

CENTRO DE MEDIACIÓN JUDICIAL

PODER JUDICIAL
PROVINCIA DE TUCUMÁN

INFORME DE GESTIÓN

PERÍODO 2015

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 este sentido, 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° 179/2.004 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 2.006, 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 el 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), tratándose de un total de 26 (VEINTISEIS) Juzgados.

Finalmente, se dictaron las leyes N° 8.404 en el año 2.011 y 8.482 en el año 2.012, ambas modificatorias de la ley N° 7.844, siendo ésta la legislación aplicable a la materia en la actualidad.

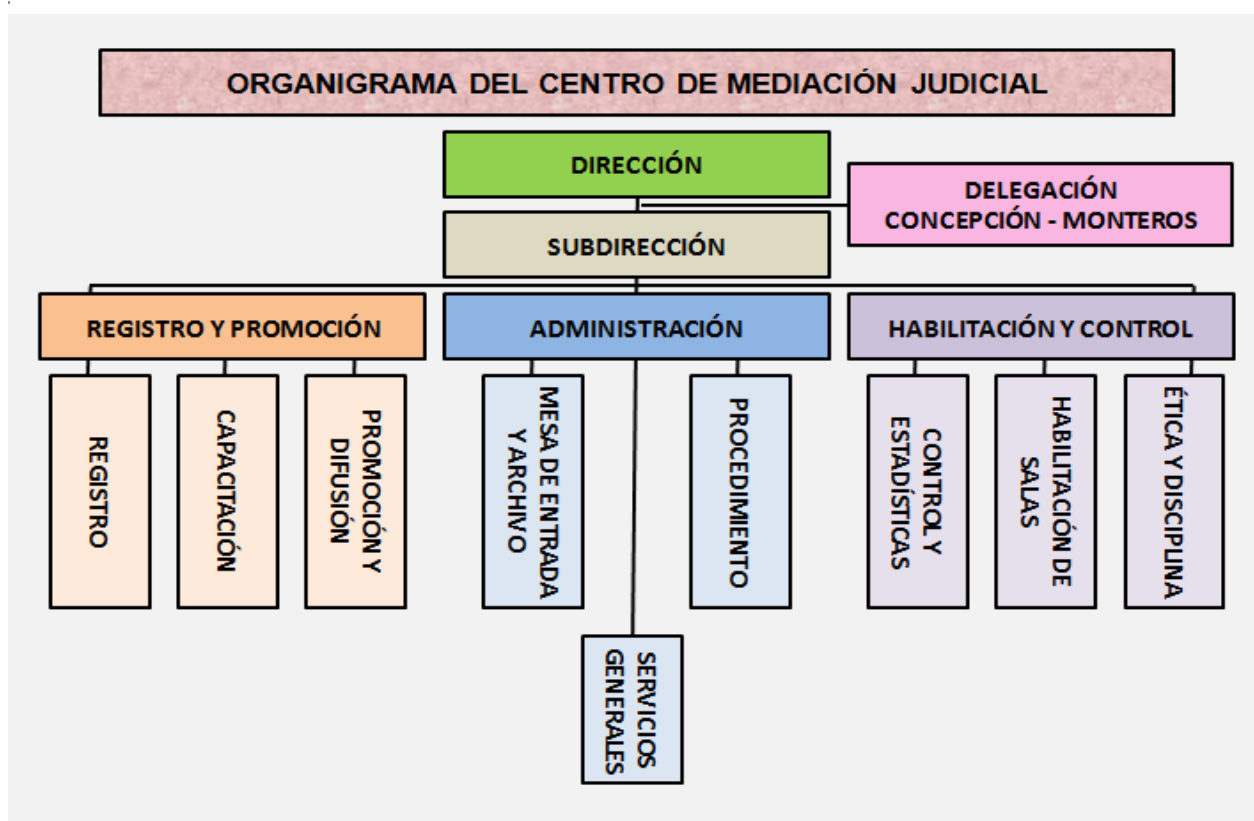
CENTRO DE MEDIACIÓN

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN



Ubicación: calle 24 de Septiembre N° 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.¹



DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES POR ÁREA

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:

¹ Manual de gestión del Centro de Mediación Judicial Tucumán – Dra. Edith C. Montoya.

- **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 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.

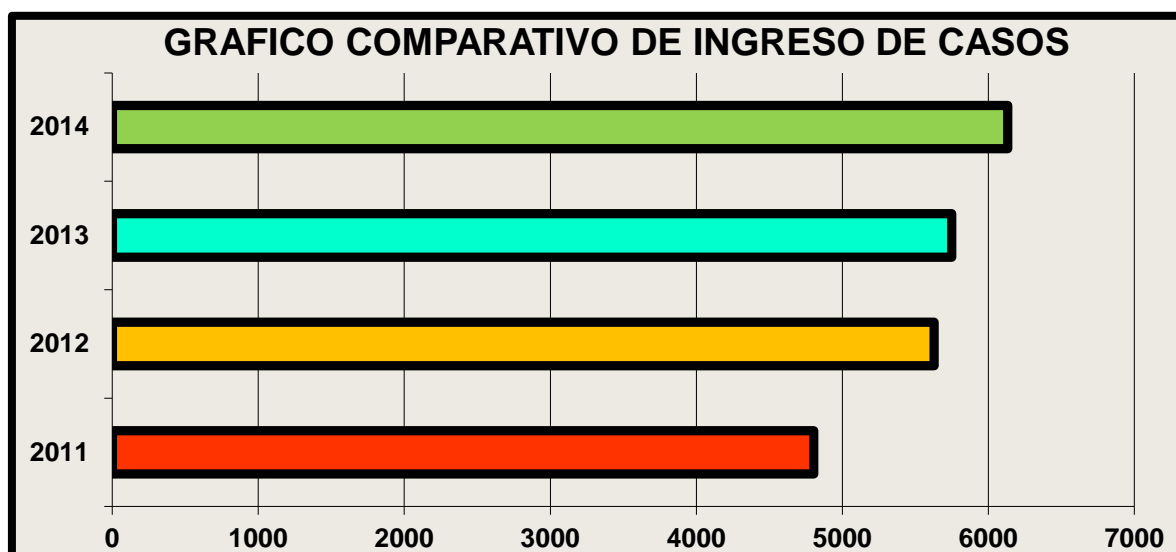
ESTABLECIMIENTO DE LA CARGA DE TRABAJO: CASOS COMPRENDIDOS

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.

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
TOTAL	22.313

Los datos recopilados durante el período 2014 demuestran un ingreso de 6.132 (SEIS MIL CIENTO TREINTA Y DOS) legajos de mediación solo durante ese año, alcanzándose la suma total de 22.313 (VEINTIDOS MIL TRESCIENTOS TRECE) procesos tramitados en el Centro de Mediación Judicial desde el inicio de la implementación plena de la Ley 7844 en el año 2011.



Adicionalmente, durante el transcurso del presente período se han tramitado al 31 de octubre de 2015 la cantidad de 5.462 (CINCO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS) casos, lo que permite proyectar un crecimiento sostenido en el ingreso de causas a mediación.

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.

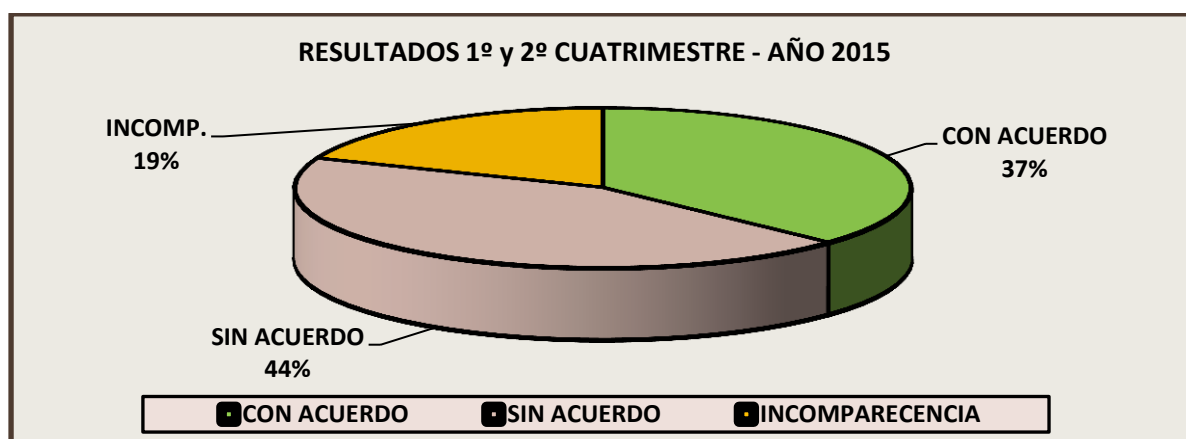
El proceso de recolección de datos tiene lugar a partir de la creación de listados (F11 LISTADO) generados una vez que hemos seleccionado la opción "TODO" que posibilita la inclusión de la

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 01/01/2014 “Hasta” el 31/12/2014 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 OBTENIDOS EN EL 1º Y 2º CUATRIMESTRE 2015

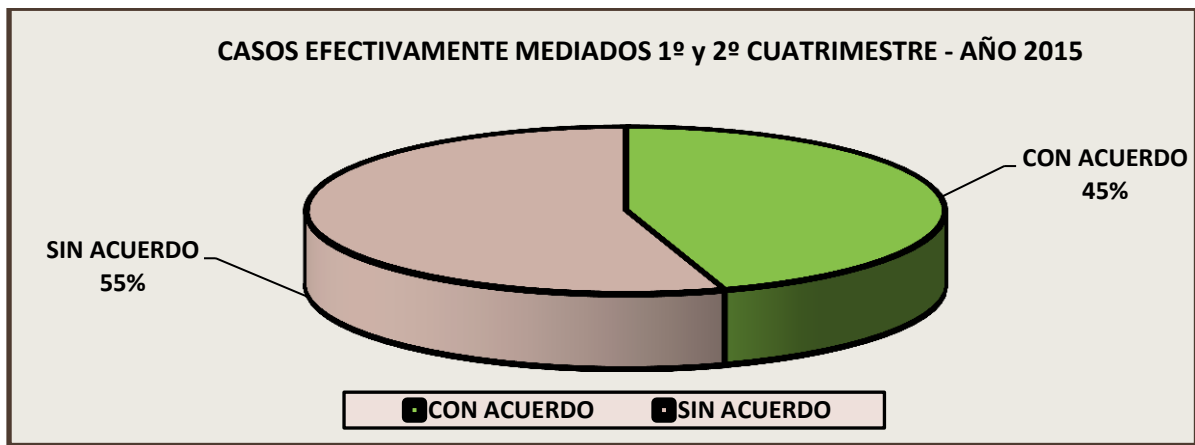
TIPO DE CIERRE	CANTIDAD DE CASOS	PORCENTAJE
CON ACUERDO	1.769	37%
SIN ACUERDO	2.127	44%
INCOMPARECENCIA	914	19%
TOTAL	4.810	100%



Del gráfico se desprende que en los dos primeros cuatrimestres del presente período, el 37% (TREINTA Y SIETE POR CIENTO) de los casos que ingresaron al sistema de mediación previa obligatoria culminaron con acuerdo, lo que se traduce en mil setecientos sesenta y nueve causas que no serán sometidas a la decisión de un juez. De este modo se propicia la cultura del acuerdo en contraposición a la cultura del litigio, se estimula el aprendizaje colaborativo, se privilegian soluciones que contemplen los intereses de ambas partes involucradas, se contribuye a la consecución y sostenimiento de la paz social, se sustrae un alto número de casos a los tribunales abarrotados de causas pendientes, entre muchas otras.

II. CASOS EFECTIVAMENTE MEDIADOS EN EL 1º Y 2º CUATRIMESTRE 2015

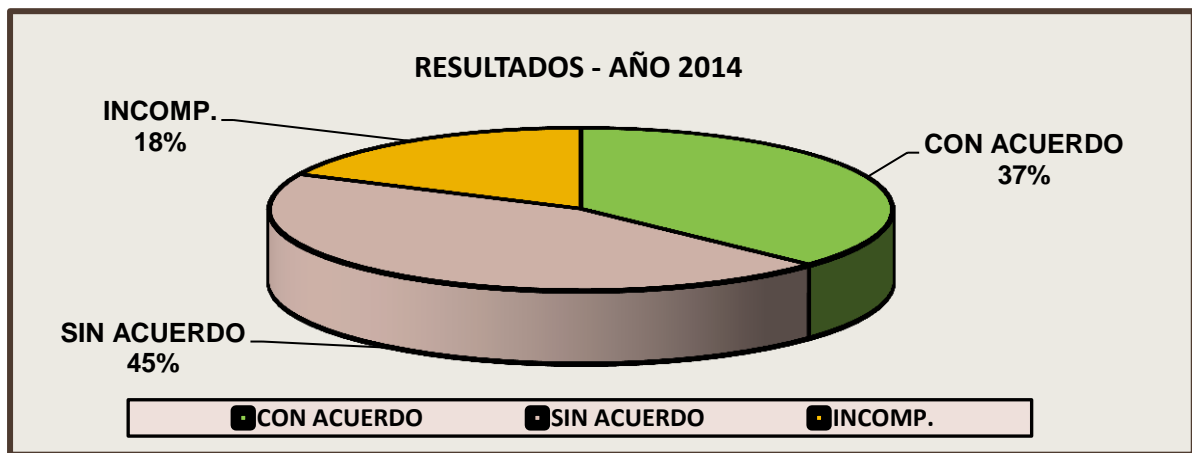
TIPO DE CIERRE	CANTIDAD DE CASOS	PORCENTAJE
CON ACUERDO	1.769	45%
SIN ACUERDO	2.127	55%
TOTAL	3.896	100%



El gráfico precedente analiza el porcentaje de acuerdos arribados en el primer y segundo cuatrimestre del año 2015 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.

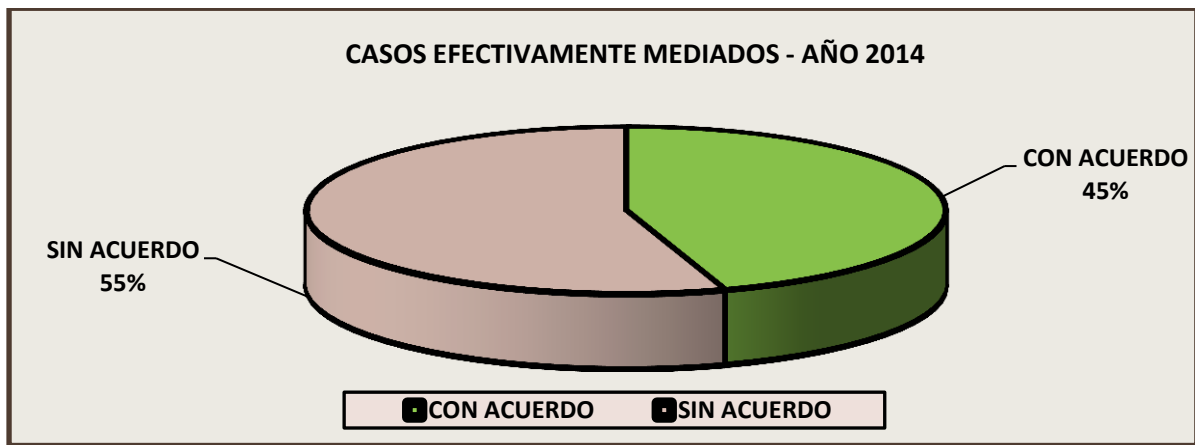
III. RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL PERÍODO 2014

TIPO DE CIERRE	CANTIDAD DE CASOS	PORCENTAJE
CON ACUERDO	1.805	37%
SIN ACUERDO	2.210	45%
INCOMPARECENCIA	835	18%
TOTAL	4.850	100%



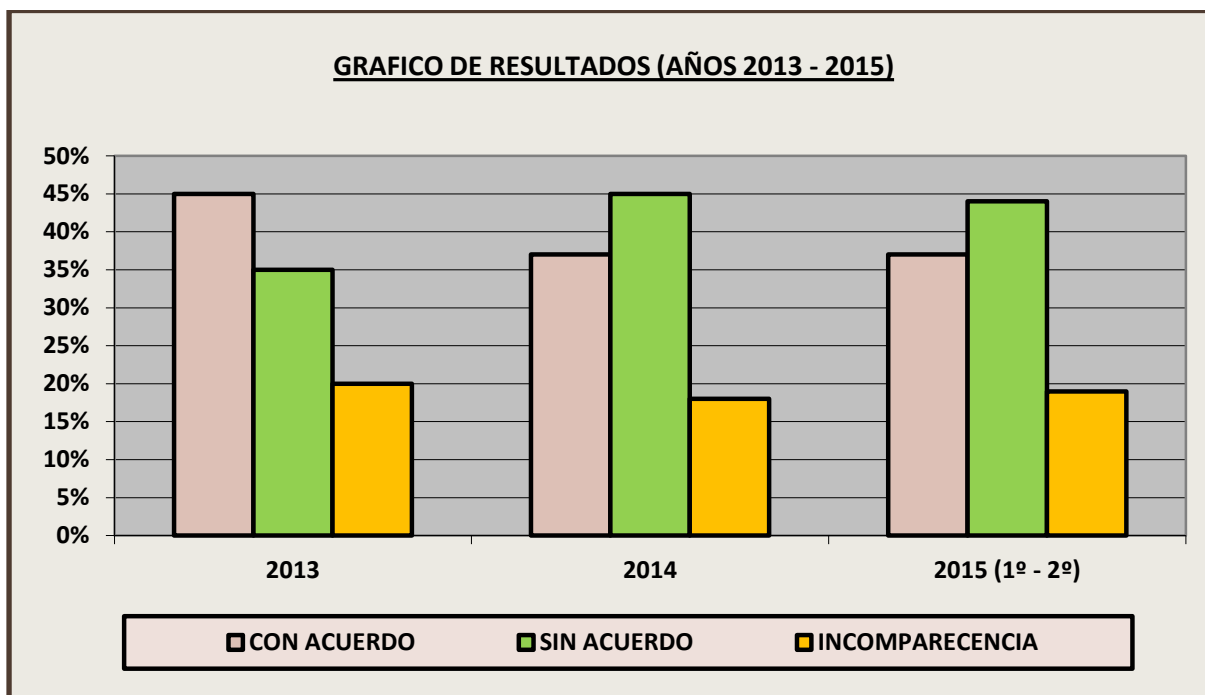
IV. CASOS EFECTIVAMENTE MEDIADOS DURANTE EL PERÍODO 2014

TIPO DE CIERRE	CANTIDAD DE CASOS	PORCENTAJE
CON ACUERDO	1.805	45%
SIN ACUERDO	2.210	55%
TOTAL	4.015	100%



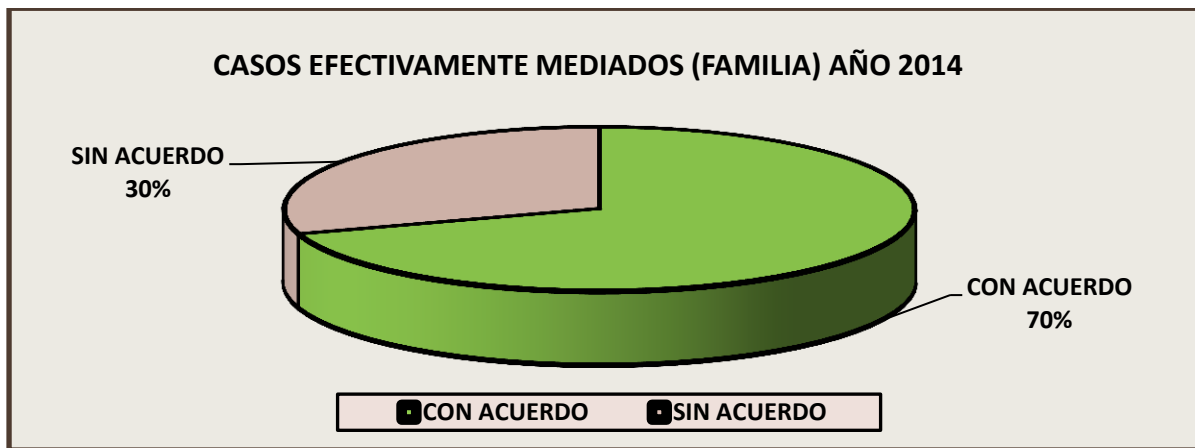
V. GRÁFICO COMPARATIVO DE RESULTADOS (AÑO 2013 – 2015)

	2013	PORCENTAJE	2014	PORCENTAJE	2015 (1º y 2º)	PORCENTAJE
ACUERDO	1.175	45%	1.805	37%	1.769	37%
SIN ACUERDO	904	35%	2.210	45%	2.127	44%
INCOMP.	505	20%	835	18%	914	19%
TOTAL	2.584	100%	4.850	100%	4.810	100%



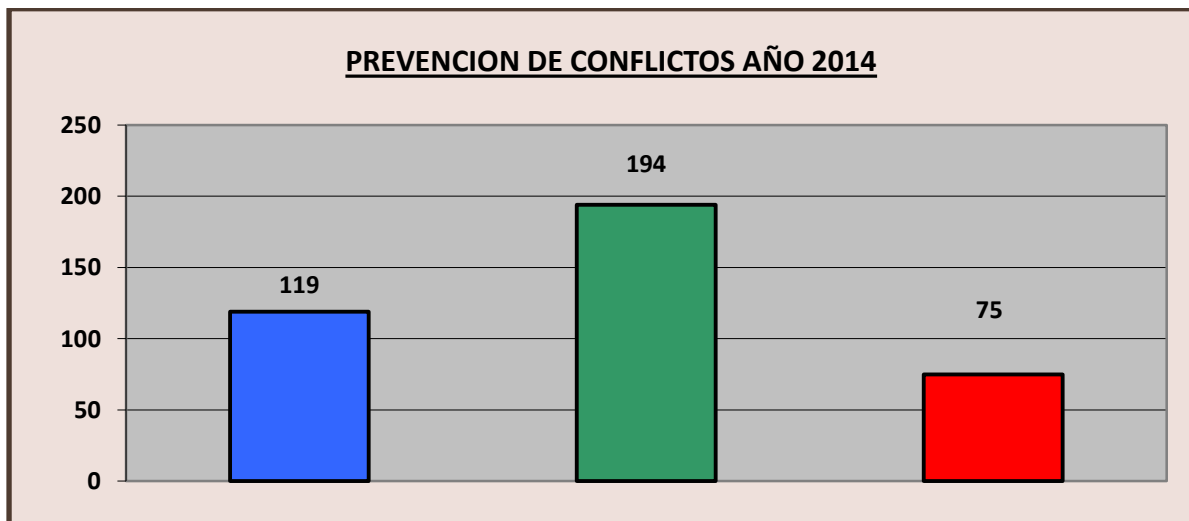
VI. CASOS EFECTIVAMENTE MEDIADOS (FUERO DE FAMILIA) PERÍODO 2014

TIPO DE CIERRE	CANTIDAD DE CASOS	PORCENTAJE
CON ACUERDO	1.260	70%
SIN ACUERDO	528	30%
TOTAL	1.788	100%



VII. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS (FUERO DE FAMILIA) PERÍODO 2014

Nº DE ACUERDOS POR LEGAJO	Nº DE CAUSAS	PORCENTAJE	TOTAL DE CAUSAS CERRADAS
1	53	44%	53
2	57	48%	114
3	9	8%	27
TOTAL	119	100%	194

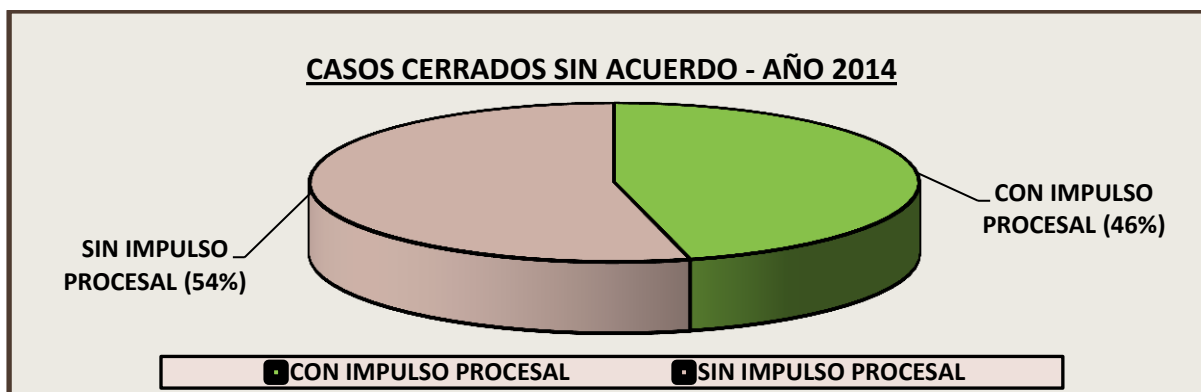


En el gráfico precedente puede comprobarse que el Centro de Mediación Judicial continúa trabajando efectivamente en la prevención de conflictos, pues de 119 (CIENTO DIECINUEVE) legajos traídos a análisis bajo la metodología de muestreo, puede observarse un total de 194 (CIENTO NOVENTA Y CUATRO) acuerdos, resultando una diferencia de 75 (SETENTA Y CINCO) 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.

VIII. CASOS CERRADOS SIN ACUERDO SIN IMPULSO PROCESAL AÑO 2014

	CASOS	PORCENTAJE
CON IMPULSO PROCESAL	55	46%
SIN IMPULSO PROCESAL	64	54%
TOTAL DE CASOS EXAMINADOS	119	100%



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 119 (CIENTO DIECINUEVE) casos seleccionados al azar informáticamente bajo pautas objetivas dentro del período de mayo 2014 (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 54% (CINCUENTA Y CUATRO POR CIENTO) de los casos sometidos a estudio no han tenido impulso procesal alguno luego del proceso de mediación, evidenciándose lo señalado en el último párrafo del punto 4 (gráfico III). Estos datos resultan importantes por cuanto demuestran la consecución 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 sistema de mediación.

DEPARTAMENTO DE REGISTRO

El Departamento de Registro de Mediadores cuenta a la fecha con un total de 93 (NOVENTA Y TRES) 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.

CAMPAÑA GRÁFICA ANUAL DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

La campaña gráfica de promoción y difusión de la mediación comenzó en el año 2014. La iniciativa permitió una mayor sensibilización en los distintos actores que intervienen en el proceso, siendo exhibidos en el mismo Centro de Mediación como así también en las distintas salas habilitadas, e incluso en diversos edificios del Poder Judicial. Se utilizaron mensajes relacionados con el acceso a justicia, el trabajo colaborativo, la negociación, la comunicación y la construcción de paz.

Durante el año 2015 se dio continuidad al proyecto, modificándose los gráficos utilizados en el año anterior e incluyendo nuevos mensajes visuales que hicieran posible una comprensión más acabada del método de mediación. En esta oportunidad, se escogieron temáticas que se relacionaban con la diversidad cultural, la multiplicidad de vías de acceso a justicia, la deconstrucción de la violencia, la negociación basada en intereses y el modelo “ganar-ganar”.



RENOVACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL CENTRO DE MEDIACIÓN JUDICIAL



La página web del Centro de Mediación Judicial se creó desde el inicio de la implementación del programa prejudicial obligatorio, resultando una herramienta imprescindible que proporcionaba al justiciable información relacionada con el Registro de Mediadores y Co mediadores, las normas y formularios vigentes, los datos estadísticos generales y por mediador, e incluso el acceso por sistema a la herramienta de “Agenda virtual” desarrollada para el seguimiento de los procesos en trámite.

Durante el transcurso del presente año, se trabajó en su renovación, añadiéndose una interfaz más atractiva

que permite la inclusión de novedades y la publicación de diversas actividades programadas para Mediadores, Co mediadores, Aspirantes a Mediador y público en general. Asimismo, se creó una galería de fotos en la que pueden observarse distintos eventos organizados por el Centro de Mediación Judicial y otras entidades relacionadas a la resolución alternativa de conflictos.

DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

El Departamento de Capacitación del Centro de Mediación Judicial se ocupa de la formación continua de los operadores del proceso, entendiendo 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 incluyen cuatro cursos anuales y diecisiete reuniones quincenales de gestión distribuidas a lo largo del año.

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. En los últimos dos años se abordaron las siguientes temáticas: 1. Cuestiones de procedimiento en mediación; 2. La ética en el acto de mediar; 3. Violencia doméstica para mediadores de registro; 4. Hacia la construcción de buenas prácticas en los casos de familia; 5. Aportes de la teoría narrativa en mediación; 6. Los hijos de la mediación: sujetos, responsabilidades y derechos; 7. Impacto del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación en los casos de familia; y 8. Teoría de mediación "U".

Asimismo, 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. En los dos últimos años se debatieron, entre otros, los siguientes temas: 1. Cuestiones procesales en mediación; 2. Trabajo sobre casos prácticos; 3. La ética en el acto de



mediar; 4. Formalidades en las actas de mediación; 5. Mediación y violencia; 6. Contenido de las actas de mediación; 7. Análisis estadísticos semestrales; 8. Honorarios en mediación; 9. Convenios de Mediación; 10. La teoría narrativa en mediación; 11. Mediación patrimonial; 12. Mediación a distancia; 13. Mediación comunitaria en la justicia; 14. Proyección de trabajo por encuestas; 15. Discurso inicial; 16. manejo de las emociones; 17. Hijos en la mediación; 18. Mediación derivada de hechos penales; 19. Profecía autocumplida en mediación; 20. Pautas de control de calidad; 21. Nueva terminología en los casos de familia; 22. Herramientas comunicacionales; 23. Mediación intercultural; 24. Facultades y deberes del mediador; y 25. Evolución del método de mediación.

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

Finalmente, 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, se organizaron capacitaciones de



información y sensibilización en el propio Poder Judicial, desarrollándose temáticas relacionadas con la aplicación de la ley de mediación previa obligatoria, el proceso de comunicación en las organizaciones judiciales, el conflicto dentro de la unidad judicial; la mediación comunitaria en el ámbito de la Justicia de Paz; y sobre métodos de gestión a través de la comunicación dirigido a funcionarios del fuero Civil y Comercial Común.

Asimismo, se implementaron cursos de capacitación fuera del Poder Judicial, habiéndose trabajado en forma conjunta con el Colegio de Abogados de la provincia de Tucumán, el Consultorio jurídico Gratuito, la Federación Económica de Tucumán, la Federación de Entidades Profesionales Universitarias de la provincia de Tucumán, y diversas instituciones encargadas de impartir el curso de formación básica en mediación.

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.

MEDIACIÓN A DISTANCIA



El Centro de Mediación Judicial ha venido trabajando en la implementación de la modalidad de mediación a distancia, habiendo la Excm. Corte Suprema de Justicia dictado la Acordada N° 419/2014, por la cual el Centro de Mediación Judicial se adhiere al plan piloto de co mediación familiar a distancia de la Universidad de Buenos Aires (U.B.A.), habiéndose celebrado desde entonces diversas experiencias que culminaron

en todos los casos con un acuerdo de partes. En este sentido, durante el “XII Encuentro Nacional de responsables del área de mediación de los Poderes Judiciales” se trabajó en la redacción de un protocolo interjurisdiccional de actuación ante este tipo de casos, lo que implica un paso cualitativo en la política pública de ampliación del acceso a justicia.

MEDIACIÓN PENAL

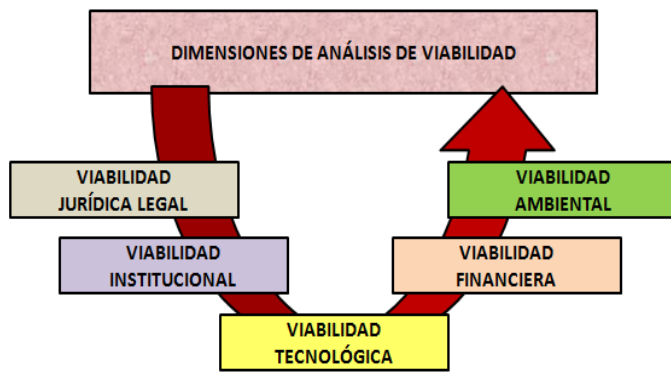
Advirtiendo la importancia de introducir métodos de pacificación social en las distintas áreas de la convivencia humana, y encontrándose en discusión la modificación del proceso penal en la provincia de Tucumán, este Centro de Mediación participó de las Audiencias Públicas realizadas a fin de evaluar los cambios a introducir. Asimismo, se trabajó en un informe presentado ante la Excm. Corte Suprema de Justicia y la Honorable Legislatura de la provincia de Tucumán, a fin de efectuar aportes en relación al modo de implementación de la mediación penal en el sistema de justicia local, abordándose temas tales como el modo de derivación, los operadores del sistema, el modelo de gestión a utilizar y el modo de interacción con el programa de mediación previa y obligatoria en materia civil, la determinación de los honorarios de los mediadores penales, entre muchos otros.

MEDIACIÓN COMUNITARIA

En el entendimiento que el ideal de acceso a justicia no se alcanza con la mera implementación de un nuevo modelo de gestión de conflictos, hemos acompañado a la Justicia de Paz en la tarea de brindar espacios de diálogo en lugares de difícil acceso. En este sentido, en colaboración con el Centro de Especialización y Capacitación del Poder Judicial se convocó a una reunión de capacitación e intercambio sobre el método de mediación a la que acudieron numerosos Jueces de Paz a cargo de distintas localidades de la provincia.

Asimismo, habiendo requerido la Honorable Legislatura de la provincia la opinión de este Centro de Mediación Judicial sobre la implementación formal de mediación comunitaria dentro del ámbito de la Justicia de Paz, se presentó un informe ante la Excm. Corte Suprema de Justicia y la Honorable Legislatura local en donde se detallan diversas cuestiones de relevancia a los fines de su correcta implementación en base a las experiencias recabadas durante la ejecución del programa de mediación previa y obligatoria en la provincia en materia civil.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA



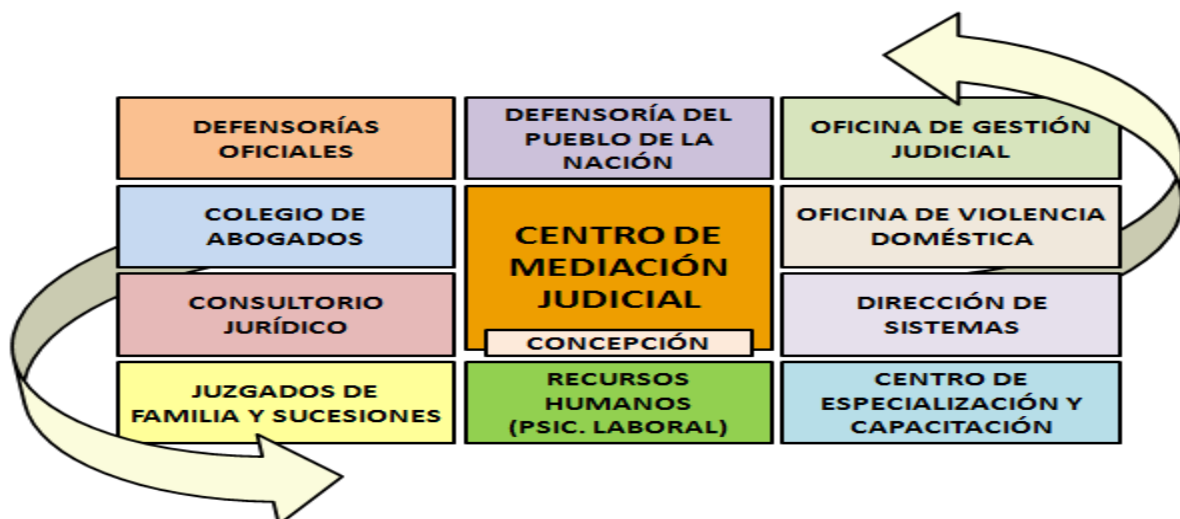
A fin de agilizar la tramitación de los procesos haciendo uso de la tecnología, y en razón de considerar necesario el cuidado del medio ambiente y el ahorro de los recursos no renovables de nuestro planeta, se ha presentado ante la Excm. Corte Suprema de Justicia un informe en donde se señalan los beneficios de la implementación del sistema electrónico de notificaciones.

PROYECTO DE RECICLADO DE PAPEL

Este Centro de Mediación se ha adherido al proyecto de reciclado de papel impulsado por la Excm. Corte Suprema de Justicia a fin de reutilizar el papel desechado para el cuidado del medio ambiente, desarrollándose una política de gestión orientada a la concientización de la importancia del uso racional de los recursos y su debido resguardo para las generaciones venideras.

COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL

A fin de lograr los objetivos fijados en la ley de su creación, el Centro de Mediación Judicial de la provincia de Tucumán se ha propuesto implementar diversos proyectos de colaboración intrainstitucional e interinstitucional, habiéndose desarrollado acciones conjuntas con distintos actores relevantes que incluyen jornadas de capacitación, convenios de cooperación, protocolos de actuación ante casos que involucran personas carentes de recursos económicos que se encuentran imposibilitadas de asistir a la jurisdicción en la cual se inició el pedido de mediación a los fines de utilizar los medios electrónicos disponibles a tal efecto, e incluso en el abordaje de casos que involucran personas víctimas de violencia doméstica y de género. Entre las distintas instituciones con las que se trabajó en los últimos años podemos nombrar las siguientes:



COLABORACIÓN CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

La Defensoría del Pueblo de la Nación solicitó a mediados del presente año la colaboración de este Centro de Mediación Judicial a fin de facilitar el proceso de diálogo involucrado en una causa de derechos humanos por la cual se perseguía la búsqueda de la identidad biológica de una persona.

Con la aprobación de la Excm. Corte Suprema de Justicia, se pusieron a disposición de la causa los recursos materiales, informáticos y humanos necesarios para llevar adelante el proceso, habiéndose utilizado exitosamente la modalidad a distancia por encontrarse involucradas personas con residencia en diversos puntos del país.

PLAN INTEGRAL DE CONTROL, GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA



El Centro de Mediación Judicial ha puesto en marcha el “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.

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.

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.

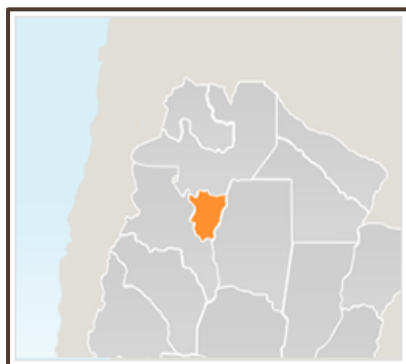
LIBRO DE EXPRESIÓN

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.

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

Habiendo transitado cinco períodos completos desde la aplicación de la Ley 7844 de Mediación Judicial obligatoria, podemos resaltar una vez más la importancia que tiene el instituto como un método privilegiado de resolución alternativa de conflictos.

En este sentido, surge del presente informe que, a través de vías formales (cierres operados conforme Ley 7844) e informales (conforme el muestreo de casos en el fuero civil y comercial, la prevención de conflictos del fuero de familia y Sucesiones, etc.), un importante número de causas no llegarán a los Tribunales provinciales, lo que evidencia que: 1. Los justiciables comienzan a comprender las ventajas del diálogo como herramienta de resolución de conflictos e invaluable herramienta de paz; 2. Los Tribunales pueden abocarse a causas en donde ciertamente existen intereses que resultan irreconciliables y que requieren de una decisión judicial, esto es ni más ni menos que la aplicación lisa y llana del principio de subsidiariedad; 3. Los magistrados disponen de mayor tiempo para trabajar las causas más complejas y ello se traduce en decisiones más rápidas y mejor evaluadas; 4. Incluso en los casos de cierre sin acuerdo, los justiciables han participado de un proceso dialógico y colaborativo que posibilita eventuales acuerdos futuros dentro del proceso judicial; 5. La administración de justicia se hace más económica, por cuanto sustrae de la órbita

contenciosa casos que, de otra manera, hubieran debido ser tramitadas durante lapsos que se extienden entre los dos a seis años de duración promedio.

En este sentido, podrían agregarse a la lista numerosas ventajas y beneficios originados en la implementación y consolidación del instituto de mediación en la provincia, progreso que ha sido sostenido en los distintos ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales que han adoptado el método en forma obligatoria, haciéndose necesario puntualizar en esta instancia el avance de las legislaciones latinoamericanas frente a las europeas, en donde los mecanismos de adopción han sido insuficientes conforme el documento que fuera presentado en la ciudad de Bruselas bajo el título: “Reinicializar la directiva de mediación: evaluando el limitado impacto de su implementación y proponiendo medidas para incrementar el número de mediaciones en la Unión Europea” (“Rebooting the mediation directive: Assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU”).

Resulta en consecuencia satisfactorio señalar el compromiso adoptado por este Poder Judicial en la promoción y difusión de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, habiéndose en este sentido impulsado diversas actividades que incluyeron, entre otras, la celebración de convenios interinstitucionales, campañas gráficas, colaboraciones con organismos públicos y privados, capacitaciones a nivel interno y externo en donde se abordaron temas relacionados con el procedimiento de mediación, la ética en el acto de mediar, violencia doméstica, buenas prácticas en el abordaje de casos de familia, aplicación del modelo de mediación narrativa, participación de los niños en el proceso de mediación, entre otras cuyos efectos prácticos fueron altamente positivos, lo que nos lleva a pensar que tienen un impacto en la mejora del servicio y en la obtención de los acuerdos de mediación, no siendo por ello menos relevantes los casos en los que, aún sin arribar a un acuerdo, las partes han sido protagonistas de un proceso de transformación personal luego del cual han decidido no impulsar la causa en los Tribunales.

Comprometidos con la tarea de consolidar la mediación como un instrumento de paz en la sociedad y motivados por los resultados obtenidos, seguimos adelante evaluando la información recogida y relevando datos que nos permitan implementar un programa de control de calidad y mejora continua, programas de capacitación adecuados a las necesidades del Registro de Mediadores y de la cambiante problemática social, actividades de relevancia social orientada a la implementación de la mediación en diferentes escenarios como el comunitario, escolar, penitenciario, entre tantos otros que hacen a la promoción de una cultura que valora el diálogo como modo privilegiado de resolución de conflictos.