en forma amplia a través de la Dirección de Comunicación Institucional y archívese.

Ante mí:


Dr. Guillermo Horacio De Sanctis
PRESIDENTE


Dr. Juan José E. Victoria
MINISTRO


Dra. Adriana Verónica García Nieto
Ministra


Dr. MAURICIO A. CEREZO
SUBSECRETARIO ADMINISTRATIVO

