OFICINA JUDICIAL DE PEQUEÑAS CAUSAS DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE MENDOZA

GESTION AÑO 2024

La Oficina Judicial de Pequeñas Causas de la SCJ, fue creada en junio de 2015, en la antesala del lanzamiento del nuevo Código Procesal Civil de la Provincia de Mendoza, que instituyó la Oralidad y los Procesos por Audiencias. Para ello, se creó el Registro de Abogados de Pequeñas Causas para brindar este servicio a la ciudadanía sin costo para el Estado, ya que la parte perdidosa en el juicio contra el proveedor, es el que debe pagar los honorarios del mismo.

En la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas, el ciudadano recibe asesoramiento jurídico en su reclamo de poco monto, el que a partir de enero de 2024 asciende a $ 1.474.00 = 3JUS (unidad de medida judicial que se actualiza anualmente), conflictos que los estudios jurídicos no reciben por ser de bajo monto. Esta Dependencia Judicial opera solo con 5 empleados y la Directora de la Oficina, que es la que dirige diariamente las Audiencias Orales de Negociación, aplicando todas las técnicas y destrezas para la conducción de audiencias orales entre las partes del proceso, siendo la Negociación el medio alterno recomendado internacionalmente para la solución de los conflictos de pequeñas causas o menor cuantía, en especial por el Programa de Negociación Judicial lanzado por la Universidad de Harvard, desde hace varias décadas.

La Oficina, al recibir el conflicto presentado por el ciudadano para su resolución, tiene 3 Mecanismos para lograr su tratamiento y Justicia Inmediata: a**) La Gestión Judicial de Pequeñas Causas; b) El Proceso Judicial de Negociación de Pequeñas Causas** y **c) El Procesos de Inicio de Juicio de Pequeñas Causas**. Se analizan las particularidades de la conflictividad, la situación de vulnerabilidad del ciudadano y se determina el mecanismo judicial idóneo para su resolución, siempre priorizando la aplicación del medio alterno de la negociación con el fin de descomprimir los tribunales y contribuir con el

ciudadano rápidamente en la resolución de su conflicto, por ello, llamamos a **la Justicia de Pequeñas Causas, Justicia con Rostro Humano.**

El Objetivo Primordial de la labor desempeñada, es garantizar el Derecho Humano de Acceso a la Justicia y la libertad del ciudadano de acudir a la Justicia para reclamar la Tutela Judicial Efectiva en sus conflictos cotidianos de poco monto y de gran importancia para su vida y para su familia.

Estos conflictos con anterioridad al Fuero no tenían un proceso ni instancia judicial gratuita idónea para su reclamación, por ello quedaban sin resolución. Esta Justicia de Pequeñas Causas contribuye a la pacificación social y ha cambiado la imagen pública del Poder Judicial frente a la Comunidad.

Se ha trabajado sobre el subsitio web de la Oficina de Pequeñas Causas, a fin de que el ciudadano tenga toda la información de la competencia y formas de acceso al sistema judicial de pequeñas causas. Para ello, pueden consultar al **Tutorial de Acceso al Proceso Judicial de Negociación de Pequeñas Causas**, a fin de ejercer su acción judicial vía web.

Además de la recepción de causas vía correo electrónico, se atienden numerosos **llamados telefónicos** diariamente, en donde se asiste al Ciudadano para la resolución de su conflicto, se les explica los pasos del Proceso Judicial de Negociación y se los orienta jurídicamente en base al relato de su conflictividad. También se utiliza como medio de comunicación y recordatorio de las audiencias fijadas la plataforma de WhatsApp.

Se estima un promedio de 119 **conflictos por día, atendidos y tramitados mediante la Gestión Judicial del Equipo de la Oficina**. Bajo este rubro tenemos:

- **Atención telefónica**.

-**Atención por correo electrónico**.

-**Atención Presencial en la sede de la Oficina**.

-Atención a través del sistema informático Tickets.

El resultado obtenido fue **del 95% de Acuerdos** en los Procesos Judiciales de Negociación tramitados y resueltos. Ello se tramitó en el **Proceso de Negociación Judicial**, como medio alterno de resolución de los conflictos. Se inicia el expediente, con el llenado del formulario de reclamo por el ciudadano, se solicita la documentación pertinente, se fija fecha de Audiencia Oral, se notifica por email y telefónicamente la fecha fijada, se celebra la audiencia y se confecciona el Acta de Acuerdo, que es un instrumento público que goza de plena fe por sí sola, quedando homologada automáticamente al celebrarse en presencia de funcionario judicial, a tenor de lo dispuesto en nuestro código procesal civil.

Otro gran mecanismo de Resolución de los Conflictos, es a través de la **Gestión Judicial del Personal de la Oficina**, arriba mencionado, en aquellos casos que, *por las particularidades del conflicto y la condición de vulnerabilidad del ciudadano*, no resulta oportuno ni materialmente posible iniciar el Proceso Judicial de Negociación; por ejemplo cuando no cuenta con la documentación requerida para el inicio de una acción judicial.

También se tramita el **Proceso de Preparación de Juicio de Pequeñas Causas** ante la Oficina, que consiste en: confección de demanda, evaluación de la prueba, sorteo de abogado, notificación electrónica, comunicación abogado, aceptación de cargo, fecha de reunión Abogado/Actor, inicio de demanda.

Todo lo expuesto se encuentra asentado en los Biblioratos de Actas de Gestión Judicial y Atención al Público de la Oficina, de Actas de Audiencias Orales de Negociación, de Atención de Profesionales y de Reuniones entre la parte actora y el/la profesional sorteado/a.

RESULTADO RELEVAMIENTO ANUAL DE AUDIENCIAS CELEBRADAS POR LA OFICINA AÑO 2024: 782 Audiencias Orales de Negociación celebradas, entre virtuales, mixtas y presenciales.

TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS: **45 días hábiles**. Ello depende de cada causa en particular, algunas se resuelven en la Primer Audiencia de Negociación fijada y otras en el cuarto intermedio.

Por todo lo expuesto, la cifra estadística obtenida de la atención y tramitación causas judiciales, en forma presencial y virtual (a través de correo electrónico, mensajería instantánea de WhatsApp, telefónica y sistema tickets de los conflictos durante el periodo febrero a diciembre de 2024, asciende a 24.972**,** deriva de los reclamos judiciales de la ciudadanía ante la Oficina.

PODER JUDICIAL MENDOZA
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
OFICINA DE PEQUEÑAS CAUSAS Y CONSUMO

RELEVAMIENTO OFICINA PEQUEÑAS CAUSAS SCJ AÑO 2024

GESTION JUDICIAL DE LA OFICINA DE PEQUEÑAS CAUSAS A TRAVÉS DE TODAS LAS VIAS DE ACCESO DISPONIBLES	**24.972 Atendimientos totales**
PROCESOS JUDICIALESDE NEGOCIACION	**95 % Resuelto por Acuerdo**
JUICIOS DE PEQUEÑAS CAUSAS INICIADOS.	**5 % Resuelto por inicio de Juicio**
ATENDIMIENTOS PRESENCIALES DEL CIUDADANO EN LA SEDE DE LA OFICINA AÑO 2023	**4247 (Atención personalizada del ciudadano)**
ATENDIMIENTOS EN FORMA VIRTUAL POR CORREO ELECTRÓNICO	**14458**
ATENDIMIENTOS TELEFÓNICOS Y POR MENSAJERIA WHATSAPP	**6011**

ATENDIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA TICKETS	**256**

PODER JUDICIAL MENDOZA
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
OFICINA DE PEQUEÑAS CAUSAS Y CONSUMO

INDICADORES CUANTITATIVOS – Oficina de Pequeñas Causas - 2024

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA					
Canal	**1° Trim**	**2° Trim**	**3° Trim**	**4° Trim**	**TOTAL**
Presencial	**780**	**1122**	**1060**	**1285**	**4247**
Correo electrónico	**3345**	**3978**	**3649**	**3486**	**14458**
Recibidos	1309	1538	1396	1383	5626
Enviados	1413	1824	1872	1799	6908
Mensajería instantánea (WhatsApp)	**455**	**579**	**443**	**482**	**1959**
Telefónica	**780**	**1140**	**965**	**1167**	**4052**
Sistema Tickets	**52**	**62**	**58**	**84**	**256**
			Total ANUAL		**24972**
			Promedio diario		**119**

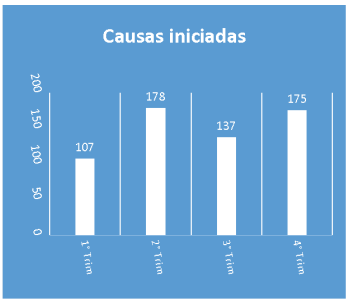


ANÁLISIS TRIMESTRAL					
Mes	**1° Trim**	**2° Trim**	**3° Trim**	**4° Trim**	**TOTALES**
Atención a la ciudadanía	5412	6881	6175	6504	**24972**
Audiencias celebradas	131	249	169	233	**782**
Causas iniciadas	107	178	137	175	**597**

PODER JUDICIAL MENDOZA
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
OFICINA DE PEQUEÑAS CAUSAS Y CONSUMO







Análisis por tipo de proceso	
Procesos de Negociación	570
Preparación de Juicio	30

