

# CENTRO DE MEDIACIÓN JUDICIAL

PODER JUDICIAL  
PROVINCIA DE TUCUMÁN

INFORME ESTADÍSTICO  
Y DE GESTIÓN

PERÍODO 2016

[WWW.JUSTUCUMAN.GOV.AR/CENTROMEDIACION](http://WWW.JUSTUCUMAN.GOV.AR/CENTROMEDIACION)

DRA. EDITH C. MONTOYA  
DIRECTORA

DR. IGNACIO NOBLE  
SUBDIRECTOR



## INTRODUCCIÓN

Con el transcurso de los años, los métodos alternativos de resolución de conflictos lograron ocupar un espacio de relevancia y prestigio en los distintos sistemas de justicia, tanto a nivel local como nacional e internacional. En consecuencia, la mediación fue el método de gestión de conflictos que en mayor y mejor medida se adecuó al cambio estructural e institucional proyectado por el Poder Judicial, cual es la ampliación del derecho de acceso a justicia, la desjudicialización de los conflictos y la transformación de la cultura del litigio por la cultura de la negociación colaborativa y el diálogo inclusivo. En este sentido, el Centro de Mediación Judicial de la provincia de Tucumán ha emprendido una labor incansable de promoción y difusión del método a partir de la implementación de los programas de mediación previa obligatoria y mediación judicial facultativa, habiéndose transitado ya diez años desde el comienzo del Plan Piloto impulsado por la Excma. Corte Suprema de Justicia de la provincia de Tucumán, y cinco desde la aplicación de la Ley provincial 7.844.

## ANTECEDENTES NORMATIVOS

A través de la acordada N° 179/04 y su reglamentación por acordada N° 400/05, la Excma. Corte Suprema de Justicia de la provincia de Tucumán instituye el “Plan piloto” de mediación voluntaria, declarando de *“interés judicial al procedimiento de mediación como método alternativo no adversarial de resolución de conflictos”*.

En el año 2006, se sanciona la ley N° 7.844 de mediación previa a la iniciación de juicios, siendo ésta última reglamentada por decreto N° 2960/09, el cual consideraba que: *“el instituto de la mediación ofrece a la comunidad un medio de acceso a la Justicia, basado en modelos de mayor democracia y pacificación social, que en los tiempos actuales de escalada de diversas manifestaciones de intolerancia o violencia constituye un nuevo paradigma de diálogo, respeto y consenso para la convivencia. Que asimismo, la mediación se presenta como una herramienta eficaz, económica y expedita para la solución de conflictos, por las mismas partes, de modo tal que al ser ellas las autoras de la solución, se generan mayores y mejores condiciones para el cumplimiento de lo acordado. Que a través del procedimiento de mediación se logrará descomprimir de trabajo a los distintos Juzgados, los cuales sólo habrán de intervenir en aquellas causas en las que no se haya logrado acuerdo.”*

En el año 2010 se pone en funcionamiento la mediación previa obligatoria por acordada N° 455/10 de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la provincia de Tucumán, siendo su aplicación en forma gradual y progresiva. Comenzó el 31 de mayo de 2010 con 3 (TRES) juzgados Civiles y Comerciales, prosiguiendo desde el 4 de octubre del mismo año con todos los juzgados del mismo fuero, y en una tercera etapa a partir del 2 de mayo de 2011, se implementó en forma definitiva en la totalidad de los fueros civiles (Familia y Sucesiones, Documentos y Locaciones, y Civil y Comercial Común), encontrándose implicados a la fecha un total de 28 (VEINTIOCHO) Juzgados.

Finalmente, se dictaron las leyes N° 8.404 en el año 2011 y 8.482 en el año 2012, ambas modificatorias de la ley N° 7.844, siendo ésta la legislación aplicable a la materia en la actualidad.

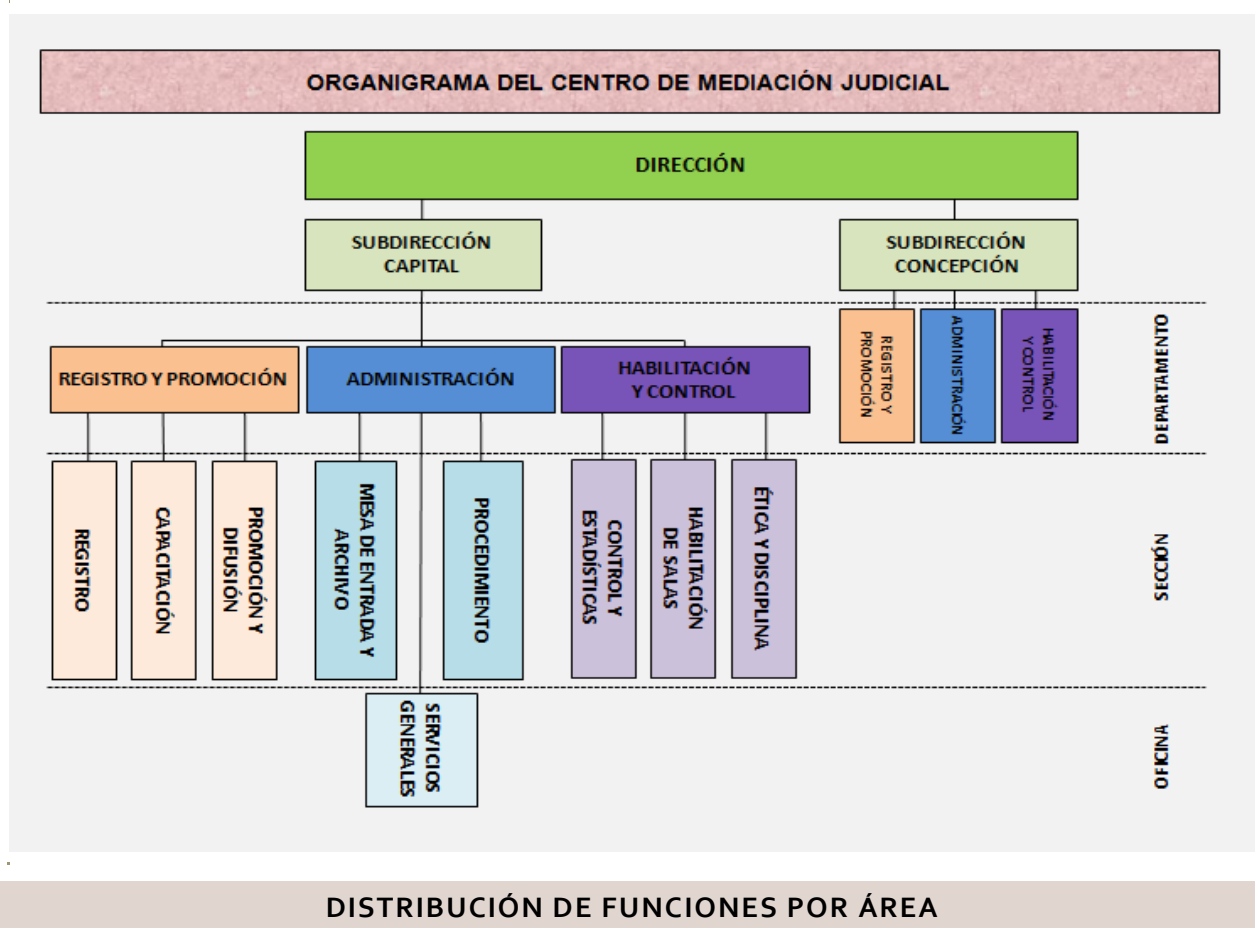


# CENTRO DE MEDIACIÓN

## PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

**Ubicación:** calle 24 de Septiembre Nº 677 – 7º piso San Miguel de Tucumán, Tucumán.

El Centro de Mediación Judicial se estructura y organiza en torno a las previsiones normadas por la ley 7.844, en especial en relación a lo prescripto por su art. 4. Como consecuencia de ello, la Sra. Directora del Centro de Mediación Judicial ha diseñado el siguiente organigrama, el que ha sido presentado por ante la Corte Suprema de Justicia de la provincia de Tucumán, teniendo plena vigencia en la actualidad.<sup>1</sup>



La Dirección del Centro de Mediación Judicial se encuentra a cargo de la Dra. Edith C. Montoya, distribuyéndose en dos Centros Judiciales ubicados en Capital y Concepción. El primero de ellos se compone adicionalmente por una Subdirección a cargo del Dr. Ignacio Noble, dos funcionarias y catorce empleados; y el segundo por una Delegada, la Dra. María José Posse, una Subdirección a cargo de la Dra. Vanessa Alderete, una funcionaria y siete empleados. Las funciones atribuidas a cada área son:

- **Dirección:** tiene a su cargo la supervisión general del funcionamiento del Centro de Mediación Judicial y determina los lineamientos a seguir en procura del óptimo cumplimiento de los fines del instituto.
- **Subdirección:** ejerce las funciones encomendadas por la Dirección y queda a cargo de la misma en ausencia de su Titular.
- **Departamentos:** el Centro de Mediación Judicial se estructura sobre la base de tres Departamentos que cubren las distintas funciones asignadas por ley, y son los siguientes: **A) Registro y promoción; B) Administración; y C) Habilitación y control.**
- **Secciones:** cada Departamento se subdivide en secciones, cuyas funciones son las siguientes:

**A.1) Registro:** se encarga del registro de los legajos personales de mediadores, co mediadores y aspirantes a mediadores, debiendo asimismo informar en forma periódica a la Dirección sobre el

<sup>1</sup> Manual de gestión del Centro de Mediación Judicial Tucumán – Dra. Edith C. Montoya.

desempeño de los integrantes del registro y el desarrollo de los procesos de mediación a su cargo. Asimismo tiene a su cargo el registro de licencias, suspensiones y remociones del registro, debiendo procurar la cobertura de las vacantes que se produjeran en los registros mediante un sistema de selección basado en la búsqueda de la excelencia.

**A.2) Capacitación:** tiene como función principal el diseño y ejecución de un programa multifocal de capacitación para mediadores, co mediadores y aspirantes a mediador. Asume en consecuencia la organización de cursos, talleres, jornadas, seminarios, clínicas y toda otra actividad que contribuya a la mejora continua de los profesionales que integran el registro.

**A.3) Promoción y difusión:** es la sección encargada de elevar en forma continua a la Dirección propuestas de promoción y difusión de los métodos alternativos de resolución de conflictos, proponer proyectos de convenios con entidades públicas o privadas y brindar asesoramiento permanente al público en general sobre los principios y bondades de los métodos alternativos de resolución de controversias.

**B.1) Mesa de entrada:** se encarga de la atención al público y del ingreso físico e informático de todo escrito o presentación efectuada por el público en general, mediadores, letrados o partes.

**B.2) Protocolo y archivo:** tiene como función el armado y resguardo de los libros de protocolo de actas de mediación y resoluciones varias, debiendo asimismo mantener actualizado el archivo general de la Dirección.

**B.3) Procedimiento:** es la sección encargada redactar decretos, proveídos y resoluciones, oficios, comunicaciones y notas varias, confeccionar, suscribir, remitir y agregar cédulas de notificación de audiencias y otros trámites inherentes al procedimiento en los plazos establecidos en la norma legal.

**C.1) Control de procesos y estadísticas:** es la sección que se encarga de efectuar el control de los legajos de mediación que han culminado para verificar el cumplimiento de las exigencias y principios legales e informar sobre la procedencia de pago de los honorarios que corresponda abonar al Poder Judicial. Es asimismo la encargada de elaborar periódicamente estadísticas generales, por mediador y/o por los indicadores que solicitare la Dirección, elevando las mismas con el análisis respectivo.

**C.2) Habilitación de salas:** en la sección se lleva un registro de las salas de mediación habilitadas por el Centro de Mediación y se efectúan visitas periódicas de control, elaborando los informes respectivos para conocimiento de la Dirección.

**C.3) Ética y disciplina:** se encarga de analizar y emitir opinión sobre la admisibilidad de los reclamos, observaciones o denuncias presentadas ante el Centro de Mediación Judicial e instruye el procedimiento fijado por la normativa vigente en relación a las faltas éticas y/o disciplinarias de los mediadores cuando correspondiere.

## INDICADORES DEL RESULTADO DE GESTIÓN DE LA UNIDAD

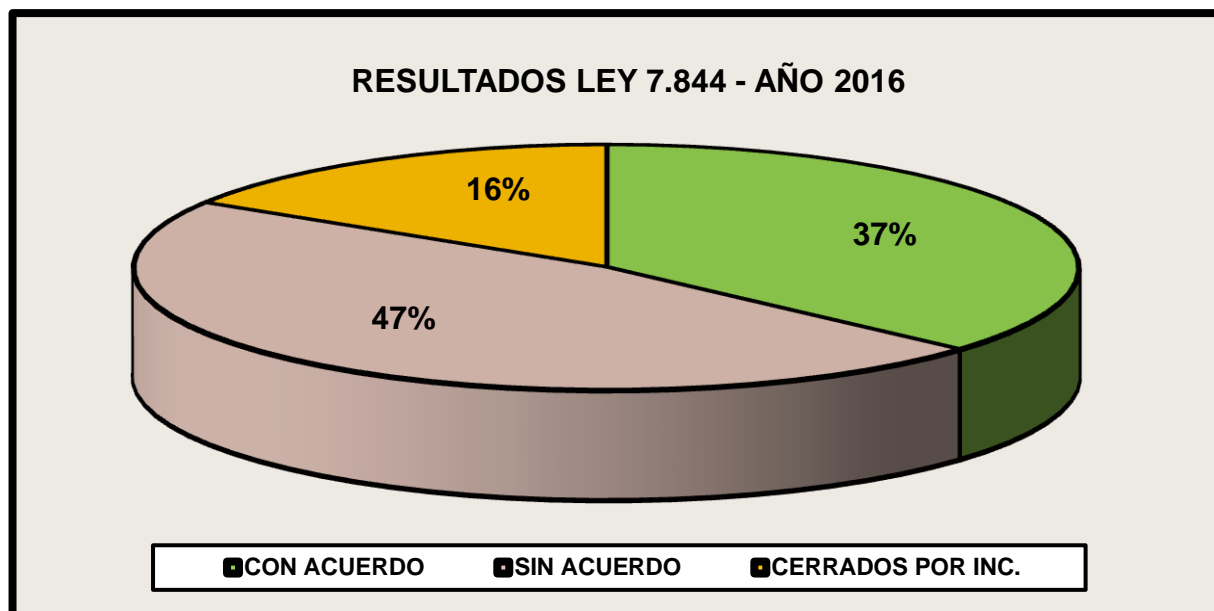
El presente informe estadístico recoge los datos cuantitativos y cualitativos proporcionados por el sistema informático "Lex Doctor", plataforma informática utilizada para la carga de toda la información existente en relación a los legajos que se tramitan en este Centro de Mediación Judicial.

El proceso de recolección de datos tiene lugar a partir de la creación de listados (F11 LISTADO) generados una vez que hemos seleccionado la opción "TODO" que posibilita la inclusión de la totalidad de legajos de mediación cargados en el sistema. En la pestaña de "PROCESO" seleccionamos las fechas que queremos incluir en el listado, a cuyo fin se ingresa "Desde" el 01/01/2016 "Hasta" el 31/12/2016 para obtener los datos referidos al período inmediato anterior. Cada vez que se genera un listado con los datos requeridos debe exportarse al programa "Microsoft Office Excel" y son volcados en una tabla que luego sirve de base para la generación del gráfico correspondiente (sea cual fuera el formato utilizado).

En aquéllos casos en los que se trabaja con muestras, se realiza una selección automática de casos por medio del sistema "Lex Doctor" de los cuales se extrae un listado que se exporta al programa "Microsoft Office Excel". En este caso se trabaja con aproximaciones basadas en las muestras obtenidas, las que proporcionan información relevante de análisis.

## I. RESULTADOS LEY 7.844 - AÑO 2016

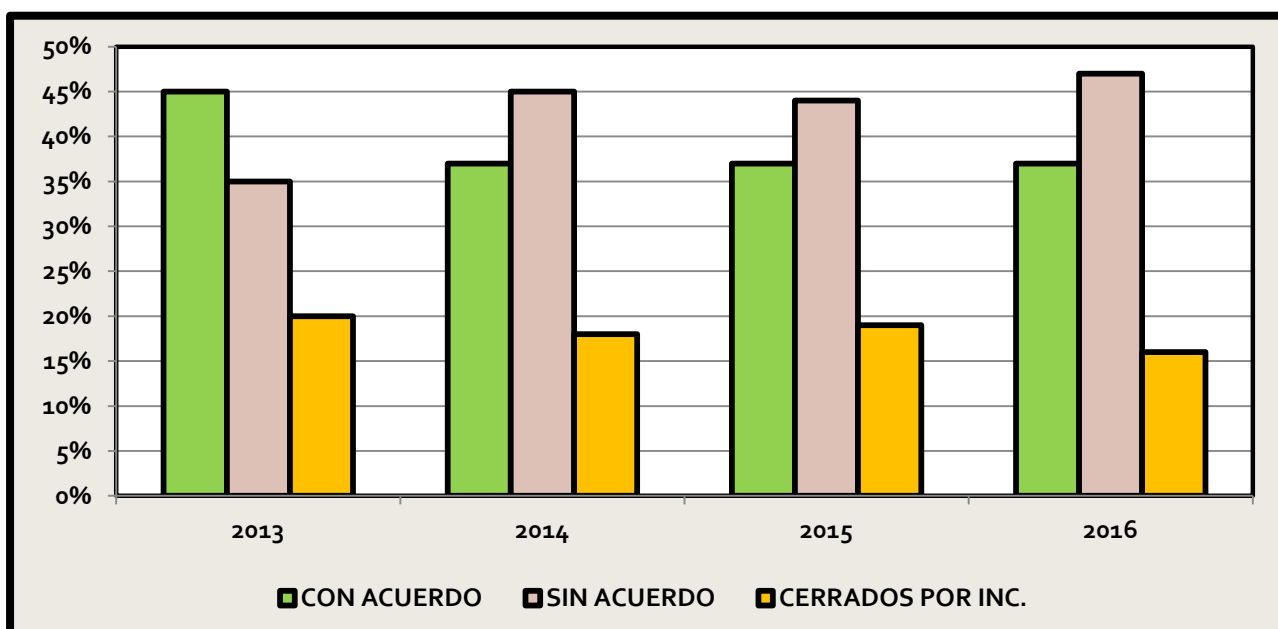
TIPO DE CIERRE	CANTIDAD DE CASOS	PORCENTAJE
CON ACUERDO	1.769	37%
SIN ACUERDO	2.277	47%
INCOMPARECENCIA	780	16%
<b>TOTAL DE CASOS FINALIZADOS</b>	<b>4.826</b>	<b>100%</b>



En el gráfico precedente puede advertirse que en el 37% (TREINTA Y SIETE POR CIENTO) de los legajos que ingresaron a mediación (lo que representa un total de 1.769 casos) las partes dieron por terminado el pleito que diera origen a la intervención judicial, lo que se traduce directa e indirectamente en significativas ventajas para la sociedad, por cuanto: 1) Se propicia una cultura de acuerdo, en contraposición a la arraigada cultura del litigio; 2) Se estimula el aprendizaje colaborativo; 3) Se privilegian soluciones que contemplen los intereses de ambas partes involucradas; 4) Se contribuye a la consecución y sostenimiento de la paz social, 5) Se sustrae un alto número de casos a los tribunales, abarrotados de causas pendientes; entre muchas otras.

## II. GRÁFICO COMPARATIVO DE RESULTADOS (AÑO 2013 – 2016)

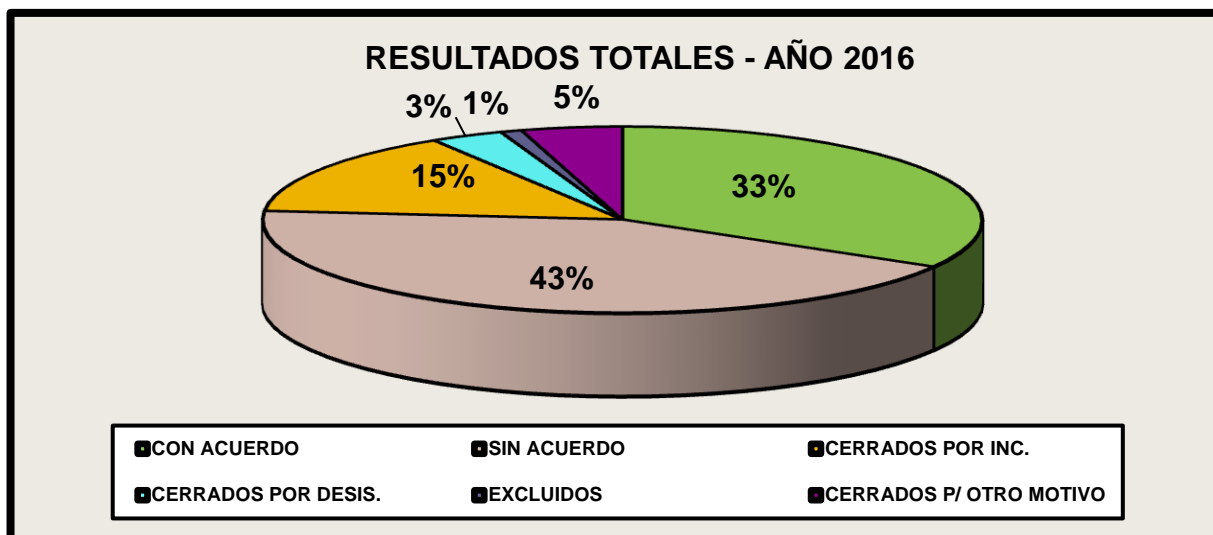
	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%
ACUERDO	1.175	45%	1.805	37%	1.821	37%	1.769	37%
SIN ACUERDO	904	35%	2.210	45%	2.220	44%	2.277	47%
INCOMP.	505	20%	835	18%	948	19%	780	16%
<b>TOTAL</b>	<b>2.584</b>	<b>100%</b>	<b>4.850</b>	<b>100%</b>	<b>4.989</b>	<b>100%</b>	<b>4.826</b>	<b>100%</b>





### III. RESULTADOS TOTALES OBTENIDOS EN EL AÑO 2016

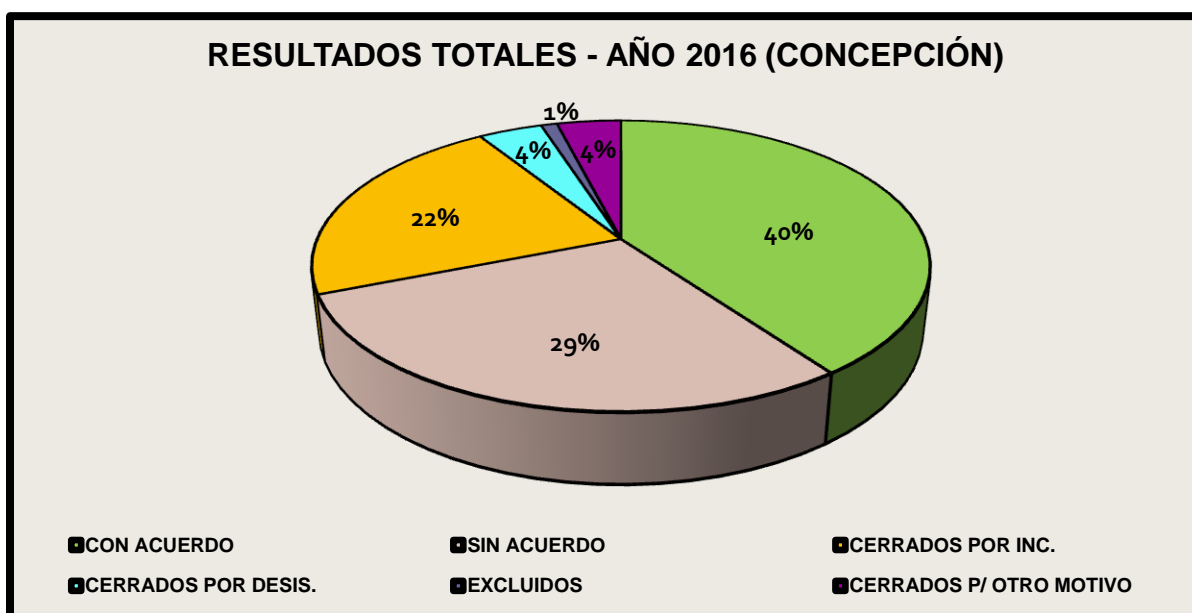
TIPO DE CIERRE	CANTIDAD DE CASOS	PORCENTAJE
CON ACUERDO	1.769	33%
SIN ACUERDO	2.277	43%
INCOMPARECENCIA	780	15%
DESISTIMIENTO	174	3%
OTRO MOTIVO	240	5%
EXCLUIDOS	51	1%
<b>TOTAL DE CASOS FINALIZADOS</b>	<b>5.291</b>	<b>100%</b>



Del gráfico se desprende que durante el período 2016, el 33% (TREINTA Y TRES POR CIENTO) de la totalidad de casos que ingresaron al sistema de mediación previa obligatoria (incluyendo causas excluidas, desistidas y cerradas por otro tipo de motivos como la existencia de violencia doméstica) culminaron con acuerdo, lo que se traduce en mil setecientos sesenta y nueve casos que no serán sometidos a la decisión de un juez por haber las partes acordado la solución a su conflicto.

### IV. RESULTADOS TOTALES OBTENIDOS EN EL AÑO 2016 (CONCEPCIÓN)

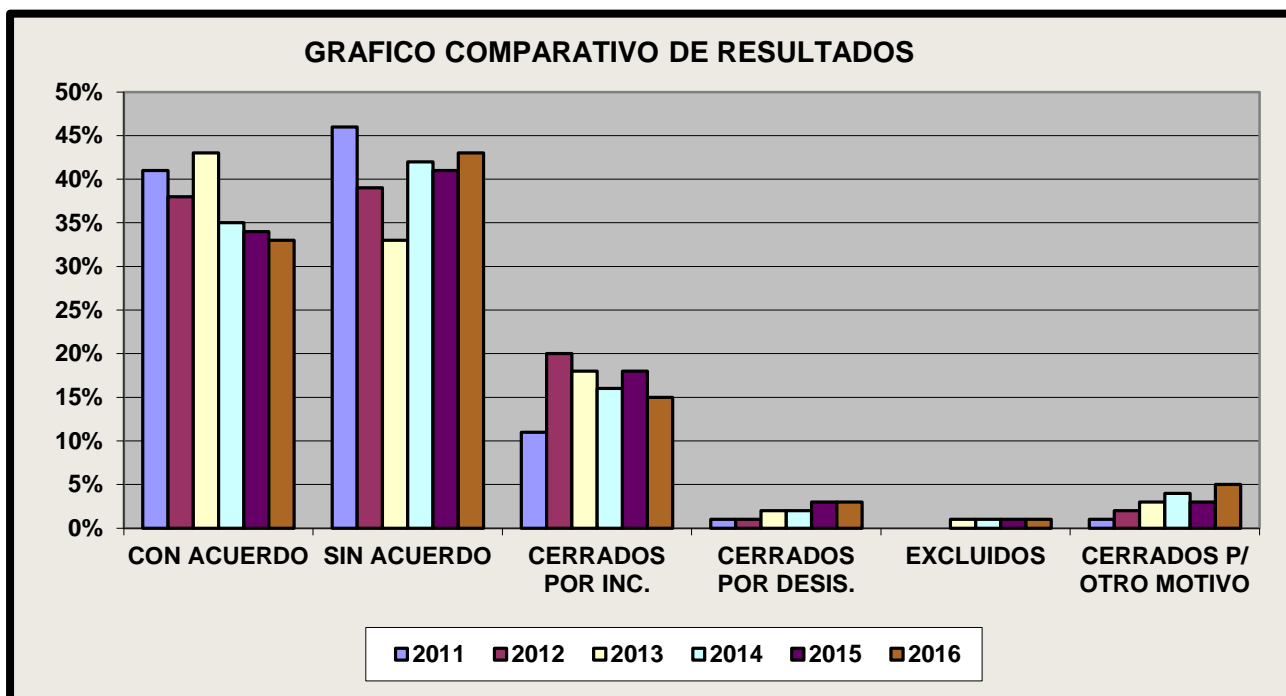
TIPO DE CIERRE	CANTIDAD DE CASOS	PORCENTAJE
CON ACUERDO	554	40%
SIN ACUERDO	395	29%
INCOMPARECENCIA	307	22%
DESISTIMIENTO	59	4%
OTRO MOTIVO	60	4%
EXCLUIDOS	5	1%
<b>TOTAL DE CASOS FINALIZADOS</b>	<b>1.380</b>	<b>100%</b>



Del gráfico se desprende que durante el período 2016, el 33% (TREINTA Y TRES POR CIENTO) de la totalidad de casos que ingresaron al sistema de mediación previa obligatoria (incluyendo causas excluidas, desistidas y cerradas por otro tipo de motivos como la existencia de violencia doméstica) culminaron con acuerdo, lo que se traduce en mil setecientos sesenta y nueve casos que no serán sometidos a la decisión de un juez por haber las partes acordado la solución a su conflicto.

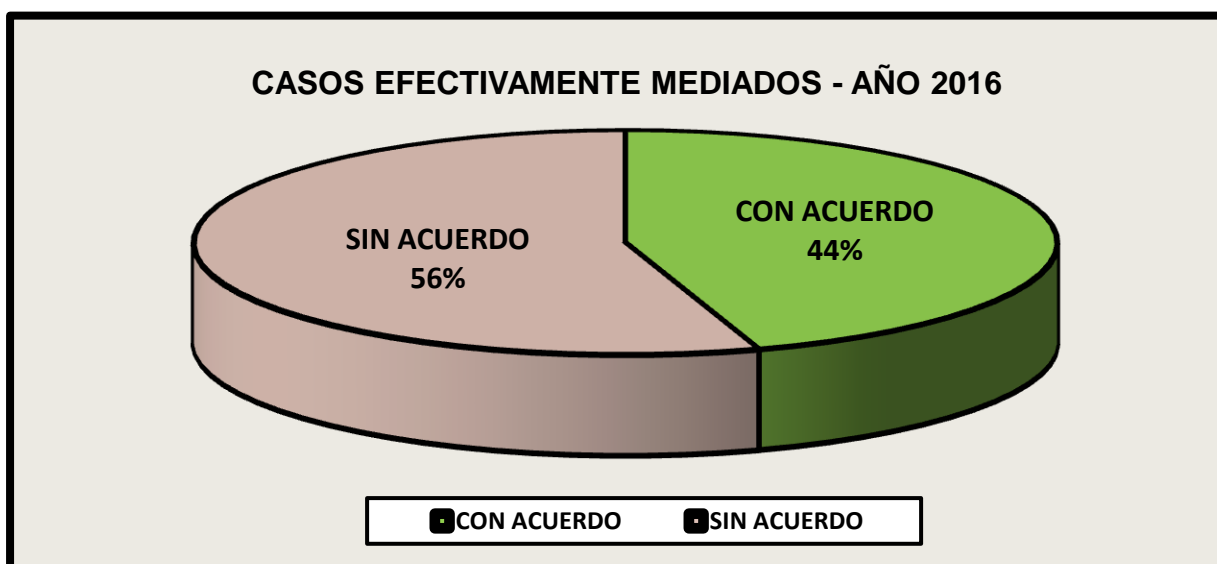
#### V. GRÁFICO COMPARATIVO DE RESULTADOS TOTALES (AÑOS 2011 – 2016)

TIPO DE CIERRE	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
CON ACUERDO	41%	38%	43%	35%	34%	33%
SIN ACUERDO	46%	39%	33%	42%	41%	43%
INCOMPARECENCIA	11%	20%	18%	16%	18%	15%
DESISTIMIENTO	1%	1%	2%	2%	3%	3%
OTRO MOTIVO	1%	2%	3%	4%	3%	5%
EXCLUIDOS	0%	0%	0%	1%	1%	1%



#### VI. CASOS EFECTIVAMENTE MEDIADOS EN EL AÑO 2016

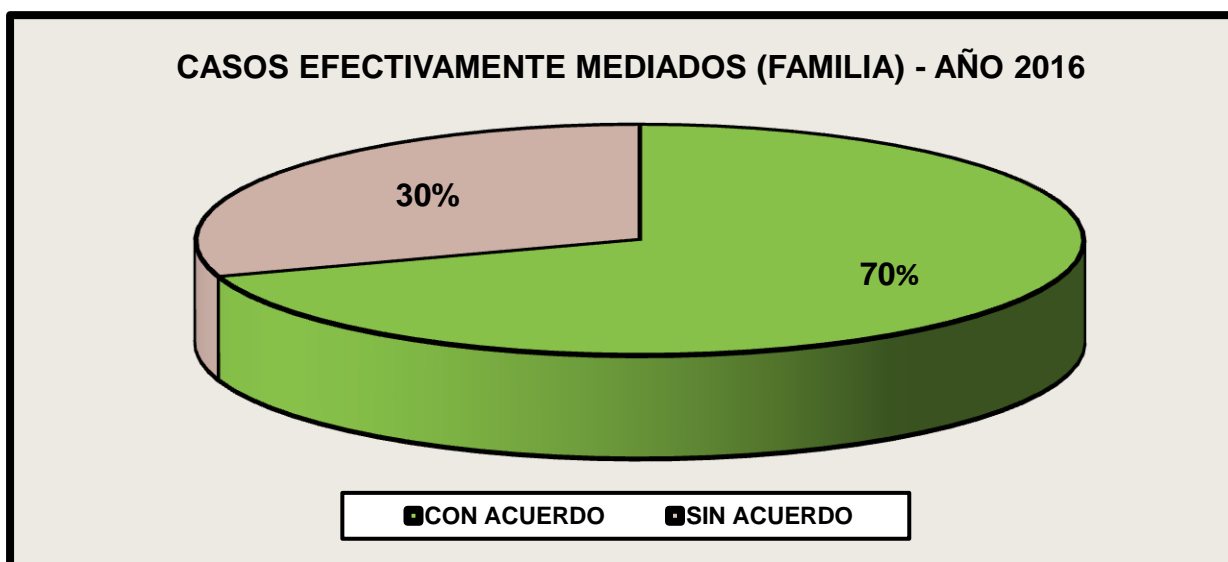
TIPO DE CIERRE	CANTIDAD DE CASOS	PORCENTAJE
CON ACUERDO	1.769	44%
SIN ACUERDO	2.277	56%
<b>TOTAL</b>	<b>4.046</b>	<b>100%</b>



El gráfico precedente analiza el porcentaje de acuerdos arribados en el año 2016 respecto de los casos efectivamente mediados, entendiendo por aquellos los casos en los que el mediador tuvo la posibilidad de trabajar junto a las partes en conflicto y analizar sus intereses y necesidades con el fin de alcanzar una solución mutuamente aceptable. En consecuencia, los casos analizados se resumen en dos categorías: con y sin acuerdo, dejando de lado los cierres por incomparecencia, causas desistidas, casos excluidos, entre otros.

#### VII. CASOS EFECTIVAMENTE MEDIADOS EN EL FUERO DE FAMILIA – AÑO 2016

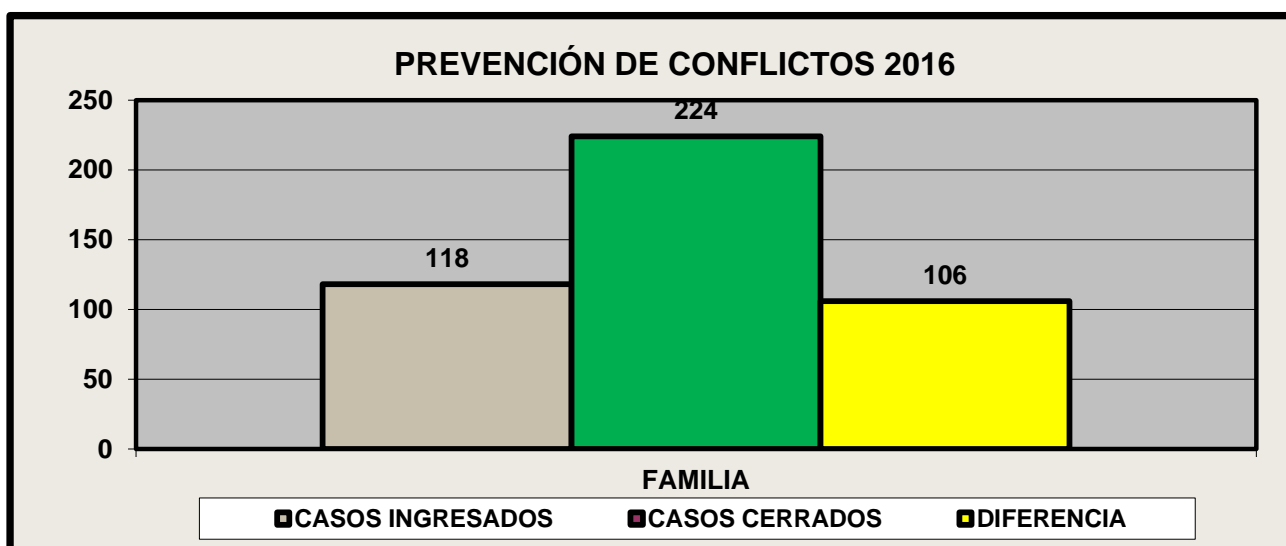
TIPO DE CIERRE	CANTIDAD DE CASOS	PORCENTAJE
CON ACUERDO	1.275	70%
SIN ACUERDO	552	30%
<b>TOTAL</b>	<b>1.827</b>	<b>100%</b>



Siguiendo los mismos parámetros que en el gráfico precedente, analizamos los resultados obtenidos en los procesos de mediación celebrados sobre casos tramitados ante el fuero de Familia y Sucesiones, de donde surge que un 70% de las causas efectivamente mediadas (un total de 1.275 casos) han concluido con acuerdo de partes, mientras que sólo un 30% (correspondiente a 552 casos) culminó sin acuerdo. Lo expresado precedentemente demuestra la alta efectividad que tiene la mediación en la resolución de los conflictos familiares, fuero en donde se ha convertido en una herramienta de inestimable valor.

#### VIII. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS (FUERO DE FAMILIA) PERÍODO 2016

ACUERDOS POR LEGAJO	Nº DE CAUSAS	PORCENTAJE	CONFLICTOS RESUELTOS	DIFERENCIA
1	31	27%	31	0
2	72	61%	144	72
3	11	9%	33	22
4	4	3%	16	12
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>224</b>	<b>106</b>



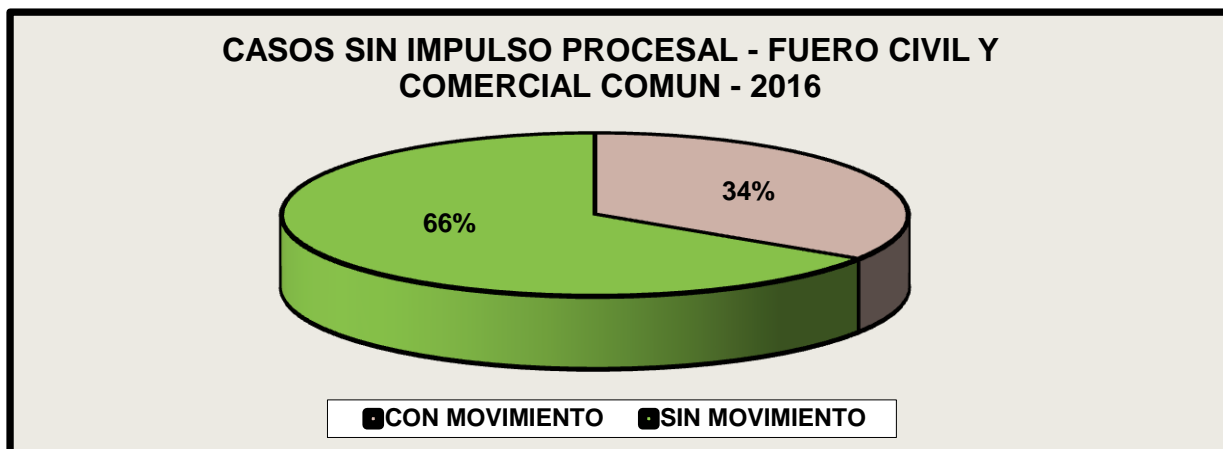


En el gráfico precedente puede comprobarse que el Centro de Mediación Judicial continúa trabajando efectivamente en la prevención de conflictos, pues de 118 (CIENTO DIECIOCHO) legajos traídos a análisis bajo la metodología de muestreo, puede observarse un total de 224 (DOSCIENTOS VEINTICUATRO) acuerdos, resultando una diferencia de 106 (CIENTO SEIS) conflictos que –en adición al acuerdo de fondo– no serán judicializados. Lo dicho evidencia que en más de la mitad de los casos de familia sometidos a mediación se resuelven al menos dos conflictos, siendo en consecuencia un mecanismo invaluable de prevención de litigios.

Al respecto, cabe mencionar que la mediación tiene fundamentalmente dos fines que pueden clasificarse en inmediatos y mediatos. Respecto del fin inmediato, la mediación se ocupa de brindar un espacio de diálogo en el cual se pueda llegar a una solución pacífica dentro del marco de un conflicto actual, evitando la escalada de la violencia, mientras que el fin mediano se orienta a la búsqueda permanente de la construcción de la paz, siendo la prevención de conflictos un elemento invaluable para su consecución.

#### IX. CASOS CERRADOS SIN ACUERDO SIN IMPULSO PROCESAL AÑO 2016

	CASOS	PORCENTAJE
CON IMPULSO PROCESAL	54	34%
SIN IMPULSO PROCESAL	104	66%
<b>TOTAL DE CASOS EXAMINADOS</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>



A fin de medir los efectos que se proyectan con posterioridad a la celebración de un proceso de mediación culminado sin acuerdo, se trabajó en un muestreo sobre una cantidad de 158 (CIENTO CINCUENTA Y OCHO) casos seleccionados al azar informáticamente bajo pautas objetivas dentro del período de mayo 2016 (por su proyección mayor al plazo de caducidad de instancia), a fin de determinar en qué porcentaje de casos se prosiguió el reclamo en sede judicial y qué porcentaje –por el contrario– permaneció sin impulso procesal alguno.

Del análisis de los datos provistos por el gráfico, puede concluirse que un 66% (SESENTA Y SEIS POR CIENTO) de los casos sometidos a estudio no han tenido impulso judicial luego del proceso de mediación. Estos datos resultan importantes por cuanto demuestran el logro de otros objetivos propios del sistema de mediación, como ser:

1. El proceso de mediación resulta efectivo puesto que, a pesar de no haber concluido con acuerdo, se logra el fin de evitar la judicialización de las causas;
2. El proceso de mediación genera un aprendizaje y promueve la autogestión de los conflictos por las partes, quienes adquieren herramientas para resolverlos sin necesidad de requerir la intervención de los tribunales;
3. El proceso de mediación sirve de base para muchos acuerdos que, sin ser canalizados dentro del mismo proceso de mediación, son materia de acuerdos privados entre las partes en conflicto, esto muchas veces a fin de evitar el pago de los honorarios del mediador, redundando en un perjuicio para el mismo y –con ello– para todo el sistema de mediación.

#### DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

El Departamento de Registro Administración es el encargado de velar por el cumplimiento de todos los trámites inherentes al proceso de mediación propiamente dicho.

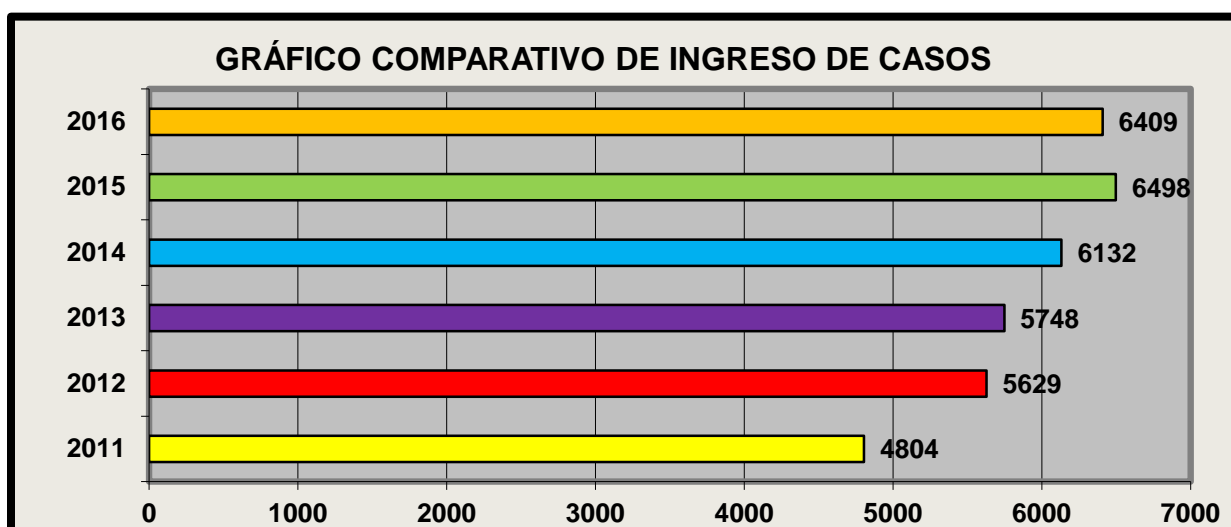
Entre las tareas que se desempeñan se encuentra la confección y remisión de cédulas y oficios judiciales, así como la confección de decretos y resoluciones.

## ESTABLECIMIENTO DE LA CARGA DE TRABAJO: CASOS COMPRENDIDOS

El Centro de Mediación Judicial opera actualmente en los casos iniciados en los fueros de Familia y Sucesiones, Civil y Comercial Común y Documentos y Locaciones. Con la vigencia de la Ley 7.844 y sus modificatorias, se ha dispuesto como regla la obligatoriedad de la mediación en forma previa a la iniciación de un juicio, esto sin perjuicio de aquéllos procesos excluidos en forma expresa por el art. 3 de la normativa señalada.

### I. ESTABLECIMIENTO DE LA CARGA DE TRABAJO: CANTIDAD DE LEGAJOS

PERÍODOS COMPLETOS	CASOS INGRESADOS
AÑO 2011	4.804
AÑO 2012	5.629
AÑO 2013	5.748
AÑO 2014	6.132
AÑO 2015	6.498
AÑO 2016	6.409
<b>TOTAL</b>	<b>35.220</b>



Los datos recopilados durante el período 2016 demuestran un ingreso de 6.409 (SEIS MIL CUATROCIENTOS NUEVE) legajos de mediación solo durante ese año, alcanzándose la suma total de 35.220 (TREINTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS VEINTE) procesos tramitados en el Centro de Mediación Judicial desde el inicio de la implementación plena de la Ley 7844 en el año 2011.

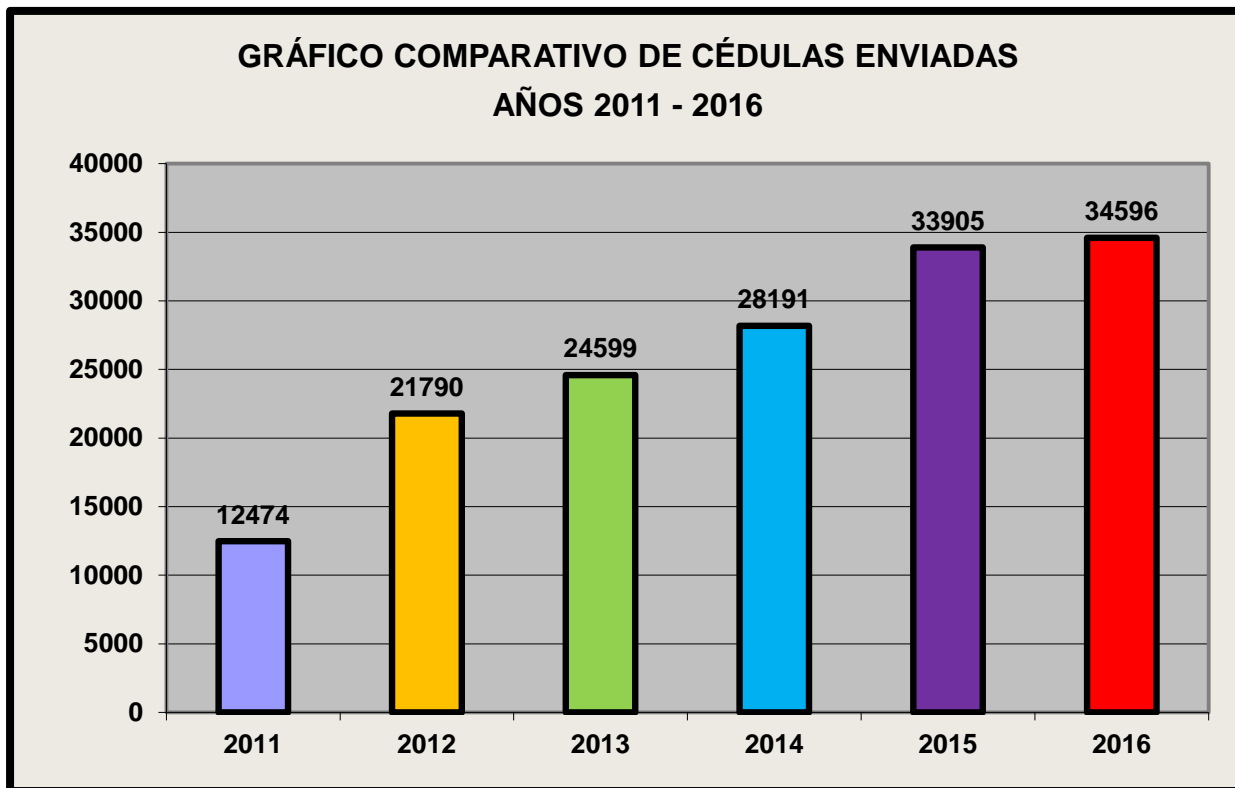
En este sentido, resulta notable destacar que por primera vez desde la implementación del método de mediación, se ha registrado una disminución en el ingreso de causas respecto del año inmediato anterior, lo que podría significar que la mediación ha contribuido a prevenir conflictos que no fueron judicializados.

### II. CÉDULAS DE NOTIFICACIÓN - AÑO 2016

Resulta trascendente analizar el exponencial incremento de las cédulas de notificaciones en el transcurso de los cinco períodos analizados. Al respecto, la variación producida entre el año 2.014 y 2.015 es muy significativa, esto atento a que se confeccionaron un total de 33.905 (TREINTA Y TRES MIL NOVECIENTAS CINCO) cédulas, lo que representa una cantidad de 5.714 (CINCO MIL SETECIENTAS CATORCE) cédulas de notificación adicionales al período inmediato anterior. En relación a los dos últimos períodos, se advierte un leve incremento que revela un total de 34.596 (TREINTA Y CUATRO MIL QUINIENTAS NOVENTA Y SEIS) cédulas de notificación remitidas durante el año 2016.

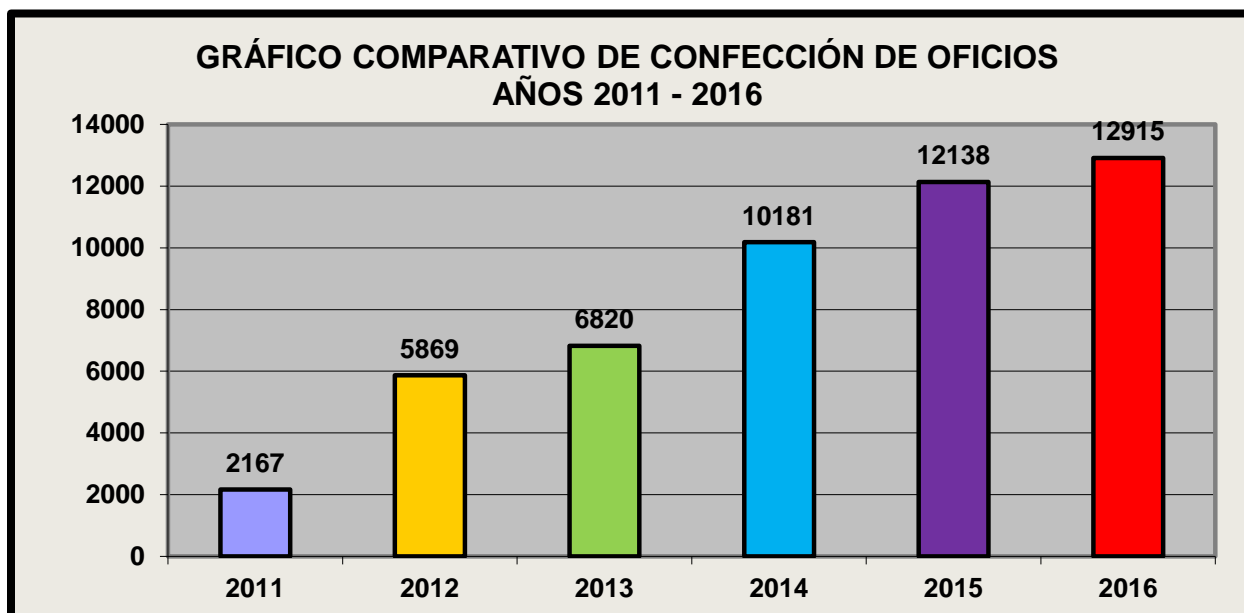
Cabe señalar que el análisis efectuado precedentemente resulta relevante si tomamos en consideración los tiempos establecidos para la notificación de la primera audiencia de mediación en el artículo 10 de la ley 7.844, que dice: "El mediador, en el plazo de cinco (5) días hábiles, a contar desde la fecha de aceptación de su designación, deberá comunicar fehacientemente al Centro de Mediación, el lugar y la fecha de la primera audiencia, que deberá fijar dentro del plazo de quince (15) días hábiles a contar desde la aceptación de la designación. Esta primera audiencia deberá notificarse a las partes con cinco (5) días de antelación.", con lo cual puede estimarse que para un rendimiento óptimo, la confección y remisión de las cédulas debe hacerse en un plazo de 48 hs., con lo que no sólo el volumen de trabajo se vio incrementado en forma manifiesta, sino también su ritmo.

PERÍODO	CÉDULAS A CASILLERO	CÉDULAS A DOMICILIO	TOTAL
2011	4.687	7.787	12.474
2012	12.159	9.631	21.790
2013	13.044	11.555	24.599
2014	16.402	11.789	28.191
2015	20.700	13.205	33.905
2016	21.934	12.662	34.596



### III. OFICIOS JUDICIALES - AÑO 2016

PERÍODO	OFICIOS JUDICIALES
2011	2.167
2012	5.869
2013	6.820
2014	10.181
2015	12.138
2016	12.915



Es asimismo relevante advertir que, en relación a los oficios judiciales, también se produjo un leve incremento respecto del período inmediato anterior, habiéndose confeccionado un total de 12.915 (DOCE MIL NOVECIENTOS QUINCE) oficios en el año 2016.

#### IV. DECRETOS - AÑO 2016

Finalmente, en relación a las providencias emanadas por el Centro de Mediación Judicial, cabe destacarse el cumplimiento de la meta fijada para despachar los escritos presentados por las partes en un plazo no mayor a 48 hs., lo que evidencia una eficiente gestión del proceso de mediación que asegura la prestación expedita del servicio de justicia.

#### V. ATENCIÓN AL PÚBLICO

En relación a la atención al público, el Centro de Mediación Judicial tiene horario de atención matutina, el cual se prolonga desde las 07:00 hasta las 13:00 hs., atendándose en forma eficiente a una cantidad promedio de 200 (DOSCIENTAS) personas por día, entre quienes se encuentran mediadores, abogados y partes.

#### DEPARTAMENTO DE REGISTRO

El Departamento de Registro de Mediadores cuenta a la fecha con un total de 86 (OCHENTA Y SEIS) mediadores en el Centro Judicial Capital, añadiéndose 15 (QUINCE) mediadores en el Centro Judicial Concepción.

Asimismo, cuenta con un registro interdisciplinario de Co mediadores integrado por 7 (SIETE) profesionales universitarios de distintas áreas que colaboran con la tarea del Mediador en aquellos casos en que las partes así lo requieran.

Finalmente, a fin de asegurar la formación continua de profesionales en la resolución pacífica de conflictos, se encuentra en funcionamiento el Registro de Aspirantes a Mediador, en donde se promueve la observación de procesos reales y la participación de las actividades académicas organizadas por el Centro de Mediación Judicial.

#### DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MEDIACIÓN

El Departamento de Promoción y Difusión del Centro de Mediación Judicial ha trabajado en diferentes proyectos de fomento valiéndose de diversos recursos materiales y electrónicos que hacen posible que el justiciable tome contacto con el método, lo conozca y lo elija.

En este sentido, el Centro de Mediación Judicial organizó el I Congreso Argentino de Mediación conjuntamente con la Dirección de Protocolo y Ceremonial de la Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán a cargo de la Sra. Ana María Gollán, cuyas conclusiones se presentan a continuación.

#### I CONGRESO ARGENTINO DE MEDIACIÓN

En el marco de la celebración del I Congreso Argentino de Mediación que tuvo lugar los días 20 y 21 de octubre de 2016 en la ciudad de San Miguel de Tucumán por iniciativa del Poder Judicial de Tucumán y la Junta Federal de Cortes (Ju.Fe.Jus.), se arribaron a las siguientes conclusiones generales:

1. Veinte años después de la aplicación de la Ley Nacional N° 24.573 de Mediación y Conciliación y diez de la implementación de la Mediación en la provincia de Tucumán a través del Plan Piloto instaurado por la Excma. Corte Suprema de Justicia de la provincia, nos encontramos con un escenario que resulta alentador, pero que al mismo tiempo nos interpela para seguir trabajando en pos de la concreción efectiva de la ampliación al derecho de acceso a justicia.



En este sentido, tanto en palabras del Sr. Presidente de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la provincia de Tucumán, Dr. Antonio Gandur, cuando se refería a la necesidad de elevar la cantidad de casos llevados a mediación, como en palabras de la Dra. Gladys Álvarez al hacer un llamado a la difusión de las acciones que individualmente se promueven a nivel provincial, se deduce que nos encontramos actualmente en una etapa en la cual, en líneas generales, debemos trabajar para posibilitar la consolidación del instituto de mediación como un método privilegiado y legítimo de resolución de conflictos.



2. Para que la mediación se consolide en los distintos sistemas de justicia, y como práctica pacificadora de resolución de conflictos, es necesario cuidarla, y ese deber se traduce en la necesidad de apoyo por parte de los distintos Poderes del Estado, tanto en el diseño de los diferentes programas de mediación, como en su financiamiento y evaluación de calidad.

Pero cuidar la mediación significa además un compromiso individual de cada uno de los operadores del método, quienes en la fase de pre mediación, mediación propiamente dicha, o de seguimiento de los acuerdos, deben prestar un servicio de calidad que haga posible que el destinatario comprenda los beneficios de gestionar un conflicto a través del método de mediación.

Por último, cuidar la mediación significa también evaluar qué método resulta más adecuado para la resolución de un conflicto determinado, en el entendimiento que junto con la mediación existen metodologías de intervención diferentes, e incluso complementarias, como pueden serlo el arbitraje, la conciliación, la facilitación, las diferentes prácticas restaurativas, entre muchas otras.

3. Se abordó asimismo la relación entre los mediadores y los abogados de parte dentro de los procesos de mediación, concluyéndose que para la superación de las barreras que hagan posible la creación de un clima de cooperación, resulta necesaria la preparación previa del mediador.

De igual manera, se llegó a la conclusión que el mediador debe tener un registro de todos los intereses en juego, utilizar las herramientas de mediación y negociación conforme al conflicto concreto en el que deba intervenir. Resulta asimismo importante brindar un espacio adecuado al discurso de apertura o presentación inicial en donde se acuerde el respeto a las reglas del proceso y se legitime la función asesora del abogado de parte.

4. Habiéndose analizado los avances de la mediación como método privilegiado de acceso a justicia, se concluyó que la Co Mediación Familiar a distancia contribuye a la superación de barreras geográficas y económicas que muchas veces aparecen como impedimentos para la participación activa de las partes del proceso.

En este sentido, las provincias han venido trabajando en forma solidaria para la creación de una red federal de mediación a distancia que brinde colaboración para todos aquellos casos en los que la distancia aparezca como un obstáculo para el encuentro presencial de las partes, haciéndose por ello necesario que el mediador esté capacitado para intervenir en procesos de mediación en donde la inmediatez esté condicionada por el uso de la tecnología.

5. La aparición de obstáculos durante el proceso de mediación resulta inevitable. Por ello, es necesaria la revisión de prácticas de los operadores del instituto y la búsqueda permanente de nuevas habilidades comunicacionales que permitan superar las dificultades propias del conflicto traído por las partes.

6. Se reconstruyó la concepción del rol del mediador como operador del conflicto, quien debe promover la autodeterminación de las partes como valor esencial que sustenta el proceso. Esta mirada del rol promueve una gestión transformativa y humanizadora que viene acompañada del uso de herramientas que no tengan como finalidad sofocar el conflicto, sino brindar espacios de diálogo entre las personas en disputa para que ellas mismas puedan encontrar sus propias soluciones con la ayuda de un tercero.



7. La mediación constituye un método de gestión de conflictos ancestral que puede ser encontrado dentro de las prácticas restaurativas empleadas por nuestros pueblos originarios desde hace ya mucho tiempo. La cultura Mapuche es un ejemplo de ello, pues dentro de su sistema de justicia se han resignificado los conceptos de delito, culpa, sanción y daño para centrarse en la responsabilización por



el daño causado, el deber de reparación y la comprensión que toda transgresión al orden social no sólo implica al transgresor, sino también a la comunidad toda.



8. La mediación debe ser un espacio en donde se preserven los derechos de niños, niñas y adolescentes, siendo para ello fundamental comprender y empatizar con sus necesidades, deseos, expectativas e intereses para integrarlas a la mesa de mediación.

9. Analizadas las particularidades de la conflictiva social y urbana, y sin desconocer el valor del diálogo para la resolución de conflictos, se puso de relieve la necesidad de realizar en forma previa un diagnóstico del conflicto en el que se pretende intervenir para evaluar, entre otras cosas, si las partes se encuentran en condiciones para participar activamente de un diálogo inclusivo de las necesidades de todas las partes involucradas.

10. La mediación escolar aparece como una herramienta fundamental para acompañar el proceso de cambio cultural que promueve la mediación en el ámbito judicial. En ella, no sólo aprender a gestionar y resolver los conflictos los niños, sino también los docentes, directivos, familias y la comunidad educativa en su integralidad.

11. El uso de las nuevas tecnologías no debe ser dejado de lado en el proceso de consolidación de la mediación, tanto en relación al uso de plataformas que permitan la celebración de audiencias de mediación a distancia, como a la utilización de otros mecanismos existentes actualmente en internet y que son capaces de contribuir con la promoción y difusión de la mediación, así como con la capacitación de los mediadores. En este sentido, la tecnología debe adecuarse a las características propias del proceso de mediación sin desnaturalizarlo.

12. Siendo la mediación una política pública de acceso a justicia en la que intervienen los tres Poderes del Estado, resulta necesario coordinar acciones para que, cada uno desde las funciones que le han sido encomendadas por la Constitución Nacional, brinde un aporte significativo para el sostenimiento y consolidación del instituto.

13. En el espacio de ponencias se abordaron temas diversos, cuyas ideas principales pueden resumirse en la necesidad de contar con índices de medición de calidad para la mejor evaluación del instituto. Se subrayó la relevancia de la mediación en los procesos de familia, tanto en aquellos casos culminados con acuerdo como sin acuerdo de partes, las que luego de la mediación atraviesan el proceso judicial con una predisposición diferente. Se destacó la importancia de la resiliencia como camino hacia el acuerdo en mediación penal. Asimismo, se enfatizó la mirada de género y la consideración de los derechos humanos en la tramitación de los procesos de mediación.



De igual manera, se reflexionó sobre la importancia de dar un espacio al método en ámbitos institucionales diferentes al Poder Judicial, especialmente respecto de la mediación comunitaria y escolar, por ser estos procesos de gran impacto en la construcción de la pacificación social, fin último de la resolución alternativa de conflictos.

14. Los Centros de Mediación Judiciales de distintas provincias compartieron sus experiencias bajo la modalidad de mesa panel, evidenciando un significativo avance en la consolidación del instituto de mediación como una vía privilegiada de gestión y resolución de conflictos tanto de manera presencial como a distancia a nivel nacional e internacional, lo que refuerza el compromiso de seguir trabajando para la difusión y crecimiento del método con acciones concretas en todo el territorio del país.



## MEDIACIÓN A DISTANCIA



Conjuntamente con el I Congreso Argentino de Mediación y a instancias de la Junta Federal de Cortes (Ju.Fe.Jus.), se celebró la XIII Reunión de Responsables de Mediación de las provincias argentinas, en la cual se ratificó el convenio suscripto durante el año 2015 en la provincia de Corrientes a fin de promover la cooperación interjurisdiccional para la celebración de procesos de mediación a distancia. En este sentido, los representantes de los diversos Centros de Mediación concluyeron sobre la necesidad de aunar esfuerzos que faciliten el acceso efectivo a justicia de las personas que se encontraren impedidas de comparecer personalmente al proceso en razón de la distancia. Como consecuencia del compromiso asumido, este Centro de Mediación ha celebrado audiencias de mediación a distancia con las provincias de Buenos Aires, Catamarca, Córdoba, La Pampa y Tierra del Fuego, siendo sus resultados sumamente satisfactorios al concluir la totalidad de los procesos efectivamente mediados con acuerdo de partes.

## DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

El Departamento de Capacitación del Centro de Mediación Judicial se ocupa de la formación continua de los operadores del proceso, entendiéndose por tales no sólo a los Mediadores, Co Mediadores y Aspirantes a Mediador, sino además a toda aquella persona o institución interesada. El mencionado programa de capacitación gira sobre tres ejes: la capacitación del equipo de trabajo interno, la capacitación de los integrantes del registro, y la capacitación externa.

### CAPACITACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

A partir de la capacitación del equipo de trabajo del Centro de Mediación Judicial se pretende que sus integrantes desarrollen una impronta de trabajo coherente con el mensaje del método, poniéndose énfasis tanto en la desburocratización en la tramitación de los legajos como en la atención al justiciable. En este sentido, se han desarrollado diversos programas de capacitación que incluyeron tres cursos y diecisiete reuniones quincenales de gestión distribuidas a lo largo del año.

Los cursos impartidos este año estuvieron centrados en los valores que deben impregnar la tarea judicial, haciéndose foco en la importancia de la gestión como herramienta que permite la maximización de la efectividad y eficiencia en la prestación de un servicio de mediación orientado a la satisfacción de las necesidades del ciudadano.

### CAPACITACIÓN PARA MEDIADORES, CO MEDIADORES Y ASPIRANTES

El Centro de Mediación tiene a su cargo la elaboración de un plan de capacitación para mediadores, co mediadores y aspirantes a mediador de registro. A tal fin, se desarrollaron diversos programas de capacitación que incluyen cuatro cursos anuales con una carga horaria aproximada de dieciseis horas reloj, las que deben ser complementadas por los integrantes del registro a fin de acreditar un mínimo de veinte horas de capacitación continua en mediación.

Durante el año pasado se puso énfasis en la revisión de prácticas concretas del operador del método, lo que permitió reflexionar sobre la tarea propia del mediador en ocasión de facilitar la comunicación entre las partes en conflicto. En este sentido, el Poder Judicial de Tucumán a través del Centro de Mediación Judicial y la Defensoría del Pueblo de la Nación, hicieron posible la participación del Dr. Alejandro Nató en una capacitación en donde se promovió el diálogo participativo bajo la modalidad de clínica de casos, compartiéndose experiencias, dificultades y soluciones que enriquecieron el trabajo conjunto del cuerpo de mediadores.

Por otro lado, en colaboración con la Oficina de Peritos Médicos de la Excma. Corte Suprema de Justicia, se brindó la capacitación “Derecho a un trato adecuado: Acceso a la justicia de personas con discapacidad y su incidencia en el campo de la mediación” a cargo de la Dra. Teresa Ivankow, quien concientizó sobre la importancia de pensar en una justicia que se adecue a las necesidades de las personas con discapacidad. Como consecuencia de ello, este Centro de Mediación Judicial elaboró herramientas de gestión tendientes a facilitar la participación plena y protagónica de las personas que presenten algún tipo de discapacidad, pudiéndose citar a tal efecto la introducción de modificaciones en el formulario de requerimiento de mediación y la elaboración de un protocolo de actuación ante casos

en los que sea necesaria la articulación con el Cuerpo de Peritos de la Excma Corte Suprema de Justicia. De igual manera, se celebraron procesos de mediación con personas hipoacúsicas, proveyendo el Alto Tribunal de una intérprete que colaboró con los mediadores designados en la tarea de facilitación de la comunicación entre las partes.

De igual manera, se trabajó en conjunto con la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación en un programa de capacitación para Mediadores, Comediadores y Aspirantes a Mediador de Registro. En este sentido, los integrantes de los diversos registros del Centro de Mediación Judicial participaron del curso “Jornada de



revisión de prácticas de la Mediación y análisis de casos” a cargo de la Dra. Diana Eilbaum y el Lic. Jorge Leoz y de la charla a cargo de la Sra Directora de la DNMyMPPRC, Dra. Raquel Munt, denominada “Lineamientos de la DN de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos”.

También en el marco del programa de capacitación para Mediadores, Comediadores y Aspirantes a Mediador de Registro, se desarrolla un programa de análisis práctico a través de las “Clínicas de casos”, en donde quincenalmente se reúnen los operadores del sistema de resolución de conflictos a debatir la práctica y compartir tanto las dificultades como los logros obtenidos como consecuencia del ejercicio de la profesión. Durante el período 2016 se debatieron, entre otros, los siguientes temas: 1. La práctica profesional del mediador; 2. Observación de procesos de mediación; 3. Buenas prácticas en mediación: deberes éticos y legales del mediador; 4. Cuestiones de procedimiento; 5. Mediación con compañías aseguradoras; 6. La mediación en el Código Civil y Comercial de la Nación; 7. Mediación a distancia; 8. Clínica de casos de mediación: intercambio de experiencias; 9. Jornada preparatoria para el I Congreso Argentino de Mediación; 10. Acceso a justicia y mediación: estado actual; 11. Nuevas tecnologías aplicadas al proceso de mediación; 12. Mediación penal; y 13. Análisis estadístico anual: proyecciones y desafíos para el período 2017.

Adicionalmente, se encuentra vigente un programa de capacitación por el cual se comparte material teórico en forma virtual, pudiendo los Sres. Mediadores de Registro incorporar doctrina adicional en una cuenta de correo creada a tal efecto. La finalidad de la metodología descrita es acercar al mediador material teórico para enriquecer su práctica, al tiempo que se propicia un espacio de intercambio que facilita la interacción entre los miembros del registro.

Por último, se instauró un programa por el cual se acerca al mediador a las últimas novedades en materia de resolución alternativa de conflictos a fin de mantener a los operadores del sistema informados sobre los últimos cambios vinculados a la prestación del servicio de mediación.

## CAPACITACIÓN EXTERNA

Habiéndose implementado diversos programas de capacitación a nivel interno en el equipo de trabajo del Centro de Mediación Judicial, y en relación al Registro de Mediadores, Co Mediadores y Aspirantes a Mediador, se instrumentó un último eje que trasciende las fronteras de la unidad judicial para proponer una interrelación con distintos actores fundamentales dentro del proceso de mediación. A este fin, en colaboración con la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de conflictos, se organizaron capacitaciones de información y sensibilización sobre la importancia del método en la actual administración de justicia, desarrollándose temáticas relacionadas con la aplicación de la ley de mediación previa obligatoria y sobre el rol territorial del mediador comunitario en el ámbito de la Justicia de Paz. Finalmente, en conjunto con el Centro de Especialización y Capacitación de la Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán, se dictaron cursos dirigidos a los integrantes del Poder Judicial en donde se concientizó sobre la importancia de los procesos de comunicación y gestión de conflictos en las organizaciones judiciales.



## PROYECTOS PRESENTADOS

El Centro de Mediación Judicial ha presentado asimismo una serie de proyectos de consolidación del método de mediación en la administración de justicia, habiéndose en este sentido efectuado diversas propuestas que incluyen temáticas como la implementación de la modalidad de mediación a distancia, el modo de implementación de la mediación penal dentro del marco de la reforma del Código Procesal Penal de la provincia, el acompañamiento a la tarea de mediación y gestión de conflictos comunitarios en la Justicia de Paz; la implementación de métodos electrónicos de gestión en la tramitación de los procesos de mediación; y la adhesión al programa de reciclado de papel.

## PLAN INTEGRAL DE CONTROL, GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

El Centro de Mediación Judicial continúa con la implementación del “Plan integral de control, gestión de calidad y mejora continua” en el convencimiento que la evaluación sostenida del sistema contribuirá a brindar un servicio de excelencia a la comunidad; así los mecanismos planificados aportarán la información necesaria para adoptar decisiones que contribuyan al objeto del instituto, cual es la ampliación del acceso a justicia y la pacificación de los vínculos sociales. A continuación se enuncian los cinco mecanismos de control de calidad y medición multidireccional de datos que componen la iniciativa.

## BUZÓN DE SUGERENCIAS

El “buzón de sugerencias” es una herramienta de gestión indispensable para tomar un conocimiento cabal y efectivo de las impresiones que tienen los destinatarios del servicio sobre su funcionamiento. Es por ello que la Dirección del Centro de Mediación ha dispuesto la creación de un buzón de comentarios en el sector de mesa de entradas, pudiendo la parte, letrado, mediador o persona interesada, proporcionar la sugerencia que creyera corresponder a los fines de su posterior estudio y evaluación por parte del equipo de trabajo del Centro de Mediación Judicial. A fin de preservar la confidencialidad de la opinión emitida, el formulario dispuesto prevé el anonimato del usuario, habilitándose asimismo la posibilidad de identificación para el caso que su autor así lo estimara conveniente a los fines de establecer un posible intercambio que redunde en la mejora continua del sistema de mediación.

## LIBRO DE EXPRESIÓN

Asimismo, a fin de facilitar la expresión de las opiniones de los usuarios del sistema de mediación, se han dispuesto libros de expresión en cada una de las salas habilitadas a los Sres. Mediadores, pudiendo todo aquél que hubiera participado del proceso emitir su opinión en relación a su experiencia en la mesa de mediación.

## ENCUESTA TELEFÓNICA

El Centro de Mediación implementó el mecanismo de evaluación interna a través de una encuesta telefónica dirigida a partes y letrados que participaron de los procesos de mediación a fin de conocer sus impresiones sobre el método de resolución de conflictos y sobre el operador encargado de intervenir en la causa traída a su conocimiento.

## OBSERVACIÓN DE PROCESOS DE MEDIACIÓN POR FUNCIONARIOS C.M.J.

El Centro de Mediación Capital ha suscripto un convenio intrainstitucional con el Centro de Mediación de Concepción a fin de que los funcionarios que integran ambas unidades judiciales asistan a procesos de mediación que permita acompañar la tarea desempeñada por los Sres. Mediadores, así como para delinear un plan de capacitación continua que haga posible introducir mejoras en la prestación del servicio a la sociedad.

## OBSERVACIÓN DE PROCESOS POR ASPIRANTES A MEDIADOR

Asimismo, conforme lo normado por la Ley 7844 y sus modificatorias, el Registro de Aspirantes a Mediador de Registro funcionará bajo la órbita del Centro de Mediación Judicial, pudiendo los interesados asistir a procesos de mediación a los fines de su aprendizaje y eventual preparación para integrar el Registro de Mediadores. En este sentido, por Acordada Nº 666/2014, la Excm. Corte Suprema de Justicia de la Provincia celebró un convenio de cooperación con la Universidad Nacional de Tucumán (U.N.T.) a fin de fomentar la observación académica de los procesos de mediación.

## PROGRAMA DE OBSERVACIÓN DE PROCESOS POR ESTUDIANTES DE DERECHO

A fin de promover la formación integral de los nuevos egresados de la Facultad de Derecho, el Centro de Mediación Judicial de Concepción en cooperación con la Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino, ha llevado adelante el programa de observación de mediaciones por parte de estudiantes. El mencionado programa contó con la colaboración de los mediadores de Registro y fue coordinado por las Sras. Delegada y Subdirectora del Centro de Mediación Judicial Concepción



## TUCUMÁN EN EL MAPA DE ACCESO A JUSTICIA



El presente informe tiene por fin poner a disposición de los operadores y usuarios del sistema de justicia la mayor cantidad de información sobre la implementación del método de mediación en la provincia de Tucumán de manera sintética y accesible.

En este sentido, se han resumido los distintos puntos de acción sobre los cuales ha venido trabajando la Excm. Corte Suprema de la Provincia y el Centro de Mediación Judicial de Tucumán en materia de ampliación del derecho de acceso a justicia y mediación, pudiéndose advertir el

compromiso asumido en la implementación de programas, medidas y actividades que aseguren una efectiva prestación del servicio de justicia al ciudadano.

## CONCLUSIONES

La mediación judicial ha venido consolidándose desde que fuera implementada por la Excm. Corte Suprema de Justicia de la provincia como un plan piloto, esto gracias a la labor incansable de cada uno de los operadores judiciales que trabajan día a día para mantener la prestación del servicio de mediación a niveles de excelencia.

Los resultados obtenidos durante el transcurso del año pasado así lo demuestran, no sólo por cuanto se han sustraído un gran número de causas del conocimiento de los tribunales, sino –además– porque un importante sector de la sociedad tuvo acceso a un método de gestión de conflictos en donde se devuelve el protagonismo y la voz a las partes, donde es posible desarrollar aptitudes sociales que contribuyan a una cultura de la negociación y el diálogo en contraposición con la tristemente instalada cultura del litigio.

La mediación aparece entonces como una verdadera reforma en el sistema de justicia en donde se privilegian los intereses y las necesidades de las partes, brindándose un servicio que resulta cuantitativa, pero por sobre todas las cosas cualitativamente valioso dentro de una administración de justicia a la que se reclamaba respuestas concretas, efectivas y con mayor celeridad.

En este contexto, conscientes de los desafíos que aún debe enfrentar la mediación pero convencidos que el Poder Judicial debe acompañar a las partes en el proceso de gestión y resolución de los conflictos promoviendo valores fundamentales como la colaboración, el diálogo y la paz, emprendemos un nuevo ciclo en el que continuaremos trabajando por la consolidación del método de mediación entendido como un modo privilegiado de ampliar las puertas de acceso a justicia de la ciudadanía.

# ANEXO I

## PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

# ANEXO II

CAUSAS SIN IMPULSO  
PROCESAL