Este documento corresponde al trabajo final del Curso Intermedio "Instrumentos para la Implementación de un Sistema Acusatorio Oral"
VI PROGRAMA INTERAMERAMERICANO DE FORMACIÓN DE CAPACITADORES PARA LA REFORMA PROCESAL PENAL 2009

"La Mediación Penal Voluntaria como medida alternativa de Solución de Conflictos en casos penales. Organización, factibilidad e impacto de su aplicación, en la órbita del Poder Judicial

Fernando Gabriel Yuri
Argentina
fyuri@jusbaires.gov.ar

1. Descripción General del trabajo. 2. Antecedentes y fundamentos. 3. Síntesis de gestión. 4 Objetivos. 5. Propuestas. 6. Conclusión

1.- DESCRIPCION GENERAL DEL TRABAJO

La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece como competencia del Poder Judicial, la mediación voluntaria conforme la ley que lo reglamente (art. 106). Las Leyes 1472 y 2451, de la ciudad de Buenos Aires, establecen el instituto de la mediación en el ámbito Jurisdiccional. Distintas Resoluciones del Consejo de la Magistratura de la CABA han intentado implementar la mediación mediante la creación de una oficina.

El objetivo del presente trabajo es buscar alternativas para profundizar la implementación y organización para la aplicación de la mediación en materia penal en la orbita del poder judicial de la ciudad Autónoma de Buenos Aires, de una manera eficiente y eficaz y llegando a la superación del conflicto, y no solo del caso. Para lograr el objetivo voy a desarrollar los elementos que considero necesarios para que ello suceda, destacando las herramientas de gestión disponibles, uso de nuevas tecnologías, adecuación de infraestructura, profesionalismo y capacidad de los mediadores, y trabajo con equipos interdisciplinarios. Ello reflejado en datos concretos.

En el desarrollo del presente trabajo, podrá advertirse que la mediación en el ámbito de la justicia de la CABA, es un método de resolución elegido en cada vez más casos para poner fin al conflicto, incluso superando ampliamente la cantidad de mediaciones realizadas respecto de las audiencias celebradas por los jueces. Pero a pesar de ello, las reglas de juego no son precisas, por lo que es necesario brindar al tema pautas claras para su funcionamiento. Ello por cuanto, no hay normativa específica ni reglamentación que ordene la forma en que debe desarrollarse, no habiendo tampoco una estructura definida de un cuerpo de mediadores. A ello debe sumarse que es

inexistente la infraestructura para llevar adelante las mediaciones; que fallos de la cámara ponen en duda la constitucionalidad del proceso; y que la participación de determinados operadores del sistema muchas veces obstaculizan su aplicabilidad.

2.- ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS:

2.1 Antecedentes Normativos:

Como señalara más arriba, el primer antecedente a citar es la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ya que en su artículo 106, establece como competencia del Poder Judicial la de organizar la mediación voluntaria conforme la ley que la reglamente (Conf: Art. 106).

Y si bien no hay una ley específica de mediación penal, si hay en el ámbito de la Ciudad, leyes que establecen el instituto de la mediación en el ámbito jurisdiccional, y son: a) Art. 41 del Código Contravencional (Ley 1472) ; b) Art. 204 del Código Procesal Penal de la Ciudad de Buenos Aires (Ley 2303 y su modificatoria); y c) Arts. 54 / 74 del Régimen Procesal Penal Juvenil (Ley 2451).-

El Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no ha sido ajeno al mandato constitucional y legal.-

En efecto, por Resolución CM Nº 1.022/2005, se creó la Comisión Auxiliar de Política Judicial (actualmente Comisión de Fortalecimiento, Planeamiento Estratégico y Política Judicial), que tiene dentro de sus funciones difundir en el ámbito de la Justicia de la Ciudad los métodos de solución alternativa de conflictos y acceso a la justicia, para lo cual ha creado la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, dependiente de la Dirección de Política Judicial. Es función de esa Oficina, entre otras, constituir, organizar y administrar el registro de mediadores.-

Asimismo, con el fin de profundizar el proceso ya iniciado, aprobó por Resolución CM N° 673/2006 el "Programa de Implementación del Cuerpo de Mediadores de la Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires" creando una "Unidad de Implementación", que quedó integrada funcionalmente a la estructura de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, conforme Resolución Nº 930/2006.-

Finalmente, y en sintonía con el proceso antes indicado, dictó la Resolución Nº 507/2008, que entre otras cuestiones, dispuso el fortalecimiento de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (conf: Art. 1º). Asimismo, instruyó a la Dirección de Infraestructura y Obras a fin de que disponga la adecuación de Salas de Audiencias especiales para llevar a cabo mediaciones en todos los edificios del Poder Judicial (conf: Art. 3º), y a la Dirección de Tecnología e Informática para incorporar el perfil de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos dentro del Sistema de Gestión Judicial JusCABA y generar en ese ámbito el Registro Único de Soluciones Alternativas de Conflictos previsto en la ley 2451 (conf: Art. 4º).-

2.2 Sistema Anexo al Poder Judicial:

A través de la creación de éste programa el Consejo ha tomado como política establecer un sistema anexo al Poder Judicial, donde la capacitación de los mediadores, la administración, monitoreo y evaluación del servicio se realiza desde dentro.-

Esto permite construir modelos y protocolos propios de intervención sobre la base de las necesidades y particularidades que presentan los conflictos que puedan llegar al ámbito jurisdiccional.-

De hecho la oficina, que depende de la Dirección de Política Judicial del Consejo de la Magistratura de la Ciudad, trabaja en permanente articulación con Fiscalías y Juzgados del fuero Penal, Contravencional y de Faltas de la Ciudad, relevando, a través de jornadas y talleres, y con el contacto diario, las necesidades propias de los operadores de justicia en orden a la herramienta de la mediación y sus cuestiones operativas.-

En este último sentido, corresponde destacar que la prestación del servicio mediante un sistema de mediación anexo ha facilitado el uso por parte de los juzgados y fiscalías de esta herramienta.

En efecto, en cumplimiento de lo dispuesto por el Art. 4º de la Resolución CM Nº 507/2008 "supra" indicada, a partir del 1ro. de Diciembre de 2008 la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos se ha incorporado al Sistema de Gestión Judicial JusCABA.

Todo lo cual ha generado una simplificación y reducción sustancial de tiempos, comparados con la utilización de un sistema por fuera del Poder Judicial, que, amen de alargar los tiempos operativos, con la consiguiente afectación del acceso a la justicia, genera la obligación de pago de honorarios por cada intervención de un mediador externo.-

Las estadísticas elaboradas por el area de Información Judicial (ver http://cmcaba.jusbaires.gov.ar/cmcaba/estadisticas/mediacion) demuestran la creciente utilización por parte de la jurisdicción del sistema establecido.

Pero si bien mucho se avanzó en este tema en los últimos años, cosa que veremos con números concretos, lo cierto es que accionar de la oficina debe sortear escollos, tanto de funcionamiento, como de estructura y hasta reglamentario. Y es en este punto en donde voy a intentar generar propuestas de trabajo para mejorar la aplicación de la mediación en el ámbito de la justicia de la Ciudad de Buenos Aires.

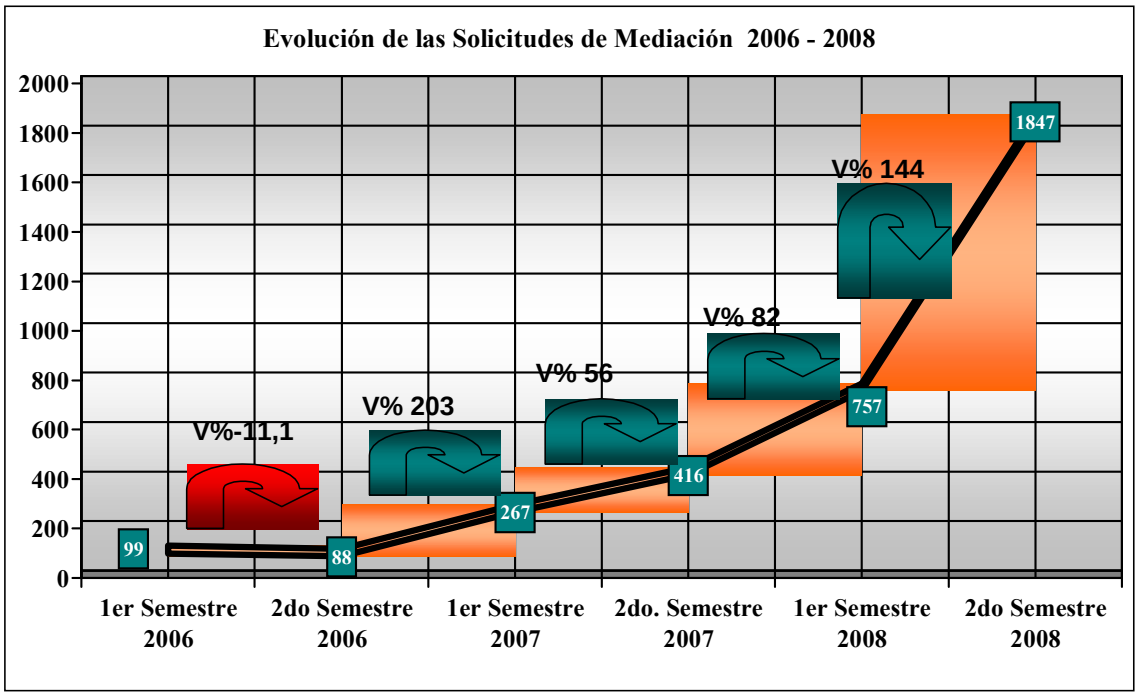
3. SINTESIS DE GESTION

3.1 Prestación del Servicio de Mediación. Nivel de demanda y estructura de la Oficina

Desde la puesta en marcha de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, la demanda por parte de la jurisdicción ha ido en constante aumento; durante el año 2006 durante el cual se comenzó a ofrecer formalmente el servicio, se solicitaron un total de 187 mediaciones, que fueron realizadas y cerradas en el 67% de los casos; en el transcurso del primer semestre de 2007 fueron solicitadas 267 mediaciones y durante el segundo semestre se solicitaron un total de 416 mediaciones, lo que hace un total anual de 671, el 90% de las cuales se encuentran cerradas. En el período 2008 se solicitaron un total 2604 audiencias, de las cuales se mediaron efectivamente un total de 1407, con acuerdo de parte en 993 casos.

Cabe hacer mención a que en un primer momento las solicitudes era pedidas mediante oficios firmados por los jueces y/o Fiscales, luego se avanzó a la solicitud mediante mails, y en la actualidad se piden mediaciones mediante un sistema informático de gestión, denominado JusCABA, procedimiento este al que me haré referencia más adelante.

El incremento porcentual de causas derivadas a mediación registrado en el período 2006 - 2008 fue de casi el 1400 % según la evolución semestral que muestra el siguiente grafico, solución que implica para el año 2008, una derivación de un 5% del total de las causas penales y contravencionales ingresadas al sistema en el último año[1].



En cuanto a los resultados de causas derivadas a mediación que efectivamente se realizan los porcentajes de acuerdo alcanzados superan el 60%. Cabe destacar que en este último período consignado se incorporaron derivaciones originadas tras la puesta en vigencia del segundo convenio de transferencia de competencias penales, previstas en el código de forma que también entró en vigencia a fines del año 2007. En este caso la carga de trabajo no solo se incrementa en cuanto al número total de audiencias solicitadas sino también en cuanto a la cantidad de intervenciones por audiencia, tanto por las técnicas específicas que requiere la intervención de un mediador en materia penal –en forma previa y posterior a la realización de la audiencia- cuanto por la

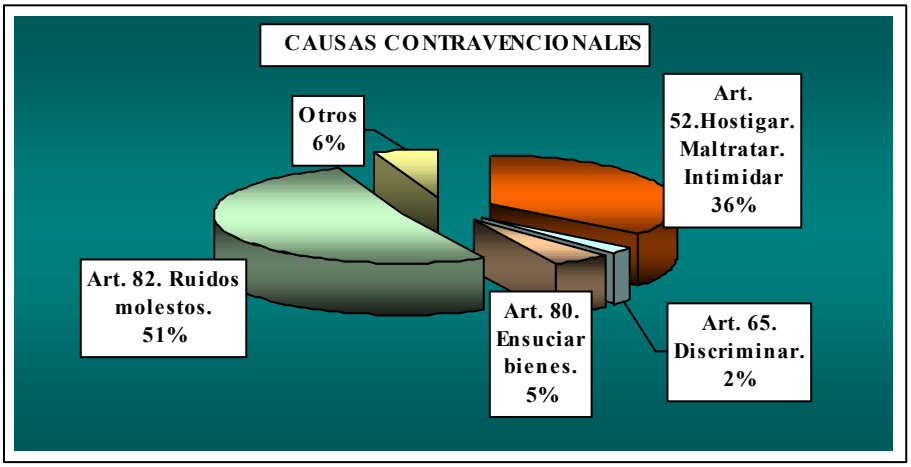
[1] Los datos fueron extraídos del Anuario Estadístico sobre Mediaciones publicado por la Oficina de Información dependiente de la Dirección de Política Judicial del CM CABA (2008). Mas información ver en línea http://cmcaba.jusbaires.gov.ar/cmcaba/estadisticas/mediacion

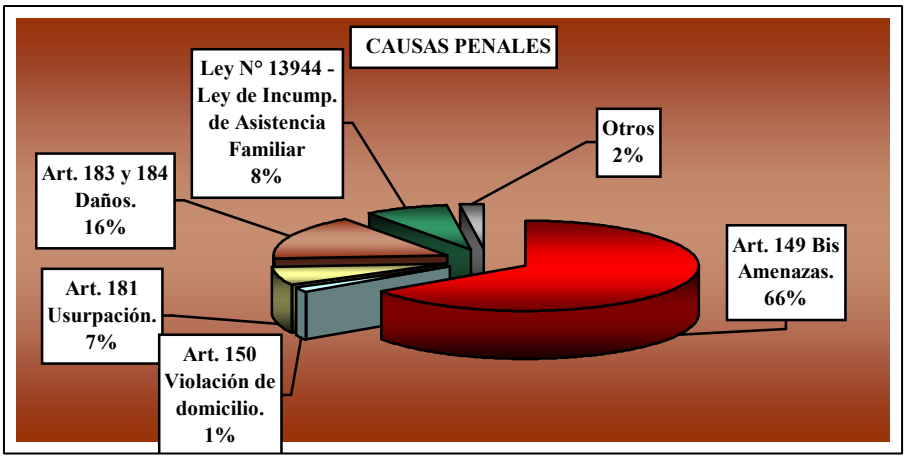
participación en muchos de estos casos de co-mediadores o miembros de otras disciplinas que también se desempeñan en dicha Oficina.

Esto por cuanto un sola disciplina no es suficiente para dar cuenta de los conflictos del hombre: frente al paradigma de la complejidad, es necesario recurrir a múltiple saberes para abordar dicha conflictiva. En este orden de ideas cabe destacar que en mediación se trabaja con conflictos y sobre la base de los intereses y necesidades de las partes, las que, en virtud del principio de autocomposición, serán quienes diseñarán su acuerdo, con ayuda del mediador, el que facilitará la comunicación en el marco de un proceso flexible pero estructurado. En consecuencia, entendemos que cualquier sistema alternativo para solucionar conflictos que se encare desde lo institucional debe dar cuenta de ello: integrando al sistema profesionales de distintas disciplinas (psicología; trabajo social, sociología etc.) que realicen un apoyo específico a los mediadores, a través del equipo reflexivo o de la co-mediación, como a través de derivaciones, supervisiones, seguimientos de cumplimiento de acuerdos etc Situación que por otra parte se encuentra prevista normativamente en el Código de Procedimiento Penal Juvenil (art. 67).

Para poder ver más claramente el número de mediaciones efectivamente realizadas, y los tipos de delitos y contravenciones que generan estas mediaciones, nos serán de ayuda algunas estadísticas generadas desde la oficina de información Judicial del Consejo de la Magistratura.

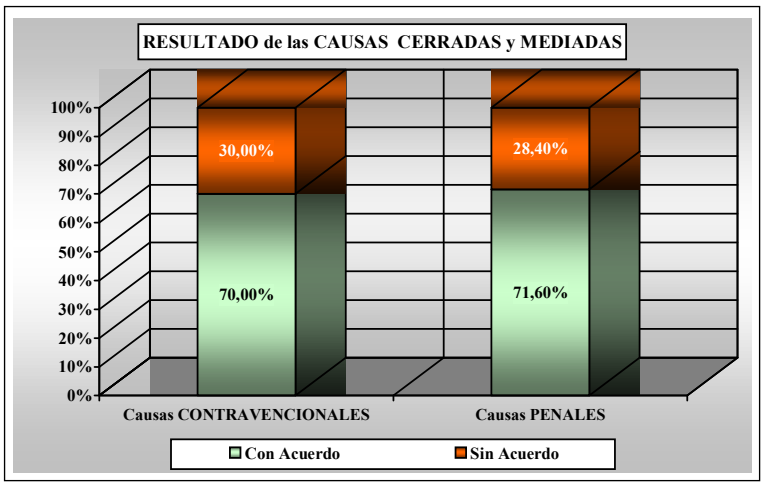
Así, Respecto de la materia, del total de causas derivadas al sistema de mediación, el 60% son conflictos contravencionales y el restante 40% son conflictos penales.





En materia contravencional, la principal causa de derivación a sistemas alternativos de solución de conflictos está dada en los conflictos originados en ruidos molestos entre vecinos, las que representan el 51% de las mediaciones contravencionales solicitadas, en tanto que en materia penal, el 66% de las causas derivadas lo son por amenazas.

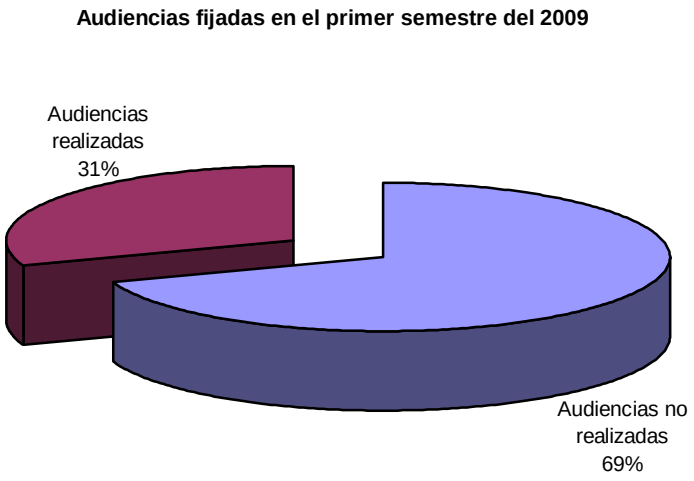
También durante el año 2008, el 57% de los procesos derivados a mediación se cerraron dentro del mes contado desde la fecha de solicitud de audiencia hasta la fecha de audiencia de cierre, en tanto que el 83% de las derivaciones se cerró dentro de los dos meses.

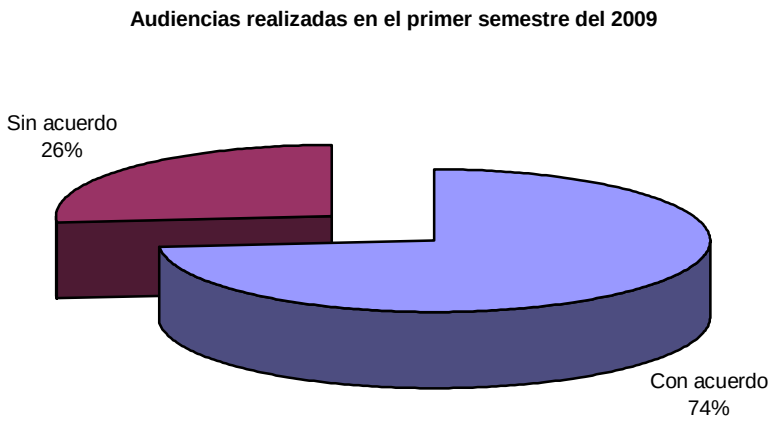


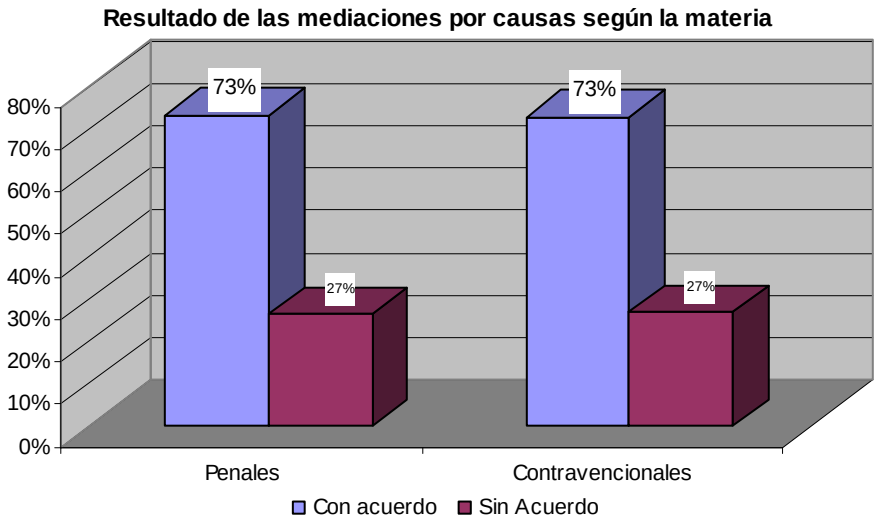
Esta Oficina trabaja con un estándar de atención que le permite agendar hasta 280 audiencias semanales en un plazo no mayor a los 20 días desde que se solicita la audiencia.

Durante el presene año 2009, el número de casos derivados a mediación ha crecido aún más, Así podemos ver que en el primer semestre de este año, se solicitaron 3764 casos para mediación, de los cuales fueron efectivamente realizados 1152. De los

efectivamente realizados, el 74% tuvo acuerdo y el 26% restante no (según datos de la Ofician de Acceso y métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad).







El nivel de demanda expuesto ha obligado a las autoridades del Consejo a asignar nuevo personal al área, que en su integración inicial contaba con una planta de 2 mediadoras abogadas y un agente administrativo, sin perjuicio de lo cual ese personal aún no tiene reglas claras en cuanto a funciones específicas.

Esto se ha debido realizar además en un marco interno de restricciones nomativas y técnicas en cuanto a las posibilidades de contratación y perfiles requeridos, que conjugó la convocatoria a agentes que ya se desempeñaban dentro del plantel permanente del Poder Judicial y la contratación de personal externo, tanto para la tarea

propia de mediación como así también para la integración del equipo interdisciplinario y para la ampliación de personal para apoyo administrativo.

Como consecuencia de lo expuesto cabe destacar que en la actualidad el cuerpo de mediadores y el equipo interdisciplinario está integrado por agentes de la planta permanente y por personal contratado bajo la modalidad de locación de servicio, cumpliendo todos con iguales tareas e igual carga horaria, dentro de sus ámbitos de actuación pero con remuneraciones diversas.

Desde el punto de vista de la gestión y administración, a fin de lograr mayor eficacia en cuanto al servicio brindado a la jurisdicción, a partir de la contratación de nuevos mediadores en el año 2008 la agenda de audiencias se coordinó desde la Oficina de Acceso con la imposición de una carga diaria de 4 mediaciones para cada uno de los mediadores, lo cual permitió ofrecer a la jurisdicción un total de 280 audiencias semanales que se fijan en un plazo no mayor a los 20 días desde que se solicita la audiencia, y mediante la utilización de un sistema de gestión informático[2] . Como contrapartida, ello genera un gran esfuerzo por parte de los mediadores que se constituyen así en la cara visible del Poder Judicial frente a las partes en conflicto, en un marco de restricciones vinculadas al diferente status, remuneración o modalidad de empleo de cada uno de ellos e igual exigencia en cuanto a acreditación de títulos y carga horaria, deficiente infraestructura de edificios, conflicto por el uso de espacio para la realización de audiencias con otros operadores del sistema, realización de traslados a distintas sedes sin compensación de viáticos y requerimientos varios por parte de la jurisdicción, e insuficientes recursos para el área administrativa, entre otras cuestiones.

La situación antes descripta en cuanto a la estructura de la Oficina se puede resumir en el siguiente cuadro.

Cantidad	**Función**	**Categoría Actual**	**Categoría sugerida**
1	Abogado Mediador a cargo de Oficina		
4	Abogado Mediador planta CM CABA	Todos con categorias diferentes	Previo concurso Igualdad de categorías
12	Abogado Mediador	Contratado	Previo concurso, igualdad de categorias
2	Equipo interdisciplinario	Diferentes categorías	División de tareas
1	Equipo interdisciplinario	Contratado	(PP) previo concurso interno ante Comisión de

[2] con un click, mediante la selección de un paso procesal, el Fiscal o Juez envían una notificación electrónica, que es recibida en el momento por el cuerpo administrativo de la Oficina de Acceso y Mediación, quien luego de fijar una fecha dentro del estandar de 20 días fijado, devuelve también por notificación electrónica al Fiscal o Juez, quienes citan a las partes-

			Selección

En función del nivel de demanda que se experimente conforme se consolide el traspaso de competencias y rediseño del Ministerio Público Fiscal en curso deberá contemplarse la posibilidad de incrementar el número de personas que integran el cuerpo de mediadores y el equipo interdisciplinario, estableciéndose responsabilidades específicas en cuanto a la coordinación de las distintas áreas.

3.2 Actividades desarrolladas y a desarrollar para una "Mejor Gestión".-

3.2.1 . Talleres sobre difusión de actividades y participación de la Oficina en otros eventos

Desde su puesta en funcionamiento se ha intentado capacitar a los mediadores, y que estos permanezcan actualizados en su función, mediante la participación en talleres sobre, mediación, justicia restaurativa, Conflictos multipartes . También se hicieron talleres de trabajo en donde se mostró a los operadores de justicia, los resultados obtenidos con relación a los casos por ellos derivados a mediación. Asimismo, se analizaron cuestiones de fondo y operativas en la implementación de la mediación y otras intervenciones realizadas desde la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

Entre otros temas, lo que se considera indispensable para el buen funcionamiento del área es la "**capacitación constante**", sugiriéndose en este punto la realización de Talleres Internos de "Práctica y rol Profesional" quien deberá estar a cargo de un Profesional con el objetivo principal de reflexionar sobre la práctica y el impacto personal que esta provoca en el mediador de manera tal de poder generar herramientas que ayuden a construir adecuadamente su rol, para preservar su integridad psico-física y poder prestar así un servicio de mejor calidad al ciudadano.

3.2.2 Diseño de materiales de difusión

Se elaboró en forma conjunta con el Departamento de Investigaciones, Estudios y Proyectos un tríptico descriptivo de la mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos y sus características en el marco del procedimiento contravencional. El mismo se encuentra a disposición de los ciudadanos en todas las dependencias del Poder Judicial de la CABA.

Es necesario generar un canal de información y difusión de la totalidad de las tareas que se realicen, porque esto redundará en un mejor acceso a la justicia para los ciudadanos.

3.2.3 Proyecto de Protocolo de Intervención de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en causas penales.

Debe trabajarse en la elaboración de un Protocolo de intervención de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en causas penales, con el objeto de, entre otras cosas, determinar las necesidades de las victimas;

la oportunidad para intervención de los defensores; informar sobre los beneficios y riesgos de una Mediación entre la parte requirente y requerida; describir el proceso y responder a las preguntas; para que ambos sepan que tienen el poder de hacer una elección voluntaria y estar debidamente informados sobre su participación; personalizar el proceso penal respecto de las partes; establecer una relación de entendimiento y confianza entre el mediador (es) y los participantes; determinar las necesidades de los intervinientes en el proceso a fin de conducir el proceso de prepararlos para la mediación. Ello tanto para causas penales en las que intervengan adultos, como así también en las causas de niños, niñas y adolescentes[3].

4. OBJETIVOS

Teniendo en cuenta el estado de situación actual tanto de la oficina que tiene entre sus funciones llevar adelante las mediaciones, como el marco normativo y de funcionamiento, y al momento de avanzar en el presente trabajo, voy a realizar un propuesta para sortear el problema planteado, trazando principalmente dos objetivos:

a) Consolidar el cuerpo de mediadores del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y adecuar su estructura y funcionamiento en función de la demanda actual que produce la jurisdicción a partir de la entrada en vigencia de los nuevos ordenamientos procesales penales y la entrada en vigencia del segundo convenio de transferencia de competencias penales[4]

b) Redefinir e incorporar nuevas funciones bajo la órbita de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, a partir de la utilización de protocolos y reglamentos con el fin de optimizar la gestión y mediante la incorporación de nuevas tecnologías.

5. PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DEL ÁREA.-

5.1 Status de los Mediadores y Equipo Interdisciplinario. Dependencia Funcional. . Jerarquía:

Como primer propuesta, y para ubicar el marco de trabajo, entiendo que el Cuerpo de Mediadores debe depender del Consejo de la Magistratura[5]. Razones de imparcialidad y de mantenimiento de la "igualdad de armas" así lo aconsejan. En efecto, ni el Ministerio Público Fiscal, ni el Ministerio Público de la Defensa podran asumir ese

[3] De acuerdo a la Ley Procesal Penal Juvenil de la Ciudad.

[4] Debe tenerse en cuenta que solo a partir del 9 de junio del año 2008, la Justicia de la Ciudad comenzó a tramitar 13 nuevas competencias penales que fueron traspasadas desde la Justicia Nacional.

[5] Debe tenerse en cuenta que en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Consejo de la Magistratura tiene funciones de administración y Gobierno del Poder Judicial de la Ciudad, distintas al resto de los Consejos de Magistratura de todo el país.

rol, habida cuenta que ambos, por su relación con denunciantes y denunciados, o requirentes y requeridos, resultarían ser parte. Tampoco corresponderá que lo haga alguna de las Cámaras de Apelaciones puesto que el servicio que se presta es susceptible de ser extendido a cualquier fuero y materia en tanto el marco legal así lo permita (Penal, Contravencional, Contencioso Administrativo y Tributario, por dar algunos ejemplos).

En cuanto al status de los mediadores y profesionales de otras áreas que participan como co mediadores o integrantes del equipo interdisciplinario, con el objeto de cumplir con los principios constitucionales (conf: Arts. 14bis de la Constitución Nacional y 43 de la Constitución de la Ciudad) y brindar estabilidad y continuidad en la prestación del servicio público, resultaría necesario no solo incorporar al personal contratado a la planta única que conforme un cuerpo de mediadores, sino también establecer una categoría y remuneración igualitaria para todos ellos

Para el personal que presta alguno de los servicios indicados en el párrafo anterior bajo la modalidad de locación, se propone su incorporación a la planta permanente, en las condiciones antes referidas en cuanto a las formas y categoría a revistar.

En ambos supuestos, mediadores de planta y bajo locación de servicio, deberán realizar concurso, cuyas pautas serán acordadas con la Comisión de Selección y Disciplina y el Centro de Formación Judicial, a fin de consolidar el funcionamiento del Cuerpo de Mediadores y legitimar su accionar frente a la jurisdicción y al habitante de la ciudad.

5.2 Estructura:

A efectos de que el servicio pueda prestarse de una manera eficaz y eficiente resulta necesario promover una reestructuración funcional de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, reasignando funciones y responsabilidades entre las personas que actualmente integran la oficina, estableciendo una Coordinación Administrativa del Cuerpo de Mediadores y una Coordinación Técnica de Intervenciones en Conflictos Complejos y Multiparte, que cumplirán con las directivas técnico-administrativas que emanen de la responsable de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Ello más allá de la estructura de mediadores con las que deberá contarse.

<u>Coordinación Administrativa:</u>

En éste punto, resulta oportuno destacar la importancia del equipo administrativo en cuanto a la admisión formal de la mediación; en la gestión de la agenda que luego deben cumplir los mediadores y demás actividades que implica la gestión del servicio de mediación.-

En efecto, semanalmente se fijan entre doscientas cincuenta (250) y trescientas (300) audiencias, los diesiseis (16) mediadores prestan su servicio en siete (7) edificios que se encuentran en diferentes punto de la ciudad de Buenos Aires, todo lo cual requiere de una permanente coordinación que evite cualquier inconveniente en la prestación del servicio.

En consecuencia resultará conveniente contar con una/un Coordinadora/or Adminstrativa/vo, que haga cumplir las directivas administrativas que emanen de la responsable de oficina.

Para ello, y como primera medida deberá tenerse en cuenta que el equipo Administrativo debe tener un profundo conocimiento de herramientas informáticas y en particular del sistema de gestión informático del Poder Judicial de la CABA, denominado JusCABA y que permite tanto notificaciones por via electrónica, cuanto un acceso y trabajo del mediador y del equipo administrativo directamente en el sistema.

Así entonces, las actividades que deberá realizar el Equipo de Apoyo Administrativo son las siguientes:

a) Gestión de Audiencias:

- Verificar diariamente los pedidos de audiencia realizados mediante el vía JusCABA por los distintos operadores del sistema;
- Fijar las audiencias confeccionando una grilla semanal donde se registran las mismas.
- Comunicar via JusCABA el día y hora de la audiencia
- Entregar a cada mediador su agenda semanal
- Entregar a la mesa de entradas la grilla de audiencia en forma semanal para la asignación de sala de audiencia.
- Para los puntos relativos a la fijación de audiencia, entrega al mediador, y entrega a la mesa de entradas de la grilla de audiencias semanales, debe trabajarse con la Dirección de Informática y Tecnología, en la elaboración de una herramienta de agenda compartida, que este o bien dentro del sistema de Gestión JusCABA, o bien, alguna otra herramienta que las Tics, permitan.
- Generar variables para poder efectuar un control estadístico del trabajo que se lleva adelante.

b) Atención Telefónica:

- Atender los llamados de las fiscalías, defensorías y juzgados relacionados con las audiencias de mediación y otras consultas
- Atender los llamados de los mediadores que están en otros edificios para la fijación de segundas audiencias o cualquier otra consulta que sea necesaria

c) Atención personal:

- Atender al público (partes) que concurren a las audiencias de mediación
- Atender a los integrantes de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Ministerio Público Fiscal que requieren información sobre audiencias de mediación
- Atender los pedidos de segundas audiencias y otros requerimientos de los mediadores que se encuentran mediando en la sede de la oficina

d) Otras Tareas:

- Archivar las Actas de Acuerdos realizados en mediaciones Contravencionales y Penales
- Confeccionar planillas de presentismo
- Confeccionar notas y memos indicados por la responsable de oficina
- Gestionar salas de audiencia fuera de las asignadas con anterioridad ante requerimientos excepcionales
- Cumplir con las demás tareas administrativas indicadas por la responsable de oficina que sean necesarias para un eficaz y eficiente funcionamiento.-

Equipo Interdisciplinario

Deberá conformarse dentro de la estructura del área un Equipo de Apoyo interdisciplinario, integrado al menos por psicólogos, asistentes sociales, sociólogos y antropólogos, que colaboren con las mediaciones, tal cual fuera indicado más arriba.

Coordinación de Intervenciones en conflictos complejos y multiparte:

Resulta conveniente estar preparados y contar con una coordinación para el abordaje de conflictos complejos y multipartes.

Esta coordinación debería:

- Proponer a la responsable de oficina protocolos de intervenión en causas complejas o multipartes.
- Llevar adelante en forma personal las intervenciones en conflictos complejos o multiparte, pudiendo solicitar la asistencia y participación de otros mediadores del cuerpo y/o integrantes del equipo interdisciplinario
- Informar mensualmente a la responsable de oficina las actividades que se hayan realizado en cada caso
- Proponer actividades de capacitación, cursos, talleres etc. relacionados con la problemática

Por ello, en este punto sería necesario crear la Coordinación del Equipo de Apoyo Administrativo y la Coordinación de Intervenciones en conflictos complejos y multiparte y establecer sus funciones.-

5.3 Capacitación y Taller de reflexión permanentes:

En este punto, cabe destacar la importancia del cuidado de la capacitación de los mediadores y de la reflexión sobre el impacto personal de su práctica.-

Por ello, resultará necesario organizar anualmente, a través del Centro de Formación Judicial del Consejo, talleres internos exclusivamente para miembros del Cuerpo de Mediadores y/o equipo interdisciplinario.-

Dichos talleres deberían cubrir como mínimo veinte (20) horas anuales de capacitación.-

Asimismo, y tal como se indicara en el punto 3.2.1 será necesario realizar talleres internos permanentes, referidos a “Práctica y rol Profesional”.

5.4 Protocolos / Registro de Acuerdos / Posibilidad de Firmar Cédulas:

A fin de optimizar la intervención de la oficina en las audiencias de mediación se propone realizar, establecer y aprobar protocolos de intervención de la oficina en mediaciones penales, para lo cual se deberá actuar según una mecánica de trabajo definida, y estandarizada, para todas cuestiones que así lo permitan, debiendo seguirse pautas de actuación general. En este sentido se propone la confección de protocolos que generan una dinámica preestablecida de trabajo, y que acompaño al presente como Anexo I y Anexo II.

También debe crearse un Registro para el seguimiento de acuerdos, co-mediación con mediadores no abogados y cualquier otro que fuera necesario definir para funcionamiento del servicio.-

Asimismo, resulta necesario crear bajo la órbita de esa oficina el Registro de Acuerdos previsto en los regímenes procesales penales de la ciudad.

Por último debe tener la oficina la facultad de libramiento de cédulas de notificación a las partes.-

Todas estas cuestiones deberán constar en un reglamento de funcionamiento aprobado por el plenario del consejo de la Magistratura, del cual un borrador de proyecto elaboré y acompaño al presente como anexo III.-

5.5 Infraestructura:

Oficinas y Sala de Reuniones:

Para una mejor prestación del servicio es necesario contar con un espacio acorde a las funciones que se deben desarrollar.-

En consecuencia, al menos deberá contarse con tres (3) oficinas, una para la responsable y una para cada coordinación; una oficina común para administrativos; y una sala de reuniones para usos múltiples: reuniones de equipo, sala de espera de los mediadores, sala para el equipo interdisciplinario

Salas de Audiencias de Mediación:

Teniendo en cuenta que el área debe prestar el servicio de mediación en causas derivadas de juzgados, fiscalías y unidades de orientación y denuncia del Ministerio Público Fiscal y de la Defensa, será conveniente que las audiencias se realicen en cada una de las sedes del Poder Judicial o de los Ministerios Públicos, que este más próxima al lugar donde se produjo el conflicto.-

Teniendo en cuenta que según datos estadísticos[6] se fijan unas cuarenta y cinco (45) audiencias diarias de las cuales por lo menos diez (10) se fijan en forma simultanea, resulta necesario, tomar una de las siguientes dos opciones: a) centralizar esas audiencias en un mismo lugar y contar con diez (10) salas especialmente acondicionadas para mediación, dos de ellas con Cámara Gesell; o b) Contar con cuatro (4) salas especialmente acondicionadas, en los edificios de mayor demanda y ; dos (2) salas en las demás sedes..-

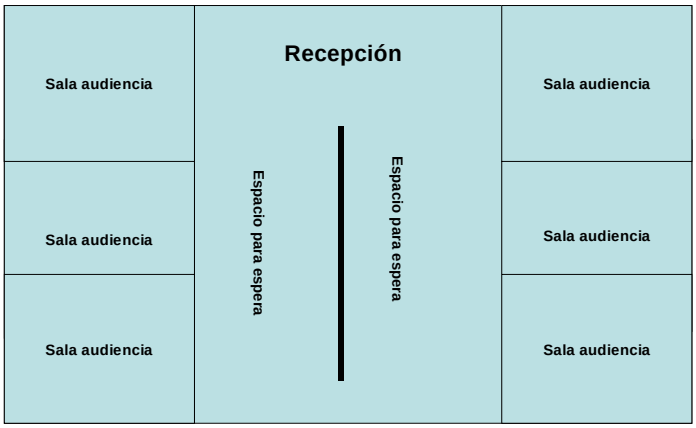
Actualmente se llevan a cabo mediaciones en salas de audiencia, salas de reunión e inclusive despacho de funcionarios de los distintos edificios y en la sede de las Unidades de Orientación y Denuncia del MPF respecto de las mediaciones que desde allí se derivan.

Los ámbitos mencionados no se encuentran adaptados a las necesidades de infraestructura para la realización de audiencias de mediación y entrevistas previas en el caso de derivaciones de causas penales, no contándose con espacios adecuados para la espera separada de las partes, ni con la privacidad necesaria para mantener el nivel de confidencialidad necesario, ni con los elementos que faciliten una atención rápida y de mejor calidad. A continuación se presenta un boceto con una estructura y distribución

[6] Ver anuario mediación, ya citado.

posible de espacios para un gabinete de mediación en un edificio modelo, el cual podría ser replicado en otras sedes del Poder Judicial.

Infraestructura sugerida para gabinete mediación

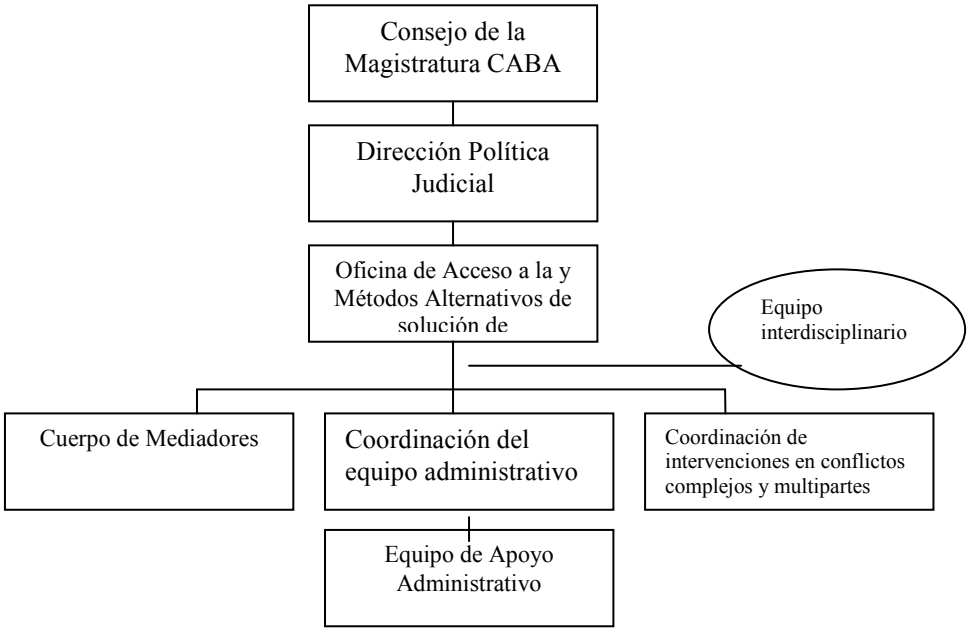


También debe tenerse en cuenta en un esquema de distribución de espacios como el que se plantea mas arriba, las responsabilidades del equipo de apoyo administrativo, que como vimos deberán revisarse en función de aquellas que involucran o comprenden: i) un nexo entre partes en conflicto y mediadores; ii) las que vinculan a la oficina con fiscalías y juzgados que soliciten el servicio; otros servicios auxiliares de apoyo al equipo de mediadores y cuestiones administrativas propias de dicha dependencia.

Finalmente debe tenerse en cuenta que cada sala de mediación deberá contar con una mesa redonda u ovalada y ocho (8) sillas, una computadora una impresora y un teléfono interno.-

5.6 Organigrama:

En consecuencia el organigrama de la estructura será el siguiente:



6.- <u>CONCLUSIÓN</u>:

La mediación Penal, como instituto y tal como fue desarrollado en el presente trabajo, viene dando excelente respuesta como salida alternativa de Solución de Conflictos en el ámbito de la Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Las estadísticas reflejadas así lo avalan.

Sin perjuicio de ello, y del crecimiento geométrico que ha tenido, lo cierto es que debe fortalecerse el área respectiva para su buen funcionamiento.

Para una gestión eficiente se necesita infraestructura acorde, salas equipadas y cómodas para llevar adelante la mediaciones; soportes informáticos; notificaciones ágiles; recursos humanos capaces, tanto mediadores como de soporte administrativo para efectuar una tarea logística que permita optimizar el tiempo y el espacio disponible; y con capacitación permanente.

Se necesitan también reglas de juego claras, que deben ser reflejadas en normas sencillas pero dinámicas, que permitan a todos los actores entender el juego y lograr el resultado, que no es otra cosa que intentar solucionar el conflicto de la manera más pronta, eficiente y eficaz posible.

Se pretende con el presente trabajo dar a conocer algo de lo que se esta haciendo en el ámbito del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo que está bien y lo que no lo está, y sobre todo aportar ideas que traducidas en herramientas de gestión, sin duda, bien aplicadas, van a generar mejor respuesta para los ciudadanos.

Fernando Gabriel Yuri
fyuri@jusbaires.gov.ar

ANEXO I.

Protocolo de Intervención de la Oficina de Acceso a Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en Causas Penales con Adultos Denunciados: Reuniones Preliminares. Fundamentación

Para obtener información

- *Para determinar las necesidades de los requirentes y requeridos*
- *Para informar sobre los beneficios y riesgos de una Mediación entre el requirente y el requerido, para describir el proceso y responder a las preguntas, para que las partes sepan que tienen el poder de hacer una elección voluntaria y estar debidamente informados sobre su participación*
- *Para personalizar el proceso penal respecto de ambas partes*
- *Para establecer una relación de entendimiento y confianza entre el mediador (es) y los participantes, de manera que éstos se sientan seguros del proceso de mediación*
- *Para seleccionar a los requirentes y requeridos como candidatos para la mediación, para determinar si están listos para la mediación y si el caso es apropiado para ella; y para resguardar una posible revictimización durante el proceso de mediación*
- *Para obtener información que aclarará los temas que deberán tratarse en la Mediación*
- *Para determinar las necesidades de las partes a fin de conducir el proceso de prepararlos para la mediación, identificar las tareas que deben hacer en su casa y los ayude a prepararlos para el encuentro cara a cara.*
- *Para determinar si otras personas deberían ser invitadas a asistir a la Mediación, por ejemplo, co-ofensores o víctimas adicionales, personas de apoyo (profesionales u otros), padres u otros miembros de la familia, otras personas cuya participación pueda apoyar el proceso de mediación, y otros que podrían ser afectados debido al resultado de la mediación*
- *Para ayudar en la identificación y evaluación de las pérdidas del requirente; para considerar e investigar opciones y posibilidades de restitución*

ANEXO II

Protocolo de Intervención de la Oficina de Acceso a Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos de la C.A.C.A.B.A en Causa Penales Con Adultos Imputados. Formas de Actuación

1. Al momento de recibir la denuncia el representante del Ministerio Público Fiscal deberá entrevistar al Requirente y a partir de la información provista, el Fiscal deberá evaluar la pertinencia de derivación del caso a un procedimiento alternativo de solución del conflicto. En caso de optar por esta solución, deberá invitar al requirente a participar del mismo.

2. Conforme la información provista por el Requirente, el Ministerio Público Fiscal deberá identificar y comunicarse con él o los Requeridos, verificar que no existan impedimientos legales para avanzar en la solución propuesta, ofrecerles la solución alternativa del conflicto e informarles sobre el derecho a proponer un abogado particular y mantener una entrevista con éste o el defensor público en forma previa a la intervención del mediador designado para la causa.

3. El representante del Ministerio Público Fiscal coordinará con la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos la fijación y citación a las entrevistas preliminares independientes y previas a la audiencia de mediación entre el mediador y cada una de las partes involucradas en el conflicto, comunicando esta circunstancia a la oficina correspondiente del Ministerio Público de la Defensa y Ministerio Público Tutelar para el caso de ser requerida la intervención.

4. En el momento en el que el Requerido se presente para la entrevista preliminar con el mediador se le solicitará que informe respecto de la asistencia letrada que posee. Si no tuviese un abogado particular se le dará intervención a la defensa pública.

5. Una vez producida la entrevista preliminar con ambas partes y habiendo aceptado éstas la derivación a un proceso de mediación el mediador solicitará del mismo la firma de un convenio de expreso consentimiento y un convenio de confidencialidad, en forma conjunta con su letrado particular o la defensa pública en caso de encontrarse presente

6. Una vez llevadas a cabo la o las audiencias de mediación se labrará un acta cuya copia será entregada a las partes y asentada en la base de datos de la Oficina de Acceso a Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos de la CMCABA.

7. **De haber Acuerdo el mismo integrará el REGISTRO UNICO DE RESOLUCIONES ALTERNATIVAS DE CONFLICTOS de la Oficina de Acceso a Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos de la CMCABA, creado especialmente para tal fin.**

ANEXO III

PROYECTO REGLAMENTO DEL CUERPO DE MEDIADORES Y EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DEL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

DEL CUERPO DE MEDIADORES Y EQUIPO INTERDISCIPLINARIO.

Art. 1. El Cuerpo de Mediadores y equipo interdisciplinario dependen del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 2. El Cuerpo de Mediadores estará integrado por mediadores abogados, que deberán cumplir con los requisitos que a continuación se describen, además de los que establezca la Comisión de Selección del Consejo De la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
a. Titulo de abogado
b. Haber aprobado los cursos que lo habiliten como Mediador, dictados por Universidades, Centros de Formación , y casas de Estudio habilitados en la materia.

Art. 3. El equipo interdisciplinario estará integrado por profesionales que deberán cumplir con los requisitos que a continuación se describen, además de los que establezca la Comisión de Selección de del Consejo

a. Título Univesitario
b. Haber aprobado los cursos “Introductorio”, “Entrenamiento” y “Pasantías” todos en materia de mediación dictados por Universidades, Centros de Formación , y casas de Estudio habilitados en la materia .-

Art. 4. El Cuerpo de Mediadores prestará servicios de mediación en las causas derivadas de:
a. Juzgados de los distintos fueros de la Justicia de la Ciudad de Buenos Aires.
b. Fiscalías Penales, Contravencionales y de Faltas
c. Unidades de Orientación y Denuncia y/u otros organismos que se creen en el futuro dependientes de la Fiscalía General de la Ciudad de Buenos Aires.-
d. Defensorías Oficiales de la Justicia de la Ciudad,
d. De cualquier otro organismo de la justicia de la ciudad.-

FUNCIONES

Art. 5. El Cuerpo de Mediadores y el Equipo Interdisciplinario será coordinado técnica y administrativamente por la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de

Solución de Conflictos, dependiente de la Dirección de Política Judicial del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.-

Art. 6. Son funciones de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, con aprobación de la Dirección de Política Judicial:

a. Sugerir fundadamente, sobre la base de la carga de trabajo, la cantidad de mediadores que se requieren para el normal funcionamiento del servicio.-

b. Supervisar a los mediadores y co-mediar con los mismos, siempre que exista autorización de parte de las personas mediadas en razón de la confidencialidad que caracteriza el instituto.-

c. Mantener la vinculación necesaria con Magistrados y Funcionarios de los distintos fueros del Poder Judicial de la Ciudad por la derivación de causas que se realizan.-

d. Recibir las quejas y/o denuncias que se formalicen respecto de la actuación profesional de algún integrante del Cuerpo de Mediadores, en el marco del proceso de mediación.-

e. Receptar los requerimientos, peticiones o inquietudes de los integrantes del Cuerpo.

f. Crear comisiones de trabajo entre los integrantes del Cuerpo, designando sus funciones.-

g. Establecer talleres de capacitación y/o reflexión obligatorios para los miembros del Cuerpo, equipo interdisciplinario.-

d. Establecer el funcionamiento interno del Cuerpo de Mediadores, su horarios y distribución de audiencias de mediación, para lo cual contará con el apoyo de un Coordinador Administrativo que hará cumplir las directivas administrativas que emanen de la responsable de la oficina.-

e. Designar qué mediadores intervendrán en la facilitación en conflictos complejos y multipartes y supervisar dicha intervención, para lo cual contará con el apoyo de un Coordinador de intervenciones en conflictos complejos y multiparte.-

Art. 7. Los mediadores cumplirán las siguientes funciones, sin perjuicio de otras que se establezcan por la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en virtud de la necesidad de la prestación del servicio:

a. Cumplir el presente reglamento y las normas éticas establecidas en el mismo.-

b. Cumplir con la carga horaria establecida.-

c. Atender las mediaciones asignadas puntualmente, no pudiendo solicitar reemplazos que no se hayan acordado previamente con conocimiento de la responsable de oficina, salvo causas de fuerza mayor.-

d. Mediar y/o co-mediar cuando lo crean necesario, de acuerdo a los principios de imparcialidad, voluntariedad, confidencialidad y autodeterminación de las partes.-

e. Cumplir acabadamente con los requerimientos del servicio, bajo las directivas de la responsable de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.-

f. Capacitarse continuamente para el mejor desempeño de su labor profesional.

g. Mantener una adecuada relación con los miembros de juzgados, fiscalías, defensorías y demás organismos de la justicia de la Ciudad.-

h. Participar en las comisiones de trabajo que cree la responsable de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.-

i. Participar en los talleres de capacitación y/o reflexión que se organicen por medio de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.-

j. Guardar estricta confidencialidad sobre la información o hechos que surjan durante el proceso de mediación.-

Art. 8. Los miembros del Equipo Interdisciplinario cumplirá las siguientes funciones, sin perjuicio de otras que se establezcan por la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en virtud de la necesidad de la prestación del servicio:

a. Cumplir el presente reglamento y las normas éticas establecidas en el mismo.-

b. Cumplir con la carga horaria establecida.-

c. Atender las mediaciones asignadas como co-mediador puntulmente, no pudiendo solicitar reemplazos que no se hayan acordado previamente con conocimiento de la responsable de oficina, salvo casuas de fuerza mayor.-

d. Podrán co-mediar a requerimiento del mediador abogado, de acuerdo a los principios de imparcialidad, voluntariedad, confidencialidad y autodeterminación de las partes.-

e. Cumplir acabadamente con los requerimientos del servicio, bajo las directivas de la responsable de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.-

f. Capacitarse continuamente para el mejor desempeño de su labor profesional.-

g. Mantener una adecuada relación con los miembros de juzgados, fiscalías, defensorías y demás organismos de la justicia de la Ciudad.-

h. Participar en las comisiones de trabajo que cree la responsable de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.-

i. Participar en los talleres de capacitación y/o reflexión que se organicen por medio de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.-

j. Realizar el control y seguimiento de los acuerdos, pudiendo para ello realizar derivaciones o solicitar colaboración a instituciones públicas o privadas.-

k. Guardar estricta confidencialidad sobre la información o hechos que surjan durante el proceso de mediación.-

DEL PROCESO DE MEDIACION

Art. 9. La mediación es voluntaria, cualquiera de las partes como así también el mediador, podrán decidir su finalización cualquiera sea el estado en que ella se encuentre.-

Art. 10. El proceso de mediación tiene carácter confidencial. Las partes, los abogados, el mediador y todo aquel que intervenga en el procedimiento están ligados por el deber de confidencialidad, el que se ratificará en la primera audiencia de mediación mediante la suscripción de un convenio. El mediador quedará relevado del deber de confidencialidad cuando en razón de sus funciones tomare conocimiento de la existencia de hechos mediante los cuales vislumbre que los mismos pueden configurar la comisión de un delito cometido contra niños, niñas o adolescentes.-

Art. 11. El proceso de mediación será dirigido por el o los mediadores asignados, quienes desarrollarán el mismo mediante reuniones conjuntas o privadas con las partes. La cantidad de reuniones serán acordadas entre el mediador y las partes, teniendo en cuenta los tiempos procesales que emanan de los códigos de fondo y forma de la ciudad.-

Art. 12. Durante las reuniones el o los mediadores tendrán amplias facultades para sesionar, cuidando de no favorecer con su conducta a una de las partes y de no violar el deber de confidencialidad. Las mismas se sustanciarán oralmente.-

Art. 13. Cuando el medidor considere necesaria la participación en el proceso de un co-mediador lo hará saber a las partes y se lo invitará a participa en el mismo.-

Art. 14. Las partes asistirán a las reuniones personalmente, no pudiendo hacerlo por apoderado, con excepción de las personas jurídicas y los que se encuentren domiciliados de forma transitoria o permanente a más de 200 km de la Ciudad de Buenos Aires. En estos dos supuestos el mediador deberá verificar la personería invocada debiendo el instrumento contener la facultad de acordar transacciones. Si no se cumpliere con estos recaudos se otorgará a la parte un plazo de 5 días hábiles judiciales a los efectos de que acredite personería en debida forma y de no ser cumplido se considerará que existió incomparecencia a la audiencia de mediación.

Art. 15. Las partes podrán asistir con sus abogados o Defensa Oficial para el caso de los requeridos. En el caso de mediaciones solicitadas en el marco de una investigación o causa penal, a los efectos de llevar a cabo la audiencia de mediación, los requeridos deberán haber mantenido una entrevista previa con su abogado de confianza o en su defecto con la Defensa Oficial. Todas las citaciones deberán dejar constancia del carácter voluntario de la mediación, del derecho que le asiste a las partes de concurrir con su abogado de confianza o requerir los servicios de la defensa oficial para el caso de los requeridos.-

Art. 16. En el caso de la mediaciones solicitadas en el marco de una investigación o causa penal el o los mediadores deberán mantener una entrevista previa con los requeridos a fin de verificar su voluntad de participar en el proceso y explicarles las demás características del mismo; cumplido ello y habiendo obtenido el consentimiento de los requeridos de participar en el procedimiento, mantendrá una entrevista previa con los requirentes a efectos de obtener la ratificación de la voluntad de participar en el proceso. Estas entrevistas podrán cumplirse en días separados o el mismo día en horarios sucesivo, según las necesidades de la prestación del servicio que serán evaluadas por la responsable de oficina.-