UNIVERSIDAD AUSTRAL

MAESTRIA EN DERECHO Y MAGISTRATURA JUDICIAL

Directora: Prof. Mag. María Gattinoni de Mujía

Tesina:

"*Acceso a justicia. El nuevo desafío del Poder Judicial*"

Un enfoque práctico de la implementación de programas que facilitan el Acceso a Justicia

Directora de la Tesina: Dra. María del Carmen Battaini

Presentada por: Jessica Name

Comisión: 2007 -2009

Ushuaia - Tierra del Fuego.

ABREVIATURAS

CABA	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
CACAEJ	Comité Asesor del Concejo Académico de la Escuela Judicial
C.A.V.D.	Centro de Asistencia a Víctimas de Delito
CCC	Carta Compromiso con el Ciudadano
Ce.de.Me.	Centro de Mediación del Poder Judicial de la Provincia de Tierra del Fuego
Ce.Ju.Me.	Centro Judicial de Mediación del Poder Judicial de la Provincia de Río Negro
CIOC	Centro de Información y Orientación al Ciudadano
CJ	Casa de Justicia de la Comuna de Tolhuin
CSJN	Corte Suprema de Justicia de la Nación
DIP	Derecho interés público
EJ	Escuela Judicial del Poder Judicial de Tierra del Fuego
Indec	Instituto Nacional de Estadísticas y Censo
JJR	Justicia Juvenil Restaurativa
Ju.Fe.Jus.	Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de las Provincias Argentinas y ciudad autónoma de Buenos Aires
PJTDF	Poder Judicial de Tierra del Fuego
PTDF	Provincia de Tierra del Fuego
Programa	Programa de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos del Poder Judicial de Tierra del Fuego
RAD	Resolución Alternativa de Conflictos
Reflejar	Red de Escuelas Judiciales de las Provincias Argentinas y la ciudad autónoma de Buenos Aires
RRP	Red de recursos públicos de la Casa
STJ	Superior Tribunal de Justicia de Tierra del Fuego
www	World Wide Web

Índice

Introducción…… 5

CAPÍTULO I

Antecedentes

1. El Poder Judicial como institución ……...8
2. El Poder Judicial de Tierra del Fuego …….…… 11
   a. Contexto geográfico y geopolítico……..…….. . 11
   b. Estructura del Poder Judicial de Tierra del Fuego ……..… …. 14
3. Buscando el cambio …….17
4. Acceso a justicia. Mecanismos utilizados por el Poder Judicial de Tierra del Fuego …….……20
   a. Escuela Judicial ..…… 21
   b. Carta compromiso con el ciudadano ……...28
   c. Asistencia a víctimas …….....30
   d. Centro de orientación e información……....32

CAPÍTULO II

Implementación del Programa Piloto de métodos alternativos de resolución de conflictos

Objetivos…….……..…….……..…..…… 35

1. Diseño del Programa y Capacitación……..…… ……...36
2. Casa de Justicia de Tolhuin ……..……..42
   a. Estudio de campo……..…… ……..45
   b. Instalación provisoria ……..48
   c. Creación……..……..……..……..49
   d. Estado actual……..…… 53
3. Centros de mediación……..…… ……54
   a. Diseño……..……54
   b. Instalación……..……..55
4. Conformación y designación del equipo de trabajo……58

5. Monitoreo y supervisión técnica……..…… ……...60
6. Formación continua….……62
7. Desarrollo normativo…….. 63
a. Antecedentes …… 63
b. Acordada STJ 37/07……... 63
c. Comisión de seguimiento..……..… 65
d. Ley Provincial de Mediación nº 804….……... 67
8. Situación actual…….. 69
a. Colegios de Abogados …… 70
b. La mirada de los jueces…….……..…… 71
c. Difusión e interacción del equipo provincial de mediación… 72
9. Proyección del Programa …… 76
a. Descentralización…… 76
b. Implementación de la obligatoriedad prejudicial....……..……77
Conclusiones……..……..……... 79
Bibliografía……...81
Anexo……89

"*Acceso a justicia. El nuevo desafío del Poder Judicial*"

"Un enfoque práctico de la implementación de programas que facilitan el Acceso a Justicia"

Introducción

El Poder Judicial como órgano que conforma y determina el sistema republicano de gobierno, debe promover y garantizar la convivencia en un marco de paz y legalidad de los individuos que formamos la sociedad. Como garante de los derechos y deberes de las personas debe cumplir su rol de un modo eficiente y eficaz. Sin embargo, distintos factores dificultan el éxito pleno de su misión.

Es por ello que el Poder Judicial comienza a perfilarse bajo el concepto de "acceso a justicia", que en un sentido amplio, es algo más que pensar en la justicia pro bono, en tasas, en beneficio de litigar sin gastos, en los procesos colectivos y en las vías recursivas. Si bien todas estas herramientas efectivamente facilitan y mejoran el acceso a la justicia, su pleno ejercicio exige sacar el foco exclusivo de los tribunales como tradicionalmente los conocemos, más allá de buscar de aquellos el máximo de su productividad, a fin de brindar a los ciudadanos las herramientas necesarias que le posibiliten acceder a una solución justa y en tiempo oportuno a sus conflictos.

El propósito de este trabajo es analizar algunas alternativas que permitan al Poder Judicial ofrecer acceso a justicia de un modo eficiente y eficaz, dentro del marco de diversos temas abordados durante la Maestría en Derecho y Magistratura Judicial de la Facultad de Derecho de la Universidad Austral y de la realidad del Poder Judicial de Tierra del Fuego (PJTDF), en el que me desempeño desde hace ocho años en programas que tienen como objetivo aumentar el acceso de la población a soluciones justas y rápidas.

El debate desarrollado en las materias realizadas y la práctica diaria con sus aciertos y desaciertos en la implementación de los distintos programas, me impulsan a reflexionar acerca de la necesidad del compromiso institucional y de cada uno de los integrantes de la organización, en el reconocimiento del imperativo de adaptar los mecanismos de respuesta a los requerimientos del ciudadano y a las exigencias constitucionales e internacionales de un estado de derecho.

Tras un muy breve repaso de las distintas herramientas impulsadas por el Superior Tribunal de Justicia del Poder Judicial de Tierra del Fuego (en adelante STJ) en pos del mejoramiento del servicio de justicia y el acercamiento de la justicia a las necesidades reales de la población, el foco de estudio de esta investigación es el programa de métodos alternativos de resolución de conflictos del PJTDF, poniendo especial énfasis en los mecanismos que permitieron su implementación. Ello en la aspiración de que pueda resultar un aporte, al momento de pensar las alternativas de cómo llevar a la práctica la teoría del cambio, con una herramienta más que permita a los ciudadanos el acceso a justicia.

Por ello, si bien en el camino destacaré algunos mecanismos para lograr que los

Poderes Judiciales, y más concretamente, el PJTF, ofrezca a la sociedad el servicio de justicia de un modo más eficiente y eficaz, el trabajo esta dirigido a mostrar nuestra experiencia local como un modelo posible de comenzar un camino.

El objetivo principal es que este estudio colabore en la concientización de los operadores judiciales acerca del desafío a que se enfrentan como integrantes de un poder del estado y les permita reconocer algunas herramientas para desarrollar su función. Asimismo puede resultar de utilidad para los usuarios del servicio de justicia, el observar los límites, alcances y las contingencias a las que el sistema ve sometido su accionar.

Para ello dividiré el presente trabajo en dos capítulos. El primero orientado al Poder Judicial, y en particular al de Tierra del Fuego, situación que permitirá luego comprender el alcance de la necesidad y la razón de ser del programa de acceso a justicia que implementó este Tribunal, a la vez de analizar los distintos mecanismos impulsados desde el STJ para lograr el objetivo mencionado. En el segundo capítulo se analiza el proceso de implementación de la mediación, como la herramienta utilizada para lograr el incremento en el acceso a justicia de la población y la Casa de Justicia de Tolhuin (CJ) aspirando a que ello permita la dimensión del cambio.

En la primera parte del segundo capítulo se trata el diseño del programa y la capacitación; en segundo lugar se analiza la CJ, el estudio de campo realizado, su diseño, instalación y estado actual. En la tercera parte se desarrollan los Centros de Mediación (Ce.de.Me) su diseño e instalación. En cuarto lugar se muestra el método de designación del equipo de trabajo. En la quinta parte del capítulo se trata el mecanismo de monitoreo del programa. En sexto lugar se desarrolla el aspecto de la formación continua establecida en el programa. En la parte séptima del capítulo se analiza el desarrollo normativo, en cuanto al dictado de la acordada de implementación, la comisión de seguimiento como así también la ley sancionada. En octavo lugar se muestra su situación actual del programa, sus actividades y avances. Finalmente la novena parte del segundo capítulo trata de su proyección inmediata en relación a la extensión a la comunidad y a la implementación de la obligatoriedad de la mediación prejudicial.

Se ha restringido el análisis al tratamiento de aquellas temáticas cuya implementación he experimentado en el PJTDF.

En este trabajo, no incluiré el estudio de las distintas formas -que podrían llamarse más tradicionales- de garantizar el acceso a la justicia. Me refiero a aquellas que permiten sortear el vallado de acceso formal a los tribunales para obtener la protección legal del estado, como ser el costo de los procesos, el de la defensa técnica, acciones de clase, intereses difusos, la legitimación o bien la exención de costos para la tramitación entre muchas otras, no por resultar menos importantes, sino porque existen ya vastas investigaciones en la materia.

En tal sentido, la pretensión es enfocarme en el acceso a justicia, en su sentido más amplio, que involucra otras formas de prestar su servicio que permita a todos los sectores obtener una solución a sus conflictos, con métodos diferentes a los jurisdiccionales y con el empoderamiento de las partes.

La propuesta es reconocer la situación del PJTDF; ponderar un modelo de resolución

alternativa de conflictos como es la mediación, como así también el proceso de su implementación a nivel local con sus resultados, que consistirá en aportes que pueden resultar de interés a otros sistemas.

CAPITULO I

Antecedentes

1. El Poder Judicial como Institución

Considero oportuno comenzar con una muy breve introducción a lo que es el Poder Judicial como Poder del Estado, presupuesto necesario de un sistema republicano de gobierno, para entender por qué debe garantizar y facilitar el acceso a justicia como imperativo constitucional.

El acceso a justicia de todo ciudadano en condiciones de igualdad, es un derecho-deber del órgano judicial, obsérvese que ya la Constitución Nacional en su preámbulo establece el mandato de afianzar la justicia. Por eso debe entenderse que no sólo debe asegurar a todo individuo el acceso a la jurisdicción, sino también a una solución justa en un tiempo razonable.

Lo mencionado, no es una construcción meramente local. En el ámbito del derecho internacional el acceso a justicia ha sido universalmente reconocido como derecho en distintos cuerpos normativos, con diferentes formulaciones e incluso alcances diversos: así podemos remitirnos a la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en su artículo XVIII, a la Declaración Universal de los Derechos Humanos en sus artículos 7 y 8, al Pacto de Derechos Civiles y Políticos en sus artículos 2 y 14, la Convención Americana sobre los Derechos Humanos en sus artículos 8 y 25, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial en su artículo 6 y la Convención sobre los Derechos del Niño en sus artículos 12, 37 y 40.[1]

Cuando nuestra Constitución Nacional en la reforma del año 1994, incorporó estos instrumentos internacionales en su art. 75 inc.22, fue una clara muestra del compromiso nacional de hacer efectivo tal mandato. A su vez la Constitución de la Provincia de Tierra del Fuego en sus artículos 13 y 153, hace expresa mención de los tratados internacionales ratificados por la República.

En ese marco, la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) al adherir mediante Acuerdo 05/2009, de fecha 24/2/1999 a las Reglas de Brasilia, marcó una clara tendencia de política judicial.[2]

---

[1] Para una mirada más completa ver "Acceso a la Justicia en Iberoamérica. Lineamientos para una guía de buenas prácticas. Reunión de expertos en acceso a la justicia. Santiago de Chile, 28, 29 y 30 de noviembre de 2007. Conferencia de Ministros de Justicia de los Países iberoamericanos y Ministerio de Justicia de Chile" Pág.15/16.http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?p_l_id=77405&folderId=77959&name=DLFE-3314.pdf, último ingreso 8/5/2011

[2] Reglas de Brasilia para el acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Estas reglas tuvieron por objetivo garantizar el acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad de modo de que obtengan el pleno goce de los servicios del sistema judicial. http://www.cumbrejudicial.org/web/guest/110

Tal como surge del Informe de Expertos[3] el acceso a justicia, en un sentido amplio que incluye la solución alternativa de conflictos, como derecho fundamental, tiene un sustento ético que parte de la dignidad de todas las personas. El Estado tiene la obligación de reconocerlo y garantizarlo, por cuanto resultando un derecho de las personas se convierte correlativamente en su deber ineludible como representante de los intereses públicos.

En ese marco, al reconocerlo como derecho fundamental, se exige al Estado crear las condiciones para asegurar su acceso y ejercicio, resultando indiscutible que aquella no se agota con la posibilidad de acceder a los tribunales, sino que estos deben brindar una respuesta eficiente, eficaz, adecuada y rápida.

El acceso a justicia se convierte entonces en pauta determinante del estado de derecho, puesto que permite a los individuos la posibilidad de resolver sus conflictos en un marco de equidad, hacer valer sus derechos y contar con todas las garantías que la Constitución les brinda.

Por ello, debe ponerse énfasis en la instrumentación de una práctica que permita viabilizar estos mandatos pues, resultando constitutivo del sistema republicano de gobierno, no pueden quedar en una teoría vacía de contenido, a riesgo de generar un quiebre en el sistema democrático.

El Poder Judicial y por tanto, quienes lo integramos, asumimos una de las labores más complejas que el hombre, como especie, haya tenido que desempeñar desde el principio de los tiempos, pues la resolución de conflictos y la sanción de conductas reñidas con la ley requieren del juzgador precisos conocimientos del derecho y una muy afinada visión de todo cuanto lo rodea; ya que sometidos a proceso, el conflicto o la conducta no pueden dirimirse o calificarse sin considerar el marco histórico, social y económico en el que sucedieron.

En ese orden no debe perderse de vista que la actividad de juzgar, considerada en sí misma, también tiene lugar en aquel contexto. El Juez, por consiguiente, debe actuar teniendo muy presente ese entorno, so pena de incurrir en un anacronismo impropio para la conducta que de él se espera en su tarea.

Es que el mundo en que vivimos se mueve a un ritmo diferente, de un modo y con valores éticos y morales muy distintos de los que se consideraban adecuados dos siglos atrás. Por ende, aun si la ley se hubiese mantenido inalterada en ese período, la actuación del juez no puede ser hoy idéntica a la de entonces.

En aquella época, la humanidad bien pudo haber considerado todo un avance el mero hecho de tener justicia. Hoy, el contexto exige que la actividad de juzgar sea llevada a cabo, además, en plazos razonables y con la mayor eficiencia posible, de modo que trascienda hacia el ciudadano como un servicio de calidad.

La obligación de los Poderes Judiciales y concretamente el del PJTDF es la de

---

http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=10cef78a-d983-4202-816e-3ee95d9c1c3f&groupId=10124 , último ingreso 10/5/2011

[3] Ídem anterior. Págs. 10, 15 y 20

impulsar crecientes niveles de calidad en la prestación de sus servicios, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz.

Con la mirada puesta en el ciudadano, y a la luz del mandato constitucional, debe comprometerse también a impulsar nuevas acciones tendientes a alcanzar mejores niveles de satisfacción en el cumplimiento de sus funciones.

En consonancia a ello, ha sostenido la Dra. MARÍA TERESA ZOPPI DE CABALLERO en relación a la Corte Suprema de los Estados Unidos "…los integrantes del Tribunal tienen clara conciencia de que condicen un órgano de gobierno. Al punto de no limitar sus decisiones a la existencia de un caso concreto que requiera ser dirimido….Se considere o no acertado ese tipo de iniciativa, es inequívoco que la Suprema Corte de los Estados Unidos de América ha tenido un grado acorde de activismo para adecuar las estructuras del Poder Judicial según el paso del tiempo. Sus miembros han advertido que todo órgano de gobierno tiene responsabilidad por su propia eficiencia, por la eficacia de sus estructuras y por la búsqueda de la mejor forma de cumplir con el objetivo que le asigna la Constitución (Schultz y otros, 1933:vii, Ventura 1998:141)"[4].

Por ello, la misión que afronta el Poder Judicial, impone la promoción de todos los mecanismos a su alcance que fortalezcan su labor. Así lo ha manifestado la Dra. ELENA HIGHTON DE NOLASCO "Sin mengua del rol tradicional del juez que es el de dar acceso a justicia, el dar un procedimiento justo y el obtener sentencias más rápidas y mejores, tenemos que –además- tener un menú más amplio. Esa es una Política de Estado del Poder Judicial Argentino"[5].

En ese sentido las maestras ELENA HIGHTON Y GLADYS ALVAREZ han expresado que "La incorporación de la RAD tanto en el ámbito privado como en el público es una condición para que el sistema de justicia funcione adecuadamente… El modo más primitivo de resolver los conflictos no fue el Poder Judicial, por lo que el sistema judicial se constituyó en alternativo a los primeros métodos de resolución".[6]

De ese modo, resulta indispensable que el Poder Judicial implemente programas efectivos que permitan obtener ese resultado y cumplir con la manda constitucional. Pero el mero diseño de un programa no basta por sí para cubrir tal exigencia, sino que su implementación y sus resultados son parte integrante de la misma.

El desafío que afronta el Poder Judicial puede decirse que impone lograr mayor visibilidad y acceso a la información por parte de todos los ciudadanos; privilegio de la inmediación del habitante con el sistema, atención adecuada al ciudadano con respuestas acordes a su necesidad. También agilidad de los procesos judiciales y reducción de las demoras e incorporación de respuestas de calidad y transparencia.

---

[4] ZOPPI DE CABALLERO, MARÍA TERESA "La eficacia como responsabilidad del Poder Judicial. Propuesta para una estrategia continua". Cuadernos de Derecho Judicial, Maestría en Derecho y Magistratura Judicial Departamento de Derecho Judicial" LaLey, Universidad Austral, Ed. 2008, Pág. 10

[5] Discurso de apertura de las Jornadas de Derecho Judicial Dra. ELENA HIGHTON LL "Jornadas de Derecho Judicial y Magistratura" 1º Edición, Buenos Aires, Universidad Austral, Pág.14

[6] HIGHTON, ELENA I ALVAREZ, GLADYS S. "Mediación para resolver conflictos", 2 Edición y 2 reimpresión, Ed. Ad-Hoc, 2004, Págs. 27 y 28

Entendiendo entonces el por qué y el para qué de la existencia de esta organización, veremos a continuación la situación particular del PJTDF.

2. El Poder Judicial de Tierra del Fuego

a. Contexto geográfico y geopolítico

Corresponde explicar la situación de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur (PTDF) en cuanto a su génesis y conformación, pues ello nos permitirá comprender la mecánica que debió desarrollar en ese entorno, en función de las circunstancias de creación tanto de la provincia con sus dos ciudades, la comuna de Tolhuin, y la institución judicial tal como se conformó en ese momento inicial.

La PTDF nació en el año 1991 con la provincialización de lo que hasta entonces era un territorio nacional. Ello obedeció a un proyecto de ley presentado en 1986 por el entonces presidente Raúl Alfonsín, que logró su aprobación en el Senado el 21 de septiembre de 1988 y en la Cámara de Diputados el 26 de abril de 1990 convirtiéndose así en Ley Nacional 23.775. El 7 de enero del año siguiente se reunió la Convención Constituyente quedando aprobada la Constitución Provincial el 17 de mayo de 1991 siendo jurada el 1º de junio de ese mismo año. Así, el 10 de enero de 1992 Tierra del Fuego fue establecida Provincia con la asunción de sus autoridades.[7]

A partir de allí se conformaron sus instituciones cuando la población contaba con 69.349 habitantes[8].

Se formó con dos centros urbanos. La ciudad de Ushuaia, capital de la provincia que alojó a las autoridades políticas y la ciudad de Río Grande.

Surgió Tolhuin como tercer poblado ubicado equidistante a aproximadamente 100 Km. de cada una de las dos ciudades. Este sitio muy pequeño fue creado por decreto en el año 1972, fundado el 9 de octubre, mediante Ley Territorial Nº 31, asignándosele ese mismo año mediante Ley Territorial Nº 72 el actual ejido urbano que consta de 54 Km. cuadrados.

---

[7] Cfr. www.justierradelfuego.gov.ar Institucional / provincialización, último ingreso 10/03/2011

[8] Cuadro 10.1 Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur. Población urbana y rural censada en 1991 y población por sexo en 2001.

Población urbana y rural	Año 1991		2001		
			Total	Varones	Mujeres
Total	69.369		**101.079**	**51.696**	**49.383**
Urbana (1)	67.303	(2)	98.111	49.662	48.449
Rural (3)	2.066		2.968	2.034	934
Agrupada	491		1.272	690	582
Dispersa	1.575		1.696	1.344	352

(1) Se considera población urbana a la que habita en localidades de 2.000 y más habitantes, y población rural al resto.

(2) Totaliza estrictamente las localidades que al Censo 1991 tenían 2.000 y más habitantes.

(3) Se clasifica como población rural a la que se encuentra **agrupada** en localidades de menos de 2.000 habitantes y a la que se encuentra **dispersa** en campo abierto.

Casi 10 años después, con una población de 250 habitantes, el 5 de setiembre de 1982, fue puesto en funciones el primer Delegado Municipal de Tolhuin. Pasados otros 10 años (1991), con una población de 442 habitantes, se declaró Comuna, asumiendo el primer Concejo Comunal electo el día 11 de diciembre de ese año.

Posteriormente, en junio de 1995, con la sanción de la Ley Provincial Nº 231 se creó la Intendencia y el Concejo Deliberante, asumiendo el primer intendente de Tolhuin el 11 de diciembre de ese mismo año, cuando, según el censo de 1997 la población era de 968 habitantes.

En el año 2003, pese a no existir censo, se calculaba que los habitantes de Tolhuin ascendían a 1.200 y en la actualidad a unos 2.300. Como en toda la provincia esta circunstancia supone un crecimiento exponencial. Baste para ello observar los resultados de sus tres últimos censos, que dan cuenta que en los últimos veinte años la población se duplicó. Similar situación vivieron cada una de las ciudades y la Comuna de Tolhuin que quintuplicó su población en ese mismo período, tal como surge de los datos oficiales de la evolución de la población.[9]

No obstante no contar con información oficial actualizada en relación a la Comuna de Tolhuin, cierto es que el censo experimental realizado en el mes de marzo de 2010 arrojó un resultado de 2.349 personas conforme el cuadro citado[10]. Es importante observar en el cuadro el incremento del 84% en relación a las viviendas y de un 56% en relación a las personas en menos de 10 años. Ello nos permite comprender la dificultad de esa comunidad de contener y dar respuesta a sus habitantes, situación que se analizará en el capítulo dos.

---

[9] Conf.: http://infodeushuaia.com/tag/resultados-censo-2010/ "Provincia de Tierra del Fuego Censo Año 1991: 69.369 habitantes. Censo Año 2001: 101.079 habitantes. Censo Año 2010: 126.190 habitantes. En la ciudad de Río Grande -Censo Año 1991: 38.137 habitantes. Censo Año 2001: 52.681 habitantes. Censo Año 2010: 69.175 habitantes-. En la ciudad de Ushuaia - Censo Año 1991: 29.166 habitantes. Censo Año 2001: 45.430 habitantes. Censo Año 2010: 56.825 habitantes-. En la comuna de Tolhuin -Censo Año 1991: 491 habitantes. Censo Año 2001: 1.272 habitantes. Censo Año 2010: datos en proceso, último ingreso 4/5/2011.

[10] http://www.tierradelfuego.gov.ar/dgeyc/censo2010/Sintesis_Censo_Experimental.pdf, último ingreso 4/5/2011

Localidad de Tolhuin

El Censo Experimental arrojó un total de 1300 viviendas y 2349 personas censadas. El número de viviendas arroja un crecimiento del orden del 84% en el parque habitacional de la localidad y la población un crecimiento del 56.9%, respecto a los datos de 2001. Se observa en este caso también un alto porcentaje de viviendas desocupadas o con moradores ausentes. A diferencia de Chivilcoy, Tolhuin es un lugar turístico y mucha gente de Ushuaia y Río Grande tienen casas de fin de semana allí, lo que explica esta situación.

Viviendas urbanas y rurales censadas por condición de ocupación

	Total	Con moradores presentes		Con todas las moradores temporalmente ausentes ausentes		Deshabitadas	
	Casos	Viviendas	%	Viviendas	%	Viviendas	%
TOTAL	1300	665	51,2	295	22,7	340	26,2
TOLHUIN	1136	588	51,8	250	22,0	298	26,2
RURAL	164	77	47,0	45	27,4	42	25,6

Población censada, por sexo

	Total		Sexo			
	casos	%	Varón	%	Mujer	%
TOTAL	2349	100,0	1258	53,6	1091	46,4
TOLHUIN	2114	90,0	1117	52,8	997	47,2
RURAL	235	10,0	141	60,0	94	40,0

Otro elemento determinante de la conformación de la situación local, lo constituye la circunstancia de que la PTDF es una isla que se encuentra al sur de nuestro país. Esta ubicación geográfica tiene incidencia directa sobre su constitución debido a las inclemencias climáticas que soporta la población. Ello motivó que en el momento inicial la concentración de los habitantes de la isla, como ya se adelantara, fuera en sólo dos ciudades separadas por la cordillera de los Andes. En ese marco la comuna de Tolhuin está emplazada en el corazón de la isla equidistante de ambos centros urbanos.

Resulta relevante para comprender la idiosincrasia del ciudadano local, la necesidad geopolítica de poblar el territorio que ocupó la provincia.

Acertadamente se ha sostenido "… si bien es cierto que en general, nos es mucho más fácil que otro resuelva nuestros problemas y dejar en sus manos tanto la solución como la responsabilidad en caso de que aquella no se alcance, en este lugar esa circunstancia se agudiza" [11].

Ello sucede de un modo natural y hasta entendible si analizamos cómo se gestó la Provincia. En la década del noventa cuando los avances tecnológicos no alcanzaban a reproducir el confort con que se vivía en las grandes ciudades, fue necesario hacer atractiva a la gente su traslado a este sitio lejano y de clima tan hostil. A raíz de ello, el gobierno nacional a través de un régimen de promoción industrial generó la situación de bienestar a los ciudadanos y de ese modo logró poblar esta tierra tan apartada.

En el año 1972, se sancionó la Ley Nacional nº 19.640 de régimen promocional del Área Aduanera Especial para esa zona -en aquél entonces Territorio Nacional-. Dicha norma estableció la exención del pago de todo impuesto nacional que pudiere corresponder por hechos, actividades u operaciones que se realizaren en el Territorio Nacional de Tierra del Fuego, cuya vigencia fue prorrogada hasta el año 2023, conforme decreto 1234/2007[12], y permitió la instalación de industrias, la generación de un gran número de fuentes de trabajo y una realidad de elevados salarios, sin perjuicio del elevado costo de vida.

De ese modo, la facilidad en la obtención de puestos de trabajo, cuya oferta incluía en algunos casos, además la entrega de una vivienda totalmente equipada y hasta incluso, un plus económico por zona y la posibilidad de acceder a un mejor estándar de vida, sumado al accionar de un estado abocado a resolver las dificultades de quienes se decidían llegar a este lugar, permitió que comenzara a radicarse gran cantidad de personas en el aquel entonces Territorio Nacional.

Pasados veinte años, conforme surge de los censos y a partir de la provincialización del territorio, se diluyó esa primigenia necesidad geopolítica de poblar el lugar. El Estado ya no pudo hacer tan atractivo como al inicio la estadía en este sitio de sus nuevos residentes, lo que

---

[11] BATTAINI, MARÍA DEL CARMEN "Concretando un desafío. La implementación de métodos alternativos como una herramienta de justicia en cambio". Tutores Silvana Grecco y Silvia Vecchi, Presentado en Curso de Modernización de Justicia Fundación Carolina, año 2007.

[12] http://www.aduananews.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=615:i-la-prorroga-del-regimen-promocional-de-tierra-del-fuego-el-fin-justifica-los-argumentos-&catid=41:archivo-doctrinas&Itemid=54, último ingreso 12/03/2011

generó que los conflictos se agudizaran.

La original presencia total del estado, ocasionó que naturalmente los individuos continuaran esperando de éste –desde cualquiera de sus tres poderes- la satisfacción de todas sus necesidades y la solución a sus problemas, situación que impactó de modo directo en la respuesta que se espera del Poder Judicial. Ello se cristalizó en mayor medida en aquellos conflictos derivados de situaciones de índole familiar o de cuestiones mayoritariamente relacionadas a la vecindad.

b. Estructura del Poder Judicial de Tierra del Fuego

La Constitución de la PTDF, adoptó el Régimen Republicano de Gobierno, y en su Sección Tercera estableció al Poder Judicial[13], que se organizó a través de la Ley Orgánica Nº 110, sancionada el 10 de noviembre de 1993[14].

El cuadro sociológico antes descrito ha generado que el Poder Judicial fuera llamado a intervenir en las cuestiones más domésticas, y naturalmente, las respuestas que desde su estructura puede brindar en ese ámbito, no son las que satisfacen las demandas.

En ese contexto funciona el Poder Judicial creado hace veinte años con una integración básica para atender las necesidades de la gente sólo en las dos jurisdicciones más grandes –Ushuaia y Río Grande-, debiendo los ciudadanos de Tolhuin en un momento inicial acudir a una de ellas para poder acceder a justicia. Modificar esta última situación se ha convertido, desde hace ya cinco años, en prioridad para este Tribunal.

El Poder Judicial Provincial posee su Superior Tribunal en la ciudad capital –Ushuaia- integrado por tres miembros y con jurisdicción en toda la provincia[15], mientras que la Cámara de Apelaciones está integrada por seis miembros divididos en dos salas, -una Penal que funciona a la vez como Tribunal Oral de Menores y otra Civil, Comercial, de Trabajo y Minero- y se encuentra en Río Grande[16], formándose dos distritos judiciales: el Distrito Judicial Sur con jurisdicción en Ushuaia y Sector Antártico Argentino, y el Distrito Judicial Norte, que incluye en su jurisdicción a la ciudad de Río Grande, la Comuna de Tolhuin e Islas del Atlántico Sur[17].

La estructura inicial del Poder Judicial incluía un juzgado para cada materia –familia, civil y comercial, de trabajo y correccional-, excepto para penal que había dos juzgados de instrucción, uno de competencia residual, un tribunal de juicio en cada distrito judicial y una Cámara de Apelaciones, un juzgado electoral y un Superior Tribunal para toda la provincia.

La estructura de soporte del Superior Tribunal como órgano de gobierno del Poder Judicial, era absolutamente reducida, pues sólo incluía las áreas de Superintendencia y

---

[13] Constitución de la Provincia de Tierra del Fuego Antártida e Islas del Atlántico Sur. Sección Tercera. Arts. 141 al 162. http://www.justierradelfuego.gov.ar/leyesusuales, último ingreso 04/05/2011
[14] Modificada por las Leyes Provinciales Nros. 135, 320, 484,532 y 612 http://www.legistdf.gov.ar/documentos/leyesprov/, último ingreso 04/05/2011
[15] Art. 32 de la Ley Provincial nº 110
[16] Art. 48 de la Ley Provincial nº 110
[17] Art. 4 de la Ley Provincial nº 110

Administración, el Cuerpo de Peritos, los Ministerios Públicos de la Fiscalía y de la Defensa. En aquel entonces la estructura completa del Poder Judicial ascendía a 215 integrantes.

Esta situación poco se ha modificado en la historia con relación al incremento de la población ya mencionado. En el año 2003 la estructura del Poder Judicial involucraba a 355 personas conforme el siguiente esquema.

ORGANIGRAMA DEL PODER JUDICIAL

ORGANIGRAMA DEL PODER JUDICIAL

Actualmente, y habiendo sufrido diecinueve integraciones en la cabeza máxima del organismo, y con 434 integrantes, el Poder Judicial sumó a su organización un juzgado de familia y uno de ejecución para cada una de sus jurisdicciones y en la estructura del Superior Tribunal, creó la Escuela Judicial, los Centros de Mediación (Ce.de.Me.) en cada distrito judicial y una CJ en la Comuna de Tolhuin.

Como vemos, la estructura del Poder Judicial se gestó respetando el diseño tradicional

de los poderes judiciales, no obstante que en esa época (año 1993) ya se había instalado tanto a nivel internacional como a nivel nacional, la necesidad de brindar respuestas diferentes en el tratamiento de los conflictos por parte de los poderes judiciales.

La incorporación de herramientas tales como los centros o escuelas de capacitación, las oficinas de atención al ciudadano, los centros de mediación, fueron el resultado de una inserción gradual dentro de los órganos judiciales en muchos casos, anterior a la década de los 90.

Obsérvese que ya en el año 1974 se creó en el Poder Judicial de Neuquén la primer Escuela de capacitación mediante Acordada 1084. La provincia del Chaco, fue la segunda en implementar un Centro de Estudios Judiciales en el año 1978, mediante Resolución nº 109. La Provincia de Buenos Aires en el año 1984 instaló su Instituto de Estudios Judiciales de la Suprema Corte de la Provincia. Posteriormente la Provincia de Santa Cruz en el año 1985 mediante Acuerdo nº 2079 creó la Escuela de Capacitación y Perfeccionamiento Judicial.

En el mismo año la Provincia de Corrientes instauró el "Área de Desarrollo de los Recursos Humanos del Poder Judicial" mediante Acordada 28/85. Tras ella la Provincia de La Rioja en 1989 creó mediante Acordada nº 84 la Escuela de Altos Estudios Judiciales y de Capacitación de Personal "Joaquin V. Gonzalez", y así sucesivamente las 23 provincias argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires instalaron en sus respectivas estructuras los centros de perfeccionamiento judicial.

A partir del 5 de diciembre del 2008 todas las escuelas se han nucleado en la Red Federal de Escuelas Judiciales (Reflejar) constituida en el marco de la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Ju.Fe.Jus.), con el objeto de conformar un canal de difusión, comunicación y colaboración, orientada al fortalecimiento de las Escuelas de las Provincias Argentinas y de CABA.

También se orienta a la construcción de mecanismos viables y eficientes de mejoramiento de la justicia local, a través de la capacitación, con el objeto de favorecer, desde el ámbito de la administración de justicia y ejercicio de la función jurisdiccional, la cohesión social así como lograr una incidencia positiva, clara y directa en las políticas públicas sobre la materia[18].

Por otra parte, la incorporación de métodos Alternativos de Resolución de Disputas (RAD) fue utilizada ya hace varias décadas en Estados Unidos, con el doble objetivo de resolver los conflictos y abrir sus puertas incentivando a que más individuos accedan a la justicia.[19]

En la Argentina el movimiento de mediación se inició en la década de los noventa. La Comisión designada por el Ministerio de Justicia, presentó el Plan Nacional de Mediación que involucró un programa piloto en relación a los juzgados civiles, desarrollado por el cuerpo de mediadores de ese ministerio (Decreto 1480/92).

---

[18] http://reflejar.jufejus.org.ar/relfejar, último ingreso 04/05/2011

[19] Conf. BAROUSSE, MARÍA PAZ "La resignificación de la función del juez a la luz de los métodos alternativos´ en La Ley Cuadernos de Derecho Judicial 3, 1 Edición, Buenos Aires, Universidad Austral, 2009, Págs. 21 y 24

Con posterioridad al año 1992, a partir del dictado del decreto referido a través del que se institucionalizó la mediación en la República Argentina, la Provincia de Chaco comenzó a buscar distintos foros para divulgar el instituto.

Luego, en el año 1995 se incorporó la mediación a la ley 24.417 de "Protección contra la violencia familiar". El 4 de octubre de ese año se sancionó la ley 24.573, norma que incentivó a que en distintas provincias surgieran diferentes iniciativas similares ya sea a través de las legislaturas provinciales o por el impulso de las Cortes o Superiores Tribunales.

Surge de la investigación de la Dra. MARÍA PAZ BAROUSSE que "Del análisis de la legislación vigente sobre mediación en las distintas Provincias argentinas, se advierte que buena parte de ellas declaran de interés público provincial la utilización, promoción, difusión y desarrollo de la instancia de mediación con carácter voluntario, como método no adversarial de resolución de conflictos (Art. 1 de la ley 8858 de la Provincia de Córdoba, Art.1 de la ley 4498 de la Provincia de Chaco, Art. 1 de la ley 7324 de la Provincia de Salta, Art. 1 de la ley 7454 de la Provincia de San Juan y Art. 1 de la Acordada 179/2004 de la Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán).[20] Igual criterio adoptó el artículo 1 de la Ley provincial 804 de Tierra del Fuego, cuyo análisis retomaré en el capítulo dos séptimo apartado.

No obstante, como vimos, el PJTDF en su momento constitutivo no receptó estos movimientos que se estaban produciendo para adecuarse a las necesidades más modernas de la sociedad. Tanta rotación en orden a la integración del STJ, fue sin dudas un obstáculo para la implementación de las políticas públicas del Poder Judicial sustentables en el tiempo.

3. Buscando el cambio

En el año 2003 cuando se había logrado nuevamente la integración completa del STJ tras una situación excepcional de acefalía, ya resultaba claro que el sistema judicial como tradicionalmente lo hemos conocido, en los tiempos que corren, no brinda las respuestas que se exigen de él.

La propia evolución cultural, científica y tecnológica genera que los seres humanos ya no posean las mismas necesidades que antaño. Resultaría extraño entonces que tal diferencia no se traslade a las instituciones, situación que les exige una reacción.

Así lo refleja la Dra. BAROUSSE al manifestar que "La complejidad del mundo actual nos obliga a nuevos interrogantes y nuevos diálogos entre todos los actores de cada proceso social. Diferentes perspectivas en el análisis de un problema ya no son resignificadas como desorden y las crisis son consideradas como información compleja y no como ausencia de orden" -Cfr. Schnitman, Dora Fried `Nuevos paradigmas cultura y subjetividad´….Desde el punto de vista de las organizaciones, los complejos sistemas de producción de la tercera ola requieren en lugar de las estructuras burocráticas y jerárquicas- organizaciones dinámicas, flexibles, integradas y bien gestionadas para reaccionar ante los abruptos cambios de los tiempos actuales… Estos cambios traen aparejados el surgimiento de una nueva conflictiva signada por la urgencia y la complejidad, que ya no encuentra respuestas apropiadas dentro

[20] Ob. Cit. Pág. 31

del marco provisto por el paradigma anterior. Se hace necesario entonces pensar en nuevos caminos, diseñar nuevas instituciones que resulten adecuadas para atender a los requerimientos de los tiempos actuales. En otras palabras, ´la respuesta radica en medidas imaginativas y nuevas para acomodar y legitimar la diversidad, en instituciones sensibles a las necesidades`".[21]

Siguiendo ese razonamiento, resulta claro que en la actualidad la institución justicia no queda plenamente satisfecha por la existencia de los tribunales como originalmente fueron creados, sino que requiere ofrecer respuestas más adecuadas a las necesidades actuales de la población. Debe reenfocarse y responder a su ideal último que es lograr un acercamiento total de la justicia a la sociedad, pues es al servicio de aquella que ha sido creado el Poder Judicial como uno de los poderes del Estado.

Esta circunstancia se profundiza sensiblemente en nuestra provincia, pues su conformación social en los últimos veinte años ha variado completamente. No sólo en crecimiento numérico de su población como vimos, sino en la motivación de quienes se trasladan a ella. Todo ello genera un incremento y modificación de las problemáticas sociales con la consecuente necesidad de atención, aumentando las que por propia evolución de la sociedad existen en todo el territorio nacional.

En ese sentido, el Poder Judicial desde su limitado marco de actuación, se ha propuesto colaborar en la tarea de facilitar a la sociedad las herramientas para abordar del mejor modo sus conflictos.

Resulta fácil entender la necesidad del cambio si prestamos atención a la devolución que la sociedad nos hace en relación a la empobrecida imagen de los Poderes Judiciales, situación a la que no escapa el de Tierra del Fuego. Se observa una justicia desprestigiada y poco atenta a los requerimientos.

La evolución tanto de la sociedad, como del rol del Poder Judicial, exige a este último una respuesta diferente a la que en las últimas décadas estábamos acostumbrados, potenciando el empoderamiento de las partes en la solución de sus problemas, la celeridad en la obtención de las soluciones y entendiéndose a la sentencia como el último recurso.[22]

Obsérvese el Informe de la Reunión de Expertos en Acceso a Justicia ya citado en cuanto dice "El Acceso a la Justicia es un Derecho Humano fundamental, por lo tanto es universal y de todos los ciudadanos y no sólo de los grupos vulnerables. Una justicia lenta e

---

[21] Ob. cit. Págs. 5 y 6

[22] En sendos discursos de apertura de las Jornadas de Derecho Judicial de la Universidad Austral de los Dres. RICARDO LORENZETTI Y ELENA HIGHTON, sostuvo el Dr. LORENZETTI "…podemos decir que en los últimos años ha habido un cambio de escenarios porque el Poder Judicial históricamente se ocupó de cuestiones muy sencillas, sobre todo atinentes a conflictos entre particulares, pero el crecimiento de la demanda, es decir de la litigiosidad ha sido extraordinariamente importante en todo el mundo y en la Argentina en particular, siguiendo esa tendencia global. Hoy se llevan al Poder Judicial todo tipo de conflictos… Resulta imperativo un cambio de mirada, una inversión copernicana en nuestra tradición histórica. Dejar de mirarnos a nosotros mismos y mirar a la comunidad, a la sociedad" También sostuvo en esa oportunidad la Dra. ELENA HIGHTON "hay que llevar adelante una gran reforma institucional de todo el sistema y también particularmente – tal vez en especial- del judicial, con respuestas mas creativas". LL "Jornadas de Derecho Judicial y Magistratura" 1º Edición, Buenos Aires, Universidad Austral, Págs. 32 y 14

ineficiente afecta a la totalidad de la ciudadanía, simplemente porque no es justicia... Por ello, el Acceso a la Justicia no sólo consiste en establecer reformas judiciales donde se les otorgue un abogado que represente en juicio, sino que implica una búsqueda por generar condiciones para empoderar a los ciudadanos."[23]

Es imperativo trabajar bajo este esquema porque es claro que la sociedad no confía en el sistema judicial y no está recibiendo la respuesta que está necesitando. Baste para ello analizar, por ejemplo, el informe realizado por la Federación Argentina de Colegios de Abogados que muestra una empobrecida imagen de la justicia por parte de toda la comunidad jurídica y de la opinión pública[24].

Entre las encuestas realizadas a los abogados colegiados en el 2004[25], se determinó que el 97% cree que el sistema de justicia actual no satisface las necesidades de los ciudadanos, encontrándose el 94,7% de acuerdo en la necesidad de reformar el sistema judicial[26], reformas que pasan por la capacitación, por cuestiones presupuestarias, éticas, tecnológicas, de gestión y legislativas entre otras[27].

Al abordar la opinión pública sobre un universo de casos -que si bien no contempló a la PTDF puede resultar ilustrativo- se determinó que el 92% no está de acuerdo en cómo funciona la justicia actualmente, que si bien el 54% dice no tener acceso a la justicia, al preguntarles sobre si creen que la mayoría de la población tiene acceso a la justicia más de 4 cada 5 respondieron que no, es decir el 82% de los encuestados[28]. Finalmente, el informe determinó que "el 86% no cree que la mayoría de la población goce de los beneficios de un Estado de Derecho, porcentaje coincidente con los resultados de descreimiento en el funcionamiento, en la independencia y la igualdad en la justicia."[29]

La situación de conflictividad creciente en las relaciones humanas y en particular en la PTDF, que desemboca en la judicialización de las controversias, redunda en un incremento significativo del volumen de litigios iniciados ante los tribunales ordinarios, circunstancia que entendimos debía ser abordada.

Por eso, uno de los objetivos, desde una nueva perspectiva social, fue participar en la posibilidad de generar en la comunidad conciencia de su propia capacidad de involucrarse, crecer y resolver ellos mismos sus dificultades.

Ante la obligación dar respuesta a los ciudadanos como misión esencial del Poder Judicial se impone la promoción de otros mecanismos que fortalezcan su labor, menos onerosos, más veloces en el tiempo de solución, convenientes en orden a disminuir la

---

[23] "Acceso a la Justicia en Iberoamérica. Lineamientos para una guía de buenas prácticas. Reunión de expertos en acceso a la justicia". Santiago de Chile, 28, 29 y 30 de noviembre de 2007. Conferencia de Ministros de Justicia de los Países iberoamericanos y Ministerio de Justicia de Chile, Pág. 27

[24] "Abogados Percepción Pública y Justicia" de la Federación Argentina de Colegios de Abogados Ed. Nueva Mayoría, 2005

[25] Ob. Cit. Pág. 84

[26] Ob. Cit. Pág. 89

[27] Ob. Cit. Pág. 90

[28] Ob. Cit. Págs. 71 y 124

[29] Ob. Cit. Pág. 120

recurrencia al conflicto y socialmente valiosos en cuanto mejoran la relación futura entre las partes. De ese modo se optimiza la respuesta tradicional que puede acercar el Poder Judicial.

En ese sentido el STJ comenzó a planear el acercamiento de la justicia a la sociedad, en el entendimiento de que es al servicio de aquélla y en resguardo de sus derechos que ha sido creado el Poder Judicial como uno de los poderes del estado, circunstancia que se materializó a través de proyectos concretos que desarrolló el Tribunal.

Estos proyectos contaron con el aporte de distintos programas, organismos e instituciones como la CSJN, el "International Visitors Leaderships Program", la Fundación Carolina, a través del "Programa Ejecutivo en Administración y Modernización Judicial", la Ju.Fe.Jus que puso a disposición todo el soporte necesario para el crecimiento de estos programas en la provincia, el Foro Patagónico de Superiores Tribunales, la Fundación LIBRA, la Fundación Fores, la Fundación Konrad Adenauer, la Embajada de Estados Unidos a través de su agregado cultural y la Secretaría de Justicia mediante el Programa Integral de Reforma Judicial y Justicia en Cambio, entre otros.

De este modo las distintas circunstancias nos impulsaron a recorrer nuevas alternativas.

Considerando que el cambio debe involucrarnos a todos los operadores, que la conciencia de la sociedad es muy importante y que la participación de los abogados es un pilar indispensable, entendimos necesario trabajar en conjunto para lograr mejores resultados en este cambio social y transformar la visión que se tiene del derecho y del resultado de la intervención del Poder Judicial.

4 Acceso a Justicia. Mecanismos utilizados por el Poder Judicial de Tierra del Fuego.

Partiendo de la premisa de que garantizar el Acceso a Justicia es labor primaria y fundamental del Poder Judicial y que tal situación no siempre se ve satisfecha con la sola existencia de los tribunales como tradicionalmente se han conocido, por más productivos que estos puedan resultar, es que el PJTDF comenzó una transformación para llegar a la comunidad a través de la creación de la Escuela Judicial (EJ), del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC), del Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.), del Centro de Información y Orientación al Ciudadano (CIOC) y de la implementación de un Programa de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (en adelante Programa) que involucró la instalación de dos Centros de Mediación (Ce.de.Me.) y una CJ.

En este apartado me referiré a la EJ de Tierra del Fuego, por constituirse ésta en uno de los pilares que impulsaron y dieron el marco necesario para el análisis, instrumentación e implementación de aquellos programas que fueron abordados por el Poder Judicial. También comentaré brevemente el programa CCC, el de C.A.V.D., la creación de CIOC, y dejaré para el segundo capítulo de este estudio el Programa pues es justamente el proceso de su implementación el eje central de este trabajo.

Considero conveniente anticipar el concepto de "acceso a justicia" a fin de permitir una correcta comprensión de lo que desarrollaré a continuación.

Como ya se dijo, el acceso a justicia es un derecho fundamental y esencial en una sociedad democrática. Es un deber del Estado asegurarlo y consiste en la igual posibilidad de todas las personas de realizar sus derechos de una manera adecuada y oportuna. En consecuencia, el acceso a justicia y el estado de derecho son temas más amplios que el acceso a la administración de Justicia; es decir, no se relaciona únicamente con "ir a los tribunales"[30].

La respuesta que la sociedad recibe del Poder Judicial, depende de múltiples factores que inciden de modo directo o indirecto sobre el resultado de su actuación[31].

La situación descripta muestra claramente la necesidad que surgió en las autoridades máximas del organismo judicial, quienes debieron buscar una alternativa diferente de intervenir en los conflictos, puesto que tal como sostuvieron ALVIN Y HEIDI TOFFLER "no es la diversidad la que trae más conflictos, sino la falta de instituciones apropiadas para canalizar las situaciones de divergencia. En la misma línea, entienden que no son los cambios los que aumentan el riesgo de violencia sino el intento de abordarlos desde estructuras obsoletas"[32] .

Bajo la premisa de comenzar a optimizar lo existente se creó la Escuela Judicial para que, entre todos, pudiéramos construir los nuevos cimientos.

a. Escuela Judicial

Es pertinente introducir el análisis de la EJ, pues además de resultar la capacitación una herramienta imprescindible para el fortalecimiento institucional y para el mejoramiento del servicio de justicia (lo que permite un mejor acceso). Se impone como un instrumento fundamental al momento de pensar en la implementación de los distintos programas a los que me referiré.

---

[30] Así lo ha sostenido el Superior Tribunal e Justicia de Santiago del Estero entre muchos otros, al decir "… el acceso a justicia constituye un derecho fundamental del orden jurídico, mediante el cual cualquier persona sin distinción alguna, puede ejercer sus derechos y dar solución a sus conflictos en forma integral, efectiva y eficaz" "Experiencias exitosas de los Poderes Judiciales Provinciales y Ciudad Autónoma de Buenos Aires", 1º Edición, Ju.Fe.Jus., 2007, La Ley, Pág. 259

[31] Obsérvese en este punto lo manifestado por los Expertos en Acceso a la Justicia en la reunión de noviembre de 2008 realizada en Santiago de Chile "Las consecuencias de la extensión de este concepto tienen diversas implicancias para el Estado. Desde ya, existe plena coincidencia en que el Acceso a la Justicia, comprende los servicios de: Información: no es que las personas no acceden porque no quieran, sino que no se accede porque no se conoce, no se esta informado. Orientación o asesoramiento: como una forma de empoderar a los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos, y llegar a la clase media empobrecida. Servicios de patrocinio judicial o defensa jurídica, como posibilidad de demandar o accionar ante los tribunales de justicia, y Servicios innovativos o alternativos de resolución de conflictos, como la mediación y la conciliación". En "Acceso a la Justicia en Iberoamérica. Lineamientos para una guía de buenas prácticas. Reunión de expertos en acceso a la justicia. Santiago de Chile, 28, 29 y 30 de noviembre de 2007. Conferencia de Ministros de Justicia de los Países iberoamericanos y Ministerio de Justicia de Chile, Pág. 28

[32] BAROUSSE, MARÍA PAZ "La resignificación de la función del juez a la luz de los métodos alternativos´ en La Ley Cuadernos de Derecho Judicial 3, 1 edición, Buenos Aires, Universidad Austral, 2009, Pág. 8 y TOFFLER ALVIN Y HEIDI "La creación de una nueva civilización. La Política de la Tercera Ola" Ed.Plaza &Yanes, Barcelona 1996. http://bibliotecasolidaria.blogspot.com/2009/07/la-creacion-de-la-nueva-civilizacion-de.html , último ingreso 05/05/2011

La creación de la EJ por parte del STJ[33], tuvo dos objetivos esenciales, al que hoy podemos decir hemos adicionado un tercero.

El primero, y fundamental resulta de la relación de la Escuela con la misión del Superior Tribunal de contribuir a la capacitación y perfeccionamiento de la totalidad de los integrantes del Poder Judicial de la Provincia, en pos de asegurar una mayor y mejor prestación del servicio de justicia. La capacitación de los agentes es una exigencia que establece el Reglamento de Organización de la Justicia Provincial y la Ley Orgánica del Poder Judicial[34].

Ello, a partir de considerar que todo organismo que pretenda ser eficaz debe contener en su estructura un área que permita la capacitación de su personal y la transmisión de los objetivos del lugar en el que se desempeñan.

El segundo se vincula con la incidencia de la actuación de la EJ en el régimen de promoción de sus agentes, no sólo como forma de progreso en la carrera judicial, sino también en la participación de todos los actores intervinientes (magistrados, funcionarios, agentes), contribuyendo de esta manera a la conformación de una "comunidad de pertenencia".

A ellos hemos adicionado como tercer objetivo, el convertir a la Escuela en un instrumento de cambio institucional, es decir una herramienta de implementación de políticas públicas. La creación de un comité conformado y representado por todos los sectores del Poder Judicial y la generación de comisiones de investigación, han sido instancias fundamentales para fomentar la reflexión común y la autocrítica. Ello, para superar las debilidades propias y optimizar la eficacia en el cumplimiento de la importante misión social del Poder Judicial, pues el conocimiento es un factor que a la vez de fortalecer a la persona le permite ser eficiente y eficaz en su servicio.

En consecuencia, como primera necesidad, la EJ asumió la responsabilidad de cohesionar a sus integrantes, y trabajar juntos la conciencia de la tarea especial que en este ámbito se lleva adelante.

Desde el magistrado a cargo del último órgano de control, hasta el empleado recién ingresante tienen injerencia directa en la respuesta que recibe la sociedad frente a su reclamo ante el órgano judicial. El juicio no sólo se dirime en la sentencia, el camino que se recorre hasta ella produce efectos en la vida de las personas que son parte de aquél. Quienes estamos trabajando en este sitio no podemos olvidar esta circunstancia, pues de ello depende el éxito o fracaso de la sensación de existencia o ausencia de justicia en la sociedad.

Así a través de las distintas jornadas, talleres y seminarios, en la escuela se trabaja con los magistrados, funcionarios y empleados los valores éticos, compromiso, conciencia de servicio, la formación y actualización jurídica, el análisis de la dirección del procedimiento, el

---

[33] Acordada STJ 18/03 del 13 de marzo del año 2003 www.justierradelfuego.gov.ar /Escuela Judicial/creación último ingreso 30/4/2011

[34] Reglamento de Organización y Funcionamiento del Poder Judicial de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida E Islas Del Atlántico Sur. Acordada STJ 120/94 - T.O. 20 de abril del 2006, Arts. 17, 54 y 57

liderazgo del juez, su rol, la gestión y organización del tribunal, innovación tecnológica, el contacto con el mundo sobre el cual juzga y el conocimiento de la materia específica sobre la cual aplica las normas jurídicas.

Considerando que es una enseñanza dirigida a adultos, y que lo que se busca, a diferencia de las Universidades, es trabajar básicamente en el desarrollo o aumento de las habilidades, la capacitación se centra en la práctica que se vincula al hacer de cada magistrado, funcionario o empleado, implementado a través de talleres o debates.

Adicionalmente se incluyen en la capacitación a los pretensos ingresantes a la justicia como así también a la misma comunidad a través de los programas de extensión, conforme dispone el Reglamento de la Escuela[35].

Por otra parte y dada las características de nuestra realidad local, la distancia de los centros universitarios nacionales, la ausencia de facultad de derecho, al menos en la ciudad capital y la dificultad de la capacitación fluida con reconocidos catedráticos, es que la capacitación debe alcanzar también a los abogados.

Debido a la trascendencia otorgada por parte del STJ a la formación de su personal como medio indispensable de mejoramiento del Poder Judicial, los cursos y talleres que se implementan desde la Escuela Judicial influyen directamente en la carrera administrativa escalafonaria, como resultas de la obligatoriedad de cumplir determinados objetivos de capacitación por parte de cada empleado.

En esa línea, la Acordada 52/07 implica un reconocimiento expreso de la capacitación como indispensable para el buen funcionamiento de las unidades funcionales. Cultiva el liderazgo de los titulares de cada oficina judicial a quienes se les reconoce una participación necesaria y fundamental en el proceso de capacitación con el objeto de obtener un equipo de trabajo eficiente.[36]

En la comprensión del Poder Judicial como organismo integrante de la comunidad donde actúa, la EJ desarrolla diversas acciones tendientes a lograr una mayor inclusión de dicho poder en las problemáticas de la sociedad. En el mismo sentido, coadyuva a la capacitación de quienes se desempeñan como auxiliares de la Justicia y a sectores de la comunidad que de una manera u otra deben tener en miras el desarrollo de los procesos judiciales en sus tareas habituales (ámbitos médicos, fuerzas de seguridad, organismos gubernamentales y no gubernamentales, bancarios, etc.).

Las actividades destinadas a funcionarios y magistrados en muchos casos coinciden con las destinadas a otros sectores públicos del estado provincial, atento a que los objetivos mencionados anteriormente incluyen a todos los sectores cuyas acciones influyen en la interrelación del poder judicial con la comunidad, abordando la transdisciplina.

La proyección de acciones y métodos hacia el futuro inmediato, se encuentra ligada directamente a los objetivos ya señalados, teniendo como premisa el avance continuo pero

---

[35] Reglamento de la Escuela Judicial Artículo 9 www.justierradelfuego.gov.ar /Escuela Judicial/Reglamento, último ingreso 29/4/2011

[36] Documento 1 del Anexo "Documentación interna", Pág.1

gradual en la calidad de la capacitación, creando bases sólidas de conocimiento e interrelación entre las diferentes materias.

En este marco, se ha observado que resulta altamente positivo generar en los integrantes del PJTDF conciencia de que su participación activa en el procedimiento es productiva, pues se evita de ese modo la sensación de ajenidad con la que muchas veces se desenvuelven los empleados en cada uno de los ámbitos y que impide potenciar los resultados frente a sus actividades cotidianas.

Para ello debe tenerse especialmente en cuenta las necesidades e inquietudes que poseen las personas a quienes pretendemos aportarles algo, luego de lo cual se debe diseñar una currícula flexible que permita responder a esas expectativas.

Cumplida la primera fase de implementación, que implicó la motivación a los empleados judiciales a capacitarse, captar sus necesidades e implementar los talleres o seminarios que les permitieran adquirir las herramientas faltantes, se comenzó la segunda fase que incluyó a los magistrados y funcionarios, en la que, entre otras muchas acciones, se encuentra esta Maestría en Derecho y Magistratura Judicial que significó un aporte sustancial al sistema.

La incorporación de las herramientas que permitió esta maestría vinculadas al derecho, la gestión, la tecnología, la ética e incluso la filosofía, facilitó tanto a magistrados como a funcionarios la tarea, pues muchos hemos ya incorporado cambios y mejoras en nuestras oficinas para optimizar los resultados que de ellas se esperan.

Queda aún como siguiente desafío de esta institución, la implementación del Programa "La Justicia va a la Escuela" sobre cuyo formato se ha empezado a trabajar con un equipo de magistrados, funcionarios y empleados.

Este programa parte de la necesidad de que el Poder Judicial se involucre en el crecimiento de la comunidad, en la construcción conjunta del valor justicia y de la transmisión de la imagen de la organización. Se enfoca en un momento inicial en los alumnos de nivel secundario (ante último año), sin descartar en un futuro los primeros niveles para internalizar desde esos ámbitos, valores básicos que después se verán reflejados y reforzados en los niveles superiores. La idea es trabajar con los jóvenes la circunstancia de que la creación de una sociedad justa nos involucra a todos y que el Poder Judicial actúa como última instancia[37].

Podemos resumir como sus objetivos la difusión de las políticas públicas del Tribunal, trabajar nociones de paz; crear conciencia de que no hay paz externa sin paz interna; hacer conocer formas alternativas de resolución de conflictos; rescatar la convivencia pacífica y la comprensión de la justicia como valor; el objetivo de promover valores para construir paz y libertad; informar y prevenir futuros conflictos; propender a la solución de conflictos sin

---

[37] Cfr. Poder Judicial de la Provincia de Córdoba "Los Jueces En La Escuela" Colección Investigaciones y Ensayos Centro De Perfeccionamiento Ricardo C. Nuñez. Escuela de Capacitación Judicial de la Provincia de Córdoba http://www.justiciacordoba.gov.ar/site/Htm/Boletin/JuecesEscuela.doc, último ingreso 9/4/2011

violencia; proporcionar herramientas para la formación de buenos ciudadanos, entre otros. De esa manera los han considerado para su diseño el Programa “La Justicia va a la Escuela. Construyendo conciencia Ciudadana” de la Asociación de Magistrados de Justicia de la Nación y la Fundación Conciencia, y el de “Los jueces en la Escuela” del Centro de Perfeccionamiento Ricardo Nuñez del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, entre muchos otros.

Para comprender el mecanismo de intervención de la EJ resulta importante situarnos en su conformación estructural. Se integró con un Director, una Secretaria Académica y un Coordinador en cada localidad que a la vez junto a los tres jueces del Superior Tribunal conforman el Consejo Académico. Todos estos cargos son ¨ad honorem¨, siendo que únicamente dos secretarias administrativas forman su plantel estable. Para lograr el desafío que se propuso asumir en materia de herramienta de implementación de políticas públicas y para el fortalecimiento de la ética e independencia judicial, se incorporó un Comité Asesor del Consejo Académico como nuevo instrumento.

De ese modo logramos integrar con las autoridades de la EJ a los magistrados y funcionarios representantes de los distintos sectores, siendo su función interactuar con el resto de los integrantes del sistema y su principal objetivo detectar las necesidades de todos.

Dicho órgano se conformó con un juez del STJ, un juez de cámara, un juez de primera instancia, representantes de los ministerios públicos, de los sectores auxiliares de apoyo jurisdiccional, un representante de la Asociación de Magistrados local y posteriormente se incorporó uno de la Unión de Empleados de Justicia de la Nación Seccional Ushuaia.

La selección de los integrantes de este organismo se realizó teniendo en cuenta la voluntariedad de quienes deseaban participar y colaborar en el desarrollo y crecimiento tanto de la EJ como del Poder Judicial. También se consideró a quienes resultaban representativos de cada uno de los sectores.

El Comité tiene como finalidad la recepción de las diversas inquietudes, la transmisión de las medidas que va adoptando el PJTDF, el soporte y contención de cada uno de sus integrantes, la búsqueda de soluciones de los temas que nos afectan a todos y la promoción de un diálogo fluido entre los integrantes del Poder Judicial en sus diferentes estamentos, entre otras.

Su funcionamiento se materializa mediante reuniones mensuales que se realizan tanto en el Distrito Judicial Norte de la ciudad de Río Grande como en el Distrito Judicial Sur de la de Ushuaia o, en ocasiones, con los integrantes de ambos distritos a la vez.

Como actividad principal este nuevo órgano junto con los Coordinadores y la Secretaría Académica, se avocó a la articulación de trabajo entre ambos distritos.

El nacimiento de este Comité implicó un gran paso para el desarrollo y crecimiento de la escuela. Significó que un equipo de integrantes del órgano judicial trabajáramos a diario y de modo adicional a nuestras funciones, en la tarea del crecimiento de la Escuela para lograr que aquella se acerque a la prestación de un servicio de calidad que impacta de modo directo en el servicio final que presta el Poder Judicial.

En el entendimiento de que la tarea que desarrolla la EJ debe generarse a partir de las

necesidades que se advierta de quienes se encuentran relacionados a la función judicial, asumió la responsabilidad de captar, comprender, analizar y responder a aquellas. En tal sentido se constituyó en un excelente canal para lograr los objetivos tanto del Poder Judicial como de su escuela.

Para ello dentro del Comité se formaron equipos de trabajo quienes junto a otros magistrados y funcionarios, estudian los temas en la búsqueda de soluciones justas. Sobre cada una de las cuestiones de trascendencia que se llevan a la mesa de discusión se conforman subcomisiones. Estas se integran por un miembro del Comité y otros integrantes del Poder Judicial que de modo voluntario colaboran en su análisis y desarrollo.

En las reuniones mensuales, el integrante del equipo miembro del Comité, eleva el informe de avance del tema de que se trate que es sometido a valoración y apunta las observaciones para seguir trabajando en la subcomisión generada al efecto. En ocasiones también es convocado el equipo de trabajo completo (subcomisión) para una más completa exposición.

Se crearon las Subcomisiones de Análisis de procedencia de la creación de una Oficina de Asistencia a Víctimas, de Análisis de la Creación de un Código de Ética y actualmente se encuentran trabajando subcomisiones de Análisis y Propuestas de Protocolos de Intervención y de Análisis del Régimen de Ingreso, Estructura y Carrera Judicial.

A pocos años del nacimiento de la EJ, ya contamos con una estructura que nos permite sostener que resulta, de un modo efectivo, un espacio de fortalecimiento del Poder Judicial, desde el cual se desarrollan estrategias para lograr una justicia íntegra, ética e independiente. La capacitación de los integrantes de este organismo es un factor fundamental para el logro de tales fines. Baste para ello señalar la Acordada 06/2011 del STJ[38].

---

[38] Acordada 06/2011 Superior Tribunal de Justicia de Tierra del Fuego, del 16 de febrero de 2011, la Acordada establece que "el desafío de lograr brindar "Acceso a justicia" requiere del trabajo coordinado con jueces, funcionarios, operadores e instituciones afines con incumbencia al sistema de justicia, como así también de sus usuarios, a fin de lograr un sistema eficiente y eficaz. Que el Poder Judicial debe proponerse una estrategia para optimizar su gestión de modo que las iniciativas que desde hace años viene llevando a cabo, formen parte de un proceso de reforma integral, con el ideal de lograr su fin último...Que la planificación estratégica es el proceso mediante el cual una organización establece su misión, su visión, los objetivos, las estrategias, los proyectos y programas sobre la base del análisis del entorno, liderado por el Superior Tribunal de Justicia…Que esta decisión se adopta asimismo, a fin de armonizar las innumerables iniciativas que ha ido implementando este Poder Judicial a través de su historia sumando a partir de lo existente, pues ello enriquecerá la gestión. Para ello resulta necesario realizar un diseño que comience con un estudio de campo y un diagnóstico de situación, que nos permitan la proyección de las tareas dirigidas a la meta que en conjunto y mediante el consenso debemos fijar…Que un proyecto de esta embergadura involucra a todos los operadores del sistema de justicia como así también a los usuarios, situación también advertida tanto por el Colegio de Abogados, como por la Asociación de Magistrados y el Gremio Judicial, quienes oportunamente serán convocados. ..Que la Escuela Judicial, como herramienta de implementación de las políticas públicas de este Superior Tribunal tendrá una participación fundamental y activa en el desarrollo de este plan estratégico". www.justierradelfuego.gov.ar/Acordadas, último ingreso 29/04/2011

El seno del Comité es un lugar donde, al poner sobre la mesa las distintas problemáticas, su análisis en conjunto y su estudio entre todos, genera un efectivo soporte y contención entre los mismos integrantes del Poder Judicial. En ese marco, buscando soluciones entre todos, a temas que nos afectan, se logra templar el espíritu, generar una confianza de grupo y de pertenencia a un órgano común que permite optimizar la gestión de cada individuo en particular.

Finalmente, el trabajo en equipo que se realiza promueve un contacto y diálogo fluido entre los integrantes del Poder Judicial en todos sus estamentos y la real conformación de una institución única y al servicio de la sociedad.

La experiencia durante ya siete años de este auxiliar de la EJ, permitió verificar que el reconocernos como grupo humano no sólo es una necesidad, sino una prioridad para lograr optimizar el funcionamiento de la institución en general.

Todo ello con un conocimiento cierto de la opinión de cada uno de los integrantes, pues dando participación y comprometiéndonos logramos una mejor gestión, llegando a la conclusión de que debemos dar una respuesta adecuada a las necesidades de la población, pues las respuestas inadecuadas exacerban el conflicto.

De ese modo, fieles a nuestra función de colaborar en la pacificación social, y sin perjuicio de que resta aún mucho por andar, hemos encontrado en la Escuela Judicial una herramienta importante, con la que podemos comenzar a gestionar de un modo más acorde a los nuevas desafíos.

En este entorno de debate advertimos las distintas circunstancias que rodeaban el servicio de justicia que estábamos prestando, y comprendimos que debíamos trabajar con los magistrados, funcionarios y agentes judiciales herramientas que les permitieran optimizar su intervención en la etapa del proceso que les tocara. El aporte que debíamos hacer, era otorgar a los integrantes del Poder Judicial tales instrumentos sea cual fuera el área de su actuación.

Por eso en el año 2005 considerando que las herramientas comunicacionales que brinda la capacitación básica en mediación iban a mejorar también el rendimiento de la justicia tradicional, al posibilitar a quienes se capacitaran una mejor escucha y otros modelos de abordaje, entendimos como absolutamente conveniente capacitar a los integrantes del Poder Judicial en esta nueva herramienta.

Conforme se desarrollará en el capítulo dos, se diseñó una capacitación en mediación masiva y gratuita para los integrantes del Poder Judicial. Ello pese a que hasta ese momento la implementación de los centros de mediación en el ámbito judicial era una incipiente expectativa de algunos pocos, pues no todos en el ámbito interno terminaban de comprender el alcance del proyecto. En el año 2007 se repitió por la gran demanda y las propias necesidades del programa piloto de mediación, abriendo en esta segunda ocasión el cupo para abogados de la matrícula que a un muy bajo costo pudieron acceder a ella. En la actualidad nos encontramos en la necesidad de proyectar una nueva capacitación básica para este año, con la aspiración final de lograr el máximo de personal judicial formado, a la vez de mantener la sustentabilidad del programa de implementación de métodos alternativos de resolución de conflictos.

La mediación fue incorporada a través del entrenamiento de los operadores del sistema de justicia quienes sólo conocían y reconocían como validas las herramientas tradicionales. La capacitación de magistrados y funcionarios en el marco de una carrera de posgrado también fue factible desde la intervención de la EJ. Se nos presenta como un imperativo el siguiente paso, que implica una colaboración comprometida y participativa con el fin de realizar una planificación estratégica que redunde en una mejor y más eficiente gestión del Poder Judicial.

La experiencia reflejada en el Poder Judicial de nuestra provincia nos indica que las Escuelas Judiciales son, en general, los organismos que cuentan con las condiciones óptimas para llevar adelante aquellos desafíos que requieren un compromiso sostenible en el tiempo y coordinado entre las distintas unidades organizacionales.

El cambio debe producirse y quienes integramos las escuelas Judiciales o centros de capacitación judicial, tenemos la posibilidad y responsabilidad de colaborar activamente en su materialización.

b. Carta Compromiso con el Ciudadano

En el año 2004, a partir de las gestiones realizadas por el Foro Patagónico de Superiores Tribunales de Justicia[39], con la colaboración de la Subsecretaría de Gestión Pública del Gabinete de Ministros de la Nación, el PJTDF bajo la dirección del entonces presidente del STJ, comenzó una labor destinada a reconocer su situación en la pretensión de detectar las mejoras posibles, desde la participación directa de sus operadores.

Dicho programa tenía por objeto asumir públicamente el compromiso de impulsar crecientes niveles de calidad en la prestación de sus servicios, llevando adelante la gestión de un modo transparente y eficaz en cumplimiento de las funciones asignadas a este poder.

Bajo estas premisas desarrollamos nuestras metas de gestión organizacional, con especial énfasis en la profesionalización, capacitación, especialización y actualización de nuestros recursos humanos; con la incorporación de tecnología de información y telecomunicaciones; en el desarrollo de una nueva cultura de servicio al usuario. En definitiva, en el fortalecimiento de la independencia del Poder Judicial y de quienes somos llamados a la diaria labor de administrarla, sea cual fuere su función.

Para ello se trabajó en un modelo de carta que constituye el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos deben tener asegurados en su relación con el organismo. Se establecieron tres compromisos como eje de su estructura: atención adecuada de las necesidades de los ciudadanos por medio de los canales disponibles; administración eficaz, eficiente, moderna, innovadora y exigente consigo misma, que se adapte a las necesidades de la nueva sociedad. Una administración comunicativa, abierta y accesible,

---

[39] Obsérvese que el Foro Patagónico de Superiores Tribunales de Justicia, a partir de un convenio realizados, según consta en acta del 8/11/2002, Resol. 9, http://www.foropatagonicostj.gov.ar/doc_del_foro_doc_3.html suscribió la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Patagonia Argentina ante la Justicia, recomendando su adopción a los Superiores Tribunales de la región.
http://www.foropatagonicostj.gov.ar/doc_del_foro_doc_3.html, último ingreso 10/5/2011

dinámica y participativa, formadora de sus integrantes, con metas.

A los efectos de la implementación del programa "Carta Compromiso con el Ciudadano", se formaron distintas comisiones de trabajo en ambos distritos judiciales, integradas por empleados, funcionarios y magistrados de todos los fueros y dependencias judiciales.

El trabajo en comisión tuvo por objeto arribar a un consenso generalizado acerca de las definiciones y requerimientos establecidos para lograr el fiel reflejo de la realidad de nuestro Poder Judicial, y llevar así a buen término la redacción del documento en que se sustentaría el Programa, es decir la "Carta Compromiso" propiamente dicha.[40]

Con ese norte, y luego de un año de arduo trabajo se logró un consenso generalizado, obtenido en plenario de comisiones, sobre algunas propuestas relacionadas a la definición de la misión del Poder Judicial provincial, la identificación de sus objetivos y la enumeración puntual de sus productos y servicios. Ello se hizo con la intervención directa de cada una de las dependencias e instancias, fueran sus tareas de índole jurisdiccional o administrativas. También se logró la identificación de los destinatarios de los productos y servicios, determinando sus derechos y obligaciones, la detección de sus atributos de calidad, la identificación de sus estándares de calidad básicos y de los procedimientos de medición para detectar el nivel de cumplimiento de los mismos.

Cabe destacar que los aspectos enumerados conforman el núcleo central de conceptos que deben tenerse muy claramente definidos a la hora de redactar el documento CCC.

Para la obtención del consenso mencionado, se realizaron más de 40 (cuarenta) talleres –más de veinte por distrito judicial-, con un promedio de participación de aproximadamente 25 (veinticinco) personas en cada reunión. A ellas se agregan cuatro reuniones "plenarias" (concentrando a todos los intervinientes). En cada una de ellas se han debatido y consensuado los contenidos actuales del documento que servirá de base para la implementación del sistema de gestión de calidad[41].

La siguiente etapa fue confeccionar un cuadro de los estándares de calidad que deben considerarse, puesto que son aquellos items los que permitirán efectuar las mediciones inherentes a todo sistema de gestión de calidad, en función de facilitar el futuro contralor de su nivel de cumplimiento y de los compromisos de mejora.

Se determinó entre todos los participantes tras extensísimos debates, la misión del Poder Judicial de administrar justicia, asegurando la vigencia de los principios, derechos y garantías constitucionales a todos los habitantes de la Provincia, garantizando el acceso a todas las personas que necesiten del servicio de justicia.

---

[40] Para ello contamos con la asistencia técnica periódica de los representares de la Subsecretaría de la Gestión Pública Dra. Daniela Blasco y Licenciado Marcelo Fano, quienes facilitaban la construcción de la carta, su metodología trabajando en que la filosofía de la mejora continua pudiera ser aprehendida por los integrantes de la organización y aplicada en su seno

[41] http://www.justierradelfuego.gov.ar/ESCUELA_JUDICIAL/boletin%20informativo/cartacompromiso.htm, último ingreso 05/05/2011

Al momento de elaborar los estándares surgieron un sinnúmero de cuestiones relacionadas a la posibilidad, oportunidad y necesidad de establecer por ejemplo, los estándares de cumplimiento de plazos, situación que exigía contar para ello contar con un buen sistema estadístico. El aspecto altamente positivo de esta dificultad fue que a partir de ella se comenzó a trabajar sobre la unificación del sistema de estadísticas de este Poder Judicial.

También se establecieron estándares de calidad, confiabilidad, certeza, celeridad, disposición, sencillez, amabilidad, idoneidad, confidencialidad, accesibilidad a los edificios judiciales, cuestión esta última que también produjo, al mismo tiempo de su análisis, la reformulación de los accesos al edificio judicial que se estaba construyendo en la ciudad de Río Grande, lográndose instantáneamente una mejora en la posibilidad de ingreso de toda la comunidad a los tribunales.

Se elevó un borrador al STJ que contenía la enunciación de principios en los que se basaron las relaciones de servicios, confeccionado de acuerdo al principio de mejora continua aplicando las metodologías, herramientas y técnicas enfocados a la gestión total de calidad. Dicho documento definió estándares objetivos, mensurables, con la doble funcionalidad: externa -comunicación y compromiso a los ciudadanos- e interna -que obliga al organismo a cuestionarse su manera de gestionar-.[42]

Si bien la suscripción de la CCC no se pudo materializar por circunstancias coyunturales y políticas que atravesó la institución en esos tiempos, lo cierto es que en el camino se produjeron cambios que permitieron un aumento de la conciencia del rol de cada uno de los integrantes del Poder Judicial y de su función específica. Esta circunstancia permitió que una vez conocida la labor, fuera realizada mejor, a la vez de posibilitar la implementación de una gran cantidad de modificaciones a los esquemas de trabajo de las unidades funcionales en su práctica diaria, como también la adopción de definiciones directas del STJ.

c. Asistencia a Víctimas

En el marco del Comité Asesor de la Escuela Judicial y en virtud de las inquietudes que tanto fiscales como operadores de los Ce.de.Me. acercaron, conformamos una Comisión que tuvo por objeto el análisis de la necesidad de crear una oficina de Asistencia a Víctimas dentro del Poder Judicial, como ya mencionara.

Pues las investigaciones criminológicas sobre la víctima adquirieron un elevado interés, que determinó la aparición de la victimología como ciencia específica de estudio, ya que tras la comisión de un hecho delictivo, sucede que además del daño físico, económico,

---

[42] El proyecto de carta compromiso con el ciudadano (CCC) mencionado, cuya ultima versión fue elevado por la Comisión redactora integrada por la Dra. Norma Vecchi, Alejandro Fernández, Axel Reynoldi, Juan Carlos Nuñez –todos funcionarios del Superior Tribunal de Justicia- y coordinada por la suscripta, en abril de 2006 incluía las normas utilizables, la misión y objetivos, los servicios generales y específicos, sus destinatarios, los derechos y Obligaciones de los ciudadanos, los canales de comunicación; sugerencias y reclamos, los compromisos de mejora y los modos de acceso a los servicios esenciales.

psíquico y social producido, la víctima suele experimentar un grave impacto emocional, a veces producido al entrar en contacto con el generalmente desconocido entramado jurídico-penal.

En ese sentido consideramos que debíamos atender la circunstancia de que la víctima, generalmente, ignora sus derechos, porque la mayoría de las veces, nadie le proporciona información legal que le indique los recursos de los que puede disponer[43].

Esta ausencia de información y asistencia inmediata en dichas actuaciones, entendimos que podía ser remediada mediante la implementación de un sistema bajo los lineamientos legislativos de los últimos años, que han obligado a los estados provinciales a la creación de organismos para intervenir en la defensa de sus derechos, en pos de cumplir con el compromiso asumido por el Estado Nacional ante Organismos Internacionales[44].

Por ello definimos como una necesidad la de dar una respuesta adecuada desde el Estado, para paliar la situación descripta y encuadrar a nuestra provincia dentro de un marco que garantice el cumplimiento del compromiso asumido por la nación ante el mundo, a través de la creación de un órgano especializado en materia de defensa de los derechos de las víctimas de delitos. Que preste un servicio integral y coordine con los demás órganos del Estado las potencialidades de prestación en las áreas social, médica, psicológica, económica y cualquier otra que tienda a mitigar los efectos del delito en el sujeto pasivo del mismo.

Tras un intenso trabajo la Comisión determinó en relación a las víctimas, los objetivos específicos que debería tener la oficina. Ellos consisten en

> "informarla y asesorarla sobre sus derechos desde el momento más inmediato al hecho delictivo, ayudarla a hallar la solución más satisfactoria al conflicto que le ha generado el delito, realizar el diagnóstico victimológico, derivarla a los servicios de asistencia psicológica y social competentes si fuera necesario, brindarle el servicio de resolución alternativa de conflictos, promover la defensa de sus derechos dentro del ámbito judicial, elevar el número de pedidos de intervención por actividades delictivas, como indicador de la confianza en el sistema judicial, coordinar pautas de acción con las asociaciones de víctimas que recojan sus necesidades, para potenciar el cumplimiento sus derechos y que actúen como interlocutores delante de las diversas instituciones públicas, asesorar y realizar un seguimiento de la denuncia presentada por la víctima hasta la finalización del proceso penal por cualquier vía, entre otras" [45].

Para ello se entendió necesario la creación en el ámbito del Poder Judicial por la estabilidad propia de esta institución, de la O.A.V.D conforme el proyecto de acordada, que tal como lo establece el reglamento de funcionamiento de las Comisiones de la Escuela Judicial[46], se elevó al STJ para su aprobación. En tal sentido y pese a encontrarse dicho proyecto aún en estudio, tanto los Ce.de.Me. como la CJ de Tolhuin con su personal interdisciplinario, comenzaron gradualmente a prestarlo.

---

[43] http://www.justierradelfuego.gov.ar/ESCUELA_JUDICIAL/boletin%20informativo/programadeasistenciaalavictima.htm , último ingreso 05/05/2011

[44] Cfr. la "Declaración de Naciones Unidas de 1985 sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder" y las "Pautas mínimas para la Administración de Justicia", establecidas en la Convención de Roma de 1998

[45] Documento 2 del Anexo "Documentos internos", Págs. 3/7

[46] Documento 7 del Anexo "Documentos internos", Págs. 18 y 19

d. Centro de Información y Orientación al Ciudadano

Consideramos que para que la población pueda acceder a los servicios que brinda el Poder Judicial, primero debe conocerlos y reconocer sus posibilidades y necesidades. Teniendo en cuenta que la capacitación en mediación antes mencionada dotó a muchos de los integrantes de este organismo de herramientas comunicacionales que les permitía afrontar esta misión es que se decidió la creación de una oficina de información y orientación, conforme surge de la acordada 19/09 del STJ[47].

Las pautas bajo las que se ideó este espacio fueron la necesidad de atención personalizada por agentes entrenados en escucha activa y detección de intereses y perfil proactivo. Su destinatario es toda persona que requiera información, orientación o derivación del ámbito de la justicia de la PTDF.

Se consideró que estos centros debían instalarse en el lugar donde el ciudadano tiene el primer contacto con los tribunales por lo que el sitio más adecuado serían los edificios de Tribunales.

En ese contexto se estableció la necesidad de realizar un relevamiento de los recursos y servicios públicos en ambas ciudades, para poder abordar la demanda que requiere la orientación o facilitación con otros estamentos, pues la derivación a órganos externos del Poder Judicial sería también una de sus funciones.

En ese marco se determinaron los requisitos del personal que debían integrar dichos centros considerando sus conocimientos generales de derecho y específicos de la organización judicial. También la articulación en la gestión de redes, la capacitación en métodos RAD, el manejo de programas básicos de computación y el correcto uso del lenguaje oral y escrito.

El equipo de mediación propuso un manual operativo que será aprobado al momento de la implementación por el STJ, bajo las siguientes pautas:

> "Art. 1: Misiones y Funciones:
> Los Centros de Información y Orientación al Ciudadano (C.I.O.C.) tendrán por finalidad facilitar al ciudadano el acceso a la Justicia en forma rápida y efectiva en forma directa o a través de derivaciones a otros servicios, y para ello tendrán las siguientes misiones y funciones:
> 1.1. Interpretar y encauzar los requerimientos de servicio de administración de justicia, derivando su atención a los organismos competentes tanto del ámbito judicial como de otras reparticiones públicas que tengan a su cargo la gestión de trámites o documentos relacionados con el mismo.
> 1.2. Orientar y asesorar respecto de temas relacionados con trámites judiciales, vías de acceso a la justicia, ubicación de dependencias, nombres de autoridades, direcciones y teléfonos de organismos judiciales, características de los procedimientos existentes y los requisitos para iniciar o intervenir en los procesos judiciales.
> 1.3. Relevar y procesar información de utilidad para el cumplimiento de las finalidades propuestas.
> 1.4. Mantener fluida comunicación con las dependencias y organismos del Poder Judicial y entidades públicas y no oficiales coordinando y articulando acciones tendientes a la gestión de un trabajo de redes con vista a proporcionar debida asistencia a los requirentes del servicio.
> 1.5. Recepcionar, procesar, derivar y en su caso dar respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias.

[47] www.justierradelfuego.gov.ar/AcordadasyResoluciones/2009, último ingreso 8/5/2011

Estructurar y clasificar los requerimientos.

1.6. Realizar tareas de difusión de los Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, de los servicios de administración de justicia y los métodos alternativos para la resolución de conflictos.

1.7. Toda otra tarea que en el campo de su competencia, le encomiende el Superior Tribunal de Justicia."

También desarrolló un protocolo de recepción y derivación conforme el siguiente texto: "Toda persona que se acerque al Centro de Información y Orientación al Ciudadano (C.I.O.C.) será recibido, escuchado e informado sobre los temas relacionados con trámites judiciales, brindándole los posibles caminos de acceso a la justicia y en qué consisten cada uno de ellos. Como consecuencia de este servicio de orientación resultará una derivación del usuario a algunos de los organismos judiciales o de los servicios de la comunidad que integren la Red de Recursos del Centro…..La recepción de un usuario en el servicio de la Red elegido, deberá ser confirmada a los Centros por teléfono o mail al número o dirección consignados, independientemente de su admisión o no."

No obstante aún no haber podido concretarse la materialización de estos espacios, se encuentran en la agenda del Superior Tribunal de Justicia provincial.

A modo de síntesis de este primer capítulo considero necesario destacar las cuestiones a las que me refiero seguidamente.

El Poder Judicial tiene la obligación constitucional, como ya se ha dicho, de prestar un servicio de justicia eficiente, eficaz y para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad. Ello le exige adecuar sus mecanismos a fin de lograr el cometido en tiempo oportuno.

Distintas fórmulas pueden utilizarse para lograr el acercamiento de la justicia a la gente y el fortalecimiento de aquella como por ejemplo la capacitación, la atención al ciudadano, la asistencia a víctimas, los programas de métodos alternativos, entre muchas otras, y en ese contexto los poderes judiciales están obligados a utilizar todas ellas, a fin de ampliar el abanico de su oferta de servicios.

La práctica realizada dentro de la EJ nos mostró que dando lugar al debate, fomentando la participación y promoviendo la discusión se logra:

a.- acercarse de modo más fiel a las necesidades reales de los integrantes del Poder Judicial, como a las de quienes por alguna razón, acuden a la justicia,

b.- lograr más solvencia en las decisiones, las que al haber sido compartidas o exteriorizadas, resultan posibles de ser objetivadas,

c.- fijar metas comunes y objetivos compartidos,

d.- trabajar sobre proyectos que redunden en un beneficio directo a la sociedad como:

- la implementación de la mediación en el ámbito del Poder Judicial,

- la creación de una CJ en una localidad alejada de los distritos judiciales,

- la necesidad de la implementación de una Oficina de Asistencia a las víctimas,

- la elaboración de la carta compromiso con el ciudadano,

- la reestructuración del escalafón y la propuesta de reformulación del régimen de ingresos al Poder Judicial,

- la capacitación de los integrantes del Poder Judicial y de los demás operadores del sistema en temas que le son de utilidad, entre otros.

Por ello, es posible sostener que quienes integran las escuelas judiciales o centros de capacitación judicial tenemos la responsabilidad de participar en la materialización e implementación de aquellos programas direccionados a mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión judicial, en beneficio de la sociedad que redundan siempre en una mejor gestión del Poder Judicial.

CAPITULO II

Implementación del Programa de métodos alternativos de resolución de conflictos

Objetivos

Este segundo capítulo tiene por objeto reconocer los distintos pasos que recorrimos en el Poder Judicial de Tierra del Fuego en la búsqueda de la implementación de la mediación como una herramienta que incremente el acceso a justicia de la población.

Ello en el entendimiento de que en el camino está la clave del éxito puesto que normas perfectas o programas exitosos si no se acompañan con una implementación adecuada, pueden no ajustarse a las expectativas proyectadas[48].

Es imprescindible dejar de teorizar sobre los cambios y empezar a producirlos, sin subestimar la necesidad de un estudio profundo de las distintas circunstancias que deben acompañarlo.

Por ello, la pretensión es transmitir la experiencia de la implementación del Programa de un modo eminentemente práctico, bajo la consigna de comenzar con el cambio estructural y luego, a partir de allí, con la reforma normativa que lo respalde.

En esta idea el propio Juan Bautista Alberdi nos decía "En Sudamérica se toma por reforma de un país lo que es reforma del papel escrito. En lugar de cambiar la ecuación de sus hombres, cambian las palabras de sus leyes y con eso creen haber hecho una revolución, una reforma".[49]

En el transcurso de los distintos apartados observaremos, que la idea original del Programa que era la instalación de centros de mediación en cada una de las jurisdicciones, fue modificándose a partir de la realidad, las necesidades y las posibilidades concretas que experimentamos en este Poder Judicial y en la propia comunidad.

Como todo programa, surgió de los distintos análisis que realizamos en el marco del CAEJ.

Tal como se ha sostenido en la evaluación de la ley de mediación y conciliación "Un sistema de resolución de conflictos es eficiente cuando cuenta con numerosas instituciones y procedimientos que permiten prevenir las controversias y resolverlas, en su mayor parte, con el menor costo posible, partiendo de las necesidades e intereses de las partes, sobre la base del principio de subsidiariedad. La resolución adecuada de los conflictos sociales constituye una preocupación central de los estados democráticos modernos que persiguen el bienestar social

---

[48] En igual sentido se ha expresado el Dr. LORENZETTI "Una vez que uno tiene políticas de estado, también tiene que analizar cómo las lleva a cabo, como se cumplen, como se trabaja en el Poder Judicial, y aquí me parece que la eficacia tiene mucha relación con la eficiencia, es decir cómo nosotros usamos los recursos" LORENZETTI, RICARDO, Discurso de Aperturas Jornadas de Derecho Judicial 2010, La Ley, 1 Edición, Pág. 35

[49] "Abogados Percepción Pública y Justicia" de la Federación Argentina de Colegios de Abogados Ed. Nueva Mayoría, 2005, Pág. 24

de la población"[50]

De igual modo a todo lo que surge de la EJ y ante el desconocimiento tanto de la herramienta como del impacto posible de su inserción dentro del sistema, comenzamos abordando dos cuestiones básicas, que fueron la capacitación -y es por ello que va unida al diseño del programa-, y la búsqueda de propuestas que atendieran una realidad similar a la que se nos estaba presentando. Culminó esa etapa con la realización de un Taller Estratégico en la Fundación LIBRA, para elaborar el plan de acción.

Por una cuestión metodológica dividiré este segundo capítulo en diferentes partes intentando individualizar las acciones que debieron realizarse, aunque no se respete en esta exposición el orden cronológico en que fueron sucediendo los hechos, pues considero que ello permitirá observar con mayor claridad el proceso, sus aciertos y las dificultades que atravesó, de modo que pueda resultar de utilidad para otros proyectos.

1. Diseño del Programa y Capacitación.

En el año 2003 con 10 años de vida, el Poder Judicial, mantenía la estructura tradicional netamente jurisdiccional. La prestación del servicio de justicia necesitaba un ajuste para poder responder a las necesidades actuales de la población. El STJ decidió comenzar a trabajar para lograr cambios que acercaran la justicia a la gente teniendo en cuenta las nuevas realidades locales.

A raíz de ello se designó a la Dra. María del Carmen Battaini coordinadora a cargo de la implementación del sistema de mediación[51] y bajo su liderazgo se conformó un equipo de coordinación del Programa con el Dr. José María Grandoli y la suscripta como abogados relatores de ese Tribunal que posteriormente fue ratificado por Acordada del 27 de marzo de 2007[52]. El objeto de este equipo de trabajo fue comenzar la tarea de identificación de las necesidades y el contacto con los operadores del sistema judicial –magistrados, funcionarios, empleados, abogados de la matrícula- a fin de determinar los mecanismos de mejora más adecuados.

En ese marco, el Poder Judicial de Río Negro, presidido en ese entonces por el Dr. Alberto Italo Balladini, quien compartía una problemática similar a la nuestra, pero que había ya comenzado a transitar este camino, tuvo la generosidad de abrirnos las puertas, para identificar sus realidades y los mecanismos utilizados para la incorporación de la mediación como una herramienta. El equipo de coordinación del programa viajó a esa provincia, siendo recibidos por el Superior Tribunal y el equipo de coordinación local liderado por la Dra. Stella Maris La Torre. Pudimos participar en las mediaciones realizadas en sus centros y en las reuniones de sus directores para reconocer aciertos y dificultades del modelo. Trabajamos

---

[50] ALVAREZ, GLADYS S., GREGORIO, CARLOS G., HIGHTON ELENA I, BESTANI, ADRIANA, GRECCO, SILVANA, KOPITA, VIVIANA, LÓPEZ, MARCELO, NOLASCO, ELENA, SCANDALE, JULIS, WITHAUS, MÓNICA "Evaluación de la Ley de Mediación y Conciliación después del primer año de vigencia" Ed. Fundación Konrad Adenauer CIEDLA, 1998, Pág. 7

[51] Resolución STJ 09/05, documento 3 del Anexo "Documentos internos", Pág. 8

[52] Documento 4 del Anexo "Documentos Internos", Pág. 11

conjuntamente con su personal y con los documentos (acordadas, resoluciones, etc.) que sostenían el programa.

Ello nos permitió formarnos una idea clara de las posibilidades existentes para afrontar nuestras necesidades locales.

A partir de allí seleccionamos a la Fundación LIBRA, por su reconocida trayectoria profesional para colaborar con nosotros y definir y clarificar el alcance de nuestras necesidades y a la mediación como la herramienta indicada.

Al momento de elegir la herramienta a utilizar, teníamos claro que debía ser diferente a la tradicional sentencia e intervención del magistrado, pero debimos seleccionar de entre los modelos alternativos el que más se adecuaba a nuestra realidad local.

Tal como certeramente apuntó la profesora ELENA HIGHTON "La cantidad de conflictos es potencialmente ilimitada por lo cual la oferta homogénea de solución por vía del sistema tradicional de resolución de conflictos a través de la sentencia, no logra nunca satisfacerla. Por lo mismo, desde el punto de vista público debe hacerse más heterogénea la oferta de protección y estimularse instituciones que disminuyan la litigiosidad social y no la exacerben. En otros términos, hay que evitar la sinonimia entre conflicto y litigio, como definición de política pública"[53].

Por ello, y tomando las características básicas de la mediación como modo no adversarial de resolución de conflictos, modelo de autocomposición de intereses, en el que son las partes quienes, con la ayuda de un tercero neutral que facilita el diálogo, logran encontrar la solución a su problema, entendimos que era el formato más adecuado para intentar el cambio.

En ese contexto, el mediador es un tercero neutral que facilita la comunicación de las partes, colabora con estas para lograr identificar sus verdaderos intereses y crea las condiciones que les permitan evaluar sus mejores alternativas a los efectos de arribar a una solución justa que beneficie a ambos.

Ello en el entendimiento de que en general, encontrar uno mismo la solución a nuestros problemas, eleva la responsabilidad y aumenta la posibilidad de cumplimiento de lo acordado, de un modo sensiblemente diferente a lo que sucede cuando ella es impuesta por un tercero, como ser el juez.

Tratándose de una sociedad pequeña como la nuestra donde las partes interactúan en muchos ámbitos en simultáneo (social, educativo, recreativo, comercial, etc.)[54] y en la que es muy común la necesidad de continuar el vínculo, nos resultó determinante la capacidad que posee como herramienta comunicacional de lograr un punto de encuentro.

Para entender el alcance y origen de esta herramienta cabe remontarnos a la historia, donde, tal como han reseñado claramente las profesoras ELENA I HIGHTON Y GLADYS

---

[53] Cfr. Entrevista realizada a la Dra. ELENA HIGHTON DE NOLASCO http://www.fundacionlibra.org.ar/publicaciones/Comentario_mediacion_Highton.pdf , último ingreso 10/5/2011

[54] Obsérvese que en una comunidad chica compartimos y convivimos el quehacer cotidiano, donde los vínculos deben ser fortalecidos a pesar de las distintas incumbencias que cada uno de sus integrantes posee.

ALVAREZ este mecanismo no sólo se viene utilizando hace décadas en Estados Unidos, sino que históricamente ha sido aplicado en China, en la Baja y Alta Edad Media, o más actualmente en España (año 1239), y en América Latina – representada por Colombia, Chile, Brasil y Bolivia-, entre muchos otros países.

Sostienen las nombradas "El concepto de mediación gana perfección con la Primera Conferencia de la Paz de la Haya, realizada entre el 18 de mayo y el 29 de julio de 1899, en la que tomaron parte los principales Estados de la Época. En el artículo 4º de la misma se estipula que "el papel del mediador consiste en conciliar las reclamaciones antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre los Estados desavenidos" [55].

Las reglas básicas y generales del procedimiento de mediación se pueden resumir en ser proceso no adversarial, guiado por un tercero neutral, de carácter voluntario para las partes más allá de la eventual obligatoriedad de asistencia a la audiencia que pueda ser fijada, procedimiento esencialmente informal, su confidencialidad como piedra angular del proceso y la celeridad en el mismo.

Cuando decidimos incorporar a la mediación como la respuesta adecuada que puede brindar el Poder Judicial, lo hicimos considerando las recomendaciones del Manual de mediación de la Fundación LIBRA. Este documento hace referencia a que la mediación se recomienda

> "cuando hay dos o más partes que tienen una relación que se perpetúa en el tiempo, por lo que quieren terminar con el problema pero no con la relación, cuando las partes quieren conservar el control sobre el resultado de su conflicto, cuando las partes comparten algún grado de responsabilidad por el estado del conflicto, cuando ambas partes tienen buenos argumentos y existe una variada gamas de posibilidades de solución del conflicto y de prevención de litigios futuros, cuando la ley no provee la solución que desean las partes cuando la disputa no conviene a nadie y ninguno realmente desea entablar juicio, cuando se desea mantener la situación de anonimato, privacidad y confidencialidad, cuando no existe gran desequilibrio de poder, cuando la causa del conflicto radica en una mala comunicación previa, cuando las partes necesitan, más que nada, una oportunidad para desahogarse, cuando estén en juego cuestiones técnicas muy complejas, cuando se quieren minimizar los costos y cuando se quiere resolver el conflicto rápidamente"[56].

El objetivo que guió su incorporación radicó no sólo en evitar el colapso tribunalicio, sino que perseguíamos fundamentalmente un cambio cultural en la sociedad fueguina promoviendo el entendimiento entre los particulares y el mantenimiento de su protagonismo, pues

> "Uno de los pilares fundamentales en los que se basa el nuevo cambio paradigmático radica en el reconocimiento del otro, la legitimación como persona de aquél con el que mantenemos una divergencia. En lugar de poner el acento en ganar, superar, vencer, o más aun destruir, eliminar o aniquilar al otro, al contrincante, desde el nuevo modelo se brega por revalorizar la dimensión racional del ser humano… Los nuevos modelos además propician esquemas de ganar/ganar. Se focalizan en los intereses y las necesidades reales de los participantes y no en las posturas que asumen frente a una situación determinada, a la vez que promueven el trabajo cooperativo y la búsqueda de opciones que den satisfacción a los objetivos de unos y de otros. Por lo tanto en lugar de distribuir o adjudicar ¨el objeto¨ en disputa, incentivan al trabajo conjunto

[55] HIGHTON, ELENA I ALVAREZ, GLADYS S. "Mediación para resolver conflictos", 2 Edición y 2 reimpresión, Ed. Ad-Hoc, 2004, Cap. VI, Págs. 142/167
[56] Ob. Cit. Pág. 201

y creativo tendiente a la búsqueda de creación de valor"[57].

La Lic. SILVIA VECCHI y la DRA. SILVANA GRECO en un reciente trabajo han realizado un excelente resumen acerca de la incidencia de la mediación en los distintos ámbitos en punto a la instalación de nuevas vías de acceso y nuevas definiciones como "acceso a justicia", asumidas política e institucionalmente. En relación a la mediación como procedimiento para-judicial de resolución de conflictos analizan la incidencia de tiempos, costos, eficacia y su capacidad de ser una alternativa para prevenir juicios, descongestionar los tribunales y generar reformulaciones en los operadores de la justicia en el aumento de su interacción en la forma de atender las diferencias, disponibilidad a la conversación y al diálogo en forma directa o indirecta. Por otra parte destacaron la capacidad de la herramienta como proyecto de pacificación social.[58]

En ese marco, comenzamos a trazar un plan de implementación del programa, del que surgieron los primeros aspectos que debían ser considerados. El primero de estos radicó en la necesidad de sensibilización, tanto interna como externa (magistrados, funcionarios, empleados, abogados y ciudadanos), circunstancia que se abordó desde la capacitación. Luego determinamos como objetivos del programa procurar una solución más adecuada y efectiva a los problemas de la población, a la vez de evitar la judicialización con la consecuente descongestión de los juzgados. Para ello debimos detectar las características que debía receptar el diseño de acuerdo a la idiosincrasia local.

En este último aspecto observamos la conveniencia de comenzar con la implementación de un Proyecto Piloto de un año de duración, dirigido desde el STJ que contara con la capacitación inicial a cargo de este organismo, gratuito y voluntario. Debía ser sostenido por el STJ a través de equipos de trabajo conformados por mediadores (abogados, psicólogos, asistentes sociales y empleados administrativos), de actuación indistinta o en conjunto de acuerdo al caso. Con plazos breves y rígidos, suspendiendo el proceso y sus efectos mientras durara el trámite.

Además debía considerar una derivación inicial desde los órganos judiciales –juzgados y defensoría- para luego incorporar el ingreso directo de casos a través de los abogados particulares, previendo una implementación gradual por fueros. También se evaluó y ponderó la conveniencia de desarrollar y presentar a la Legislatura Provincial un proyecto de ley.

En el esquema base se contempló la descentralización como pauta fundamental del programa.

Conforme lo descripto, comenzamos por la capacitación del personal en paralelo con las acciones de organización y proyección de nuestros Centros de Mediación como parte del servicio del Poder Judicial, considerando que además de la solución justa y en tiempo

---

[57]Cfr. "Evaluación de la Ley de Mediación y Conciliación. Entre los objetivos del movimiento de Resolución Alternativa de Disputas RAD", Pág. 17

[58] Cfr. VECCHI, SILVIA Y GRECO, SILVANA "Evaluación, Seguimiento y Monitoreo De Programas Rad y Centros De Mediación En el Área de Justicia. Experiencias en Argentina y Latinoamérica", en prensa para un libro sobre Calidad en Programas de Mediación, Págs. 10 y 11

oportuno que se espera de las decisiones judiciales, se necesitaba dar una respuesta adecuada a la sociedad.

Con la doble motivación de permitir la satisfacción del ciudadano durante el proceso judicial, como la de colaborar incluso en aquellas problemáticas que exceden la posibilidad de respuesta jurisdiccional, es que se decidió la implementación del Programa, que abarcaría una previa capacitación masiva de los integrantes del Poder Judicial.

La capacitación tuvo el objetivo de lograr mayor eficacia en el acceso a justicia y mejor atención durante los procesos, apuntando a un servicio más eficiente, adecuado y cercano a la sociedad, además de prepararnos para una eventual futura instalación de la mediación.

Tal como sostuvo la Dra. MARÍA DEL CARMEN BATTAINI "Lamentablemente la tarea no fue fácil, tampoco fue grata, ni reconocida ni aprovechada en toda su capacidad, debido a la resistencia al cambio absolutamente instalada en las dos grandes ciudades y un poco más aún en la ciudad capital donde se miraba con recelo cualquier idea diferente. Ello, pese a numerosas reuniones y talleres realizados tanto para los integrantes del Poder Judicial como para los abogados de la matrícula. Como todo proceso de cambio, atravesó casi ineludibles dificultades en su implementación."[59]

En ese marco, la capacitación colaboró fuertemente en la tarea de generar en los integrantes del Poder Judicial la conciencia de la necesidad del cambio y de la incorporación de las nuevas herramientas.

En un primer momento se realizó una convocatoria abierta a los magistrados, funcionarios y agentes judiciales aún aquellos no profesionales, teniendo en cuenta respecto de estos últimos, prioritariamente, a quienes prestaban sus funciones en las Defensorías y Mesas de Entradas.

Ello, por cuanto el contacto del justiciable con los Tribunales no suele ser grato, pues en general lo que los acerca a estos es una situación de conflicto y si bien ello va más allá de la mejor atención que puedan recibir, entendimos que dotando al personal que interactúa en estos primeros momentos, de herramientas que les permita optimizar la escucha, y les facilite el diálogo, íbamos a lograr una mejora directa y rápida en la atención del ciudadano. Luego de seis años de capacitación continua, podemos decir que efectivamente sucedió.

En igual sentido sostuvo FELIPE FUCITO que debe formarse a los jueces "para un rol que no se ejerce, salvo por excepción e intuitivamente: jueces presentes, interactivos, en diálogo permanente con abogados y partes, dispuestos ejecutivamente a terminar con un conflicto del modo menos costoso para los implicados y para la comunidad, que acuden a la mediación y la conciliación, y a resolver las cuestiones con simplificación, para no ocasionar efectos multiplicadores ni dilatorios. Jueces de personas, no de expedientes"[60]

La gran mayoría de nuestros jueces, funcionarios y algunos empleados, han sido capacitados en técnicas de mediación, lo que no sólo les permite mejorar su rendimiento sino

---

[59] Ob. cit., Pág. 12
[60] FUCITO FELIPE "La capacitación de los Jueces" La Ley, 1995-A, Pág. 745

que facilita una adecuada selección de los casos posibles de ser mediados para incrementar la productividad del uso de la herramienta.

La capacitación la absorvió el STJ entendiendo que resultaba una herramienta para el fortalecimiento de la institución a la vez del mejoramiento del servicio. Pero a fin de lograr la seriedad y compromiso total de quienes la recibieran, organizamos un sistema de becas, de modo de garantizar el efectivo aprovechamiento de los recursos con una proyección de 100 % de asistencia a los cursos para empleados, magistrados y funcionarios durante el primer módulo. A solicitud y bajo el compromiso de asistencia, pues de acuerdo a aquél el porcentaje de cobertura de beca para el módulo siguiente se reduciría proporcionalmente de acuerdo a la asistencia observada en el primero.

En esta convocatoria se estableció un cupo limitado y se les dio prioridad además a quienes hubieran participado de la primer jornada introductoria que habíamos realizado en octubre en la ciudad de Río Grande a cargo del profesor Ricardo Li Rossi.[61]

Como siguiente paso nos propusimos trabajar para lograr consenso con los Colegios de Abogados a los efectos de que la acordada que implementara el programa piloto tuviera en cuenta nuestra realidad y las necesidades de todos los sectores.

Por ese mismo motivo, también se realizaron talleres abiertos a la comunidad en coordinación con la Municipalidad de Ushuaia, pues el Poder Judicial, se propuso colaborar en la tarea de facilitar a la sociedad las herramientas para abordar del mejor modo sus conflictos, devolviéndoles su protagonismo; con la intención de generar en la comunidad la conciencia de tener la posibilidad de participar involucrándose activamente para resolver ellos mismos sus dificultades.

A su vez, el Programa por ser diferente y novedoso, se diseñó con supervisión y asistencia técnica en todas sus etapas, lo que significó un aporte cualitativo. Esto implica que trimestral o semestralmente de acuerdo a la situación económica y del programa, contamos con la posibilidad de supervisión técnica que nos ayuda a revisar su marcha y realizar los ajustes necesarios, a través del monitoreo de nuestra actividad que se encuentra a cargo de la Fundación LIBRA.

Cada vez que se organiza un monitoreo se producen actividades de coordinación, reuniones de equipo, supervisión de la práctica, tareas específicas de acuerdo al momento y mediciones de resultados. El programa es la única organización funcional en todo el Poder Judicial Provincial que goza de esta posibilidad tan importante, valiosa y apreciada por todos los que integramos el equipo.

Tal como sostuvo la licenciada SILVIA VECCHI en uno de sus informes de consultoría del Programa de mediación "La importancia radica en la posibilidad de observarse y ser observados en nuestro trabajo cotidiano, sanamente evaluados y técnicamente asistidos por profesionales idóneos, en lo que se entiende como un verdadero espacio de cuidado para el operador y que permite efectuar los ajustes y las modificaciones necesarias para lograr una

[61] http://www.justierradelfuego.gov.ar/ESCUELA_JUDICIAL/2004.htm , último ingreso 2/4/2011

mayor eficiencia y el cumplimiento de los objetivos propuestos"[62].

También el diseño del programa, por las propias particularidades de la materia, consideró a la capacitación continua como eje central del mismo, sumando así al monitoreo y supervisión técnica, una herramienta más que permite optimizar nuestro rendimiento a la vez de reducir al máximo posible las dificultades.

Estas fueron las características básicas entre las que la selección de personal, los espacios reflexivos y la normativa regulatoria sería determinante del programa.

En estos temas las recomendaciones de la fundación LIBRA tuvieron en cuenta la necesidad de reconocer perfiles pertinentes para la conformación de los equipos de trabajo en los distintos servicios; programar la capacitación continua para el equipo de admisión; orientación y derivación de la CJ y para los mediadores; desarrollar un plan de trabajo que capacite y desarrolle capacidades locales en Tolhuin a mediano plazo y preparar y programar la evaluación de resultados de la experiencia con reconocimiento de impacto.

Ahora bien, de modo paralelo y mientras estábamos en pleno proceso de cambio, tanto en los propios integrantes del Poder Judicial que estaban siendo capacitados como en la comunidad, que veía cómo el Poder Judicial estaba incorporando esta nueva herramienta, comenzaron las demandas internas y externas del servicio, a la vez de evidenciarse la resistencia que se iba instalando especialmente en la ciudad capital.

Se generó en el ámbito del Ministerio Público Fiscal de la ciudad de Río Grande, un espacio en el que, partiendo de la exigencia de "afianzar la justicia" que manda nuestra Constitución Nacional en su Preámbulo, utilizaban las herramientas aprehendidas y se llegaban a acuerdos que luego elevaban a los juzgados para su homologación. En ese esquema si bien las intervenciones resultaban de mucha utilidad pues se resolvieron en un período de seis meses una gran cantidad de casos, lo cierto es que al no estar claro si se trabajaba como una mediación o bajo las pautas de la conciliación, se ponía en riesgo la confusión del programa.

En razón de ello y teniendo en cuenta la necesidad de atención a la Comuna de Tolhuin en la que se trabajó para la instalación de una CJ, conforme analizaré en el siguiente apartado, es que se invitó a los magistrados, funcionarios y empleados capacitados en técnicas de mediación a participar activamente en la solución de la conflictiva de esa localidad.

Ello nos permitió a la vez de atender una necesidad que al momento ya se observaba como imperiosa, el despliegue de las herramientas adquiridas por parte de los operadores judiciales en un ámbito más adecuado.

2. Casa de Justicia de la Comuna de Tolhuin

Teniendo en cuenta la realidad local y la resistencia de los operadores de los dos centros judiciales, pusimos atención en la comuna de Tolhuin, donde se daba una total ausencia tanto de abogados como de oficina judicial, con la expectativa de que el efecto

[62] Cfr. Informe de consultoría de fecha febrero de 2008, Consultoras Silvia Vecchi y Silvana Greco

“imitación” de tal acción resultara hacia las otras ciudades.

Pese a que en el proyecto inicial, la implementación de los métodos alternativos de solución de conflictos había sido diagramada en primera medida en las dos ciudades que concentraban un caudal mayor de población, la resistencia generalizada a lo desconocido, hicieron que los Ce.de.Me. se instalaran con posterioridad a la CJ.

Haciendo eco de las necesidades sociales de esa comunidad, la máxima autoridad judicial junto a la Comuna de Tolhuin, comenzaron un emprendimiento que tenía por finalidad lograr un acercamiento de la justicia a la gente y colaborar en el mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos.

Ello, con el objeto de promover el desarrollo de distintas formas de resolución alternativa de los conflictos a fin limitar la litigiosidad a aquellas situaciones que sólo puedan tratarse en el ámbito jurisdiccional y brindar una respuesta a una comunidad que se veía urgida de ella.

En el caso particular de la Comuna de Tolhuin, se observó la confluencia de varios factores que dificultaban un buen y efectivo acceso a justicia, predominando la distancia de más de 100 km. de la comunidad del distrito judicial Norte (que es en el que se ubican los tribunales con competencia en la zona), la escasez de recursos institucionales locales como así también de servicios de sostén para el tratamiento de los conflictos y la situación de vulnerabilidad socio-económica de la población que la compone.

Estos factores determinaron la elección de esta localidad para la implementación de una CJ como parte del Plan Piloto de Mediación que estaba desarrollando el STJ.

No obstante, originalmente se había trabajado por disposición del aquél entonces presidente del STJ[63], sobre el proyecto “Casa de Justicia” enmarcado dentro del Plan Federal que impulsara el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, orientado a favorecer el acceso a la justicia de los vecinos ubicados a larga distancia de los Tribunales. Las Casas de Justicia como Centros de asistencia jurídica y social gratuita para la comunidad tienen por finalidad colaborar en la solución pacífica de sus conflictos.

Ello, en un marco de acción del Ministerio que pretendía ubicar las Casas de Justicia en distintos lugares, atendiendo a las diferentes idiosincrasias. Establecían como principios básicos de la casa los de orientación, asistencia jurídica, mediación, asistencia social y derivación con seguimiento. Fijaba como estrategia del proyecto su sustentabilidad en el vínculo con las instituciones y actores locales, de modo de lograr el compromiso de la comunidad que en definitiva, haría posible su proyección a largo plazo. Para su inserción se requería una medición previa de necesidades jurídicas insatisfechas para determinar una línea de base y una medición posterior.

Si bien inicialmente para comenzar la elaboración del proyecto, se tomó el asesoramiento del Ministerio de Justicia, las características propias de la comunidad en cuanto a cantidad poblacional y autoridades no permitieron que aquél se enmarcara dentro del formato que manejaba la propuesta.

---

[63] Documento 5 Acordada 126/04 del 7/12/04 en “Anexo Documentación Interna”, Págs. 12 y 13

En efecto, de los estudios de factibilidad realizados surgió la posibilidad de abordar la cuestión desde una perspectiva netamente provincial a fin de acelerar los procedimientos con un menor costo económico.

En virtud de ello, y teniendo en cuenta la necesidad real de incrementar la asistencia en la comuna de Tolhuin, en diálogo tanto con el intendente como con su Concejo Deliberante, se resolvió trabajar en conjunto para identificar cuál era la demanda de la sociedad, y de ese modo poder definir qué tipo de oficina debía instalarse.

Desde entonces se han desarrollado las acciones en conjunto en pos del objetivo propuesto que ha contado con la participación y apoyo de todos los sectores sociales y gubernamentales concientes de la importancia de tener un ámbito propio para resolver diferencias y consolidar la paz social.

Como segundo paso del Proyecto se suscribió en julio del año 2005 un convenio entre la presidenta del Superior Tribunal y el intendente de Tolhuin, en el que acordaron la realización de acciones conjuntas para la concreción del mismo, acto que contó con la participación y apoyo de todos los ámbitos que reconocieron en dicha acción una importante actividad de unión en la Provincia el que además generó sucesivos anexos, de implementaciones concretas que se fueron pautando[64].

En ese marco, solicitamos a la Fundación LIBRA colaboración para dirigir técnicamente la implementación de una CJ en la comuna de Tolhuin.

A partir de ese momento y hasta la presentación del Protocolo Operativo por parte de LIBRA se desarrollaron distintas reuniones en sede de CABA entre los equipos técnicos de la Fundación Libra y la coordinación del Programa, a los fines de la exploración de intereses con el objeto de ubicar el proyecto dentro del contexto institucional.

Luego, con el concurso de los expertos de la Fundación se realizaron entrevistas con los referentes locales de los distintos sectores sociales quienes expusieron las necesidades e inquietudes como aporte esencial para la elaboración de un proyecto específico para los ciudadanos de Tolhuin, tal como se verá al momento de desarrollar el estudio de campo.

La propuesta se enmarcó en la idea de concientizar sobre la mediación como fórmula alternativa de la resolución de conflictos, teniendo en cuenta el ámbito comunitario propio de Tolhuin con sus características específicas, ampliando de ese modo el concepto de justicia tradicional.

Se pretendió establecer un espacio para informar, orientar, contener y, en su caso, solucionar las controversias, evitando de esta manera la judicialización de temas puntuales.

De ese modo se promovió el protagonismo de los interesados y la comunidad en su conjunto, en la solución de los conflictos que les son propios y en la construcción de una convivencia pacífica y el mejoramiento de su calidad de vida.

---

[64] Documento 6 del Anexo “Documentos Internos”, Págs. 14/17

Al comenzar el análisis entendimos que una CJ podía ser el mecanismo adecuado para atender las necesidades sociales por resultar centros de asistencia jurídica y social gratuita para la comunidad cuya misión es facilitar al vecino el acceso a una justicia rápida.

Estos Centros prestan un servicio multipuertas a cargo de especialistas neutrales, para satisfacer las necesidades de descentralización y desjudicialización del tratamiento de las disputas, a la vez que amplía de esta forma los servicios que el Poder Judicial brinda a la sociedad.

En ese sentido, la CJ apunta a favorecer y mejorar el acceso a la justicia, pensándolo no sólo del modo tradicional –ante los tribunales- sino como un medio alternativo de solución de los conflictos, resultando la mediación una de sus herramientas fundamentales.

No obstante para determinar la conformación de estas oficinas multipuertas, se realizó un estudio de campo de la situación local de modo de ajustar las herramientas, situación que desarrollaré a continuación.

a. Estudio de campo

En la presente sección se evaluará el mecanismo a través del cual se pudieron identificar las necesidades de la población en cuanto a la prestación del servicio de justicia. Para ello, como etapa diagnóstica se comenzó a trabajar sobre la realidad local.

El estudio de campo tuvo como objeto analizar y relevar el estado de la conflictividad, a la vez de descomprimir algunas situaciones. Para ello trabajamos en entender a la población destinataria, sus particularidades e inquietudes para adecuar el modelo de CJ a sus necesidades.

Para llevar adelante esta tarea, contamos, con la asistencia técnica de la Fundación LIBRA[65] y con la participación directa de la comunidad, quienes se sumaron a nuestra tarea en pos de un objetivo común.

Se utilizaron técnicas y herramientas con características particulares, tal como surge del primer informe presentado por la Fundación LIBRA

> "Cada una de las técnicas de investigación precisa el reconocimiento, la adecuación y la ínter colaboración mutua. Esto nos remite al concepto de "triangulación metodológica", es decir, a la convergencia de la metodología cualitativa y cuantitativa, teniendo en cuenta que cada una provee informaciones diversas y relevantes para interpretar a la otra. En este proyecto es necesario no solo cuantificar variables, sino valorarlas, interpretarlas, como consecuencia de la reflexión y el razonamiento, propio de las ciencias humanas y sociales, todo ello, hizo que decidamos poner en práctica una metodología de investigación mixta, donde integramos la información obtenida mediante las técnicas cuantitativas y cualitativas." [66]

Esta metodología nos permitió recoger información focalizada, y así conformar una visión global de las circunstancias que rodean la situación específica del acceso a justicia en la comunidad.

---

[65] Proyecto coordinado por la Dra. Gladys Alvarez, Lic. Silvia Vecchi, Dr. Damián D'Alessio, Dra. Silvana Grecco y Dra. Isabel Nuñez –todos ellos integrantes de la Fundación LIBRA-

[66] Cfr. Primer Informe Fundación LIBRA presentado al equipo de coordinación del STJ Tierra del Fuego en relación al Proyecto Casa de Justicia, Tolhuin Tierra del Fuego. "Primera Etapa diagnóstica", 2005.

En ese marco se realizaron diversas entrevistas con los referentes locales de todos los sectores sociales, quienes expusieron sus inquietudes acerca de su realidad importando dichas entrevistas valiosos aportes para la elaboración del proyecto.[67]

La CJ fue la primera experiencia en la provincia que se desarrolló en esa línea, y por ello resultaba fundamental contar con el aporte de los habitantes de la comuna que fueron convocados, quienes tienen un claro conocimiento no sólo de su realidad, sino de aquello que está inquietando a la comunidad.

Con esta información, y la colaboración de la Asistencia técnica del Programa pudimos identificar las capacidades locales. Surge del informe presentado por la Fundación la posibilidad de

> "determinación de la capacidad de los entornos cercanos a CJ para generar bienes colectivos o acumular capital social, y para analizar (en nuestro caso) el Nivel de Autogestión, el cual nos permite conocer la capacidad de las organizaciones para dar respuesta a los problemas del entorno", puesto que "la información de las dinámicas de conflicto, permite diseñar intervenciones pertinentes y en esa medida serán percibidas como útiles por la población y las organizaciones presentes en el área de influencia de las Casas. También puede suceder que la información sobre dinámicas de conflicto (cualitativa y cuantitativa) constituya información nueva para los distintos actores que contribuya a visualizar procesos que hasta el momento no se consideraban conflictivos, pero de hecho están afectando a las comunidades"[68].

El informe mencionado da cuenta de las particularidades del entorno y de la utilidad de relevar la información obtenida mediante el estudio de campo. Tal como surge del documento referido

> "Tanto el análisis de entorno como la información secundaria de carácter estadístico, son indispensables para precisar la temporalidad y la cobertura social y espacial del conflicto, de modo que sea posible diseñar actuaciones coherentes con esas características. En el mismo sentido, el conocimiento de las formas de relación y comunicación de las comunidades en el área de influencia de la Casa, es una información vital para las estrategias de promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y las campañas de difusión sobre derechos individuales y colectivos de las personas. La información cualitativa y cuantitativa, permite dimensionar el tipo y volumen de recursos que demandan las distintas líneas de trabajo, en la medida en que hacen posible prever niveles de demanda, cobertura social y espacial de las mismas, y temporalidad de las actividades." [69]

Esta tarea, que demandó poco más de un año de trabajo, permitió a la vez la sensibilización y concientización tanto de los operadores judiciales relacionados con la atención en la Comuna de Tolhuin como de la propia comunidad. Los grupos focales reunieron representantes de diversos ámbitos de la sociedad, entre ellos salud y seguridad, educación, grupos religiosos, organismos oficiales, Concejo Deliberante, jóvenes y juntas

---

[67] Cfr. VECCHI, SILVIA Y GRECO, SILVANA "Evaluación, Seguimiento y Monitoreo De Programas Rad y Centros de Mediación en el Área de Justicia. Experiencias en Argentina y Latinoamérica", en prensa para un libro sobre Calidad en Programas de Mediación, Págs. 15 y16

[68] Cfr. Informe punto 67

[69] Ídem 67

vecinales.[70]

En el marco de dichas reuniones se buscó también que la comunidad se apropie de un espacio que le pertenece, comprometer al grupo en el proyecto para garantizar su continuidad y establecer lazos y posibles redes existentes en la sociedad para que puedan trasladarse al mismo.

Se logró introducir esta propuesta a los participantes, reconocer los inconvenientes en la localidad en relación a los servicios de justicia y evaluar sus percepciones acerca de cómo solucionar esos inconvenientes; la conflictividad de las distintas áreas representadas y comportamientos que habitualmente adoptan frente al conflicto y detectar posibles usuarios de la CJ en relación a las demandas de los ciudadanos.

Como resultado de la tarea, se identificaron los conflictos más recurrentes en la localidad, reconocidos por los entrevistados y por participantes de los grupos focales, sus sensaciones de carencia y ausencia institucional, falta de recursos como así también la necesidad de que la CJ cumpla una función de educación en materia de justicia, de contención y de orientación. Esta información se utilizó para el diseño de la Casa.

La mecánica de las reuniones fue similar en casi todos los casos. Nos presentamos haciendo una introducción en torno al Proyecto Casa de Justicia, de lo que implica la creación de un espacio como éste y cual es la finalidad del trabajo. Brindamos también una síntesis descriptiva, aportada por la secretaría legal de la comuna, acerca de la definición de mediación a cada uno para que puedan aumentar su reconocimiento del tema.

De los primeros intercambios se observó en forma general un alto interés por los temas ligados a situaciones violentas y grados de violencia, expectativas y necesidades por el trabajo social en ese sentido, disponibilidad para tratar la temática en general, necesidad de ser escuchados y de atención a la conflictiva del lugar.

En efecto, al explicarle a cada uno de los entrevistados el por qué de la convocatoria y la finalidad de las reuniones, se mostraron todos muy interesados en la temática. Fue habitual que, de acuerdo al interés, se suscitaran preguntas y los participantes hicieran referencias personales en torno al acceso a justicia, demostrando expectativa de contar con un espacio donde pudieran ser escuchados. Esta circunstancia se facilitaba, según los propios dichos de los actores locales, al tratarse de equipos de personas no pertenecientes a la comuna.

---

[70] Para graficar y dimensionar la situación me permito mencionar cada uno de las instituciones participantes en los encuentros a que hiciera referencia en esta primera ocasión: Instituciones gubernamentales**:** Intendencia, Secretario de Planificación, un representante de Defensa Civil, un representante de Asuntos Sociales, un representante de Turismo y Producción, la asesora de Desarrollo Social, una médica del Centro asistencial, la Policía provincial, los Bomberos, Delegación de Gobierno, Consejo de la Mujer, Técnico de Minoridad, Departamento de Juventud y Deporte. Juntas Vecinales: tres representantes del Barrio 9 de octubre**,** dos representantes del Barrio Kareken, un representante del Barrio Villa Nevada. Concejo Deliberante: presidente del Concejo, concejal de 'Todos por Tolhuin', un concejal del Partido Justicialista Educación y Juventud: dos miembros del Centro Tecnológico Comunal, una profesora de la escuela n° 5, ocho alumnos. Grupos Religiosos: un representante de la Iglesia Católica, dos representantes de la Asamblea de Iglesias Cristianas, dos representantes de Iglesias Evangélicas, una representante de la Iglesia Gnóstica.

Luego del estudio de campo y no obstante encontrarnos en una fase inicial, teniendo en cuenta la gran demanda observada y la urgencia en la necesidad local, comenzamos nuestra labor en la localidad de Tolhuin. Allí la ausencia total del servicio de cualquier índole del Poder Judicial, aumentaba la sensación de desprotección en la población.

b. Instalación provisoria

La problemática financiera que debió afrontar el Poder Judicial a raíz de la falta de aprobación del presupuesto por parte de la legislatura local en el año 2006, amenazaba con paralizar los proyectos de cambio, pero el fuerte espíritu de los colaboradores comprometidos pudo más.

A raíz de ello, y no obstante encontrarnos aún en la etapa diagnóstica sin la formulación de un diseño completo y no contar con los fondos de dinero requeridos, se organizó con la intervención de los mediadores capacitados, la asistencia de la Fundación LIBRA y el compromiso de la comuna, un voluntariado de magistrados, funcionarios y empleados del Poder Judicial capacitados en esas herramientas, que se extendió desde el 8 de febrero del año 2006 hasta el 12 de mayo de 2007 fecha en que se inauguró finalmente la CJ.[71]

En ese marco semanalmente concurrimos de modo organizado y coordinadamente de ambos distritos judiciales a Tolhuin, para atender a la población en su sede, prestando la comuna un espacio donde los mediadores voluntarios atendimos a quienes se acercaban a dicho sitio.

Esto nos mostró la existencia del germen del compromiso de la comunidad, pues si bien el programa de atención en la comuna de Tolhuin se halla ideado dentro del marco del Poder Judicial, lo cierto es que los voluntarios asistimos a esa localidad de modo absolutamente desinteresado, sin obtener reconocimiento de ninguna índole y más allá de los horarios de oficina habituales, debiendo además trasladarnos y recorrer grandes distancias para hacerlo.

En ese momento inicial, se brindó a las personas una escucha activa, asesoramiento en caso de ser lo requerido, procedimientos de mediación si se daban las condiciones necesarias, orientación de acuerdo a la problemática, como así también derivación a otros organismos si la situación excedía nuestras posibilidades. Si los mediadores advertían que no era posible un intervención productiva, en atención a la escasa capacitación que hasta ese momento se contaba y la informalidad del procedimiento, se estableció que debía optarse por la suspensión de la consulta y en caso de tratarse de un tema de familia, derivarla a una reunión inicial con una especialista si el vecino lo requería.

Todo ello hasta tanto pudiera conformarse la red de recursos públicos de la casa (RRP) como así también la capacitación del equipo de admisión y la implementación de los diferentes servicios.

---

[71] Documento 8 del Anexo “Documentación Interna” , Págs. 20/22

Comenzamos de ese modo una tarea un poco más amplia que el propio instituto de la mediación, a fin de proporcionar en forma directa o a través de derivaciones a servicios de la comunidad, una solución a sus diferencias, ampliando de esta forma los servicios que el PJTDF brinda a la sociedad.

En ese marco, se atendió los días miércoles de cada semana durante un poco más de un año, más de 400 casos, que resulta un número significativo si consideramos que el último censo del lugar contabilizó 2300 habitantes. Del análisis de los casos presentados se pudo inferir que muchos se trataron de simples consultas que tuvieron inmediata atención y solución, mientras que en otros tantos hubo de aplicarse las herramientas comunicacionales obtenidas en la capacitación en mediación.

Como presentó en su trabajo la Dra. BATTAINI

> "Como resultado inmediato y visible en esta etapa de gestión, hemos podido relevar que: 1.- La comunidad de Tolhuin reconoce en la CJ, un modo de obtener justicia efectivo y veloz, adoptando una actitud positiva en relación a la institución Poder Judicial que ya no les resulta tan ajeno a sus necesidades y realidades locales. Tanto los representantes del Consejo Deliberante, como el Intendente, como así también un importante número de población consultada, advirtieron a partir de la instalación de la CJ la disminución de la conflictividad y de pacificación social. Cabe destacar que la labor desarrollada conjuntamente con la población ha hecho que tomaran dicho espacio como propio. A tal punto que hasta se ha dialogado la idea de cambiar el nombre por uno de Casa de comunidad o similar. 2.- Los jueces de la ciudad de Río Grande (jurisdicción a la que pertenece la Comuna de Tolhuin –Distrito Judicial Norte-) reconocen en la CJ una herramienta que facilita su trabajo y permite ofrecer respuestas más adecuadas a las necesidades de los ciudadanos. Esto lo demuestra no sólo la puesta a disposición formal realizada por los magistrados, sino la utilización efectiva a partir de requerimientos concretos que realizan a la CJ. Por otra parte las derivaciones que realizan a los Centros de Mediación dan cuenta de la utilidad que ven en éstos, como herramienta de diálogo y solución de conflictos. 3.- A la vez se ha logrado reducir en un 40% el trabajo de notificación en la Comuna según informara el Secretario de Superintendencia por información brindada por la Oficina de Mandamientos y Notificaciones que vio disminuida su carga laboral en la localidad de Tolhuin desde el comienzo del programa de voluntariado a la fecha, lo que nos muestra que evidentemente se ha reducido el nivel de litigiosidad al menos en el ámbito jurisdiccional."[72]

Sorteada esta etapa inicial y solucionadas, al menos parcialmente, las cuestiones económicas, pudo instalarse la CJ con personal propio y con el soporte adicional de los integrantes de los Centros de Mediación de las dos ciudades, que rotativa y diariamente trabajan en Tolhuin.

c. Creación

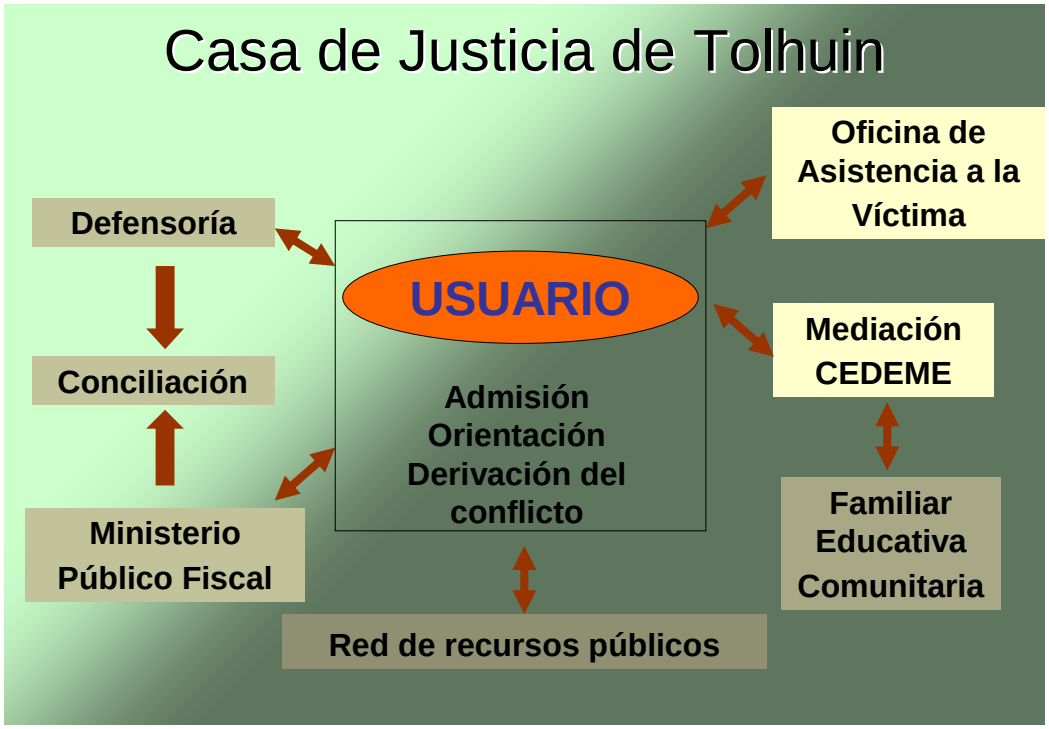
A partir del 12 de mayo de 2007 la CJ de Tolhuin cobró vida propia, con su personal, su espacio físico y sus servicios bien delineados.

Se formó como una Oficina Multipuertas con un equipo de admisión permanente integrado por un agente mediador con formación en abogacía y funciones exclusivas en la CJ, por cuatro empleados mediadores, dos abogados mediadores y una asistente social, que son

[72] Ob. cit., Págs. 20 y 21

parte del equipo provincial designado para la implementación del programa de métodos alternativos que asisten rotativamente a la misma.

Conforme las consideraciones realizadas por la Fundación LIBRA "…los servicios sugeridos para esta primera Fase son los que surgen del siguiente Diagrama:



El gráfico presenta las puertas o servicios que surgen requeridos desde el análisis de la información presentada en el Punto 1 y de los recursos y posibilidades actuales. Otras podrán incluirse en fases posteriores".[73]

Este centro se encuentra a cargo de especialistas neutrales dependientes de este Poder Judicial y tiene por objeto satisfacer las necesidades de descentralización y desjudicialización del tratamiento de los conflictos. En ese contexto, mediante una entrevista focalizada, se analiza y decide, en forma conjunta con el usuario, el camino adecuado para el abordaje de su conflicto. Esta actividad está a cargo del equipo permanente designado para dicha oficina.

Como consecuencia de este servicio de orientación, análisis y evaluación del procedimiento para el tratamiento del conflicto, resulta una derivación del usuario a alguna de las puertas (negociación, mediación, facilitación, información, asesoramiento jurídico o patrocinio para litigar –defensoría-, diligenciamiento de trámites, orientación y asistencia a la víctima, o fiscalía.) o a los servicios gratuitos de la comunidad que integren la Red de Recursos Públicos de la Casa (RRP).

La particularidad de esta Oficina Multipuerta, radica esencialmente en que al

[73] Cfr. Informe Final Fundación LIBRA "Resultados de la etapa diagnóstica y recomendaciones de diseño de los servicios de la casa" presentado al equipo de coordinación del STJ Tierra del Fuego en relación al Proyecto Casa de Justicia, Tolhuin Tierra del Fuego. Consultoras. Silvia Vecchi, Isabel Nuñez, año 2006

momento de la admisión es el propio particular quien junto al equipo deciden el mejor método para abordar su problema y la derivación más adecuada.

Para la conformación de las puertas Fiscalía y Defensoría, los Ministerios Públicos evidenciando un alto nivel de compromiso con la actividad que desarrollan, han confeccionado cronogramas de asistencia a la CJ con una frecuencia semanal para cubrir el servicio.

Transcurrido el primer año de funcionamiento con sede propia, la CJ atendió 256 consultas, mayoritariamente de temas de índole familiar, y en la actualidad ya alcanzamos los 900 casos que, insisto, resulta un número significativo con relación a la cantidad de población del lugar.

Posteriormente se celebró un acuerdo con el Ministerio de Desarrollo Social, en virtud del cual, se posibilitó la integración al equipo de admisión de la CJ, de una profesional en psicología del Ministerio que asistió una vez por semana. Un acuerdo similar con el Ministerio de Trabajo permitió completar su integración al contar con un empleado de este organismo que, dos veces por semana, atiende en la sede de la CJ en la "Puerta del Trabajador".

Por otra parte, el trabajo en la CJ requiere para su sostenimiento la construcción de redes que son dispositivos comunitarios que se concretan mediante la interrelación de personas, recursos y discursos. De esta manera se ha logrado por primera vez en Tolhuin reunir en un espacio común a las distintas instituciones públicas y privadas, que mensualmente exploran las necesidades de la comunidad, discuten las estrategias de intervención y se comprometen en la búsqueda de los recursos para satisfacerlas.

Elaboramos junto a todo el equipo de mediación, un proyecto de Manual Operativo para el funcionamiento de la CJ bajo las pautas que a continuación se describirán, a los efectos de permitir la comprensión acabada de la visión y misión de este espacio. Este documento ha sido elevado a acuerdo de los jueces del STJ para su aprobación, situación no concretada hasta la fecha, no obstante el funcionamiento de la CJ se rige bajo esas pautas.

Para la elaboración de este manual se ha tomado como base el Manual Operativo de la Casa de Justicia del Bolsón, perteneciente al Poder Judicial de Río Negro, debido a la identidad que se verifica con nuestra Casa y por haber resultado un claro modelo para la generación de la misma.

Se prevé que cuando el vecino de Tolhuin, en su carácter de usuario de los servicios de la Casa, se acerque a ella será recibido, escuchado e informado sobre los posibles caminos de solución de conflictos que existen, y en qué consiste cada uno de ellos.

Una particularidad esencial en la mecánica de funcionamiento de la Casa es el uso de un lenguaje simple y claro para que pueda ser comprendido rápida y fácilmente por personas de distintos niveles de instrucción.

Esta actividad se documenta en un formulario de atención con el cual se da comienzo a un legajo registrado con un número y año. Ello siempre teniendo en cuenta la informalidad del mecanismo que conduce a la registración de los datos mínimos indispensables para la correcta gestión del caso y para su eventual identificación a los fines estadísticos.

En caso de disputas o conflictos en los que los actores sean grupos vecinales o institucionales y el proceso adecuado sea la facilitación, la Coordinación de la Casa designará un especialista o equipo de especialistas (mediadores – facilitadores neutrales) para la conducción de ese procedimiento.

Un dato importante y distintivo de las mediaciones que se realicen en la Casa es que si concluyese en un acuerdo, el cumplimiento del mismo se verificará por personal encargado del seguimiento de los casos.

Cuando las partes tengan el propósito de promover una acción judicial en los supuestos de mediación previa obligatoria, el caso será atendido por la delegación del Ce.de.Me que funcionará en su ámbito.

Otra de las posibilidades es la derivación a la puerta Defensoría. Procede cuando surge la necesidad del usuario de información, asesoramiento jurídico o patrocinio jurídico gratuito.

Una vez cumplido este paso, el usuario retornará al Servicio Multipuertas salvo que, habiendo conocido cabalmente sus derechos, decida no continuar con su reclamo temporal o definitivamente.

Obsérvese sobre el particular, que antes de la instalación en la CJ de esa puerta, cualquier integrante de la comunidad de Tolhuin que necesitaba realizar una presentación o demanda a través de la Defensoría Pública, debía trasladarse a la ciudad de Río Grande para pedir turno. Luego, al momento de ser atendido, tomar conocimiento del tipo de trámite que correspondiera y de la documentación e información requeridas, para que una vez obtenida, la defensoría pudiera colaborar con la gestión.

Este esquema demandaba en ocasiones hasta dos o tres viajes del ciudadano de Tolhuin hacia los Tribunales, para poder formalizar su reclamo. Situación similar ocurría cuando era requerido.

La instalación de la puerta defensoría e incluso la que luego se agregó de gestión de trámites, y la intermediación de la admisión de la CJ, permitió reducir notablemente la necesidad de esos traslados, como así también simplificar los procesos.

Cuando el conflicto ha sido admitido para ser tratado por alguno de los servicios ofrecidos por la Casa y deba recibir además la intervención de algún servicio de la RRP, el usuario será derivado al servicio correspondiente. Por las características propias de la derivación mencionada a la que solemos llamar “no a la deriva”, la Casa mantiene intercambio permanente con cada uno de los servicios de la red. Las derivaciones se hacen a través de formularios, sin perjuicio de la realización de comunicaciones telefónicas que permitan agilizar y confirmar la atención de los usuarios.

Si cualquiera de los procesos a los que haya sido derivado el consultante no concluyera con éxito, se ofrecerá a las partes, de ser posible, intentar abordar otro método RAD que resulte adecuado para la problemática a resolver.

En todos los casos y cualquiera sea el resultado se solicita a las partes respondan una encuesta de satisfacción. Ello nos permite la actualización de la percepción de la comunidad y nos brinda la información necesaria para identificar los cambios o ajustes.

Cuando sólo sea requerida la gestión judicial de trámites, también se facilitará dicha tarea a través de la Casa, convirtiéndose de este modo tal situación en una nueva puerta que originalmente no había sido considerada, pero que fue instalada a partir de la verificación práctica.

Este servicio será prestado por los abogados y agentes de la Casa para aquellos casos en que la consulta se relacione con cuestiones ya judicializadas. También se ofrece el espacio y los recursos humanos propios para las distintas oficinas judiciales. Se facilita así la redacción de notas o escritos, realización de gestiones telefónicas hacia Río Grande o Ushuaia, información sobre trámites, diligenciamiento de notificaciones y pedidos de informes judiciales, utilización del espacio físico para entrevistas, pericias, etc.

Para asegurar su normal funcionamiento, se designó al Director de mediación como responsable, no obstante que para la toma de decisiones que excedan el marco cotidiano consulta con la Coordinación del Programa Piloto de Mediación.

d. Estado actual

En este momento, encontrándose todas las puertas mencionadas operativas, estamos trabajando en el fortalecimiento de la CJ, con la pretensión de lograr aumentar los recursos locales.

Para ello se ha realizado un Taller de Acceso a Justicia y herramientas de mediación con el aval del Ministerio de Educación de la Provincia, que tuvo por objetivo "Introducir a los alumnos en los métodos de facilitación del acceso a justicia y los medios alternativos para la resolución pacífica de los conflictos, específicamente la mediación, brindando la información necesaria tanto de los conceptos teóricos como de las herramientas y técnicas apropiadas. Comprender los conceptos básicos sobre los procedimientos de acceso a justicia y los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos. Conocer los principios de la mediación y sus herramientas comunicacionales y procedimentales. Acercarse al formato de trabajo de las Casas de Justicia e identificar los distintos modelos de intervención en la dinámica social"[74].

Se inscribieron 70 personas de las que sólo pudimos aceptar 40, quedando para una réplica los restantes 30 aspirantes.

Al momento de diseñar las evaluaciones finales se determinó que serían utilizadas para relevar el estado de inserción de la CJ en la comunidad. Así se distribuyó entre los alumnos una encuesta que debía completar con al menos once vecinos y devolverla con un análisis de la situación, a la vez de incorporar algunos datos conceptuales sobre la Casa y el acceso a justicia que ofrece, en ese marco, el Poder Judicial Provincial.

Como corolario de dicho taller que se desarrolló durante un mes en cuatro encuentros a cargo de los mediadores del equipo provincial de mediación, se realizó el 16 de abril del corriente año la entrega de diplomas invitándose solamente a los integrantes de la comunidad

[74] Declarada de interés del Resolución Ministerial 0701/11

que habían participado, que estuvo a cargo de la Dra. Elena Highton de Nolasco, la Dra. Gladys Alvarez junto a la vicepresidente del Tribunal a cargo de la coordinación del proyecto y la Ministro de Educación provincial.

3 Centros de Mediación

a. Diseño

Los Centros de mediación se inauguraron en distintos momentos de acuerdo a las posibilidades reales de cada una de las ciudades. Dándose las mejores condiciones en la ciudad de Río Grande, fue allí donde se inauguró el Primer Ce.de.Me.

Era importante lograr la instalación de los centros, pues el procedimiento de mediación resulta eficaz para aliviar la carga conflictiva que los seres humanos traen a la mesa de negociación, descomprimir la tensión, instaurar una cultura armonizadora, pacificadora y coexistencial. Aumentando el protagonismo de las partes en la búsqueda de la solución a su disputa, puede incrementarse el nivel de satisfacción al resolver por sí mismos sus conflictos generando un espectro más amplio de opciones.

Los Ce.de.Me si bien por diseño se limitan a la realización de audiencias de mediación, lo cierto es que como veremos, la práctica los ha convertido en espacios mucho más amplios que brindan distintas alternativas, incluso el servicio de asistencia a victimas.

Los Centros de Mediación de cada ciudad, funcionaron en etapa de prueba piloto voluntaria hasta el 2 de junio del 2010, fecha en que entró en vigencia la ley provincial nº 804. En ese período, con una escasa dotación de personal (un mediador abogado y un mediador interdisciplinario en cada uno de los dos centros), recibieron mensualmente 43 casos promedio. Se aceptaron incluso mediaciones prejudiciales pese a que la acordada que implementaba el mecanismo no lo tenía previsto, debido a la gran demanda generada. Si bien estas cifras podrían ser consideradas bajas, debe reflexionarse que el nivel promedio de ingreso mensual de causas a los Juzgados, durante ese mismo período, fue de 55[75] expedientes, número este último también elevado en relación a la población de Tierra del Fuego.

Los integrantes de los Ce.de.Me. funcionan bajo la coordinación de su Director, como un real equipo de trabajo. Entre ellos disponen los distintos aspectos en la organización del servicio de mediación: gestión de los casos; organización de la agenda, turnos, horarios de atención; enlace entre los recursos humanos –administrativos y mediadores- de cada Ce.de.Me; reuniones de trabajo de cada equipo y con el equipo provincial en pleno, entre otros.

Tienen como presupuesto de accionar, la autogestión, resultando un grupo absolutamente proactivo. En otras palabras, es el propio centro el que gestiona toda su actividad.

[75] Documento 12 cuadro de estadísticas del Poder Judicial en Anexo “Documentación interna”, Pág. 27

b. Instalación

Hemos denominado a los Centros de Mediación, Ce.de.Mes, teniendo en cuenta que la conformación de la sigla tiene a su vez su propio significado demostrativo de la actividad que allí se desarrolla.

Están integrados por un mediador abogado, un mediador interdisciplinario y dos empleados administrativos también mediadores, que se hacen cargo incluso de notificar las mediaciones, ya que es esta la primera aproximación que tienen las partes con el tema. Esta oportunidad resulta propicia para hacerles saber acerca de la convocatoria como así también explicar en qué consiste el proceso de mediación, características del mismo y responder a todas las preguntas y dudas que puedan surgir.

En el mes de mayo de 2007 se inauguró el Centro de Mediación de Río Grande acto en el que participó toda la comunidad jurídica. Está instalado en la zona donde se encuentran los demás tribunales del distrito, sitio donde funcionó hasta el mes de mayo de 2009 ocasión en que con la presencia de la Dra. Elena Highton, la Gobernadora de la Provincia y la comunidad judicial en general, se inauguró el edificio propio muy cerca de ese lugar.

También para esa fecha se logró instalar, en su propia sede, el Ce.De.Me de Ushuaia, el que como ya refiriera, había ocupado hasta ese momento, un espacio de la Escuela Judicial iniciando así un mínimo funcionamiento.

Es importante reflejar la evolución del trabajo de los Ce.De.Mes., desde el año 2007 hasta el primer semestre del año 2010

USHUAIA	2007	2008	2009	2010	TOTAL
INGRESOS	49	168	249	501	967
MEDIACIONES	19	73	79	119	290
ACUERDOS	14	62	53	97	226
SIN ACUERDO	5	11	26	22	64
RIO GRANDE	2007	2008	2009	2010	TOTAL
INGRESOS	183	279	293	322	1077
MEDIACIONES	87	104	56	107	354
ACUERDOS	64	93	47	105	310
SIN ACUERDO	23	11	9	2	45
TOTAL	2007	2008	2009	2010	TOTAL

INGRESOS	232	447	542	823	2044
MEDIACIONES	106	177	135	226	644
ACUERDOS	78	155	100	202	536
SIN ACUERDO	28	22	35	24	109

Desde el comienzo de la tarea y por resultar un dato imprescindible para el desarrollo y crecimiento de este nuevo proyecto, el propio equipo trabajó en la creación de un soporte informático para cada Ce.de.Me que permita la confección de sus estadísticas.

Tal como sostuvo su Director, el equipo de los dos Ce.de.Me. (Ushuaia y Río Grande) y de la CJ sin demasiados conocimientos específicos en esa materia, pero con una gran determinación, fueron diseñando a modo de prueba y error, un soporte propio para el registro y elaboración de las estadísticas. Con el paso del tiempo se fueron ampliando y modificando campos de acuerdo a los resultados y necesidades de información que considerábamos más acorde y necesaria para el sistema.

Todo ese proceso se realizó sin la participación de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, lo que implicó dejar plasmado el esfuerzo intelectual y tiempo aún fuera de horario laboral, para investigar y aprender a utilizar ciertas herramientas informáticas, puesto que resultaban necesarias para la confección del soporte. Recién poco tiempo antes de la entrada en vigencia de la Ley Provincial nº 804 pasó a formar la agenda del Área de Informática con lo que se comenzó a trabajar con ellos en el diseño de un sistema de gestión, con las prestaciones que se advirtieron necesarias durante estos 4 años.

Consideramos la fundamental importancia que posee la capacidad de medir, con una línea de base, el impacto que la implementación del programa de mediación genera en el sistema de justicia, determinando tiempos de duración de los procesos, nivel de acuerdos obtenidos, reducción de la judicialización de estas materias y en la ampliación del acceso a justicia de la población.

De hecho, en la última reunión de la Comisión de Acceso a Justicia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación[76], realizada el 10 de marzo del corriente, se consensuó entre todos los operadores de las provincias y de la Nación, la necesidad de unificar los indicadores para poder medir el impacto de la mediación a nivel local y a nivel nacional.

En cuanto al procedimiento que llevan a cabo los Centros de Mediación y a fin de comprender el alcance de las tareas que realizan, resulta necesario desarrollar brevemente el tema.

Al considerar de vital importancia la convocatoria de las partes para la mediación, la notificación de un encuentro es llevada a cabo de modo personal a cada una de las partes, por los empleados mediadores del centro.

Tal como se estableció en la Acordada 37/07 STJ y se receptó en la propia Ley

[76] Tierra del Fuego integra esa Comisión con la representación de la suscripta y de la Dra. Norma Vecchi, Prosecretaria del STJ

Provincial nº 804, las notificaciones son de carácter personal, y con características muy propias y acordes a los principios de los métodos RAD; y por ende, completamente distintas de las notificaciones habituales de los Tribunales.

Esta exigencia implica que los mediadores notificadores realicen, según el caso, varias visitas al domicilio de la persona requerida, utilizando para ello distintos horarios, -generalmente fuera del horario laboral-, en ocasiones domingos y a altas horas de la noche, pues es el horario en que se logra ubicar efectivamente a las personas en su domicilio.

Es posible que para una sola notificación se deba concurrir a un mismo domicilio en reiteradas ocasiones con el propósito de encontrar a la persona y así explicarle el procedimiento. Esa misma ocasión es útil para escuchar lo que tiene para decir del asunto que, en todos los casos, insume un tiempo importante, pues las personas suelen dar sus razones y justificaciones acerca del conflicto, circunstancia que permite, como se mencionó en párrafos anteriores, proporcionar un panorama más amplio del mismo.

Si bien puede considerarse esta tarea como un desgaste innecesario de los empleados y de los recursos, lo cierto es que el propio personal involucrado que es quien pone el mayor esfuerzo, lo ve como una inversión de tiempo absolutamente productiva y útil. Han incluso escrito y publicado un artículo que da cuenta de la experiencia y las ventajas mencionadas. [77]

Pese a resultar una función del organismo derivador, en la mayoría de los casos el mismo personal del Ce.de.Me efectúa la consulta a las partes venciendo resistencias naturales. De ese modo se aumenta el índice de mediaciones realizadas, a la vez de propiciar un panorama más específico del conflicto para los mediadores.

Luego de ello se realiza, de ser necesario, una entrevista de admisión y todas las entrevistas individuales o conjuntas que se estimen pertinentes para el caso. En promedio se trata de unas tres reuniones.

De ese modo y en estos cuatro años las mediaciones han tenido un promedio de tiempo de duración de unos cuarenta (40) días, habiéndose resuelto muchas de ellas en menos de treinta (30) días y algunas otras hasta en sesenta (60) días. Sólo puede prolongarse ese tiempo en caso de acuerdo de ambas partes conforme dispone la Acordada 37/07 que se analizará en el apartado siete.

Una vez instalados formalmente ambos Ce.de.Mes, con su personal designado y con la Acordada 37/07 en marcha con la mecánica explicada, comenzaron a surgir algunas necesidades de ajuste. A esta situación estuvo atento todo el equipo de trabajo. Se analizó, por ejemplo, la viabilidad de establecer la homologación de los acuerdos a requerimiento de las partes, la aplicación de la tasa de justicia más baja al momento de la homologación. También se evaluó cómo disminuir los efectos negativos que pudieran generar la audiencia de mediación por ejemplo para ciertos casos de violencia familiar, encontrándose útil la herramienta que prevé La Ley Provincial de Río Negro nº 3847 que establece una entrevista

---

[77] Equipo de mediación Río Grande " La notificación en el Centro de Mediación de Río Grande (Tierra del Fuego)" publicado en http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/laslecturas/index.php, último ingreso 1/4/2011

personal por parte del mediador, antes de reunir a las partes y que ha sido tomada en cuenta por la Comisión de Seguimiento del Plan Piloto de Mediación como veremos en el apartado séptimo y utilizada por los centros.

Otra cuestión que surgió y generó la necesidad de ajuste del programa fue el reclamo de que con esta herramienta se demoraba el trámite judicial, y lo cierto es que sucedía que la primer audiencia no cubría las expectativas de nadie, razón por la cual y como ajuste permanente y necesario al sistema se decidió, desde la coordinación del programa que se convoque una entrevista individual por parte del mediador, en la que evalúe la posibilidad de llevar adelante la mediación, la que de ser posible se realiza en ese momento.

Es claro que los procesos van sufriendo cambios y que tal situación es permanente y propia del crecimiento y de la dinámica de funcionamiento de las personas. Sólo un equipo atento a la dinámica, comprometido con su función y con los resultados, puede detectar y proponer las necesidades de cambios y ajustes.

También se advirtió en la marcha del plan piloto, la necesidad de la existencia de una comunicación continua entre el centro de mediación y los juzgados, la ratificación de las ventajas de una capacitación permanente, con especializaciones obligatorias para los mediadores en actividad y la realización de talleres estratégicos con los centros, al menos dos veces al año para realizar una evaluación.

De esta preparación inicial pudimos ir determinando las pautas base que debería contener la acordada que implementó el plan piloto de mediación, que debía contemplar la voluntariedad, la notificación especializada, la existencia de plazos breves, la idea de derivación de causas por cupo, la designación de los mediadores, la confidencialidad y la mediación interdisciplinaria.

4 Conformación y designación del equipo de trabajo

De acuerdo a las características particulares del programa, la selección y designación del equipo fue también particular en un momento inicial y lo sigue siendo a medida que avanza el mismo.

La importancia de la correcta selección del equipo, tal como sostienen las Dras. HIGHTON Y ALVAREZ, radica en que el proceso de mediación depende no sólo de las partes, sino del tercero neutral que colabora con ellas que lejos de ser un oyente amable y pasivo, es un oyente activo, modelador de ideas, que debe mostrar el sentido de realidad necesario para las partes y utiliza para ello diversas técnicas y estrategias[78]

En la misma obra las nombradas autoras hacen un listado de características de un mediador eficiente incluyendo entre ellas como cualidades: la neutralidad, la capacidad para abstenerse de proyectar su propio juicio, la flexibilidad, la inteligencia, empatía, paciencia, sensibilidad y respeto, la escucha activa, ser imaginativo, enérgico y persuasivo, honesto, objetivo, digno de confianza, tener sentido del humor y ser perseverante.

---

[78] Cfr. HIGHTON, ELENA I ALVAREZ, GLADYS S. "Mediación para resolver conflictos", 2 Edición y 2 reimpresión, Ed. Ad-Hoc, 2004, Págs.195 y 196

En la primer etapa del voluntariado, que como dije, duró poco más de un año, donde la selección de los mediadores intervinientes fue absolutamente libre y desinteresada, pudo ir observándose los perfiles de los participantes del programa, sus características, sus habilidades y su compromiso con este nuevo proyecto.

De ese modo, sin que ello hubiera sido ideado, resultó un aporte determinante al momento de identificar a los futuros integrantes del programa. Llegado el momento de formar el equipo se realizó a cargo de la Fundación LIBRA un taller de capacitación en herramientas de mediación con inscripción libre culminado el cual se podía participar de un taller de aspirantes a formar el equipo de mediación, que tenía como objetivo principal trabajar en el reconocimiento de perfiles de los interesados.

De este último paso, se seleccionó a un mediador abogado, un mediador interdisciplinario y un mediador administrativo para cada distrito judicial, y un mediador abogado para la comuna de Tolhuin[79], quienes, por circunstancias que excedieron el marco del programa, tuvieron que rendir posteriormente y pasados dos años de ejercicio efectivo de sus funciones, concurso para validar sus designaciones. En esa misma oportunidad se seleccionó al Director de mediación, quedando de ese modo conformado el equipo cuyo diseño incorpora distintos niveles de ejecución.

La coordinación, la asistencia técnica, la dirección y los mediadores, funcionamos permanentemente conectados, a través de pautas de transversalidad[80].

El grupo fue adquiriendo una personalidad propia constituyendo actualmente la única experiencia en el Poder Judicial de trabajo interdisciplinario y en equipo, siendo esta última la palabra con la cual se identifica.

Diariamente los integrantes recibimos lo que denominamos crónicas diarias de cada uno de los Ce.de.Me. y de la CJ en la que se explicitan cada una de las circunstancias que sucedieron en todos los espacios a modo de mantener un conocimiento y comunicación fluida, reconocer cada una de las problemáticas del programa o bien de sus avances y básicamente cada uno, en cada estadio, ocuparse de accionar o solucionar lo que hubiera que abordar.

Actualmente, ante la proximidad de la implementación de la obligatoriedad prejudicial de algunas materias que prevé el art. 18 de la Ley Provincial 804, hemos decidido ampliar el equipo habiendo llamado a concurso para cubrir dos cargos de mediador abogado y uno de mediador psicólogo, previéndose además la incorporación de un mediador administrativo por

---

[79] Acordada 84/06 del STJ del 13/12/06 y 35/07 del 29/3/07 en www.justierradelfuego.gov.ar/AcordadasyResolucionesSTJ, último ingreso 06/05/2011

[80] El Equipo de Coordinación está integrado por la Dra. María del Carmen Battaini, vicepresidente del Superior Tribunal de Justicia, y la suscripta como abogada relatora del Tribunal; la asistencia técnica por la Dra. Gladys Alvarez, la licenciada Silvia Vecchi, el Dr. Damián D´Alessio, la Dra. Isabel Nuñez y la Dra. Silvana Greco; el Director Dr. Ulf Christian Eiras Nordenstahl; dos Mediadores abogados Silvia Cavuto y Sandra de la Precilla, una Mediadora Interdisciplinaria Verónica Vezzosi, seis empleados administrativos Gustavo Figueroa, Claudia Dama, Diego Barrionuevo, Roberto Estevez, Alicia Ponce y Hernan Gaite. El hecho de que inmediatamente de designada Claudia Dama obtuviera su título universitario permitió que se solicitara la conversión de su cargo como mediadora interdisciplinaria. El único cambio en el equipo fue el reemplazo de Alicia Ponce por Marcelo Luna.

centro.

El diseño del concurso, siguiendo las pautas mencionadas, se hizo de un modo cuidadoso, que nos permitió relevar realmente no sólo el conocimiento teórico, sino el perfil del mediador como así también su práctica. Para ello se dividió el concurso en tres partes. La primera se trató de la resolución de un caso práctico -faz domiciliaria del examen- la segunda una entrevista con la mesa examinadora integrada por la coordinadora del Programa, el director, en el concurso de abogados por una respetada mediadora abogada de la matrícula y en el caso de los psicólogos una psicóloga representante de la Fundación LIBRA que a la vez realizó la supervisión de las prácticas de todos ellos. En ese sentido, la tercera instancia evaluatoria fue la práctica supervisada.

Esta última etapa se diseñó con espacios de mediación simultáneos a cargo del equipo y eventualmente, -de encontrarse en condiciones- en el que los concursantes participaron de modo rotativo. Se instalaron cámaras filmadoras, para que con el consentimiento de las partes pudiera, a la vez de filmarse las mediaciones, observarse desde otro salón en el que se encontraba la mesa examinadora y los demás concursantes aprovechando una práctica de observación que también fue evaluada.

Este sistema fue valorado tanto por la mesa examinadora como por los propios concursantes y el equipo en general. La mesa tuvo la posibilidad de observar y evaluar la puesta en práctica de las habilidades de los concursantes en situaciones reales, lo que permitió una clara visión del perfil integral de ellos.

Los concursantes encontraron en el esquema un método respetuoso y serio de medición de sus conocimientos y habilidades, siendo que el equipo fortaleció su actividad a partir de la revisión de su práctica realizada en la misma oportunidad.

Podemos definir a esta experiencia como altamente positiva y aconsejable considerando que las percepciones del contacto inicial con los postulantes en ocasiones fueron ajustadas a partir de la supervisión de su práctica.

5. Monitoreo y Supervisión técnica

Considerando la flexibilidad de los modelos de métodos alternativos, lo novedoso de su inserción en el ámbito judicial, la informalidad de su procedimiento y la evolución constante que atraviesa, se estimó necesario contar con un espacio de análisis permanente y continuo en el que se pueda reflexionar sobre la práctica y experiencias del equipo, necesidades del programa, estrategias de implementación y todas las inquietudes que pudiera generar su desarrollo.

Han sostenido la Lic. VECCHI y la Dra. GRECO

> "Las acciones de monitoreo, seguimiento y evaluación se proponen visibilizar el nivel de alcance, de coherencia y pertinencia entre distintos aspectos del funcionamiento de un programa para poder realizar ajustes sobre su marcha. En nuestras experiencias de asistencia técnica en monitoreo, seguimiento y evaluación de Programas RAC, hemos detectado dificultades y puntos críticos en distintas fases y momentos de su desarrollo. Algunos que surgen y afectan su diseño, otros su instalación y otros que lo hacen en su sustentabilidad. Por esta razón consideramos "evaluación", no un recuento último de

resultados, sino aquellas acciones intencionales que se conforman en un proceso preocupado por ponderar variables y aspectos del mismo, durante su marcha."[81]

Por las propias particularidades del programa antes mencionada, el equipo de mediación entiende que el espacio de supervisión institucional, monitoreo, asistencia técnica, seguimiento continuo, revisión de la práctica, y medición de resultados es una necesidad que debe ser sostenida.

Además de ser la única unidad funcional en todo el Poder Judicial Provincial que goza de esta posibilidad tan importante, no se reconoce que existan muchos antecedentes a nivel nacional, en que equipos de instituciones oficiales puedan observarse y ser observados en su trabajo cotidiano, sanamente evaluados y técnicamente asistidos por profesionales idóneos. Este es un verdadero espacio de cuidado para el operador, que permite efectuar los ajustes y las modificaciones necesarias para lograr una mayor eficiencia y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Se analiza el grado de inserción del programa en la comunidad judicial y se realizan observaciones de la práctica a través de las cuales se detectan las necesidades de ajustes y capacitación.

Como resultado de los sucesivos monitoreos se reconocieron avances en la integración del trabajo en equipo, en las posibilidades y dificultades, en la necesidad de mantenimiento de la frecuencia de reuniones internas de trabajo, de realización de talleres de intercambio y de espacios para el tratamiento de temas que les preocupan. Surgió además una gran disponibilidad del equipo para producir mayores acciones en el programa y la necesidad de estímulo para su desarrollo.

Tras esas instancias de supervisión se reciben recomendaciones. Para graficar transcribiré a continuación por resultar ilustrativas y amplias, las recibidas tras el monitoreo realizado en el mes de marzo de 2007, que fue significativo a nuestro programa

"Recomendaciones:

1. Promover acciones de trabajo grupal por roles, por espacios institucionales, y en conjunto en forma permanente de modo de recuperar la potencialidad de los equipos y personas que son parte del proyecto.
2. Importancia de consolidar una tendencia a asignar recursos en forma más permanente que rotativa en los distintos servicios de modo de asegurar identidades institucionales.
3. Dar tratamiento a las diferencias de roles existentes en los equipos manteniendo la importancia de que los usuarios del programa reciban distintos niveles de información y análisis de indicadores de mediabilidad y alternativas posibles, desde las instancias de contacto y admisión.
4. Mantener la capacitación continua de los mediadores focalizando en las necesidades que la casuística aporta.
5. Reconocer la necesidad de aumentar las acciones del PROGRAMA en su totalidad para adentro del poder judicial como para afuera del mismo, y hacer visible sus acciones en enlaces con otros ámbitos de modo que se fortalezca su identidad social mas allá de las personas"[82].

Surgió también producto de estas actividades, la necesidad de aumentar la masa crítica

---

[81] Cfr. VECCHI, SILVIA Y GRECO SILVANA "Evaluación, Seguimiento y Monitoreo de Programas Rad y Centros de Mediación en el Área de Justicia. Experiencias en Argentina y Latinoamérica", en prensa para un libro sobre Calidad en Programas de Mediación, Pág. 2

[82] Cfr. Informe de consultoría Fundacion Libra, 22, 23 y 24 de marzo del 2007, Equipo de consultoras: Silvana Greco y Silvia Vecchi

de profesionales capacitados en mediación y de profesionales de disciplinas del campo de la salud, asistencia social, y otras distintas a las jurídicas, razón por la cual se prevé una nueva capacitación básica que se concreta en el año 2007, circunstancia que en el último monitoreo realizado en abril de este año, se reitera, lo que motivará una próxima capacitación básica abierta a esas áreas.

Luego de las sucesivas asistencias técnicas se van realizando los ajustes necesarios al programa derivando las distintas acciones que cada uno debe producir.

La revisión de la práctica de los mediadores también resulta una herramienta fundamental para el equipo y para la calidad de las mediaciones que realiza el programa. A lo largo de estos cuatro años se ha realizado revisión de la práctica en oportunidad de los monitoreos o de las distintas capacitaciones debiéndose vencer la resistencia inicial y natural del equipo.

En la actualidad, entendiendo todo el equipo la absoluta necesidad y utilidad de estos espacios, se han instalado cámaras de filmación permanente en las salas de mediación para que en caso de ser autorizado por las partes, se grabe el material para poder mantener una revisión de la práctica continua enviándose las filmaciones al equipo técnico de la Fundación LIBRA.

6. Formación Continua

El programa prevé dentro de la acordada de implementación que analizaré en el punto 7.a., la capacitación continua como indispensable para el mantenimiento de la matrícula. Esta circunstancia también ha sido recogida por la Ley provincial 804.

Como parte de ella se organizan especializaciones para todos los mediadores y se invita a los letrados de la matrícula a inscribirse en el Registro de Mediación para la realización de mediaciones “ad honorem” computables como horas de capacitación continua junto con la evaluación o mecanismo que deberá aún fijarse para convertir la matriculación en definitiva.

Finalmente se suscribió con la Municipalidad de Ushuaia un convenio de colaboración a fin de poder implementar la mediación vecinal con el soporte de nuestros mediadores capacitados cuya participación también se les computará como horas de capacitación continua.

Cada año se realizan al menos dos especializaciones por semestre en relación a las temáticas que se adviertan como necesarias.

Algunas promovidas desde el Superior Tribunal de Justicia, otras a propuesta e invitación de organismos del gobierno provincial y otras en forma privada por parte de los mismos mediadores.

Durante las jornadas sobre métodos alternativos organizadas por el STJ en noviembre de 2008 los equipos de Ushuaia y Río Grande dictaron sendos talleres sobre Criterios de selección y derivación de casos y Mediación Penal Juvenil legitimando el STJ de ese modo la actividad del equipo; también se organizó un taller con funcionarios y personal de Defensoría

del Distrito Norte.

Otra circunstancia de gran relevancia es la invitación por parte de las autoridades de la Sede Río Grande de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) para que profesionales pertenecientes al programa se hicieran cargo de las cátedras de Negociación y Mediación y Taller de Arbitraje en la carrera de abogacía de esa casa de estudios. De tal manera, los profesores Cavuto y Eiras Nordenstahl han sido designados adjunto y titular respectivamente de dichas cátedras, por lo que en dos años consecutivos dictan clases a los futuros abogados fueguinos, introduciéndolos de esta forma en el conocimiento de los métodos RAD.

Este es un espacio muy importante para el programa, pues la universidad resulta un lugar óptimo donde incorporar a los futuros abogados los conceptos de negociación colaborativa y de la necesidad de solucionar los conflictos con un abanico de herramientas más amplio que no se limiten exclusivamente al litigio, colaborando a la concreción del cambio cultural y de paradigma.

Las capacitaciones proyectadas para el 2011 se orientan básicamente a mediación comunitaria y mediación familiar.

7. Desarrollo normativo

a. Antecedentes

Si bien el Programa de mediación surgió tal como lo he reflejado y la normativa resultó producto de la práctica realizada, debo destacar a modo informativo, que en la provincia en el año 1999 había sido sancionada la ley provincial nº 268[83]. Dicha norma, impulsada por el Colegio de Escribanos de la Provincia, fue vetada por el Poder Ejecutivo Provincial, en el entendimiento de que el Art. 156 inc. 8 de la Constitución de la Provincia reserva de modo exclusivo la presentación de proyectos referentes a la organización de justicia al Poder Judicial. Otra razón que se invocó fue que la implementación de una mediación obligatoria significaría la imposición de una doble instancia y la imposibilidad de establecimiento de una multa como refería la norma. Además se entendió que llevaría a un encarecimiento y dilación de los conflictos y se tuvo en cuenta también el error de la exigencia de título de universidades nacionales para actuar como mediador. Por tal motivo la norma no entró en vigencia.

b. Acordada STJ 37/07

El desarrollo de la acordada estuvo a cargo del equipo de coordinación del Programa de Implementación de Métodos Alternativos de resolución de conflictos, asesorados por la Fundación LIBRA.

Tras unos años de trabajo de campo para su conformación, como ya mencionara, en el

[83] Ley sancionada el 15/12/1999 y vetada el 9 de junio de 2000. Asunto 347/98 Secretaría de Información Parlamentaria, Legislatura de la Provincia de Tierra del Fuego Antártida e Islas del Atlántico Sur.

mes de marzo de 2007 se entendió que estaban dadas las condiciones para la implementación del plan piloto de mediación, a pesar de la falta de acompañamiento de los Colegios de Abogados. Por ello el 29 de marzo de ese año, el Superior Tribunal firmó la Acordada 37/07 STJ[84] producto de la cual se implementaron los Centros de Mediación y la CJ de Tolhuin.

Para la elaboración de la Acordada se evaluaron los antecedentes que existían en el País de experiencias pilotos similares a la que se pretendía mediante aquella. Entre ellos la Resolución 62/94 del 11 de febrero de 1994 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación; Acuerdo del 29.8.95 de la Excma. Corte Suprema de Justicia de Santa Fe; Resoluciones 237 y 431 del año 1996 del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Chaco; Acordada 20/5/96 del Superior Tribunal de Jujuy; Acuerdo Reglamentario 407 del 17/2/98 del Superior Tribunal de Córdoba; Acordada 8568 del 19/9/2000 del Superior Tribunal de Salta; Acuerdo General nº 6/02 del 19/3/02 del Superior Tribunal de Justicia de Entre Ríos; Acordada nº 179/2004 de fecha 22/03/2004 de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán; Acordada 56/2004 del Superior Tribunal de Río Negro; Acordada 69/2005 del Superior Tribunal de Justicia de Misiones; entre otros.

Se enmarcó el Plan Piloto dentro de las acciones destinadas a implementar el proceso de reforma y modernización a fin de permitir una mayor efectividad en beneficio del justiciable y de la calidad del servicio de justicia.

Este documento receptó las necesidades y realidades locales que surgieron de los estudios previos, y fijó un plazo de dieciocho meses de duración. Creó la Dirección de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos y estableció una Comisión de Seguimiento del mismo integrada por los representantes de todos los sectores que involucra el proyecto. Esta se reunió periódicamente para analizar su marcha y proponer al STJ las modificaciones o reformas que estimara convenientes.

Los ejes esenciales de la acordada pueden resumirse en los siguientes: la voluntariedad del régimen; la confidencialidad; la gratuidad de aquél garantizada por el Poder Judicial; su ubicación en un momento inicial dentro del Poder Judicial dependiente del Superior Tribunal; la invitación a los colegios de abogados para efectuar el diseño de una mediación conectada a este régimen bajo similares pautas; la obligación de participación de un mediador abogado para las mediaciones judiciales; con la integración de la interdisciplina básicamente para los casos de familia en co mediación en función al relevamiento de la conflictividad local y la obligatoriedad del patrocinio letrado.

Como una de las metas del programa que se fijó en la Acordada 37 estaba la conformación de un Registro para Mediadores a cargo del Director de Mediación, el que actualmente cuenta con 25 profesionales inscriptos[85].

Una vez cumplido el plazo establecido por la acordada, el STJ en el mes de septiembre del año 2008 prorrogó sus efectos por seis meses, debiendo ante un nuevo vencimiento del

---

[84] http://www.justierradelfuego.gov.ar/Mediacion/A200737.htm, último ingreso 1/4/2011

[85] Cfr. Listado de mediadores inscriptos en Tierra del Fuego en http://www.justierradelfuego.gov.ar/Mediacion/Listado%20de%20Mediadores%20Inscriptos.htm , último ingreso 06/05/2011

plazo prorrogarla hasta diciembre del año 2009.

Ello se hizo, por haber comprendido las ventajas y beneficios de la implementación de estos métodos, básicamente en que la intervención temprana en la solución de los conflictos, tiende a la prevención y a disminuir la escalada de violencia; la posibilidad de mayor protagonismo de las partes en la búsqueda de soluciones inteligentes y creativas para sus controversias; la estimulación y desarrollo del poder de las mismas, preservando sus vínculos y mejorando las relaciones sociales; una mayor celeridad, eficacia y economía de recursos y la satisfacción de las partes, ya que no se trata de un procedimiento adversarial en el que necesariamente uno gana y otro pierde.

c. Comisión de Seguimiento del Programa

Conforme establecía el Art. 9 de la Acordada 37/07, la Comisión de Seguimiento se formó con el Equipo de Coordinación del Proyecto, el Director de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, un representante de los organismos jurisdiccionales, uno del Ministerio Público, un representante de la Asociación de Magistrados, y uno de cada uno de los Colegios Públicos de Abogados de la Provincia, a los efectos de analizar el curso del programa. Los Colegios Públicos de Abogados en ningún momento designaron a sus representantes, habiendo incluso el Colegio de Abogados de Río Grande enviado una nota declinando tal posibilidad.

Los integrantes de la Comisión, pese a la dificultad de reunirse periódicamente en virtud de pertenecer a ambos distritos judiciales, pudieron realizar algunas acciones en lo que respecta a su marcha. Entre ellas pedidos de prórroga de la vigencia de la Acordada; análisis de la conformación del equipo de trabajo receptando las necesidades del personal y la demanda del servicio; análisis del curso del programa piloto; la propuesta de reformulación del Art. 15 de la Acordada 37[86]; la elaboración del borrador del anteproyecto de ley de mediación y su elevación ante el STJ, como así también participación en sendas reuniones en la Legislatura provincial para el tratamiento del proyecto de ley.

Durante los dos años de vigencia del Plan Piloto de Mediación, se trabajó en la elaboración y redacción del mencionado anteproyecto de ley para el cual fueron permanentemente invitados todos los sectores interesados. Ello por cuanto el aporte de la mirada de todos los ámbitos en relación a la marcha del programa dispuesta por la acordada, nos permitía pensar en los ajustes necesarios que debían hacerse para subsanar en el proyecto de ley, las distintas cuestiones que se advirtieran al momento de la aplicación práctica de la acordada.

---

[86] En relación al Art. 15 de la Acordada 37/07 del STJ "Artículo 15.- HOMOLOGACIÓN DEL ACUERDO. El Centro de Mediación, remitirá el acuerdo al organismo correspondiente con el formulario de devolución, a los fines de su homologación. Si el Tribunal hiciere observaciones que impidieran la homologación, el acuerdo será devuelto al Centro para que en una nueva audiencia se subsanen las mismas o, en su caso, se de por terminado el proceso de mediación", se propuso incluir como un segundo párrafo, que "la presencia y firma de los mediadores en las actas de acuerdo dará fe de la identidad de los participantes para evitar la necesidad de ratificación de las partes al momento de la homologación" y así agilizar el trámite.

Para ello, se realizaron reuniones y encuentros, se mutualizaron en todo momento los aportes mediante la circulación de los borradores y se hicieron saber los cambios y sugerencias.

Se analizó la normativa de las veintidós provincias argentinas que han implementado a través de una ley la mediación u otros métodos alternativos como prácticas indispensables y de mejor y mayor acceso a justicia, muchas de las cuales, al igual que en Tierra del Fuego, comenzaron con proyectos pilotos implementados mediante acordadas, conforme da cuenta el compendio elaborado por la Ju.Fe.Jus.[87].

Teniendo en cuenta las grandes variaciones en cuanto al diseño e implementación de los métodos RAD a nivel mundial, en nuestro país y tal como se había realizado al momento de elaborar la Acordada STJ 37/07, pudimos establecer ciertas pautas básicas o lineamientos que sirvieron para el esbozo, implementación y perfeccionamiento de estos programas, en relación a las particularidades y la idiosincrasia propia de nuestra realidad fueguina.

Fue así que en el mes de noviembre del año 2008 se logró consensuar un texto acorde a la experiencia recolectada, el que fue elevado por la Comisión de Seguimiento al STJ, y luego de la realización de las segundas jornadas de métodos alternativos en las que se difundió[88], fue finalmente remitido a la Legislatura para su estudio.

Aunque el Colegio Público de Abogados de Ushuaia finalmente no suscribió la elevación conjunta del proyecto, fueron muy valiosos los aportes que realizaron las dos letradas que fueran designadas como representantes de esa entidad para trabajar sobre el mismo y que formaron parte del proyecto de ley.

De ese modo, tras el análisis de su funcionamiento y lo exitoso del plan piloto, consideramos que era momento de contar con una Ley Provincial, razón por la cual se remitió al Poder Legislativo el anteproyecto a los efectos de su consideración.

La existencia de una norma que promueva estos principios básicos y apunten al mejoramiento de un servicio como es la administración de justicia ayuda a su mayor eficacia.

Se trabajó en la Comisión nº 6 de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Legislatura Provincial quienes convocaron a dos reuniones de consulta a la que fueron invitados la Comisión de Seguimiento, los Colegios de Abogados de ambos distritos y gremio judicial.

Los debates en el marco de ambas reuniones, que se desarrollaron en un período de seis meses, fueron fructíferos toda vez que se advertía con claridad que la legislatura provincial estaba dispuesta a brindar a la población una herramienta de utilidad como consideraron que era la mediación.

Se trabajaron en sendas reuniones lo que aparecían como puntos sensibles del proyecto: obligatoriedad de la mediación prejudicial; la mediación en el ámbito del Poder Judicial, su incidencia presupuestaria, la regulación de honorarios de los letrados y la

---

[87] http://www.justierradelfuego.gov.ar/Mediacion/normativa.htm /compilación normativa, último ingreso 24/04/2011

[88] http://www.justierradelfuego.gov.ar/ESCUELA_JUDICIAL/2008.htm, último ingreso 09/05/2011

exclusividad pretendida por los Colegios de Abogados para la instalación de los Centros de Mediación.

En ese contexto, convencidos que la utilización de métodos RAD, tanto en la órbita del Poder Judicial como de los demás poderes del Estado y en organizaciones de la sociedad civil resultaba de interés público se sancionó la ley que receptó a los métodos alternativos de resolución de conflictos como política pública del estado provincial.

Finalmente en relación a la incidencia en el presupuesto de la implementación de este nuevo mecanismo, cabe mencionar que en el año 2008, la inversión en el personal abocado a esta tarea resultó el 2.04 % de lo previsto para el total de ese rubro del Poder Judicial.

En ese sentido, cabe destacar que desde hace dos presupuestos (2008/2009) se viene asignando la incorporación de 2 mediadores abogados más para la planta cuyos concursos, como mencioné, están en marcha, los que permitió llevar adelante la tarea prevista en la ley, no conmoviendo dicha incorporación el impacto en el presupuesto de personal del Poder Judicial cuya incidencia se mantendría en 2.04%.

d. Ley Provincial de Mediación nº 804

El art. 1 de la ley establece "Institúyase en el ámbito de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, y declárese, como política pública del Estado Provincial, la utilización y difusión de los métodos alternativos para la resolución de las disputas, entendiéndose como tales a la mediación, conciliación, arbitraje, facilitación y evaluación neutral entre otros. Promuévase la mediación como procedimiento no adversarial que favorece la comunicación y la autocomposición entre las partes para la solución de las controversias, que se regirá por las disposiciones de la presente ley".[89]

Se enunciarán algunos puntos que marcan el espíritu de la norma pues un análisis exhaustivo de la misma podría corresponder a otro proyecto de tesina.

La norma prevé en su Art. 2 los principios básicos que deben regular el procedimiento como son la neutralidad, la voluntariedad, la imparcialidad, la confidencialidad, la comunicación directa entre las partes, la composición de los intereses, la oralidad, la interdisciplina, la celeridad y economía de costos y el trabajo en redes.

Tanto la inclusión de la interdisciplina en este apartado como la del trabajo en redes resultan dos cuestiones distintivas de la norma que reflejan la realidad de lo que fue la práctica de los años que duró el proyecto piloto, teniendo en cuenta los excelentes resultados obtenidos con ellas.

También prevé la asistencia letrada obligatoria (Art.4), el carácter ejecutorio del acuerdo (Arts. 7 y 8), la gratuidad del procedimiento para el caso en que procediere el beneficio de litigar sin gastos, y un arancel para los restantes casos (arts.12 y 13).

---

[89] Ley Provincial nº 804 ,sancionada el 29/10/2009, promulgada el 25 de noviembre de 2009 y publicada en el B.O. el 30-11-2009 www.legistdf.gov.ar , último ingreso 8/5/2011

Establece un régimen de mediación anexa al Tribunal, poniendo en cabeza del Superior Tribunal la organización administrativa del personal y todo lo que haga a su tarea (Art.14), un régimen de mediación conectada al Tribunal dentro de los Colegios de Abogados y un régimen de mediación extrajudicial, caso este último que, al igual que para las mediaciones penales y laborales, demanda una homologación del acuerdo.

La inclusión de la mediación anexa al tribunal se ideó en el entendimiento de que es deber fundamental de éste, dentro del servicio de justicia, garantizar el acceso a la misma en todas sus formas. En ese sentido, tratándose de una política pública, el Poder Judicial tiene el deber de efectivizar su aplicación.

En esa línea el Poder Judicial no puede menos que asumir la necesidad de contar con servicios que brinden iguales oportunidades para toda la población y en este sentido debe estar en condiciones de ofrecer para aquellos casos en que las partes no tengan los medios económicos para acceder a la posibilidad de hacerlo gratuitamente.

De la misma manera es el Poder Judicial quien también está en condiciones de asumir actualmente, y a través del Ministerio Público de la Defensa, la asesoría jurídica gratuita en el patrocinio letrado obligatorio requerido para el proceso de mediación.

Es el Poder Judicial quien debe garantizar, mediante mecanismos calificados, la eficacia y excelencia del acceso a justicia a través de los métodos alternativos de resolución de conflictos de los centros.

En otro orden de cosas, el Art. 18 de la norma prevé el procedimiento de mediación con carácter prejudicial y obligatorio para las acciones de cobro, cumplimientos de contrato, daños y perjuicios, tenencia, alimentos, régimen de visitas, liquidación de la sociedad conyugal y división de condominio.

Es necesario destacar que la obligatoriedad no radica en que las partes arriben a un acuerdo sino que se centra en que las partes intervengan en un proceso de mediación previo a la instancia judicial, pudiendo las mismas en forma unilateral o conjunta desistir a fin de iniciar o continuar con las acciones judiciales pertinentes.

La idea central de la instauración de un sistema de mediación obligatoria, previo a todo juicio, radica en promover la comunicación directa entre las partes pudiendo arribar a un acuerdo y evitar la promoción de juicios con el costo económico, de energía y el desgaste personal que para ellos implica, a la vez de intentar trabajar sobre la solución efectiva del conflicto y no solamente del caso.

La obligatoriedad prejudicial permite a las partes interiorizarse como es un proceso de mediación y concientizar a las mismas sobre la existencia de otras vías de resolver sus controversias, en donde ellas son protagonistas principales y pueden llegar a una solución que satisfaga sus intereses y necesidades, evitando de esta manera que un tercero les imponga la conducta que deben asumir. Resulta además una herramienta valiosa en un plano pedagógico pues permite efectivamente a las personas tomar contacto con esta novedosa posibilidad que se les brida de ser protagonistas en el modo de resolver sus problemas.

Otro de los puntos que hacen a la conveniencia de la obligatoriedad prejudicial en los casos previstos por el artículo 18 de la Ley de Mediación radica en el tratamiento del

conflicto al comienzo del mismo, o con la mayor celeridad posible, a fin de evitar su escalada o instalación en el tiempo.

Los casos que se proponen como obligatorios antes de su judicialización son aquellos que han brindado mejores resultados en la experiencia piloto llevada a cabo por el Poder Judicial, pues son los tipos de controversias más factibles de ser tratadas en un espacio de facilitación del diálogo y la comunicación.

En ese marco, la propia ley en su Art. 36 establece un plazo máximo de dos años para que sea el propio Superior Tribunal de Justicia que, teniendo en cuenta criterios de oportunidad, economía procesal y la evaluación del sistema de mediación, ponga gradualmente en marcha el mecanismo del Art.18.

El plazo de duración de la mediación se establece en cuarenta y cinco (45) días hábiles a partir de la fijación del primer encuentro, que sólo puede prorrogarse por acuerdo de las partes.

Otra cuestión de gran importancia, sobre todo teniendo en cuenta nuestra realidad local en la que los fiscales en casos penales comenzaron a trabajar en estos procesos aún antes del dictado de la Acordada 37/07, es que la ley establece un trámite especial para este proceso de mediación en causas penales. Teniendo en cuenta que la mediación cuenta con conceptos que favorecen el encuentro y la búsqueda de soluciones basadas en la reciprocidad, reconocimiento y el sentido de bien común, incluye como característica distintiva que se puede contemplar algún tipo de reparación hacia la comunidad que resulte significativa para la víctima (Art. 25).

Aunque no figuraba específicamente en los planes previos, la derivación de casos de responsabilidad penal juvenil por parte de los Juzgados de Familia y Minoridad, obligó a comenzar la construcción de un modelo de práctica que incluyera no solamente a los jóvenes imputados y a las víctimas, sino también a los grupos familiares de los primeros e instituciones y organizaciones de la comunidad (escuelas, iglesias, municipio, etc.).[90]

Finalmente esta ley además, establece el registro de mediadores y su propio código de ética (Art. 34), bajo las pautas que el Anexo I y II de la norma establecen, como así también reconoce la existencia y funcionamiento de la CJ (Art.33), convirtiéndose en la primer ley de mediación en el país que recepta estas estructuras.

La entrada en vigencia de la norma se estableció a los 180 días de su publicación a fin de permitir que los Colegios de Abogados adapten sus estructuras para lograr la implementación de sus propios centros de mediación (Art.36).

8. Situación actual

Tal como surge del informe elevado por su Director en el balance de estos años de funcionamiento de la mediación dentro del Poder Judicial, aún dentro del plan piloto, muchos

---

[90] www.justierradelfuego.gov.ar/Ce.de.Me/Informeanual , último ingreso 06/05/2011

son los logros que se pueden destacar.

Por un lado se incrementó la derivación de casos desde los juzgados, a lo que se debe sumar la gran cantidad de presentaciones espontáneas de particulares que, al enterarse de la posibilidad de participar en esos procesos para resolver sus conflictos, han optado por esa vía.

Aumentó también considerablemente la cantidad de casos presentados por los abogados que ejercen su profesión tanto en Río Grande como en Ushuaia, quienes han aconsejado a sus clientes intentar este recurso por ser más rápido y menos costoso, como así también por evitar el desgaste emocional que provoca un litigio judicial.

La difusión de los métodos alternativos de resolución de conflictos abarcó también otras áreas, como la educativa, la comunitaria y vecinal, instalándose de a poco como una verdadera herramienta de paz social.

Se generó un claro reconocimiento por parte de los diferentes estamentos del gobierno provincial y local de este espacio que incluyó la realización de procesos de facilitación en cuestiones ambientales.

El esquema con la incorporación de las áreas aquí mencionadas quedaría inserto dentro de la estructura del Poder Judicial Provincial del siguiente modo

a. Colegios Públicos de Abogados:

La relación con los colegios profesionales tuvo un movimiento que podría describirse como pendular y que varió en función de los interlocutores, si bien es cierto que en el último año se pudo observar un acercamiento en el trato y un mayor reconocimiento por parte de aquellos del espacio del programa.

Durante el año 2008 el equipo de mediación del Distrito Judicial Norte fue invitado a participar en un proyecto del Colegio local en la atención y asistencia a vecinos del Barrio Austral sito en la Margen Sur de la ciudad de Río Grande. En el mismo año se realizó un encuentro de abogados en Río Grande para el análisis del anteproyecto de ley de mediación, intercambiándose ideas y recogiéndose aportes y sugerencias.

La presencia y participación en las segundas jornadas de noviembre de 2008 como panelistas en la presentación del anteproyecto de ley, como así también en la reunión convocada en la legislatura para abrir el espacio de análisis del proyecto, se consideró como una legitimación al programa y estableció un campo determinado para su tratamiento, por lo que las intervenciones, opiniones, aportes y objeciones estuvieron contenidas a partir de allí por un marco institucional diferente al Poder Judicial.

La participación de más de veinte abogados en la segunda promoción de la formación básica en mediación, la creciente asistencia en las mediaciones y el aumento en la solicitud de intervención por parte de los Ce.de.Mes en forma prejudicial, como así también la formación de una comisión de mediación en el Colegio de Abogados de Río Grande confirma el cambio de postura de muchos de los profesionales.

En ese marco hay que realizar una distinción entre lo que es postural desde la institución "Colegio de Abogados" y lo que es realidad de la práctica cotidiana, en la que el 80% de los abogados de la matrícula asiste a sus clientes en las mediaciones y de un modo colaborativo.

Desde la posición institucional la oposición sigue apareciendo manifestada en las siguientes expresiones: "Yo lo hago en el estudio, directamente con mis clientes y los abogados de la otra parte", "La mediación fracasó en Buenos Aires", "Los mediadores deben ser todos abogados así como los síndicos son todos contadores (abogados más antiguos)", "Todas las mediaciones deben realizarse fuera del Poder Judicial", entre otras.

Algunas percepciones para adicionar desde la propia mirada de parte de los abogados más afines a la mediación: "El participar de una mediación implica trabajar más en la relación con el cliente. Involucrarse con la situación más allá del plano profesional", " El presenciar una mediación moviliza internamente y no todos nos encontramos en condiciones o con voluntad de absorberlo".

Desde otro plano más material, se cree que el tema honorarios no es conveniente para los letrados y se cuestiona, desde el plano de las incumbencias, la participación, en los procesos de mediación, de mediadores no abogados.

b. La mirada de los jueces

Por su parte los jueces también ejercen una silenciosa resistencia. Si bien muchos de ellos son mediadores y comienza lentamente a generarse un aumento en la derivación de los expedientes, la realidad es que resta aún mucho por hacer en relación a la detección de los casos susceptibles de mediación y la concientización de los mismos jueces de las ventajas y beneficios del sistema.

Se observan como cuestiones que subyacen la resistencia, el temor a la pérdida de poder y la creencia de que en las audiencias de conciliación ya utilizan la herramienta que entonces deviene en sobreabundante. Por otra parte, la sensación que parecen transmitir, en algunos casos, es que aún consideran que la sentencia es la mejor respuesta que puede brindar la institución judicial.

c. Difusión e interacción del equipo provincial de mediación

Como sostuve, la tarea esencial de cada Centro es la realización de encuentros de mediación, no obstante, se suman a ella un sinnúmero de actividades que hacen al programa de acceso a justicia en el que están insertos.

La asistencia a la CJ de la comuna de Tolhuin para la atención de dicho espacio, se encuentra a cargo del equipo provincial de mediación, no obstante existir un abogado mediador como personal fijo en la casa y actualmente una asistente social adscripta por el Ministerio de Salud del Gobierno Provincial para colaborar en la atención de la misma.

También realizan actividades en expansión con la comunidad como parte de la sensibilización necesaria para la inserción del programa. En ese marco, el propio equipo de mediación, desde fines de 2009 comenzó la tarea de enlace institucional organizando encuentros interinstitucionales con el objeto de compartir distintas experiencias, y como actividad de educación y sensibilización del significado de la mediación.

En ese orden, se han desarrollado en Río Grande actividades relacionadas a la Justicia Juvenil Restaurativa (JJR) a propósito del Congreso Mundial de JJR del que participó en noviembre de 2009 desarrollado en Lima, Perú, al que asistieron acompañados de la vicepresidente del STJ y coordinadora del Programa María del Carmen Battaini quien presentó nuestro programa.

Durante ese mismo año se realizaron encuentros interinstitucionales que nuclean distintas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales[91], posibilitándose el compromiso de mantener y reproducir estos espacios.

En el mes de marzo de 2010 dando continuidad al trabajo de relación interinstitucional iniciado a fin del año 2009 se nuclearon nuevamente los distintos referentes de las organizaciones citadas, a fin de trabajar desde las percepciones que los operadores de cada institución tienen sobre la realidad social e institucional (aspectos favorecedores y obstaculizadores para un trabajo coordinado), sintetizando lo aportado por cada uno en el encuentro anterior. Ello permitió la elaboración de posibles líneas de trabajo articulado entre los presentes y otros actores a convocados.

---

[91] Policía Provincial, Bloques del Concejo Deliberante, el equipo profesional del Centro de Prevención de Adicciones, los equipos profesionales de Políticas de Infancia de Ushuaia y Río Grande, referentes de Asuntos Sociales de la Municipalidad de Río Grande, referentes del Patronato de Presos y Liberados, integrantes de Iglesias, referentes de la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia, del Centro Educativo y de Formación Laboral, los equipos de Gabinete de Orientación de Educación y de mediación escolar, del Servicio Social y Servicio de Salud Mental del Hospital Regional Río Grande, entre otros.

En el mes de abril de ese mismo año el equipo de mediación realizó un nuevo encuentro con el fin de definir y organizar actividades concretas, en una modalidad de trabajo compartido al que asistieron una vez más los referentes mencionados. Se acordó, según destacó el propio equipo de mediación:

- la realización de encuentros con las Juntas Vecinales del Bº Chacra II en las que propone analizar la convivencia vecinal con los jóvenes, las alternativas de inclusión en la dinámica barrial y modalidades no violentas o confrontativas de resolución de conflictos surgidos en ese ámbito;

-la difusión de modos no violentos de resolución de diferencias, principios de Justicia Juvenil Restaurativa: las jóvenes de la Central de Trabajadores Argentina convocarán a otros grupos (de teatro y de expresión artística) para considerar la difusión de estas propuestas a través del lenguaje artístico juvenil;

- la difusión gráfica sobre principios y modalidad de la Mediación penal Juvenil: el referente de Generación de Cambio coordinará con los talleres artístico-expresivos de su Iglesia el diseño de folletería y afiches según el contenido que el equipo del Ce.De.Me - RG le acercará. La Dirección de Juventud de la Municipalidad de Río Grande informó que cuenta con fondos para campañas de difusión de este tipo.

Los participantes establecieron mantener comunicación fluida para ir coordinando la realización de estas propuestas e informar y seguir convocando a todos quienes fueron a los encuentros.

Por otra parte, el equipo participa en actividades de intercambio y crecimiento. Poniendo en marcha el convenio firmado entre el STJ y el Ministerio Público de la Ciudad de Buenos Aires a cargo del Dr. Germán Garavano, en dos ocasiones, el equipo de Mediación participó de actividades de intercambio en la Procuración General de CABA en las Áreas de acceso a justicia, mediación y asistencia a víctimas, y recibió también en dos oportunidades al equipo de ciudad de Buenos Aires para su capacitación en la CJ y los Ce.de.Mes.

Actualmente se está organizando el tercer intercambio que se desarrollará en el mes de julio de 2011. Estos espacios permitieron a la vez de reconocer otros modos de trabajo, nutrirse de distintas experiencias y realizar propuestas de modificación de tratamiento de los diferentes casos en los ámbitos laborales, resultando altamente positivo para ambos programas. Tanto la ciudad de Buenos Aires como Tierra del Fuego, encontraron útiles los ajustes que se pudieron hacer a partir de la experiencia del otro.

De hecho, como condición de la obtención de la posibilidad de acceder al intercambio, se exige que los participantes cumplan la jornada de trabajo de seis horas en el lugar de destino durante el tiempo que dure la pasantía y luego al regresar a su lugar de trabajo, presente un informe de lo vivido que debe incluir propuestas de reformulación de alguna de las tareas. Muchas de estas propuestas han sido incorporadas en ambas instituciones.

Asimismo por iniciativa del propio equipo de mediación, en ocasión de encontrarse en la ciudad de Bariloche invitados por la Dirección de Atención de Grupos en situación de Vulnerabilidad -dependiente del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación-, a compartir la experiencia implementada en esta ciudad en Mediación Penal

Juvenil[92], se organizó una visita a la Casa de Justicia de "El Bolsón". En esa oportunidad se logró el intercambio con el personal de allí y de los Ce.Ju.Me. De esa actividad suelen incorporarse herramientas que se trasladan a nuestra actividad propia.

En ese sentido y comprendiendo la productividad de los intercambios de experiencias, se está organizando junto con la coordinación del Programa de la Provincia de Río Negro, por mantener identidad con nuestra CJ, la posibilidad de realizar un encuentro entre los equipos para poner en común las distintas realidades y debatir acerca de las problemáticas e inquietudes en el entendimiento de que ello resultará un gran aporte para los programas y para el ajuste del funcionamiento de los equipos y de la CJ[93].

La CJ y el programa de métodos RAD han sido presentados en distintas Jornadas y Congreso obteniendo reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional.[94]

Por otra parte, tal como surge de la memoria del Programa, la relación institucional con los diferentes organismos públicos ha aumentado en estos últimos años. Puede diferenciarse en lo que respecta a intervenciones y derivaciones puntuales por casos o en base a la articulación de actividades en forma general.

En ese sentido, da cuenta el informe realizado por el Director de mediación, que se han establecido lazos con entidades nacionales, provinciales y municipales y organizaciones civiles, para convenir la intervención en casos particulares en función de las necesidades. Para ello se han realizado reuniones con los referentes institucionales y en varias oportunidades también con los equipos completos, llegando inclusive a desarrollarse talleres y charlas.

También se han diseñado verdaderas fórmulas de trabajo en común para la articulación institucional. Con el Ministerio de Trabajo en su inclusión al programa de CJ a través de la Puerta del Trabajador, con la Comuna de Tolhuin para la instalación en un espacio físico de la CJ; con la Municipalidad de Ushuaia para la coordinación de políticas comunes en el campo de los métodos RAD; con la Municipalidad de Río Grande en su facilitación de los espacios de los Centros de Gestión y Participación para la utilización por parte del equipo de mediadores; con el Área legal del Instituto Provincial de la Vivienda para la derivación de casos en forma previa a la demanda y con la Asociación de Bomberos

---

[92] En las "Jornadas de Justicia Restaurativa en el sistema de responsabilidad penal", celebradas los días 6 y 7 de abril de 2010 en la Pcia. de Río Negro

[93] http://www.justierradelfuego.gov.ar/Ce.de.Me/Memorias, último ingreso 8/5/2011

[94] Esta experiencia ha sido presentada en Sexto Congreso Mundial de Mediación, realizado del 29 de septiembre al 2 de octubre del 2010 en la Provincia de Salta; Segundo Encuentro de Mediación, organizado por el Superior Tribunal de Justicia de La Pampa los días 9 y 10 de septiembre del año 2010; Primer Congreso Mundial de Justicia Juvenil Restaurativa, realizado del 4 al 7 de noviembre de 2009 en Lima, Perú; XIX Jornadas Científicas de la Magistratura Argentina, organizadas por la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, del 28 al 30 de octubre de 2009; XXII Encontro Pan-Americano de Direito Processual realizado del 26 al 28 de agosto de 2009 en la ciudad de Goiania, Goias, Brasil; Jornadas de Derecho Judicial sobre "La eficacia en el servicio de justicia", realizadas en la Facultad de Derecho de la Universidad Austral, del 3 al 5 de julio del año 2008; Inauguración de la Escuela de Mediación y Agencia de Resolución Alternativa de Disputas ", Facultad de Derecho de la UNMDP Mar del Plata, 2 de Noviembre 2007; en la reunión de Académicos RAD Latinoamericana realizada en la OEA en el año 2007, como Proyecto Adueñarse de su casa en el fin del mundo, entre otras.

Voluntarios de Río Grande para la utilización de sus instalaciones en la primera experiencia de descentralización del programa.

Esto muestra la legitimación que ha logrado el programa en distintos ámbitos en la provincia y nación, ya que ha sido invitado a varios espacios institucionales, como por ejemplo: Consejo de la Niñez, Juventud y Familia como representantes del Poder Judicial habiendo seleccionado a la CJ de Tolhuin como sede provincial del mismo; en la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (como equipo docente en métodos RAD).

No resulta un dato menor la circunstancia de que el Poder Ejecutivo desde sus distintas áreas, advirtiendo la utilidad del Programa, facilita personal para trabajar en la CJ a través de adscripciones. Originalmente, a través de una psicóloga dependiente del Ministerio de Salud, que una vez por semana conformaba el equipo de admisión en la CJ, luego con una segunda adscripción de esa área que resulta hoy de asistencia diaria y en jornada completa para la atención de la misma.

También desde el Ministerio de Trabajo suscribió un convenio para asistencia letrada de temas de su incumbencia en la CJ que incluye la promoción, la capacitación y la difusión de métodos alternativos. Como consecuencia de ello se generó una nueva puerta en la CJ en la que, como se mencionó al momento de analizar su instalación, atiende el Ministerio.

En lo que respecta a la difusión pública de los alcances del programa, desde los Ce.de.Mes y la CJ se confeccionó material gráfico (volantes, trípticos, etc.) que son distribuidos en las mismas sedes o en eventos y otras oportunidades[95].

En estos dos años se ha logrado también un crecimiento en la relación con algunos medios de comunicación que se refleja en la calidad de la información publicada y en el interés demostrado por algunos periodistas.

Desde la Dirección se ha tratado de mantener en forma constante un canal de relación mediante la distribución de gacetillas de prensa informando al público acerca de las novedades del programa, las características de los métodos RAD y del funcionamiento de los centros de mediación y la CJ. En forma paulatina se fue incrementando la vehiculización de ese tipo de información tanto en la prensa escrita como en la audiovisual.

Otro canal de difusión consiste en la construcción de un micro sitio Web en el sitio oficial del Poder Judicial. Desde allí se puede acceder fácilmente a la información sobre el programa y, por intermedio de distintos vínculos se explica el funcionamiento de cada Ce.de.Me y de la CJ, la nómina de integrantes, la legislación nacional y local sobre el tema, noticias, artículos de interés, informes sobre jornadas y congresos, las estadísticas, e incluso permite la conexión con otras páginas, etc. De este modo el programa resulta la única dependencia que publica on line sus estadísticas, circunstancia que nos pareció trascendente al momento de su diseño.

Por otra parte, en el micro sitio de Acceso a Justicia del sitio oficial de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, se puede obtener información del estado de acceso de Tierra del Fuego.

---

[95] Documento 9 del Anexo “Documentación interna”, Pág. 23

Otro tanto existe en la publicación que sobre Métodos Alternativos presentó la Ju.Fe.Jus.[96] y que fuera distribuida en todo el país, como así también en las distintas publicaciones de Experiencias Exitosas elaboradas por ese mismo organismo en los años 2007 y 2008[97].

Un nuevo desafío consiste en la propuesta concreta formulada por el Canal 13 de Río Grande para la producción de un espacio o micro semanal para ser incluido en un programa de formato magazine "Río Grande al día" basado en la idea de difundir las características del programa y en la formación ciudadana de sus derechos. Este programa se transmitirá a partir de mediados del corriente año en toda la provincia habiendo comenzado el equipo de mediación a grabar los mismos.

9. Proyección del Programa

La proyección más inmediata está dirigida a la descentralización del servicio de los Centros de Mediación y a la implementación de la obligatoriedad de la mediación prejudicial para las materias establecidas en el Art. 18 de la Ley Provincial 804.

a. Descentralización

El diseño original del Programa de mediación establecía la descentralización del servicio como una de sus pautas constitutivas. Ello en un todo de acuerdo con su objetivo central de facilitar el acceso a justicia de la población.

La intención original era que a través de la suscripción de un convenio de Cooperación Interinstitucional, el área de salud del ejecutivo provincial se comprometía a facilitar el uso de las dependencias de los Centros de Salud ubicados en los distintos barrios para instalar en ellos los centros de mediación; de forma tal que mientras las personas esperaban ser atendidas por una consulta médica, pudieran plantear ante el equipo de mediación otros problemas de tipo social o familiar. Lo cierto es que considerando la mayor presencia e interacción con la Municipalidad, el 14 de abril del corriente se suscribió, por ahora con el Municipio de Ushuaia, un tercer convenio[98] a efectos de utilizar los centros comunitarios también distribuidos en los barrios, cuya implementación permitirá iniciar este camino.

En la ciudad de Río Grande, no obstante no haber firmando un acuerdo formal, lo cierto es que desde hace más de dos años, todas las semanas personal del Centro de Mediación, se traslada hasta el Centro de gestión de la Municipalidad denominado Padre Zink ubicado en el centro de la ciudad a fin de realizar allí las mediaciones.

Igual situación sucede con otras de las áreas de dicha ciudad, muy alejadas de los edificios de los Tribunales, denominada Margen Sur donde, a través de un Convenio

---

[96] "Mediación en el Ámbito Judicial. Normas implementadas para la mediación anexa, conectada o relacionada con los tribunales argentinos". Segunda Edición, Ju.Fe.Jus., Buenos Aires 2008

[97] Experiencias Exitosas de los Poderes Judiciales de las Provincias Argentinas y de Ciudad Autónoma de Buenos Aires, La Ley, Edición 2007, Págs. 277/279 y Edición, 2008, Págs. 313/316

98 Documento 10 del Anexo "Documentación interna", Págs. 24 y 25

Suscripto con la Asociación de Bomberos Voluntarios de Río Grande,[99] se utiliza el cuartel de bomberos para, también una vez por semana, desarrollar allí las mediaciones.

Los principales objetivos que se persiguen con el proyecto de creación de Centros de Mediación en barrios que se encuentran alejados del centro de la ciudad o de los juzgados o defensorías, son integrar las áreas más allegadas a la poblaciones de los ejecutivos provincial o municipal y el Poder Judicial de forma tal de facilitar a los justiciables y usuarios el más fácil y directo acceso a justicia como así también brindar un servicio inmediato.

b. Implementación de la obligatoriedad pre judicial

Si bien el Art. 36 de la Ley Provincial nº 804 establece un lapso de 2 años para que el Superior Tribunal ponga en marcha gradualmente la mediación prejudicial obligatoria, y que aún queda por delante más de un año para su vencimiento, lo cierto es que el programa está preparándose para poder, en la segunda mitad del año, comenzar a incorporar la obligatoriedad dentro del esquema.

Para ello, el aumento y el fortalecimiento del equipo y de la capacitación técnica de los recursos humanos del programa, resulta una prioridad, especialmente en temas de familia.

El Programa de Naciones para el Desarrollo (PNUD) se encuentra evaluando la posibilidad de apoyo técnico básicamente en relación al fortalecimiento de las capacidades instaladas en el mismo, con sostenimiento y especial atención de actividades de revisión de prácticas y especialización en temas de mediación familiar dada la magnitud y complejidad de los casos con estas temáticas las que se incrementarán en la implementación del Art. 18 de la ley provincial.

Adicionalmente se enfocará la colaboración en la nueva capacitación en mediación a profesionales de multidisciplinas de origen mas allá de los abogados, de modo de ofrecer y asegurar la atención a situaciones diversas de temáticas conflictivas que tiene Tierra del Fuego, con proyección a instalar centros de mediación comunitaria. Para ello se han iniciado además conversaciones con la Universidad local para coordinar la capacitación de la Fundación LIBRA.

Por último el pedido de colaboración se enfoca a sostener un programa conjunto con Ministerio de Educación Provincial –Programa Justicia y Gestión de conflictos en la escuela", para instalar herramientas en ámbitos primarios como resulta ser la escuela y sus operadores. De ese modo se considera la vulnerabilidad conflictiva una problemática instalada socialmente y recuperada por la CJ de Tolhuin.

Finalmente, me parece interesante compartir las recomendaciones que se hicieron en la reunión de Directores y Responsables de las áreas de mediación en el marco de la Ju.Fe.Jus., del 18 de mayo de 2006 por resultar ilustrativas y coincidir, en muchos de los casos, con las prácticas que este Programa ha ido respetando.

"Recomendaciones para ser elevadas a la consideración de la junta federal de cortes

1) Afirmar la necesidad de una política de estado a favor de la implementación del sistema de mediación,

[99] Documento 11 del Anexo "Documentación interna", Pág. 26

con un fuerte protagonismo del Poder judicial con las siguientes acciones: a) promover la mediación a través de las escuelas de capacitación judicial. b) promover la difusión de la mediación por parte de la Junta Federal de Cortes por medio de reuniones regionales. …

2) Implementar el sistema de mediación mediante resoluciones de los Poderes Judiciales en una primera etapa; poner marcha la experiencia piloto y generar posteriormente un proyecto de ley marco. La reglamentación deberá quedar a cargo de cada área de aplicación.-

3) Recomendar la instauración del sistema con obligatoriedad de la comparecencia a la primera audiencia de mediación, a los efectos de la difusión del sistema.

4) Impulsar el reconocimiento profesional del mediador y la previsión de un sistema de remuneración de su labor, sin perjuicio de la existencia del voluntariado.-

5) Recomendar la capacitación continua -teórica y práctica- de los mediadores, con monitoreo posterior del sistema. (Control de calidad). Promover la red de formación y capacitación con transferencia de intercambio de los propios operadores del sistema.

6) Propiciar la expansión del sistema de mediación a todo el ámbito geográfico de las provincias, con la debida capacitación de los mediadores.-

7) Proponer a la Junta Federal de Cortes la aprobación del portal encomendado oportunamente al Poder Judicial de Misiones y solicitar a la Junta Federal que se encomiendo al Superior Tribunal de Misiones la continuación del proyecto del portal a cargo del Dr. José Luis Montoto Guerreiro.

8) Recomendar la promoción de actividades regionales para el desarrollo y difusión de los métodos RAD, y la creación en sede de la Junta Federal de Cortes de un "Banco de Buenas Prácticas en Resolución de Conflictos", a los fines de su conocimiento y difusión.-

9) Propiciar ante las Universidades la inclusión de los métodos alternativos de resolución de conflictos en la formación de grado y postgrado.-

10) Favorecer la implementación de sistemas de mediación penal."

CONCLUSIONES

El desarrollo de este trabajo en sus distintas etapas nos permite dar respuesta a los objetivos planteados al abordarlo.

En tal sentido, la experiencia analizada nos lleva a afirmar que todo cambio en materia de acceso a justicia es posible, en tanto y en cuanto intervengan en el proceso articuladamente diferentes factores.

Para nuestra provincia ha sido valioso contar con una Escuela Judicial atenta a las necesidades locales, que pudo brindar concientización y capacitación en los agentes internos y externos al sistema, para lograr los cambios de paradigmas.

Es así que atendiendo a las particularidades geopolíticas, geográficas y sociales de esta provincia, se logró detectar, a través de la estructura mencionada, y con el apoyo de personal idóneo y capacitado al efecto, una necesidad concreta y formular un programa que la contemplara.

Este se realizó con el compromiso institucional e individual, junto a diversas herramientas. En tal sentido, la CJ ha sido una elaboración propia de una modalidad de oficina multipuerta que resulta eficiente. Se vuelca primigenia y prioritariamente hacia la comunidad, genera un reconocimiento propio y colabora a legitimar estas alternativas.

La posibilidad de haber contado con la experiencia de un plan piloto implementado mediante acordada, por ser este instrumento flexible, permitió que sobre la metodología ensayo, error y búsqueda de soluciones, se pudiera concretar una legislación abarcativa de los supuestos que se fueron generando en torno al Programa.

Cabe destacar que resulta importante que estos abordajes sean sostenidos por un equipo horizontal, constante, altamente capacitado, permanentemente monitoreado y suficientemente comprometido.

Nuestra experiencia nos demostró que con la implementación de estos programas, los poderes judiciales fortalecen su deber de garantizar el acceso a justicia con eficacia y eficiencia.

Como pautas a tener en cuenta, siempre considerando la necesidad de adaptarlas a cada realidad local, podemos decir que:

1. Es importante valorizar los recursos humanos con el apoyo de la EJ, pues el compromiso y la convicción de quienes integran los equipos de trabajo es determinante del éxito de la implementación de estos programas.

2. Nuestra EJ resultó un instrumento idóneo debido a la interacción constante entre las distintas áreas de incumbencia. Ello se refleja en la proyección interna al sistema, así como con la propia comunidad jurídica y social en el marco externo.

3. El modo de concientizar sobre los nuevos paradigmas a través de la capacitación, fue un aporte de relevancia, a la vez dotar a los integrantes del Poder Judicial de las herramientas necesarias.

4. Resulta imprescindible contar con un estudio de campo, diagnóstico, y diseño específico para cada cambio al que se aspira, a fin de optimizar la productividad de sus resultados.

5. El monitoreo y la supervisión técnica, son instrumentos valiosos al momento de pensar la calidad del servicio que se presta y la actividad del propio mediador, como también la marcha del programa, sus posibilidades y proyecciones.

6. Es necesario buscar su inserción social como presupuesto de su sustentabilidad y evolución, situación que se facilita mediante la legitimación con una ley que lo respalde.

Esta interacción resultó valiosa a los efectos de plasmar una política pública de estado mediante la sanción de la Ley Provincial de Mediación nº 804.

El aporte de esta normativa ofrece a la comunidad jurídica y a la sociedad en general la posibilidad de una comunicación directa, la autocomposición para la solución de los conflictos y el protagonismo de las partes.

Si bien el esfuerzo es grande, las resistencias a los cambios de paradigma son marcadas, lo que hace que su producción sea a través de un proceso gradual, lo cierto es que cuando se trabaja con un grupo de personas comprometido, con objetivos claros y convicción de su rol y de la misión del poder judicial como servicio a la comunidad, se hacen posibles y sus resultados, por pequeños que puedan parecer, devienen en un aporte de calidad sustancial a la comunidad y al propio poder judicial.

Jessica Name

BIBLIOGRAFÍA

-"Abogados Percepción Pública y Justicia" de la Federación Argentina de Colegios de Abogados, Ed. Nueva Mayoría, 2005

-"*Acceso a la Justicia en Iberoamérica. Lineamientos para una guía de buenas prácticas*". Reunión de expertos en acceso a la justicia. Santiago de Chile, 28, 29 y 30 de noviembre de 2007. Conferencia de Ministros de Justicia de los Países iberoamericanos y Ministerio de Ministros de Justicia de los Países iberoamericanos y Ministerio de Justicia de Chile en http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?p_l_id=77405&folderId=77959&name=DLFE-3314.pdf

- ALVAREZ, GLADYS S., GREGORIO, CARLOS G., HIGHTON, ELENA I, BESTANI, ADRIANA, GRECCO, SILVANA, KOPITA, VIVIANA, LÓPEZ, MARCELO, NOLASCO, ELENA, SCANDALE, JULIS, WITHAUS, MÓNICA "*Evaluación de la Ley de Mediación y Conciliación después del primer año de vigencia*", Ed. Fundación Konrad Adenauer, CIEDLA, 1998

- ALVAREZ, GLADYS "La mediación y el acceso a justicia", Ed. Rubinzal Culzoni, Buenos Aires 2003

- BAROUSSE, MARÍA PAZ "La resignificación de la función del juez a la luz de los métodos alternativos´ en La Ley Cuadernos de Derecho Judicial 3, 1º Edición, Buenos Aires, Universidad Austral, 2009

- BATTAINI, MARÍA DEL CARMEN "*Concretando un desafío. La implementación de métodos alternativos como una herramienta de justicia en cambio*". Presentado en Curso de Modernización de Justicia, Fundación Carolina, año 2007.

- CAVUTO, SILVIA; FIGUEROA, GUSTAVO; LUNA, MARCELO "*La notificación en el Centro de Mediación de Río Grande (Tierra del Fuego)"*,

http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/laslecturas/index.php

- EIRAS NORDENSTAHL, ULF CHRISTIAN "Mediación Prenal -de la práctica a la teoría- Ed. Librería Histórica, Buenos Aires, 2005 (segunda edición 2010).

- EIRAS NORDENSTAHL, ULF CHRISTIAN "Dónde está la víctima?. Apuntes sobre Victimología" Ed. Librería Histórica, Buenos Aires, 2008

-"Experiencias exitosas de los Poderes Judiciales Provinciales y Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 1º Edición, Ju.Fe.Jus., La Ley, 2007

-"Experiencias exitosas de los Poderes Judiciales Provinciales y Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 1º Edición, Ju.Fe.Jus., La Ley, 2008

- FUCITO, FELIPE, *"La capacitación de los Jueces"*, La Ley, 1995-A

- HIGHTON, ELENA I ALVAREZ, GLADYS S. "Mediación para resolver conflictos", 2º Edición y 2º reimpresión, Ed. Ad-Hoc, 2004

- HIGHTON DE NOLASCO, ELENA. *Discurso de apertura* de las "Jornadas de Derecho Judicial y Magistratura" Dra. Elena Highton, La Ley, 1º Edición, Buenos Aires, Universidad Austral.

- LORENZETTI, RICARDO, *Discurso de Aperturas* Jornadas de Derecho Judicial 2010, La Ley, 1º Edición, Buenos Aires, Universidad Austral.

- MARISCAL, ENRIQUE "La empresa magnética", Ed. Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara S.A., 2004

-"Mediación en el Ámbito Judicial. Normas implementadas para la mediación anexa, conectada o relacionada con los tribunales argentinos", 2º Edición, Ju.Fe.Jus., Buenos Aires, 2008

- Poder Judicial de la Provincia de Córdoba "Los Jueces en la Escuela", Colección Investigaciones y Ensayos Centro De Perfeccionamiento Ricardo C. Nuñez. Escuela de Capacitación Judicial de la Provincia de Córdoba,

http://www.justiciacordoba.gov.ar/site/Htm/Boletin/JuecesEscuela.doc

- Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad

http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=10cef78a-d983-4202-816e-3ee95d9c1c3f&groupId=10124

- TOFFLER ALVIN Y HEIDI "La creación de una nueva civilización. La Política de la Tercera Ola", Ed. Plaza &Yanes, Barcelona, 1996

- URY WILLIAM L, BRETT JEANE Y GOLDBERG STEPHEN B "Como resolver las disputas. Diseño de sistemas para reducir los costos del conflicto" Edición al cuidado de las Dras. Elena I. Highton, Gladys S. Alvarez y Graciela Tapia, Ed. Rubinzal Culzoni, Fundación LIBRA, Santa Fe, 1995.

- ZOPPI DE CABALLERO, MARÍA TERESA *"La eficacia como responsabilidad del Poder Judicial. Propuesta para una estrategia continua"*. Cuadernos de Derecho Judicial, Maestría en Derecho y Magistratura Judicial Departamento de Derecho Judicial" La Ley, Universidad Austral, Ed. 2008.

- VIII Encuentro de Responsables de Mediación de los Poderes Judiciales - Sede Ju.Fe.Jus. - 1 y 2 de Julio de 2010 TALLER I "*Evaluación de los Mediadores. Estudio de un impacto de la mediación"*. Coordinadores: Dra. Graciela Peralta y Dr. Damián D´Alessio http://www.jufejus.org.ar/index.php?id=181

Sitios de Internet Consultados

http://www.justierradelfuego.gov.ar

http://www.justierradelfuego.gov.ar/ESCUELA_JUDICIAL/boletin%20informativo/programadeasistenciaalavictima.htm

http://infodeushuaia.com/tag/resultados-censo-2010/

http://www.tierradelfuego.gov.ar/dgeyc/censo2010/Sintesis_Censo_Experimental.pdf

http://www.aduananews.com.ar/

http://www.legistdf.gov.ar/

http://reflejar.jufejus.org.ar/relfejar

http://bibliotecasolidaria.blogspot.com/2009/07/la-creacion-de-la-nueva-civilizacion-de.html

http://www.justiciacordoba.gov.ar

http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/laslecturas/index.php

http://www.jufejus.org.ar/

http://www.cumbrejudicial.org/web/guest/110

http://www.foropatagonicostj.gov.ar/doc_del_foro_doc_3.html

Referencias Normativas:

- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre

- Declaración Universal de los Derechos Humanos,

- Pacto de Derechos Civiles y Políticos,

- Convención Americana sobre los Derechos Humanos

- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial,

- Convención sobre los Derechos del Niño

- Constitución Nacional Argentina

- Ley Nacional 24.417

- Ley Nacional 24.573

- Decreto Nacional 1480/92

- Constitución de la Provincia de Tierra del Fuego Antártida e Islas del Atlántico Sur

-Ley Orgánica del Poder Judicial, Ley Provincial 110 y sus modificatorias: Leyes Provinciales Nros. 135, 320, 484,532 y 612

- Ley de la Provincia de TDF sancionada el 15/12/1999. Asunto Parlamentario 347/98

- Ley 804 de la Provincial de TDF del 29/10/2009

- Ley 8858 de la Provincia de Córdoba

- Ley 4498 de la Provincia de Chaco

- Ley 7324 de la Provincia de Salta

- Ley 7454 de la Provincia de San Juan

Acordadas y Resoluciones:

- Acordada 179/2004, del 22/03/2004, de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán

- Resolución 62/94, del 11/02/2004, de la Corte Suprema de Justicia de la Nación

- Acuerdo del 29.8.95 de la Excma. Corte Suprema de Justicia de Santa Fe

- Resolución 237 del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Chaco

- Resolución 431 del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Chaco

- Acordada 20/5/96 del Superior Tribunal de Jujuy

- Acuerdo Reglamentario 407, del 17/2/98, del Superior Tribunal de Córdoba

- Acordada 8568, del 19/9/2000, del Superior Tribunal de Salta

- Acuerdo General 6/02 del 19/3/02 del Superior Tribunal de Justicia de Entre Ríos

- Acordada 56/2004 del Superior Tribunal de Río Negro

- Acordada 69/2005 del Superior Tribunal de Justicia de Misiones

Acordadas y Resoluciones del STJ de TDF

- Acordada STJ Acordada 52/07

- Acordada STJ 18/03

- Acordada STJ 120/94 Reglamento de Organización y Funcionamiento del Poder Judicial de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida E Islas Del Atlántico Sur. - T.O. 20/04/2006.

- Acordada STJ 06/2011, del 16/02/2011

- Acordada STJ 126/04 del 7/12/04

- Acordada STJ 84/06 del STJ del 13/12/06

- Acordada STJ 35/07 del 29/3/07

- Resolución STJ 09/05

- Reglamento de la Escuela Judicial

Documentación Interna del Poder Judicial de Tierra del Fuego

- Proyecto Carta Compromiso con el Ciudadano, informe presentado en abril 2006

- Primer Informe Fundación LIBRA presentado al equipo de coordinación del STJ Tierra del Fuego en relación al Proyecto CJ, Tolhuin Tierra del Fuego. "*Primera Etapa diagnóstica*", 2005

- Informe Final Fundación LIBRA “Resultados de la etapa diagnóstica y recomendaciones de diseño de los servicios de la casa” presentado al equipo de coordinación del STJ Tierra del Fuego en relación al Proyecto Casa de Justicia, Tolhuin Tierra del Fuego, año 2006

- Informe de Consultoría Programa De Mediación y Casa de Justicia Tolhuin Poder Judicial Tierra del Fuego Fundación Libra. Equipo Consultoras: Silvana Greco y Silvia Vecchi Fecha: 22 al 28 de noviembre del 2007

- Informe de Consultoría Programa De Mediación y Casa de Justicia Tolhuin Poder Judicial Tierra Del Fuego Fundación Libra. Equipo Consultoras: Silvana Greco y Silvia Vecchi Fecha: 22, 23 y 24 de marzo del 2007

- Informe de Consultoría Programa de Mediación y Casa de Justicia Poder Judicial Tierra Del Fuego Fundacion Libra. Equipo Consultoras: Silvana Greco y Silvia Vecchi Fecha: 13, 14, 15 y 16 de febrero del 2008

- Informe de Consultoría Programa De Mediación y Casa de Justicia Tolhuin Poder Judicial Tierra Del Fuego Fundación Libra. Equipo Consultoras: Isabel Nuñez y Silvia Vecchi Fecha: 26 al 30 agosto de 2008

- Convenio Marco de Colaboración entre el Poder Judicial de Tierra del Fuego y la Comuna de Tolhuin y sus anexos.

- Convenio Marco de Colaboración entre el Poder Judicial de Tierra del Fuego y la Municipalidad de Ushuaia.

- Convenio Marco de Colaboración entre el Poder Judicial de Tierra del Fuego y la Asociación de Bomberos Voluntarios de Río Grande.

- Convenio Marco de Colaboración entre el Poder Judicial de Tierra del Fuego y el Ministerio Público de la ciudad autónoma de Buenos Aires

- Datos estadísticos remitidos por la Prosecretaría de Informática Jurídica del STJ de la Provincia de Tierra del Fuego.