

## **INFORME DE LAS EXPERIENCIAS DE INTERCAMBIO**

**CE.DE.ME - Río Grande y Ushuaia-**

**con**

**INSTITUCIONES DE C.A.B.A. y Pdo. DE SAN MARTÍN**

Junio 2008

### **UNIDAD DE ORIENTACIÓN Y DENUNCIA**

**Fiscalía General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

#### **Descripción del servicio de la U.O.D.:**

Las Unidades de Orientación y Denuncia comprenden uno de los programas con los que cuenta la Oficina de Acceso a Justicia de la Secretaría General de Acceso a Justicia y Derechos Humanos de la Fiscalía de la C.A.B.A. El fin por la cual se creó esta Unidad es el de descentralizar el trabajo de la Fiscalía – que se encarga de los delitos contravencionales y correccionales-, atender en forma inmediata a la comunidad y, de esta manera, garantizar a la población el acceso a la justicia y el pleno ejercicio de sus derechos. Otro de los objetivos es promover la Resolución Alternativa de Conflictos a través de la Mediación, para lo cual tienen un espacio en el que participan los mediadores del Consejo de la Magistratura de dicha ciudad.

El primer contacto del usuario con la institución se concreta en el “Puesto de orientación”. En éste se asesora al denunciante sobre el encuadre legal de la situación que ha planteado y la posibilidad de su denuncia o bien, si aquella requiere de un tratamiento diferente, se lo deriva a las redes con las cuales ha establecido contacto la U.O.D.

Si el usuario decidió por la primera alternativa, se le toma formalmente la denuncia en el “Puesto de denuncia”. En este mismo puesto se ofrece el espacio de mediación. Si acepta esta propuesta se agenda una fecha de audiencia de mediación y se convoca a la otra parte, vía correo postal o a través de la policía.

Para las derivaciones institucionales cuentan con una base de datos relevada e informatizada previamente a la apertura de este servicio o proyecto.

Por otro lado, la U.O.D., cuenta con el apoyo de la “Oficina de asistencia a la víctima y protección de testigos”, que con su equipo interdisciplinario (Psicólogas y Trabajadoras Sociales) contiene y orienta a las personas que así lo requieran.

El equipo de trabajo de la U.O.D., que incluye al personal de los diferentes “Puestos”, cuenta con una coordinadora, quien es, además, quien articula el trabajo con la OFAVyT. El horario de atención al público se extiende desde las 09:00 hs. hasta las 20:00 hs., lo que amplía la posibilidad de acceso de los usuarios al servicio.

#### Reseña de la experiencia:

Durante el intercambio entre la U.O.D. y nuestros equipos pudimos participar en distintos espacios de trabajo:

- Recepción de demandas en el “Puesto de orientación”.
- Recepción de denuncias en el “Puesto de denuncias”.
- Participación como observadores en mediaciones.
- Participación en entrevista del equipo de asistencia a la víctima.
- Participación en reunión de equipo de la U.O.D. y OFAVyT.
- Entrevistas de intercambio de experiencias con integrantes de dichas oficinas, en sus diversos niveles de responsabilidad y funciones.

#### Consideraciones de este intercambio institucional.

Conocimos otra forma de organización institucional y modelo de gestión, compartiendo el mismo objetivo de facilitar el acceso del ciudadano a la Justicia y a los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. Esto nos brindó la posibilidad de comparar esta experiencia con nuestra labor, reconociendo algunos aciertos propios y valorando nuevas estrategias de trabajo.

Como propuestas a tener en cuenta, resaltamos:

- La construcción de una red institucional y de la base de datos con información básica sobre los integrantes de la misma: sus objetivos, servicios, localización, personal a cargo y medios de transporte para llegar a destino.

- La modalidad de derivación y articulación con estas instituciones, por ejemplo, “oficio amigable” para el establecimiento e información escrita sobre los datos del mismo para el usuario.
- El dispositivo de seguimiento de los usuarios que fueron derivados a la red, para confirmar si ha tenido éxito la articulación efectuada o bien realizar la reorientación de ésta.
- La “encuesta de satisfacción” que se administra a los usuarios de la U.O.D. con posterioridad a su atención, de modo de ir detectando la percepción de los mismos sobre la atención recibida.

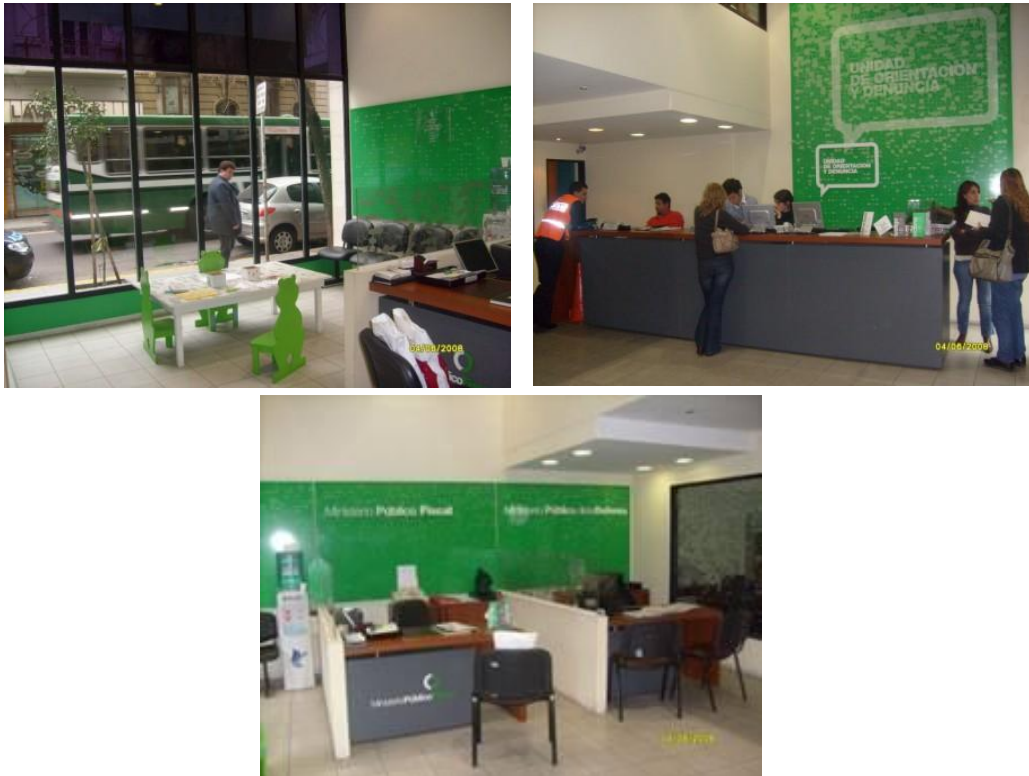
Si bien desde el año 2007 se ha iniciado en Casa de Justicia – Tolhuin la construcción de una Red Institucional para el trabajo coordinado, a partir del intercambio realizado estamos considerando concretar una experiencia similar en los Centros de Mediación –incluyendo la modalidad de “oficio amigable”- adecuándola a las características y objetivos de éstos. Asimismo, la propuesta de “encuesta de satisfacción” fue trabajada con el resto del equipo, reelaborándose una encuesta sobre la base de la utilizada en la U.O.D., la que se comenzó a administrar en Casa de Justicia a partir del mes de julio.

Por otro lado, tanto en los espacios formales como informales, percibimos el interés por la experiencia que estamos desarrollando. Los temas que despertaron mayor atención fueron:

- La modalidad de la notificación a las partes convocadas a mediación.
- El encuadre metodológico de las mediaciones, entre otros aspectos, el referido a las entrevistas de admisión o entrevistas previas a las partes.
- Los temas sobre los cuales estamos trabajando en las mediaciones.
- El proyecto y modalidad de trabajo en Casa de Justicia.

Por último, contrastando las dos experiencias, podemos concluir y valorar que nuestro proyecto contiene un diseño previo, elaborado sobre un estudio de campo participativo, con un monitoreo constante. Todo ello, da como resultado equipos de trabajo más consistentes, mayor compromiso de

sus integrantes en la realización de las tareas y adhesión al proyecto y sus objetivos, acrecentamiento de la fluidez en la circulación de información entre sus componentes. Estas características, “logros” construidos con esfuerzo compartido, convergen en un mejor servicio y atención integral a los usuarios de los Centros de Mediación y Casa de Justicia.



Imágenes de la Unidad de Orientación y Denuncia del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el Barrio de Congreso

## **SERVICIO UNIVERSITARIO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS S.U.R.C.O.**

Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina

Tuvimos la posibilidad de realizar un intercambio, en un clima informal, con parte del equipo de S.U.R.C.O., compartiendo las diferentes modalidades de trabajo. También tuvimos la oportunidad de observar una entrevista de admisión, instancia previa a una posible mediación.

### Descripción del servicio:

El equipo de trabajo está conformado por mediadores con diferentes profesiones de origen, lo que favorece un abordaje interdisciplinario de las situaciones presentadas.

Los casos que atienden pueden llegar al Servicio por demanda espontánea de los vecinos o por derivación institucional, generalmente de las comisarías, ya que con ellas han establecido contactos previos de coordinación. Los temas que tratan se refieren, sobre todo aunque no exclusivamente, a conflictos familiares y de convivencia vecinal.

Los miembros del equipo complementan y articulan este trabajo con la tarea docente en el Instituto Universitario de Policía Federal.

Brindan su servicio de lunes a viernes, desde las 16:00hs hasta las 20:00 hs, con la organización de equipos rotativos, en las oficinas cedidas por el Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina.

### Consideraciones de este intercambio institucional:

Cabe aclarar que pudimos trabajar sólo con los integrantes del equipo que prestaban servicio el día en que nos presentamos. Desde nuestra experiencia laboral percibimos como arduo y complejo el trabajo realizado con esta característica de “voluntario”, valorando, simultáneamente, la perseverancia para sostener este servicio a la comunidad, con recursos y aval institucional escasos.

## **CENTRO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA** **OFICINA DE MEDIACIÓN**

Dpto. Judicial San Martín

Ministerio Público, Poder Judicial de la Pcia. de Buenos Aires

En esta institución participamos en una reunión en la que intercambiamos experiencias en cuanto a las modalidades de trabajo de cada Centro. En la misma se incluyeron también profesionales de la OFAVyT de la Oficina de Acceso a Justicia del Ministerio Público Fiscal de la C.A.BA.

En el Centro de Mediación de San Martín, por su modelo de gestión, los equipos de mediadores son interdisciplinarios y están conformados por psicólogos, trabajadores sociales y abogados, lo que permite interactuar entre la mediación y la asistencia a la víctima, funciones principales de dicho Centro. Su coordinador es profesional abogado y psicólogo. Se desempeñan en el Centro: 3 Asistentes Sociales, 2 Psicólogas, 2 Abogados y 2 Administrativos; en el anexo de Malvinas Argentinas el equipo está integrado por 1 Psicóloga y 2 Abogados, más una empleada administrativa, que es Trabajadora Social.

Al ofrecer asistencia a la víctima este equipo cuenta con una red interinstitucional de abordaje de situaciones de violencia familiar integrada por más de 40 instituciones oficiales y no oficiales.

El Departamento Judicial atiende a la población de los Municipios de San Martín, Tres de Febrero, José C. Paz, San Miguel y Malvinas Argentinas, creándose en este último un anexo del Centro, de modo de facilitar el acceso a los pobladores de esa zona.

El procedimiento sigue los siguientes pasos:

Por ley, las causas son derivadas por el Agente Fiscal cuando éste evalúa pertinente la intervención de la Oficina o a pedido de las partes, pudiendo ser derivadas desde la denuncia hasta el momento del inicio del debate.

Cuando ingresa al Centro, el equipo técnico convocará a las partes con el fin de hacerle conocer los principios que rigen el proceso de mediación, realizando la cantidad de reuniones que sean necesarias para el tratamiento del conflicto. Si bien está estipulada la posibilidad de contar con asistencia letrada, ésta no es obligatoria. Ante la circunstancia de que las partes no cuenten con letrados tienen normado una modalidad para cubrir dicha ausencia.

Cuando se desiste de la instancia de mediación, la causa es devuelta al Agente Fiscal para su prosecución. Caso contrario se da inicio al proceso llevándose a cabo reuniones privadas y/o conjuntas.

En el caso de que se llegue a un acuerdo, el mismo se plasma en un acta junto con los datos de todos los participantes, número de causa y Fiscalía interviniente; si no se llegase al mismo, únicamente constará la presencia de las partes y dicha circunstancia.

Si el acuerdo implicase obligaciones de cumplimiento posterior, la causa quedará reservada en la Oficina que controlará su efectivización.

Si las partes dan por satisfechas sus pretensiones con el acuerdo arribado, el Fiscal mediante despacho simple ordenará el archivo de las actuaciones.

Para el seguimiento posterior de las obligaciones pactadas, la ley prevé la colaboración de instituciones públicas o privadas (tratamientos, programas de rehabilitación, terapias, etc.).

Por otro lado, vale destacar que este Centro complementa y articula el trabajo institucional con la tarea docente a través de convenios de intercambio y capacitación con Universidades y centros académicos.

#### Reseña de la experiencia:

En esta institución participamos de:

- ✓ Reunión de equipo de profesionales
- ✓ Intercambio con equipo administrativo, cuyos integrantes tienen como tarea recibir las causas derivadas y las presentaciones espontáneas de vecinos, ofrecer la primera orientación en estos últimos casos, organizar las derivaciones que correspondan o sean más pertinentes: mediación, asistencia a la víctima o derivación a red institucional.
- ✓ Encuentros de mediación

#### Consideraciones de este intercambio institucional:

En la jornada de intercambio con el Equipo de Mediación y Asistencia a la Víctima de San Martín pudimos percibir a éste como un equipo sólido, consistente y dinámico; suponemos que esto se debe, en parte, a los años de tarea compartida, más la actitud de responsabilidad y disposición personal de las personas involucradas en el trabajo. Esto lo vimos reflejado en:

- ✓ Proceso de construcción y redefinición colectiva del proyecto de trabajo, a partir de la evaluación periódica de la tarea y consideración de obstáculos, logros y nuevos desafíos.
- ✓ Modalidad de gestión participativa, tanto en la definición de la política institucional como en la tarea cotidiana. Roles y



tareas distribuidas y asumidas en forma indistinta, según la disponibilidad de cada uno durante el transcurso de la jornada laboral, aún respetando los aportes y especificidad profesional de cada uno. Esto supone la confianza mutua entre los miembros del equipo y responsabilidad de cada uno en el desempeño de las tareas.

## **TALLER SOBRE MEDIACIÓN PENAL**

Procuración General de la Nación

Fiscalía de Formación, Capacitación y Estudios Superiores

Hemos asistido al Taller de Mediación Penal, organizado por el Ministerio Público de Nación. En el mismo participaron, también como asistentes, integrantes de las Fiscalías de la C.A.B.A. y de organismos judiciales de otras jurisdicciones de la Pcia. de Buenos Aires.

Durante el transcurso de este encuentro pudimos percibir, a partir de las preguntas y comentarios de los asistentes, lo novedoso que les resultaba esta modalidad de tratamiento y resolución de temas penales. Y simultáneamente, apreciar y distinguir los recursos con los que ya contamos en esta temática, en cuanto a herramientas conceptuales y metodológicas y en cuanto a la experiencia práctica –aún incipiente- que estamos desarrollando en los Centros de Mediación y Casa de Justicia.

**Roberto Estevez**

**Gustavo Figueroa**

**Ma. Verónica Vezzosi**

CE.DE.ME – Río Grande y Ushuaia

Casa de Justicia – Tolhuin

**Ulf Christian Eiras Nordenstahl**

Director de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos