



SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PODER JUDICIAL
MENDOZA



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

CONVENIO ESPECÍFICO ENTRE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE MENDOZA Y LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO.

---Entre la **Universidad Nacional de Cuyo**, con domicilio en Centro Universitario, Ciudad de Mendoza, República Argentina, por una parte representada por el Señor Rector Ing. Arturo Somoza y la **Suprema Corte de Justicia** con domicilio en Patricias Mendocinas y Virgen del Carmen, Barrio Cívico, Ciudad de Mendoza, República Argentina por la otra, representada por su señor Presidente, Dr. Pedro Llorente, de conformidad con la autorización conferida por el punto III del Acuerdo n° 24.464, y en el contexto del Convenio Marco de Cooperación Mutua celebrado entre las partes el día 15 de marzo de 2006 y renovado el 26 de agosto de 2008, acuerdan celebrar el presente Acuerdo Específico, el cual queda sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La **SUPREMA CORTE DE JUSTICIA**, encomienda a la **UNIVERSIDAD** y ésta acepta, la elaboración y ejecución del Proyecto de "Evaluación Externa sobre el desempeño de los Tribunales de Gestión Asociada", que se detalla en el Anexo I; el cual forma parte integrante del presente Acuerdo. **LA UNIVERSIDAD** prestará asistencia técnica-profesional a la **SUPREMA CORTE DE JUSTICIA**, hasta que el equipo finalice el trabajo encomendado según el proyecto acordado. El proyecto será implementado en el ámbito de la Gestión Judicial Asociada de la primera Circunscripción Judicial de la provincia de Mendoza. Para tal fin, **LA UNIVERSIDAD**, se compromete a asignar un equipo de trabajo, integrado por profesionales idóneos a la tarea asumida. -----

SEGUNDA: **LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA**, de común acuerdo con **LA UNIVERSIDAD**, podrá disponer la introducción de las modificaciones o



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

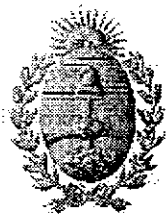
ampliaciones que considere necesarios en la implementación del proyecto, detallado en el ANEXO I.-----

TERCERA: LA UNIVERSIDAD instruirá al equipo de trabajo para que se realice su tarea, pudiendo solicitar la colaboración de los magistrados, Funcionarios y Empleados del Tribunal de Gestión Judicial Asociada y demás funcionarios que determine la **SUPREMA CORTE DE JUSTICIA**.-----

CUARTA: LA UNIVERSIDAD se compromete a informar a esta **SUPREMA CORTE DE JUSTICIA** a través de la Unidad de Transformación y Desarrollo Institucional, entre los días quince y veinte de cada mes, sobre el grado de avance y cumplimiento del proyecto, con cuyo visto bueno de esta última Dependencia, se procederá a la liquidación y pago de las cuotas mensuales acordadas. -----

QUINTA: LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA se compromete a abonar a la **UNIVERSIDAD** la cantidad de pesos \$60.000,00 (pesos sesenta mil) en concepto de pago de los servicios prestados y gastos que demande la implementación y la ejecución del proyecto. De dicho monto se constituirá un **FONDO DE GARANTÍA DEL PROYECTO** representativo del diez por ciento (10%) que será retenido por la **SUPREMA CORTE DE JUSTICIA** hasta la entrega del estudio con la conformidad de esta última. La suma total será cancelada en 3 cuotas mensuales, iguales y consecutivas de \$ 18.000 (pesos dieciocho mil) a las que se les agregará el monto retenido en concepto de Fondo de Garantía de Certificación como cuota adicional por \$6.000 (pesos seis mil).-

En ningún caso procederá la actualización por índices de las sumas de dinero acordadas.-----



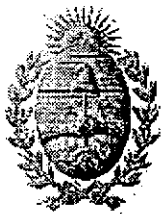
UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

SEXTA: LA UNIVERSIDAD, a través del equipo de trabajo, respetará estrictamente los plazos previstos para el desarrollo de las etapas del proyecto, el cual no excederá el plazo establecido en la cláusula décimo tercera del presente Acuerdo. Excepcionalmente y por fundadas razones de fuerza mayor, podrán reprogramarse los plazos originariamente establecidos por mutuo acuerdo de las partes.-----

SÉPTIMA: LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA se compromete a proporcionar y facilitar al equipo de trabajo de **LA UNIVERSIDAD** el acceso a la información necesaria para el desarrollo del Proyecto. Las partes asumen el compromiso de brindarse mutuamente información que necesariamente requieran para la ejecución del proyecto.-----

OCTAVA: LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA adquiere la propiedad intelectual sobre los trabajos, informes y documentación elaborados a consecuencia del proyecto. **LA UNIVERSIDAD**, a través de los profesionales participantes, podrá utilizar con fines científicos y/o pedagógicos la información recolectada con motivo u ocasión del proyecto, mediante publicaciones de cualquier tipo, siempre que cuente con la previa autorización expresa de **LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA**.-----

NOVENA: El equipo de trabajo de **LA UNIVERSIDAD** asume la obligación de guardar absoluta reserva respecto de la información a la que se pudiere acceder sobre hechos y/o personas intervinientes en las causas que tramitan los tribunales en los que se actúe, con motivo u ocasión de la implementación del proyecto.-----



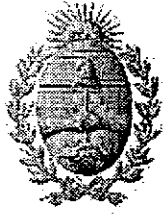
UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

DÉCIMA: LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA deslinda toda responsabilidad patrimonial derivada de accidentes, daños o cuales quiera otra causa determinante de lesiones, enfermedades o perjuicios que presupongan deterioro o menoscabo en la salud del equipo de trabajo de **LA UNIVERSIDAD** encargado del proyecto. Así mismo, **LA UNIVERSIDAD** asume la plena responsabilidad que pudieran producirse como consecuencia de reclamos en materia de honorarios, salarios y/o cualquier otro rubro que eventualmente reclamen los integrantes del equipo de trabajo encargado del proyecto-----

DÉCIMA PRIMERA: Ante toda cuestión derivada de la aplicación o interpretación del presente acuerdo específico, las partes se comprometen a agotar las medidas conciliatorias tendientes a superar el conflicto. Si ello no fuera posible, las partes se someten expresamente al fuero que corresponda.---

DÉCIMA SEGUNDA: LA UNIVERSIDAD delega la administración del presente convenio en la Fundación de la Universidad Nacional de Cuyo. La fundación recibirá un porcentaje del 10 % del monto total establecido en la cláusula Quinta del presente y con cargo a los montos a recibirse por **LA UNIVERSIDAD** conforme la referida cláusula. -----

DÉCIMA TERCERA: El presente Acuerdo tendrá vigencia desde el día doce del mes de septiembre de 2012 hasta el cuatro de diciembre de 2012, así mismo podrá ser rescindido antes del término previsto por voluntad de una de las partes, decisión que deberá ser comunicada por medio fehaciente con una antelación no menor a 60 días corridos dejando resueltas las obligaciones emergentes del presente convenio, al momento de la rescisión.-----



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

El incumplimiento de algunas de las obligaciones que emanan del presente convenio autorizará a cualquiera de las partes a resolver el acuerdo. Conforme con lo que autoriza el Art. 1204 del Código Civil Argentino.-----

En prueba de conformidad, se firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y aun solo efecto, en la Ciudad de Mendoza, a los doce días, del mes de septiembre de 2012. -----

Por la Universidad Nacional de Cuyo

Ing. Agr. ARTURO ROBERTO SOMOZA
RECTOR
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO

Dr. PEDRO JOSÉ LORENTE
Presidente
Suprema Corte de Justicia
Por la Suprema Corte de Justicia



SUPREMA CORTE
DE JUSTICIA
MENDOZA



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

ANEXO I

PROPUESTA DE EVALUACIÓN EXTERNA RESPECTO DEL DESEMPEÑO DE LOS TRIBUNALES DE GESTIÓN JUDICIAL ASOCIADA Nº I Y II

Conforme con lo dispuesto por la Acordada Nº 24.110/12 de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza, mediante la que se encomienda a la Universidad Nacional de Cuyo una evaluación externa sobre el desempeño de los Tribunales de Gestión Judicial Asociada, a través de las unidades académicas que considere pertinente, el Rectorado de esta Casa de Estudios ha dispuesto que -en razón de su pertinencia- participen en el diseño e implementación del estudio las Facultades de Ciencias Políticas y Sociales, Ciencias Económicas y Derecho.

En consecuencia, la investigación para llevar a cabo el objetivo previsto en la cláusula Primera del presente Convenio, se realizará a través de las siguientes propuestas de trabajo:

1- Investigación a realizar por la Facultad de Ciencias Económicas (Universidad Nacional de Cuyo).

Objetivo:

Verificar la eficacia de los sistemas de gestión de los Tribunales de Gestión Asociada Nº1 y Nº2 del Poder Judicial de la Provincia de Mendoza para brindar un servicio de calidad definido y su replicabilidad en otros Tribunales de similares características.

Metodología:

Se establecerán dos estrategias de trabajo.

- a- Una hacia adentro de la organización, centrada en la descripción del sistema adoptado por el Tribunal para el control y mejora de los distintos circuitos de trabajo.
- b- La segunda pondrá su acento en los resultados obtenidos por el servicio prestado a los distintos segmentos de usuarios.



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

Primera estrategia. En ambos Tribunales de Gestión Asociada se realizarán las siguientes actividades:

Relevamiento del grado de desarrollo de los elementos del sistema de gestión de calidad

▲ **Nivel de conducción**

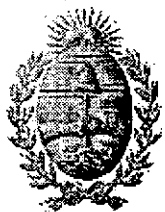
- ▲ Aspecto Documental (Cap. 5 de la Norma ISO 9001: Planes, organigrama, política, indicadores)
- ▲ Verificación de su Implementación
- ▲ Ejecución de los planes, seguimiento, correcciones, etc.
- ▲ Registros de la calidad (Revisiones por la Dirección)
- ▲ Indicadores de la calidad (uso, informes, tablero)

▲ **Nivel de Supervisión**

- ▲ Aspecto Documental (Procedimientos Generales, Específicos, indicadores, No Conf., Acc Corr, etc)
- ▲ Verificación de su Implementación
- ▲ Supervisión de las tareas como están descritas
- ▲ Control sobre los Registros de la calidad
- ▲ Indicadores de la calidad (uso, informes, tablero)

▲ **Nivel de Ejecución**

- ▲ Aspecto Documental (Instrucciones, Registros, No Conf, Acc Corr ... etc)
- ▲ Verificación de su Implementación
- ▲ Ejecución de las tareas como están descritas
- ▲ Uso y conservación de los Registros de la calidad



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

- ▲ Alimentación y/o uso de Indicadores de la calidad

Segunda estrategia. Para detectar el resultado del Sistema de Gestión en los servicios prestados a los usuarios se trabajará con las encuestas que elaboren los especialistas de Ciencias Políticas. Allí se intercalarán las preguntas que se consideren oportunas para ayudar a detectar condiciones objetivas de la prestación del servicio.

Equipo de trabajo:

- ▲ Un especialista senior.
- ▲ Un especialista junior.

2- Investigaciones a Realizar por parte de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (Universidad Nacional de Cuyo)

Este estudio se constituirá de tres trabajos de investigación que compondrán el análisis completo del universo, núcleo de investigación del Poder Judicial de Mendoza. Será necesaria en una primera instancia la realización de reunión/es con los profesionales responsables del pedido de investigación con el fin de interiorizarnos de los detalles a investigar, analizar la información que los Tribunales puedan aportar y acordar (en caso de ser necesario) algunos ejes temáticos a abordar.

En la primera etapa de investigación se aplicará una metodología cuantitativa, con encuestas semiestructuradas, conteniendo el instrumento (cuestionario) preguntas cerradas y abiertas con el fin de obtener la opinión de los usuarios del Sistema de Gestión Judicial Asociada. La misma se llevará adelante con una muestra probabilística, la que contemplará la realización de



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

300 (trescientas) encuestas, los casos analizados serán elegidos al azar dentro de un grupo de referencia, que deberá responder a los criterios preestablecidos de sexo, profesión, años en la profesión, etc. El operativo de relevamiento de datos será supervisado por un profesional dedicado a tal fin, en al menos el 10% de la muestra aplicada.

El procesamiento de los datos se realizará con aporte del programa estadístico SPSS, para un mejor tratamiento de los mismos.

El trabajo en la etapa cuantitativa constará de las siguientes actividades:

- Confección de cuestionario
- Elaboración del diseño muestral.
- Impresión de cuestionarios.
- Capacitación de encuestadores
- Operativo de recolección de datos en los Tribunales de Gestión

Asociada

- Supervisión del trabajo de campo.
- Elaboración del programa de carga de datos.
- Carga de la información relevada.
- Procesamiento y análisis estadístico de los datos.
- Elaboración del informe final.

En una segunda instancia se trabajará con el personal que desempeña tareas dentro de los Tribunales de Gestión Asociada en funcionamiento actualmente. Esta etapa de investigación se compone de dos cuerpos, en un primer momento se aplicará una técnica cualitativa, con entrevistas en profundidad a informantes claves, y en el segundo momento se trabajará cuantitativamente con una encuesta semiestructurada.

Se realizarán 4 entrevistas en profundidad a informantes claves, que aporten con su visión y experiencia, información que pueda transformarse en núcleos



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

de análisis a trabajar con el resto del personal en el análisis cuantitativo. Las entrevistas serán realizadas por los profesionales que integran el grupo de trabajo.

Las mismas se grabarán y se desgrabarán con el fin de analizar la información relevada. El análisis de las entrevistas se realizará con ayuda del soporte tecnológico Atlas.ti con el objeto de recabar la mayor cantidad de información posible que sirva de disparador para el armado del instrumento de investigación a aplicar en el siguiente momento.

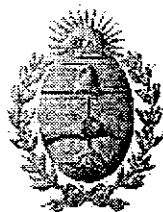
En dicha etapa se aplicará también una metodología cuantitativa, presentada con una encuesta semiestructurada con un aporte cualitativo, que permitirá a los encuestados brindar a la investigación elementos que consideren necesarios para analizar.

Dicha etapa tendrá un alcance de 30 encuestas al personal de los dos Tribunales de Gestión Asociada. Se trabajará con una muestra del universo a estudiar, los mismos serán elegidos por estratos, definidos éstos por las funciones que cumplen dentro del Tribunal.

El trabajo en la etapa cuantitativa consta de las siguientes actividades

- Confección de cuestionario
- Elaboración del diseño muestral.
- Impresión de cuestionarios.
- Capacitación de encuestadores
- Operativo de recolección de datos en los
- Supervisión del trabajo de campo.
- Elaboración del programa de carga de datos.
- Carga de la información relevada.
- Procesamiento y análisis estadístico de los datos.

La elaboración del informe final contendrá los elementos y aportes detectados en el análisis tanto cualitativo como cuantitativo, obteniendo un informe



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

completo respecto de la opinión del personal de los Tribunales de Gestión Asociada.

En tercera instancia se trabajará con la población que litiga actualmente en los Tribunales de Gestión Asociada. A dicha población se le aplicará una metodología cuantitativa, mediante una encuesta semiestructurada, teniendo en cuenta la importancia del aporte cualitativo que pueda hacer el encuestado, es por lo que se trabajará con la posibilidad de aportes personales.

El trabajo contendrá la realización de 20 encuestas, de la población litigantes en los Tribunales, la misma se elegirá a partir de criterios necesarios para la investigación. Se aplicará un cuestionario semiestructurado.

Para el desarrollo de las mismas es necesario acordar ciertos criterios indispensables para el trabajo y la seguridad de los encuestadores. Las mismas será necesario que se lleven a cabo en las instalaciones del Poder Judicial o, en caso de acordar, en los estudios de abogados representantes de los litigantes que compongan la muestra a estudiar.

El trabajo cuantitativo a aplicar consta de las mismas actividades detalladas anteriormente en la segunda etapa de análisis. Los resultados finales se entregarán en tres informes ejecutivos, en formato papel y digital, que contendrán las principales observaciones y conclusiones a las que el equipo de trabajo ha arribado. Se podrá acordar la entrega de informes al momento de finalizar cada uno de los estudios previstos a realizar.

A su vez el equipo de investigación participará activamente en las reuniones que sean necesarias como así también en la elaboración de un documento en conjunto con el trabajo realizado por las otras facultades implicadas en el proyecto.

Propuesta de Trabajo Integradora



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

Objetivo General

Describir y evaluar el funcionamiento de los Tribunales de Gestión Judicial Asociada I y II.

Objetivos Específicos

- ▲ Evaluar el cumplimiento de los objetivos que se plantearon con su creación.
- ▲ Valorar los resultados que han generado en términos de calidad y eficiencia.
- ▲ Detectar y fundamentar causas que expliquen las diferencias entre uno y otro cuerpo.

Resultado esperado

El producto final de este estudio será un informe que ofrezca una descripción y una evaluación detallada del funcionamiento de los Tribunales de Gestión Judicial Asociada I y II. Será un trabajo esencialmente descriptivo aunque buscará superar este plano inicial, proponiendo algunas explicaciones a través de la comparación del funcionamiento de ambos Tribunales.

De esta manera, se buscará que constituya un insumo fundamental para que el Poder Judicial de Mendoza adopte una serie de medidas que contribuyan con la mejora de la prestación del servicio de justicia.

En base a la preocupación de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza sobre la calidad y eficiencia de la prestación del servicio de Justicia en la provincia y; considerando el objetivo de "promover un proceso de reforma coherente y gradual dirigido a la transformación integral de las instituciones judiciales, que contemple una mayor transparencia y el fomento de la confianza de los ciudadanos en la justicia"; se propone complementar los procedimientos de autoevaluación que lleva a cabo el Poder Judicial con una evaluación externa.



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

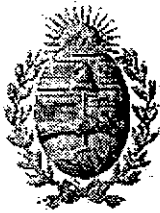
Se dará especial énfasis a la percepción de los diferentes actores sobre la problemática, sin descuidar el análisis de otras variables y fuentes relevantes.

La presente investigación se centrará exclusivamente en el funcionamiento de los Tribunales de Gestión Judicial Asociada I y II. Buscará evaluar si lograron cumplirse los objetivos que se plantearon con su creación; qué resultados han dado en términos de calidad y eficiencia y; se buscará dar respuesta sobre los motivos que explican las diferencias entre uno y otro cuerpo.

Se contemplarán las evaluaciones institucionales realizadas por la Inspección Judicial y la Oficina de Estadísticas y una evaluación externa que realizará la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNCuyo a partir de encuestas de percepción y opinión.

Sin embargo, buscaremos profundizar el análisis de indicadores de proceso. Basados en una metodología de análisis comparado, se propone como técnica de construcción de información la combinación de dos estrategias cualitativas. En primer lugar, se realizará una búsqueda, lectura cuidadosa y sistematización de la información contenida en diferentes fuentes documentales y bases de datos (análisis institucionales, estadísticas e indicadores judiciales, etc.). En segundo lugar, se realizará una serie de entrevistas en profundidad (entre diez y quince) a informantes clave. Las fuentes documentales, no sólo aportarán información, si no que también servirán como base para la incorporación de indicadores con los que se elaborarán las guías de entrevistas y las guías para el procesamiento y análisis de la información.

Para la selección de los entrevistados se hará un muestreo de tipo teórico, teniendo en cuenta al menos tres sectores sensibles: funcionarios de la Suprema Corte; empleados y funcionarios de los Tribunales de Gestión asociada; y cámaras profesionales. Esta valoración inicial no implica que, a medida que avance el estudio, no se realicen correcciones sobre este punto, incorporando nuevos referentes.



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

Se buscará evaluar la calidad del servicio en su triple perspectiva: *procedimental*: un producto o servicio de "calidad" es resultado de un proceso exacto y controlado llevado a cabo de acuerdo con métodos y tiempos precisos; *contenido*: la calidad consiste en las características estructurales de un producto o servicio, su diseño, su funcionalidad u otros detalles que lo caracterizan; *resultado*: la calidad se deriva indirectamente de la satisfacción expresada por el usuario, independientemente de la forma en que fue elaborado o de sus contenidos actuales.

Todo lo señalado se hará de manera diferenciada en ambos Tribunales, acentuando la estrategia comparativa de la investigación. La comparación ha quedado establecida firmemente como un procedimiento analítico central en ciencia política. Es el instrumento apropiado en situaciones en las que el número de casos bajo estudio es demasiado pequeño para permitir la utilización del análisis estadístico. De este modo, se presenta como un estrategia analítica con fines no solamente descriptivos sino también explicativos y evaluativos.

Un punto final que se encuentra vigente en todo proceso de reforma y que constituirá un resultado de la investigación, consiste en preguntarse por qué nuevos procedimientos administrativos no siempre conducen a una nivelación en la prestación de servicios.

Principales actividades:

- 1- Evaluar los resultados de los diferentes juzgados antes de que fueran integrados en los Tribunales de Gestión Judicial Asociada.
- 2- Revisar los documentos de análisis institucional producidos por los distintos órganos del Poder Judicial de Mendoza.
- 3- Analizar los resultados de las encuestas de percepción y de opinión realizada por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- 4- Identificar actores claves y elaborar guías de entrevistas en profundidad.



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

5- Realizar entrevistas y analizar los resultados.

6- Elaborar el informe final.

3- Investigación a realizar por parte de la Facultad de Derecho (Universidad Nacional de Cuyo)

Esta propuesta de trabajo consiste en la elaboración de un dictamen u opinión fundada respecto de la constitucionalidad del Sistema de Gestión Judicial Asociada implementado por la Suprema Corte de Justicia de la Provincia; ello, como consecuencia de la Acción de Inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados y Procuradores de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza, en contra del Artículo 103º de la Ley de Presupuesto de Mendoza N° 8.265 correspondiente al año 2011, y de la Acordada N° 23.811/11 dictada por la Sala Tercera del máximo tribunal provincial.

A tales efectos, proponemos la realización de las siguientes acciones:

1.- Evaluación del contenido de la acción de inconstitucionalidad planteada por el Colegio de Abogados y Procuradores de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza. Incluye análisis y vista del expediente judicial EXPTE. N° 104.045 "COLEGIO DE ABOGADOS Y PROCURADORES DE MENDOZA C/ GOBIERNO Y PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE MENDOZA S/ AC. DE INCONST.".

2.- Recopilación de antecedentes judiciales (jurisprudencia) correspondientes a la misma Corte, sobre el contenido y objeto de la acción de inconstitucionalidad planteada.

3.- Consulta de distintas opiniones doctrinarias sobre el tema.

4.- Elaboración del dictamen.

5.- Incorporación del referido dictamen al informe final que elaborará la Universidad para su presentación ante la Corte.

Las acciones anteriormente descritas estarán a cargo de un grupo de docentes de distintas cátedras de esta Facultad, quienes concluirán su tarea



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

con la elaboración del referido dictamen. En tal sentido, se contempla la participación de:

- Un (1) coordinador.
- Tres (3) consultores especialistas de diversas áreas (derecho público y derecho procesal fundamentalmente).
- Un (1) abogado junior.



**SUPREMA CORTE
DE JUSTICIA
MENDOZA**

Dr. PEDRO JORGE LLORENTE
Presidente
Suprema Corte de Justicia
Mendoza

Ing.Agr. ARTURO ROBERTO SOMOZA
RECTOR
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO