

***“Evaluación del Proceso de
Implementación de Mediaciones
Penales en el Poder Judicial de
Santa Fe, Oficina Rosario” 2012***



Coordinación:

Dr. Jorge Alberto Giandoménico

***Secretario Letrado de la Corte Suprema de Justicia
de Santa Fe***

Coordinador de la Oficina de Mediación.

Proyecto:

Lic. María Ana del Carmen Diez

Dr. Juan Pablo Vuegen

Evaluación del proceso de implementación de mediaciones penales:

El Poder Judicial de Santa Fe integra la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires, presidida por nuestro Ministro de la Corte, Dr. Rafael Francisco Gutierrez. Una de sus Áreas corresponde a Mediación, por lo cual se realizan Encuentros anuales de responsables de Mediación en los que se elaboran directivas, consejos e ideas tendientes a impulsar la Mediación en todo el país, objetivo que a la fecha se ha logrado en casi todas las provincias.

Desde el año 2008, y por iniciativa de la Dra. Gladys Alvarez, quien nos transmitió la preocupación por la calidad del servicio prestado por los mediadores, se realizaron distintos talleres para instalar el tema en el ceno del Encuentro de Responsables de Mediación Judicial, que anualmente celebra la JUFEJUS. Dicha iniciativa fue aceptada por algunas provincias, entre ellas Santa Fe, que a través del Dr. Jorge A. Giandoménico, también presento iniciativas para realizar un efectivo control de los mediadores, las mediaciones realizadas y sobre todo la recepción por parte de los justiciables, como lo sentían y si les servía y era útil desde su percepción

En el VIII Encuentro de responsables de Mediación de los Poderes Judiciales, llevado a cabo en Julio de 2010, con motivo del uno de los puntos propuestos en las conclusiones del Taller 1: "Evaluación de los mediadores. Estudio del impacto de la mediación", invita a los Poderes Judiciales a que *"promuevan un control de calidad externa del sistema y poder compartir anualmente cuales fueron los resultados obtenidos"*.

En el IX Encuentro (Octubre de 2011) se concluye en el punto 3: "sin perjuicio de recomendar a las provincias que tengan un programa de supervisión o control de calidad para sostener o mantener la calidad de los programas de Mediación, se propone la creación de la Comisión de Evaluación de calidad de los programas de mediación con función itinerante..."

Por lo expuesto es evidente la preocupación instalada en los sistemas de Mediación vinculados al Poder Judicial, sobre la calidad del servicio ofrecido de Mediación. Si bien sería necesario que se "unifiquen estándares de evaluación", como también se planteó en el VIII Encuentro, desde nuestra Oficina de Mediación intentaremos un diseño de evaluación que nos permita conocer el impacto de la misma en los usuarios que han atravesado un conflicto tipificado como penal.

La Dra. Gladys Stella Alvarez, así como la Dra. Helena Highton , por tratarse de mayores expertas en Mediación Judicial en el país, son invitadas a una a estos encuentros de la JuFeJus, en los cuales nos han planteando la necesidad de “proteger a los consumidores, proteger la integridad de los procesos de resolución de disputas, asegurar su seriedad y hacer a estos procesos más creíbles entre los profesionales” (Highton y Alvarez, 1995).

Adoptaremos de sus escritos el concepto de evaluación, que lo considera como uno de los procesos para efectuar un control de calidad del sistema de Mediación y que consiste en: “considerar los factores que indican si los objetivos del programa se están alcanzando, si es necesario modificar ciertos aspectos para lograr mayor efectividad y eficiencia, y si los usuarios están obteniendo una alta calidad de justicia”. Asimismo nos dice la Dra. Alvarez, la evaluación posibilita “un análisis en profundidad sobre las fortalezas y debilidades del programa, su capacidad para lograr metas y la medición de los impactos directos e indirectos”.¹

Coincidiendo con Vecchio y Grecco², cuando uno se propone evaluar y reconocer la calidad de un programa debe preguntarse por las ideas que estructuran sus supuestos, las definiciones que motivan las acciones que se realizan, las lógicas que las mismas acciones instalan.³

Para esto, tendremos en cuenta los principios, fundamentos que impulsaron la puesta en vigencia de la mediación penal, instrumentada a partir de la modificación del Código Procesal Penal de la provincia y que guían la implementación de la Mediación Penal en nuestra Oficina de Mediación Judicial.

-PROTAGONISMO DE LA VICTIMA: a diferencia del Modelo de Justicia Penal en la que el Estado “confisca” el conflicto de la víctima, en el Nuevo Modelo se considera que “la víctima debe ser atendida en la doble acepción de la palabra, esto es “darle atención” como servicio y “prestarle atención” en cuanto a no prescindir de sus decisiones”⁴ Se pretende “dotar a la víctima de un mayor protagonismo dentro del marco de la justicia criminal conforme a las recientes orientaciones victimológicas”⁵

¹ Alvarez Gladys – D'Alessio Damián – Amidolare Ana María “Calidad en Mediación” en Brandoni Florencia (comp.) “Hacia una mediación de calidad” - Paidós – Año 2011

² Vecchi Silvia – Greco Silvana “Evaluación y monitoreo de Programas RAD y Mediación en el Area de la Justicia” en Brandoni Florencia (comp.) “Hacia una mediación de calidad” - Paidós – Año 2011

³ El subrayado en nuestro.

⁴ Superti Héctor “Derecho Procesal Penal” Editorial Juris – Rosario - Año 1998

⁵ Informe elevado por el área de Mediación Penal de la Dirección de Desjudicialización de la solución de conflictos interpersonales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la provincia de Santa Fe

-POSIBILIDAD DE AUTOCOMPOSICION DEL CONFLICTO: Que los acuerdos reparatorios sean útiles para “tributar a la paz”, pues pueden recomponer la relación víctima-victimario⁶

-RESOCIALIZACION DEL DELINCENTE: se plantea la búsqueda de “la verdadera resocialización del delincuente dentro del marco penal”⁷. Se trata de evitar la prisión o la sanción penal, teniendo la posibilidad de acceder a una visión exacta de las consecuencias de un delito y del daño causado a la víctima, como así también de reparar y/o restablecer los vínculos sociales (resocialización) dañados por su conducta lesiva.⁸

-DAR RESPUESTAS ADECUADAS DE ACCESO A JUSTICIA A LA CIUDADANÍA: El ex-Ministro de Justicia y Derechos Humanos, Hector Superti lo planteaba: “hemos encarado un programa de fortalecimiento y mejora del servicio de Justicia que en lo referido a la parte penal está prácticamente ocupada por la implementación del nuevo Código, pensando que ello va a generar las *respuestas estatales frente a la comisión de delitos que hoy la sociedad legítimamente reclama*”.⁹ Para ello se considera necesaria la adopción de “criterios no burocratizados” en la reconducción de conflictos interpersonales, desarrollando “herramientas novedosas”¹⁰ y devolviendo al ciudadano la capacidad de participar activamente en la regulación de sus propios problemas (participación de la sociedad civil -comunidad)”¹¹

A más de dos años y medio de brindar el servicio de Mediación Penal en toda la provincia de Santa Fe, creemos necesario evaluar los resultados de las Mediaciones Penales, en relación al cumplimiento y en que medida de estos principios postulados en el impulso de la misma en nuestro ordenamiento jurídico. La modalidad de análisis será por un lado cualitativa, basada en datos estadísticos con que cuenta nuestra Oficina de Mediación Judicial, pero además nos interesa “entender los significados que producen los sujetos en sus contextos particulares, del mundo conceptual en el que

⁶ Superti Hector “Hacia la vigencia plena del nuevo Código procesal penal” en Doxa Penal - Revista de Derecho Penal y procesal penal” Editora AR S.A. - Año 2009

⁷ Idem punto 3

⁸ Blaclini Jorge “Comentario del Nuevo Código Procesal Penal”

⁹ Idem Nota 4

¹⁰ Manual de Procedimiento, Centro de Asistencia judicial Santa Fe. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la provincia de Santa Fe.

¹¹ Idem Nota 3

viven los sujetos”¹² para lo cual intentaremos un análisis cualitativo basado en los relatos de las personas que han participado en las Mediaciones seleccionadas.

Para ello seleccionaremos una Muestra Intencional de legajos de Mediaciones Penales finalizadas con Acuerdo ¹³, en la que estarán presentes diferentes tipologías de delitos, de organismos derivantes, de tipo de vínculos entre las partes, etc que nos permitan obtener una muestra amplia de variables a analizar.

Teniendo en cuenta que la JU FE JUS, en las conclusiones del IX Encuentro de Mediación también propone contar con información estadística basadas en algunos parámetros: “Medición a partir de lo efectivamente mediado o sustanciado”; “Medir la cantidad de causas remitidas a mediación y/o cantidad de ingresos”; “Medir el grado de cumplimiento de los acuerdos”; “Medir de modo comparativo el ingreso de causas”; estamos definiendo que otros datos estadísticos obtener del sistema informático del Poder Judicial que nos permitan evaluar los puntos señalados antes, como así mismo si existen avances sobre la modalidad de recolección de datos diseñados por miembros de JuFeJus interesados en el tema.

Selección de la Muestra:

Se basará en los siguientes criterios:

- Mediaciones finalizadas con Acuerdo¹⁴
- en los que el proceso de Mediación finalizó entre los meses de Febrero y Agosto del año 2011 ¹⁵
- diversidad de tipología del delito y/o de organismo derivante, vínculo entre las partes intervinientes, etc.

¹² Geertz, 1987 en “Las diferentes lógicas de investigación social” – Elena Achili - Mimeo U.N.R.

¹³ M. Teresa Sirvent – “Los diferentes modos de operar en investigación social” – UBA

¹⁴ En éste análisis analizaremos mediaciones con Acuerdo, haciendo un recorte que nos permita corroborar el logro o no de los principios rectores del cambio de sistema penal, aunque creemos que puede darse que mediaciones que en nuestros archivos figuren como sin Acuerdo, pero que durante el proceso de Mediación se hayan producido movimientos en las posiciones de las partes que modificaron el enfrentamiento existente entre ellas y pudieran posibilitar el logro de una salida del mismo.

¹⁵ Tomamos este criterio teniendo en cuenta que haya transcurrido un lapso de tiempo entre la resolución del conflicto a través de la Mediación y el momento de la entrevista, a lo fines de valorar cómo continuó la relación entre las partes y los puntos acordados en el Acta Acuerdo.

- posibilidad de contacto telefónico con las partes (existencia de teléfonos fijos o celulares)
- participación en la mediación ¹⁶

El trabajo de evaluación tendrá dos ejes de análisis:

1 – Proceso de Mediación:

Aspectos a considerar:

A) Situación personal de las partes: sexo, edades, características socio-ambientales, relación previa entre las partes, particularidades del conflicto, dinámica de los roles “víctima – imputado”

B) Análisis del Acuerdo:

✓ Reparación: si la hubo, de que tipo: económica, de los perjuicios personales y morales (pedidos de disculpas, pactos de actuación o modos de comportamientos futuros) y/o reparación de actividad (de carácter público, búsqueda de resocialización del infractor y la concreción en espacio y tiempo de la medida)¹⁷

✓ Puntos de acuerdos sobre otras materias (civil, comercial, etc.)

✓ Participación en el acuerdo de terceros involucrados en el conflicto

Técnica a utilizar:

Relevamiento de datos existentes en los legajos de las Solicitudes de Mediaciones Penales

2- Situación del caso posterior al Acuerdo.

A) Incidencia del Acuerdo en el proceso judicial penal

✓ Situación procesal del “imputado”

✓ Denuncias conexas

¹⁶ Seleccionaré Mediaciones en las que participe como mediadora por la posibilidad de conocer detalles del conflicto, de la gestión de la mediación, etc. que sirvan para analizar los aspectos considerados.

¹⁷ Galiana Guimerá Alejandro “La Mediación – Reparación en el derecho penal de adultos: un estudio sobre la experiencia piloto de Catalunya” Universidad Autónoma de Barcelona

- ✓ Conclusión del proceso penal
- ✓ Participación posterior al Acuerdo de la víctima en el proceso penal
- ✓ Criterios utilizados para derivar la causa a Mediación

B) Visión de las partes involucradas en el conflicto sobre:

- ✓ la experiencia de Mediación
- ✓ la influencia en la relación con la otra parte
- ✓ Modificación de pauta de comportamiento frente al conflicto (aprendizaje) por parte de denunciante y denunciado
- ✓ Incidencia de experiencia de Mediación en la visión de la Justicia

C) Visión de los abogados patrocinantes

Técnicas a utilizar:

- a) entrevistas cerradas y/o cuestionarios a los operadores judiciales y abogados*
- b) entrevistas abiertas telefónicas a las partes del conflicto*
- c) relevamiento de datos del Sistema Informático Penal*

ENTREVISTA A LAS PARTES (guía de preguntas)

DENUNCIANTE/ S:

- ¿Que motivos la impulsaron a participar de la Mediación?
- ¿Alguien de su entorno o algún profesional en particular la/o alentó a aceptar la Mediación?
- Si no hubiera resuelto el proceso judicial a través de la Mediación, ¿que cree que hubiera ocurrido con la causa?
- ¿Produjo algún cambio en la visión que tenía o tiene de la Justicia?
- Después de transitar el proceso de Mediación:
- ¿cambió su imagen de la o las personas denunciadas? ¿en que sentido?
- ¿se produjeron cambios en la modalidad de relación entre usted/es y la otra parte?
- Recuerda algún hecho, gesto, actitud del o los denunciados, que le llamara la atención y que se haya producido luego del paso por Mediación.
- ¿Piensa que la participación en la Mediación le ha servido al o los denunciados para reflexionar sobre lo ocurrido y no repetirlo con usted/es u otras personas?
- ¿Esta satisfecho con haber participado en Mediación?:
- ¿le resultó útil para arribar a un acuerdo concurrir a la entrevista preliminar?
- ¿entendió desde el comienzo del proceso, de que se trataba la Mediación?
- Durante la reunión conjunta:
- ¿pudo decir todo lo que quería?
- ¿se sintió escuchada/o?
- ¿sintió que se desarrollo en un marco de respeto?
- ¿en algún momento se sintió presionado a llegar a un acuerdo? ¿por quien/es?
- ¿considera que el conflicto ha concluido? En el caso de la existencia de una reparación ¿esta satisfecha/o con la misma?
- ¿Que impresión le causaron los Mediadores?
- ¿Que podría decir del lugar donde se realizó la Mediación?
- ¿podría mencionar algo positivo y negativo de la Mediación?

- ¿Le recomendaría a otras personas que participen en la instancia de Mediación?
- ¿volvería a participar usted en un proceso de Mediación? ¿ante que conflicto?
- ¿Considera que podría mejorarse el servicio de Mediación Judicial? ¿de que manera?

DENUNCIADO/S:

- ¿Que motivos la impulsaron a participar de la Mediación?
- ¿Alguien de su entorno o algún profesional en particular la/o alentó a aceptar la Mediación?
- ¿le resultó útil para arribar a un acuerdo concurrir a la entrevista preliminar?
- ¿entendió desde el comienzo del proceso, de que se trataba la Mediación?
- Si no hubiera resuelto el proceso judicial a través de la Mediación, ¿que cree que hubiera ocurrido con la causa?
- ¿Produjo algún cambio en la visión que tenía o tiene de la Justicia?

- Después de transitar el proceso de Mediación:
 - ¿modificó su imagen de la persona/s que lo denunciaron? ¿sintió temor, vergüenza, de encontrarse con ella?
 - ¿se produjeron cambios en la modalidad de relación entre usted/es y la otra parte?
 - Recuerda algún hecho, gesto, actitud del o los denunciados, que le llamara la atención y que se haya producido luego del paso por Mediación.
 - ¿considera que llegaron a un acuerdo justo? ¿pudo cumplir su parte? ¿y en adelante?
 - ¿le sirvió para conocer las consecuencias de los hechos denunciados en la otra parte?
 - ¿Esta satisfecho con haber participado en Mediación?:
- Durante la reunión conjunta:
 - ¿pudo decir todo lo que quería?
 - ¿se sintió escuchada/o?
 - ¿sintió que se desarrollo en un marco de respeto?
 - ¿en algún momento se sintió presionado a llegar a un acuerdo? ¿por quien/es?
 - ¿considera que la instancia de Mediación le permitió modificar alguna pauta de conducta frente a situaciones conflictivas? ¿cuales?
- ¿Que impresión le causaron los Mediadores?
- ¿Que podría decir del lugar donde se realizó la Mediación?
- ¿podría mencionar algo positivo y negativo de la Mediación?
- ¿Le recomendaría a otras personas que participen en la instancia de Mediación?

- ¿volvería a participar usted en un proceso de Mediación? ¿ante que conflicto?
- ¿Considera que podría mejorarse el servicio de Mediación Judicial? ¿de que manera?

ENTREVISTA A ABOGADOS (guía de preguntas)

•¿Que impacto considera que tuvo la Mediación en la situación problemática que atravesaba su cliente? Especifique en relación a estos puntos:

•Tiempo

•aspecto relacional - emocional

•Aspecto económico

•resolución del conflicto

•Si no se hubiera resuelto el proceso judicial a través de la Mediación, ¿que cree que hubiera ocurrido con la causa en el Juzgado?

•¿Produjo algún cambio en la visión que tenía o tiene de la Justicia?

•¿considera que la instancia de Mediación le permitió a su cliente/s modificar alguna pauta de conducta frente a situaciones conflictivas?

•¿como se sintió usted durante las entrevistas preliminares y la reunión conjunta?

•¿Utilizaría este proceso como estrategia para resolver otros casos? ¿Cuales?

•¿Que impresión le causaron los Mediadores?

•¿Que podría decir del lugar donde se realizó la Mediación?

•¿Considera que podría mejorarse el servicio de Mediación Judicial? ¿de que manera?

ENTREVISTA A OPERADORES JUDICIALES (guía de preguntas):

- ¿Cuales fueron los criterios para derivar esta causa a Mediación?
- ¿Cual es la situación procesal actual del “imputado”?
- Si existían denuncias conexas, ¿se resolvieron también? ¿de que manera?
- Formalmente. ¿como concluyo esta causa penal?
- ¿Se acercó la “víctima” al Juzgado luego de finalizada la Mediación?¿con que motivaciones?
- ¿Considera que la Mediación puede cumplir los principios que se postulan en la Modificación del Código Procesal Penal:
 - protagonismo de la víctima
 - resocialización del delincuente
 - respuesta rápida a los ciudadanos atravesados por un conflicto penal
 - pacificación social
- ¿Considera que podría mejorarse el servicio de Mediación Judicial? ¿de que manera?

•Datos estadísticos surgidos del relevamiento de datos de los legajos de las Mediaciones Penales de la Muestra seleccionada:

En este capítulo abordaremos el punto 1 del presente trabajo de investigación:

1- Proceso de Mediación:

En este punto se analizará la información recabada en relación a los siguientes aspectos:

Situación personal de las partes: sexo, edades, características socio-ambientales, relación previa entre las partes, particularidades del conflicto, dinámica de los roles “víctima – imputado”

Análisis del Acuerdo:

- Reparación: si la hubo, de que tipo: económica, de los perjuicios personales y morales (pedidos de disculpas, pactos de actuación modos de comportamientos futuros) y/o reparación de actividad (de carácter público, búsqueda de resocialización del infractor y la concreción en espacio y tiempo de la medida)¹⁸
- Puntos de acuerdos sobre otras materias (civil, comercial, etc.)
- Participación en el acuerdo de terceros involucrados en el conflicto

Técnica utilizada: Relevamiento de datos existentes en los legajos de las Solicitudes de Mediaciones Penales.

¹⁸ Galiana Guimerá Alejandro “La Mediación – Reparación en el derecho penal de adultos: un estudio sobre la experiencia piloto de Catalunya” Universidad Autonoma de Barcelona

A) Se ha podido extraer los siguientes datos:

Sexo: En el caso de los denunciados, existe casi la misma proporción de hombres (11) que mujeres (10); en cambio en relación a los denunciados, la cantidad de hombres duplica a la de mujeres (13 y 6 respectivamente).

Relación entre las partes:

Las categorías utilizadas fueron las siguientes:

Desconocidos – Conocidos del entorno (no vecinos ni familiares.) - Vecinos – Familiares – Ex pareja – Pareja – padre e hijo – Hermanos – Otros vínculos familiares.

En las mediaciones seleccionadas los vínculos encontrados fueron los siguientes:

Conocidos del entorno: 33 %

Ex-parejas: 26 %

Vecinos: 26 %

Pareja: 6 %

Hermanos: 6 %

Es de destacar que en ningún caso se trató de desconocidos, esto es significativo y confirma lo que la teoría refiere respecto al mayor grado de posibilidad de acuerdo entre partes cuando entre éstas existe o existió un vínculo, que asimismo podría continuar en el futuro.

Pero también otro dato significativo que merecería analizar es que la relación más habitual entre las Mediaciones seleccionadas fue la de “conocidos del entorno”. Si analizamos más detalladamente estas corresponden a: jóvenes que habían tenido un vínculo de amistad y luego se distanciaron por “una tercera persona en discordia”, ex-

patrón de un comercio y ex-empleada y su padre, gestora y cliente , madres de jóvenes que iban a la escuela juntas, persona que usurpaba la propiedad de la otra parte y pertenecían al mismo barrio, ex-patrón de empresa de taxi y ex- empleado.

De los registros internos, surge que en éstos casos el común denominador es la necesidad de “cerrar”, “terminar”, “aclarar” el conflicto teniendo en cuenta que existió en algún momento una relación y si bien no desean continuarla, desean finalizar el problema que se generó entre ambas partes, sobre todo los denunciados. Esta información se intentará cruzar con la visión de las partes en las conclusiones finales.

Tipología del delito:

Amenazas: 6

Amenazas calificadas: 1

Daño: 2

Lesiones: 3

Estafa: 2

IDAF: 2

Usurpación: 1

Estos datos no son relevantes debido a que en la selección de la muestra se eligieron Mediaciones con diversidad de delitos y órgano derivante. Se adjuntará los datos estadísticos correspondientes al año 2011.

Existencia de denuncias cruzadas y/o conexas:

En tres de los casos seleccionados existían denuncias conexas, en uno también cruzadas.

Aquí surge un tema a reflexionar, que tiene que ver con los “antecedentes” del imputado. Algunos autores desaconsejan la utilización de la mediación en estos casos, y si bien creemos que el tema merece un análisis más profundo, cabe mencionar que en dos de los casos con denuncias conexas los denunciados fueron nuevamente denunciados por otras personas y uno de ellos está detenido.

Participación de terceros en la Mediación:

Sólo en un caso, participaron en el Acuerdo “terceros” en este caso, abuelos del niño en común de la ex-pareja.

Patrocinio letrado:

En el 73 % de los casos seleccionados las partes asistieron con asesoramiento letrado.

B) Análisis del Acuerdo:

- Reparación: si la hubo, de que tipo: económica, de los perjuicios personales y morales (pedidos de disculpas, pactos de actuación modos de comportamientos futuros) y/o reparación de actividad (de carácter público, búsqueda de resocialización del infractor y la concreción en espacio y tiempo de la medida)¹⁹
- Puntos de acuerdos sobre otras materias (civil, comercial, etc.)
- Participación en el acuerdo de terceros involucrados en el conflicto

Técnica a utilizada:

¹⁹ Galiana Guimerá Alejandro “La Mediación – Reparación en el derecho penal de adultos: un estudio sobre la experiencia piloto de Catalunya” Universidad Autónoma de Barcelona

Relevamiento de datos existentes en los legajos de las Solicitudes de Mediaciones Penales.

Reparación:

Económica (*cuando existe una retribución económica*): en tres casos

Personal y moral (*pedidos de disculpas, pactos de actuación o modos de comportamientos futuros*): en ocho

Económica y moral (*retribución económica y pactos de actuación*): uno

Económica, personal y moral (*retribución económica, pedidos de disculpas, pactos de actuación o modos de comportamientos futuros*): uno

Personal (*pedidos de disculpas*): dos

Otras materias acordadas en el Acuerdo:

En tres casos se resolvieron cuestiones de Familia, en uno en materia civil y en otro caso, relacionado con el aspecto laboral.

Renuncia a presentar querrela:

En doce Mediaciones, sí y en las restantes no se menciona en el Acuerdo.

Renuncia a Acciones Civiles:

En doce Mediaciones, sí y en las restantes no se menciona en el Acuerdo.

Datos extraídos de la consulta al sistema informático penal:

Fecha de realización: última semana de Enero de 2012

1 - ¿Se volvió a realizar nuevos hechos entre las partes?

En ninguno de los casos seleccionados en la Muestra, no se produjeron nuevos hechos denunciados penalmente.

2- El denunciado ¿volvió a ser denunciado por el denunciante?

En la totalidad de los casos los denunciados no han sido denunciados por la otra parte de la Mediación.

3- El denunciado ¿fue denunciado por otra persona?

En tres casos, sí. (dato a analizar en relación a la personalidad y antecedentes del “imputado”)

4 – El denunciante ¿realizó otras denuncias?

En ningún caso se registra que el denunciante realizó nuevas denuncias

5- El denunciante ¿fue denunciado?

En ningún caso se registra que el denunciante haya sido denunciado

6- El denunciado ¿se encuentra detenido?

Uno de los denunciados se encuentra detenido.

Observaciones detectadas:

Se pudo detectar a través de la consulta en el sistema, por las denuncias registradas, que un conflicto entre vecinos habría comenzado en el año 2004.

En otros cinco casos se observó que el conflicto era de larga data, en tres casos se registraban denuncias entre las partes efectuadas en el año 2007, en otro en el mismo año y en uno de los casos mediados (conflicto entre hermanos) la primera denuncia que realizó uno de los denunciante data del año 2005.

Ampliación de la muestra: se relevaron datos de las restantes 19 Mediaciones con Acuerdo comprendidas en el período indicado de la Muestra:

Fecha de realización: primer semana de Febrero de 2012

1 - ¿Se volvió a realizar nuevos hechos entre las partes?

En ninguno de los casos consultados.

2- El denunciado ¿volvió a ser denunciado por el denunciante?

Sólo en un caso.

3- El denunciado ¿fue denunciado por otra persona?

En 3 de los casos consultados.

4 – El denunciante ¿realizó otras denuncias?

Sólo en un caso.

5- El denunciante ¿fue denunciado?

En ninguno de los casos seleccionados.

6- El denunciado ¿se encuentra detenido?

En ningún caso.

Análisis de la información obtenida a través de encuestas telefónicas efectuadas a usuarios de Mediaciones Penales, a abogados patrocinantes de dichas partes; y de las entrevistas a operadores judiciales que participaron en la derivación de la causa a **Mediación.**

Recordamos que la selección de la Muestra de Casos sobre los que se realizó el trabajo investigativo se basó en los siguientes criterios:

- Mediaciones finalizadas con Acuerdo²⁰
- en los que el proceso de Mediación finalizó entre los meses de Febrero y Agosto del año 2011 ²¹
- diversidad de tipología del delito y/o de organismo derivante, vínculo entre las partes intervinientes, etc.
- posibilidad de contacto telefónico con las partes (existencia de teléfonos fijos o celulares)
- participación en la mediación ²²

En este capítulo analizaremos el **punto 2** del trabajo investigativo:

A) Incidencia del Acuerdo en el proceso judicial penal

✓ Situación procesal del “imputado”

✓ Denuncias conexas

✓ Conclusión del proceso penal

²⁰ En éste análisis analizaremos mediaciones con Acuerdo, haciendo un recorte que nos permita corroborar el logro o no de los principios rectores del cambio de sistema penal, aunque creemos que puede darse que mediaciones que en nuestros archivos figuren como sin Acuerdo, pero que durante el proceso de Mediación se hayan producido movimientos en las posiciones de las partes que modificaron el enfrentamiento existente entre ellas y pudieran posibilitar el logro de una salida del mismo.

²¹ Tomamos este criterio teniendo en cuenta que haya transcurrido un lapso de tiempo entre la resolución del conflicto a través de la Mediación y el momento de la entrevista, a lo fines de valorar cómo continuó la relación entre las partes y los puntos acordados en el Acta Acuerdo.

²² Seleccionaré Mediaciones en las que participe como mediadora por la posibilidad de conocer detalles del conflicto, de la gestión de la mediación, etc. que sirvan para analizar los aspectos considerados.

- ✓ Participación posterior al Acuerdo de la víctima en el proceso penal
- ✓ Criterios utilizados para derivar la causa a Mediación

Técnica utilizada: entrevista a operadores judiciales

Análisis de las Entrevistas

Conclusiones de las Entrevistas a Operadores Judiciales:

En la mayoría de los casos se entrevistó a los sumariantes que trabajaron la causa, a excepción de tres casos en que se entrevistó a los Secretarios de los respectivos Juzgados. Las entrevistas se hicieron de forma personal, en el ámbito de cada Juzgado (a excepción de los Juzgados de San Lorenzo y Casilda) y el criterio de selección del entrevistado fue indagar por el operador que estuviera más familiarizado con la causa y su derivación a la Oficina de Mediación Judicial. Respecto a este punto cabe señalar que en la mayoría de los casos los operadores entrevistados tenían conocimiento sobre el mecanismo y doctrina de la Mediación, siendo en algunos casos mediadores Judiciales.

Pregunta 1: ¿Qué criterios se utilizaron para derivar la causa a Mediación?

En el 50% de los casos de la muestra la derivación surge por solicitud de aplicación del criterio de oportunidad por parte del fiscal.

En el 40% de los casos restantes, antes de derivar la causa, se consulta a las partes. El uso más frecuente es consultar a la víctima en primera instancia, y en algunos casos, también al imputado. Luego se le corre vista al fiscal para que este considere la posibilidad de aplicación del criterio de oportunidad.

También surge que en un 10% de las causas (derivadas por el Juzgado de Casilda y la Unidad de Atención de Víctimas y denunciantes del M.P.F.) se tomaron en cuenta características del conflicto, de la factibilidad de identificación y localización de las partes, y de la relación entre las mismas.

Pregunta 2: ¿Cuál es la situación procesal del denunciado actualmente?

Sobreseimiento: 46% (7 casos) – Corresponden a imputados propiamente dichos, es decir, se llegó a tomar la declaración indagatoria.

Archivo: 26% (cuatro casos): por artículo 10 C.P.P. (admisión del criterio de oportunidad) y un caso por artículo 200 CPN.

La causa sigue en trámite: 20%. En dos casos la causa se encuentra paralizada en el Juzgado. En un caso la causa continúa en el Juzgado ya que el acuerdo arribado está pautado en un plazo de tiempo aún no extinguido, por lo tanto informaron que el denunciado continúa procesado.

En un caso, derivado por la Unidad de Atención a la Víctima, desconocen la situación procesal del denunciado ya que el acuerdo fue derivado al Juzgado correspondiente.

Pregunta 3: ¿Existían denuncias cruzadas o conexas?

En un 80% de los casos (12) NO existían.

En el 20% restante Sí.

Pregunta 4: ¿Cómo concluyó formalmente la causa?

Ídem pregunta 2.

Pregunta 5: ¿Se acercó la víctima al Juzgado luego de finalizada la Mediación?

Si bien este es un dato que no queda registrado formalmente, en todos los casos los entrevistados manifestaron que en general cuando el denunciante participa de una mediación y esta finaliza con acuerdo no vuelven a tener contacto con la víctima. Se podría presuponer que la parte denunciante ha quedado satisfecha con la resolución dada a través de la mediación al conflicto que derivó en la denuncia.

Pregunta 6: ¿La mediación cumple con los principios postulados en la modificación del C.P.P.?

Todos los operadores entrevistados coinciden en que la Mediación es un mecanismo adecuado de resolución de conflictos para determinados casos: algunos hablan de conflictividad de menor escala, “cuando hay un vínculo entre las partes que continúa en el futuro”, “en causas ajenas al Derecho Penal”, “en conflictos en los que la gente no busca que se aplique una sanción, sino solucionar un problema”. DE ESTO SE DESPRENDE LA RELEVANCIA DE LA SELECCIÓN DE LOS CASOS A DERIVAR.

Con respecto al protagonismo de la víctima, todos acuerdan que se aplica, pero cuestionan quién la consulta y en qué momento del proceso, (lo consulta el fiscal, el Juzgado, o la Oficina de Mediación). Una situación particular se da en la Unidad de Atención de Víctima, ya que según los dichos manifestados por el entrevistado los denunciantes al momento de plantear la situación conflictiva no se encuentran en condiciones de recibir e interpretar la información sobre los alcances y beneficios de la Mediación ni evaluar la alternativa, por lo que es habitual que presenten una negativa “automática”.

Resocialización del delincuente: sobre este punto los entrevistados no se explayaron, sin embargo cabe mencionar el aporte de uno de los entrevistados (Instrucción 8), quien distinguió el concepto de delincuente del de infractor considerando que en las causas que actualmente se pueden derivar a Mediación, no estaríamos hablando de delincuentes sino de “infractores a la ley penal”, por tratarse de delitos menores y en los que generalmente no se aplica la prisión preventiva.

Pacificación Social: En general acuerdan que puede ser una vía que cumpla este principio, aunque en muchos casos, los entrevistados destacan que depende de las posibilidades de las partes de transitar por esta instancia ya que consideran que culturalmente aún no está instalada la posibilidad de ser partícipe de la solución del conflicto; aún en determinados sectores existe una conducta paternalista por la cual se espera que un tercero con autoridad sentencie y sancione.

Tratamiento ágil del conflicto: consideran que si bien la mediación es una vía de resolución de conflicto de por sí expeditiva, es posible una instrumentación más eficiente para la instrumentación del mecanismo que la actual.

Pregunta 7: ¿Qué aportaría?

El 60% de los entrevistados manifiestan que se requiere contar con más cantidad de mediadores, generando una estructura de trabajo acorde a la “demanda de las

nuevas realidades normativas”. Como así también facilitar y promover una capacitación permanente para dichos mediadores.

El resto de los entrevistados han hecho hincapié en la difusión de la Mediación y particularmente en la información que se le brinda a la víctima. Con respecto a este punto, coinciden en que es necesario evitar que la misma sea convocada, como ocurre habitualmente en más de dos o tres oportunidades para consultarle sobre la aceptación o no de participar en la instancia de Mediación, esto no le genera buena predisposición para asistir y asumir el protagonismo que implica el transitar el proceso de mediación.

B) Visión de las partes involucradas en el conflicto sobre:

- la experiencia de Mediación
- la influencia en la relación con la otra parte
- Modificación de pauta de comportamiento frente al conflicto (aprendizaje) por parte de denunciantes y denunciados
- Incidencia de experiencia de Mediación en la visión de la Justicia

Técnica utilizada: consulta telefónica en base a un cuestionario a las partes del conflicto.

Antes de iniciar el análisis de las respuestas obtenidas es necesario tener presente los siguientes puntos:

1. Los ejes sobre los que basaremos dicho análisis son los mencionados antes y la comparación se hará por la condición de cada parte: denunciado, denunciante.
2. Si bien sería muy interesante comparar la visión de denunciante – denunciado de una misma causa, esto se dificulta en el presente trabajo debido a los inconvenientes que se han planteado para contactarse telefónicamente con las personas a los números de teléfonos (en la mayoría celulares) ya que en muchos casos éstos ya no “correspondían a un abonado en servicio” o bien no pertenecía a la misma persona.

Asimismo es necesario plantear algunas consideraciones respecto a la información brindada por los usuarios:

Como bien lo plantea Florencia Brandoni ²³ “no siempre la percepción que los usuarios tienen es coincidente con otras lecturas o variables desde las que considerar la calidad del trabajo del mediador”. Como hemos observado en algunas respuestas, las personas consideran como muy oportuno y valorable que el mediador los “aconsejen”. Esta tarea del mediador podría atentar contra el principio de la

²³

Mediación de la neutralidad, la imposibilidad de asesorar a las partes y hasta “forzar” un acuerdo en base a los presupuestos del mediador, desvirtuando y no trabajando adecuadamente los intereses de las partes. Hay que aclarar que no se especifica en que momento el mediador pudo haber “aconsejado” ya que en Mediación Penal se realizan entrevistas preliminares que son previas a la reunión conjunta y en ellas en virtud de preparar a las partes para el encuentro con el otro, se suelen sugerir, mencionar, pautas de interacción que favorezcan el acuerdo.

Otro aspecto a tener en cuenta es que la valoración que realicen de la participación en la mediación puede estar teñida de las “expectativas y las frustraciones respecto del conflicto que han ido a tratar”.²⁴ Este aspecto se ha visualizado en algunos casos en que si bien la persona considera positiva la participación en la instancia de mediación, no está satisfecha plenamente con el acuerdo arribado o bien cree que el conflicto si bien no continúa, no se restablecieron las relaciones con la otra parte.

En este punto, recordamos las consideraciones de Mayer respecto a las dificultades que suelen tener las personas para intentar resolver su conflicto en Mediación: “Los actores del conflicto no siempre quieren la resolución”: las personas suelen querer ganar, legitimar sus acciones y/o actitudes, obtener ventajas, abordar los problemas de fondo, lograr cambios en la conducta del otro, etc., pero para algunos la resolución implica la disminución de sus propósitos o metas.

DENUNCIANTES: se logro contar a 10 personas

1 – Experiencia en Mediación:

¿Qué motivos lo impulsaron a participar de la Mediación?

En el 50 % de los casos, manifiestan que la participación en la Mediación surge a partir de la propuesta del Juzgado. En el 20 % de los casos la persona consideró que

²⁴

por la naturaleza del conflicto era aconsejable mediar, en otro 20 % lo propuso la otra parte, el denunciado; y en un caso fue por la invitación de su abogado.

¿Alguien de su entorno o algún profesional lo alentó a aceptar la Mediación?

En el 30 % de los casos han intervenido en la promoción de la Mediación los abogados patrocinantes, tanto propios como de la otra parte (en un caso). En el 60% de los casos, reconocen que fue una decisión propia. Y en un caso el denunciante refiere que el fiscal de alguna manera lo alentó para “evitarle sanciones mayores a los denunciados”.

¿Está satisfecho de haber participado en la Mediación?

En el 70% de los encuestados respondieron positivamente, el 30 % restante, negativamente.

¿le resultaron útiles las entrevistas preliminares?

El 70 % de los denunciados encuestados respondieron que sí, los restantes refieren que “ya sabía de que se trataba” o bien no conformes con el resultado de la mediación han considerado que no fueron útiles para lograr un acuerdo que los satisfaga.

En la reunión conjunta ¿pudo decir lo que quería?, ¿se sintió escuchado? , ¿sintió que se desarrolló en un marco de respeto? ¿se sintió en algún momento presionado a llegar a un acuerdo?¿por quién/quienes?

Todos los entrevistados manifestaron que pudieron decir lo que querían, se sintieron escuchados, en algunos casos resaltaron la escucha de los mediadores, que la mediación se dio en un marco de respeto y nadie se sintió presionado a llegar a un acuerdo.

¿Qué impresión le causaron los mediadores? ¿qué podría decir del lugar donde se realizó la mediación? ¿podría mencionar algo positivo y negativo de la mediación?

Respecto a los mediadores, la mayoría de los entrevistaron las califican positivamente: “muy buena impresión”, “diez puntos”, “muy conciliadoras” , “personas muy preparadas”, “atentas”, “interesadas”, “buenas personas”; en un caso

plantearon que habían sido “imparciales”. En cuanto al lugar todos coinciden que es un lugar “cómodo”, “lindo”, “suficiente”, “adecuado”, “bueno”. Y en relación a lo positivo: destacan la rapidez, el marco de respeto logrado, la “ayuda para lo llegar a una instancia mayor”, “que se puede decir lo negativo de la otra parte” y como negativo: solamente en un caso refieren a la falta de “inmediatez” , el resto no encontró “nada negativo” en el proceso.

b- Influencia en la relación con la otra parte:

¿cambió su imagen de la o las personas denunciadas? ¿se produjeron cambios en la modalidad de relación con la otra parte? ¿recuerda algún hecho, gesto, de los denunciados posterior al Acuerdo que le llamara la atención?

En el 70 % de los entrevistados, refieren no tener trato con la otra parte, aunque el conflicto cesó; el porcentaje restante: dos manifiestan que “ahora nos saludamos”, y que a partir del pedido de disculpas “la relación se restableció” y uno de los entrevistados (relación de ex parejas en la mediación) reconoció que volvieron a convivir. No recuerdan los entrevistados gestos o actitudes posteriores al Acuerdo que influyan en la relación.

c- Modificación de pauta de comportamiento frente al conflicto (aprendizaje)

¿considera que les sirvió a los denunciados para reflexionar sobre lo ocurrido y no repetirlo con usted u otras personas?

El 80 % de los entrevistados consideran que sí les ha servido a los denunciados ya que han podido resolver rápidamente el conflicto penal, uno de ellos (que también había sido denunciado por la otra parte) refirió “me ayudo a reflexionar y no repetirlo”. El 20 % restante manifestó que no, sin dar más información.

d- Incidencia de la experiencia de Mediación en la visión de la Justicia

¿si no hubiera resuelto el conflicto a través de la mediación, que cree que hubiera ocurrido en la causa? ¿produjo un cambio en la visión de la justicia?

En el 60 % de los casos “no saben” que hubiera pasado con la causa de no resolverse en Mediación y no reconocen un cambio en la visión de la justicia. El resto

refiere “puede ser, el juicio es algo muy frío y esto es personalizado”, “ahora me da más tranquilidad”, “puede ser, se acortaron los tiempos para solucionar el problema, es más rápido”, “ me entere de muchas cosas que se pueden hacer, se me abrieron muchas puertas como ciudadano”.

¿le recomendaría a otras personas que participen en la instancia de Mediación? ¿volvería a participar en un proceso de Mediación? ¿ante qué conflicto? ¿considera que podría mejorarse el servicio de Mediación?

Todos los entrevistados recomendarían la participación en una Mediación y volverían a participar en una, a excepción de uno que “no sabe”.

En cuanto a la mejora del servicio: un entrevistado refiere que sería conveniente no realizar entrevistas preliminares, otro solicita mayor rapidez , mas capacitación a los mediadores y promocionar la mediación “informándole a la gente de que existe la mediación”.

DENUNCIADOS: se logro contactar a 9 personas

1 – Experiencia en Mediación:

¿Qué motivos lo impulsaron a participar de la Mediación?

Todos los entrevistados, a excepción de un caso, manifiestan que la participación en la Mediación surge a partir de la propuesta del Juzgado. El restante refiere que fue por inquietud propia.

¿Alguien de su entorno o algún profesional lo alentó a aceptar la Mediación?

El 66 % de los entrevistados manifiestan que nadie los alentó, los restantes manifestaron que fue su padre “policía”, su abogado u otra persona del entorno.

¿ le resultaron útiles las entrevistas preliminares?

El 77 % de los denunciados encuestados respondieron que sí, los restantes refieren que “podrían haber concurrido directamente a la entrevista preliminar” y que “ya sabían de que se trataba la mediación”.

¿Está satisfecho de haber participado en la Mediación?

El 100 % de los encuestados respondieron positivamente.

En la reunión conjunta ¿pudo decir lo que quería?, ¿se sintió escuchado? , ¿sintió que se desarrollo en un marco de respeto? ¿se sintió en algún momento presionado a llegar a un acuerdo?¿por quién/quienes?

Todos los entrevistados manifestaron que pudieron decir lo que querían, un entrevistado destaco que si bien la otra parte hablaba mucho, los mediadores “me daban la palabra”, se sintieron escuchados, que la mediación se dio en un marco de respeto y nadie se sintió presionado a llegar a un acuerdo.

¿Qué impresión le causaron los mediadores? ¿qué podría decir del lugar donde se realizó la mediación? ¿podría mencionar algo positivo y negativo de la mediación?

Respecto a los mediadores, todos calificaron positivamente a los mediadores: “muy buena impresión por aconsejarnos”, “muy contenedoras”, “muy atentas, excelentes”, “muy responsables, me sentí protegida”, “excelente actitud, dispuestas a colaborar”. En cuanto al lugar todos coinciden que es un lugar “bueno”, “muy lindo”, “pequeña”, “confortable”. Y en relación a lo positivo: refieren que a través de la mediación “hacen reflexionar a la gente” y la “puntualidad” y como negativo: ninguno encontró “nada negativo” en el proceso.

b- Influencia en la relación con la otra parte:

¿recuerda algún hecho, gesto, actitud del denunciante posterior al acuerdo que le llamara la atención?

El 77 % de los entrevistados no recuerdan alguna conducta de los denunciantes posterior al acuerdo tanto positiva como negativa, los restantes, destacan (y esto podría tratarse de un error en la interpretación de la pregunta o una formulación no

clara por parte de los entrevistadores) que recuerdan que los denunciados “mintieron” en algún momento del relato del conflicto durante la mediación.

¿le sirvió para conocer las consecuencias de los hechos denunciados en la otra parte?

La mayoría de los entrevistados refirieron que sí, algunos agregaron que “mucho, me sirvió para reflexionar sobre lo que había hecho”, “estoy arrepentida”, sí porque necesitábamos ayuda y esto nos sirvió”, “sí porque cambiamos de actitud”; uno de los entrevistados manifestó que no, en relación a las consecuencias de lo pactado en el Acuerdo “no, porque me quedo en la calle”.

c- Modificación de pauta de comportamiento frente al conflicto (aprendizaje)

¿modificó su imagen de las personas que los denunciaron? ¿sintió temor o vergüenza de encontrarse con ella? ¿se produjeron cambios en la modalidad de relación entre usted y la otra parte?

El 55 % de los denunciados han manifestado que sí modificaron la imagen que tenían del denunciante, que no sintieron temor ni vergüenza de encontrarse con éste y cambio la relación con la otra parte “para bien”, hoy en día nuestras hijas se saludan”, “podemos juntarnos a comer con los chicos y ella”. El resto de los entrevistados refirieron “no tener trato” con la otra parte.

¿considera que la instancia de Mediación le permitió modificar alguna pauta de conducta frente a situaciones conflictivas?

Todos coinciden que sí, a excepción de uno que “no sabe”. Los primeros manifiestan “ante cualquier situación conflictiva se sometería a mediación”, “me ayudo a ver mejor las cosas”.

d- Incidencia de la experiencia de Mediación en la visión de la Justicia

¿si no hubiera resuelto el conflicto a través de la mediación, que cree que hubiera ocurrido en la causa? ¿produjo un cambio en la visión de la justicia?

El 66 % de los entrevistados afirman que ha cambiado “para bien” la visión que tenían de la justicia, creen que el conflicto no se hubiera solucionado de no intentar la Mediación. Los entrevistados restantes respondieron negativamente, sin dar mayores detalles aunque coincide con los que no estarían completamente satisfechos con el acuerdo arribado.

¿considera que llegaron a un acuerdo justo? ¿pudo cumplir con su parte?

El 88 % de los entrevistados consideran que el acuerdo al que arribaron es justo y que ellos han podido cumplir con su parte, en el caso restante, la entrevistada refirió que no fue justo pero que está cumpliendo con lo acordado en el Acta de Mediación.

¿le recomendaría a otras personas que participen en la instancia de Mediación? ¿volvería a participar en un proceso de Mediación? ¿ante qué conflicto? ¿considera que podría mejorarse el servicio de Mediación?

Todos los entrevistados recomendarían la instancia de Mediación y volverían a participar de la misma, aunque algunos dicen que no creen que “volverán a necesitarla”. No consideran que deba mejorarse, aunque algunos dicen “deberían existir más oficinas de Mediación y que se sometan más causas a mediación”.

C) Visión de los abogados patrocinantes

Técnica utilizada: consulta telefónica en base a un cuestionario.

Análisis de la información obtenida, se pudo contactar telefónicamente a siete abogados.

Pregunta 1: Impacto de la Mediación: en cuanto al tiempo, aspecto emocional y relacional, aspecto económico, resolución del conflicto presentado por su cliente

Tiempo, todos coincidieron que fue muy positivo en cuanto a que se pudo resolver el conflicto en poco tiempo, uno de los entrevistados resalto que “la causa llevaba más de 20 años”.

Aspecto emocional y relacional: los entrevistados manifestaron que a través de la Mediación se logró atenuar las relaciones conflictivas entre las partes, y aunque el vínculo no se logre restablecer “no hubo más incidencias y a su conocer tampoco más secuelas”.

Aspecto económico: En general acuerdan en que el costo que implicó resolver el conflicto en mediación es menor al que hubiera surgido de continuar el proceso judicial. Uno de los entrevistados hace referencia al ahorro que significó al evitarse un juicio civil, otro refiere que si bien “no hubo satisfacción absoluta por tratarse de un tema de daño, si sintieron la satisfacción por salir del conflicto”.

Aspecto Resolución del conflicto: Las opiniones de los abogados consultados coinciden en que fue positiva la mediación para resolver el conflicto, si bien al dar más detalles los argumentos difieren en relación al tipo de causa y a las características del conflicto: “Era un problema de amores pasados y defraudados y con la mediación quedó saldado”, “a los dos le convenía finalizar el conflicto, estaban interesados en encontrar una solución”, “la mediación tuvo un gran impacto en la resolución del problema, de lo contrario hubiera terminado en condena de los imputados, ya que los mismos estaban procesados con pruebas suficientes”, “muy positivo por tratarse de una problemática familiar muy profunda”, “fué importantísimo por tratarse de un conflicto que parecía no tener solución y que hoy en día las partes se saludan y tienen buena relación”, “tuvo gran influencia ya que se trataba de un conflicto de muchos años y con un importante grado de tensión”, “fué la mejor salida por tratarse de un conflicto intersubjetivo”.

Pregunta 2: ¿Produjo algún cambio en la visión de la justicia?

Todos los entrevistados responden afirmativamente, algunos destacan que “le permitió confirmar una visión correcta de la justicia”, “pudo captar un concepto de justicia más flexible, más amplio y profundo ante un conflicto, con una visión más humana”, “le hizo ver que los procesos penales deben pasar por mediación”, “se solucionan problemas con ahorro de tiempo y dinero”. Otros abogados hacen referencia a los beneficios de esta vía alternativa de resolución de conflictos, contraponiendo los tiempos aletargados y a la falta de resolución de la justicia jurisdiccional y a los resultados posibles del proceso de mediación.

Pregunta 3: ¿considera que la Mediación permitió modificar alguna pauta de conducta de su cliente con la otra parte?

Consideran que en general es posible pero advierten que depende del temperamento de cada persona aunque en todos los casos coinciden que no hubo más incidentes.

Pregunta 4: ¿Como sintió en las entrevistas preliminares?

Los entrevistados coinciden que son positivas teniendo en cuenta sobre todo el tipo de conflicto, (cuando se trata de conflictos familiares).

Pregunta 5: ¿Utilizaría este proceso como estrategia para resolver otros casos?

Los abogados consultados han referido que si la utilizarían, y destacan que es recomendable en temas de familia, cuando existan relaciones entre las partes, algunos la consideran recomendable para conflictos de materia penal. Uno de ellos expresamente manifestó su disconformidad para que tal proceso se aplique en sede laboral, en otro caso “no está convencido de aplicarla en temas civiles”.

Pregunta 6: ¿Que impresión le causaron los mediadores?

La impresión causada en todos los casos ha sido buena, resaltan la responsabilidad, la contención a la gente, la imparcialidad, etc.

Pregunta 7: ¿Que opina del espacio físico donde se desarrollaron las mediaciones?

Algunos entrevistados manifestaron que la construcción es cómoda, bien arreglada, moderna, bien ambientado, aunque algunos mencionan que interfirió el proceso reiteradas llamadas telefónicas y el no contar con equipos informáticos en la Cámara Hesell, para realizar el acta acuerdo.

Pregunta 8: ¿considera que podría mejorarse el servicio de Mediación?

Los entrevistados están de acuerdo que la mediación está bien implementada. Las mejoras que sugieren son las siguientes: “Evitar abusos de los juzgados de enviar cualquier causa a mediación”, “Evitar retrasos en las audiencias preliminares”, “mejorar el análisis por parte del juzgado antes de derivar la causa a mediación”, “Mejorar la atención a los abogados porque suelen estar ocupados en audiencias y también se dan muchas interrupciones de gente que necesita realizar alguna consulta”, “Incorporar abogado mediador, ya que a la hora de discutir impone más respeto y presencia” “Contar con más espacio físico”

PRIMERAS CONCLUSIONES:

El presente trabajo pretendió convertirse en una *experiencia innovadora que inaugure una manera sostenida de análisis y reflexión sobre nuestras prácticas de Mediación*. Se basa en un análisis cuanti-cualitativo que aunque acotado no ha dejado de ser riguroso.

Como ya se mencionó en el proyecto inicial tanto a nivel internacional como desde los encuentros nacionales con representantes de Mediación Judicial de la JUFEJUS, el control de calidad del trabajo efectuado en mediación no sólo es necesario sino que es un requisito para poder continuar de manera eficaz con el proceso de implementación de la Mediación en distintas materias.

Retomando la finalidad de realizar “un análisis en profundidad sobre las fortalezas y debilidades del programa, su capacidad para lograr metas y la medición de los impactos directos e indirectos”²⁵ podríamos consignar en base al análisis de toda la información recaba, lo siguiente:

FORTALEZAS:

- Metodología de trabajo: de las entrevistas a los usuarios (denunciantes - denunciados) y a los abogados patrocinantes se puede concluir que **todos los consultados recomendarían utilizar el mecanismo de Mediación ante un conflicto**. Esto pone en evidencia que las personas que han participado en un proceso de Mediación, como partes del conflicto o como profesional patrocinante no sólo valoran positivamente este mecanismo, sino también volverían a utilizarlo.
- Mediadores: La gran mayoría de los consultados (97 %) están muy conformes con la tarea realizada por los mediadores.

²⁵ Alvarez Gladys – D’Alessio Damián – Amidolare Ana María “Calidad en Mediación” en Brandoni Florencia (comp.) “Hacia una mediación de calidad” - Paidós – Año 2011

- Modificación de pauta de conducta frente al conflicto: el total de los denunciados y el 80 % de los denunciantes han manifestado que el paso por una instancia de Mediación le permitió “ver” el conflicto de otra manera y valorar esta manera consensuada de resolver otros conflictos. Este punto se puede resaltar teniendo en cuenta las consultas penales realizadas sobre los usuarios consultados, en las que se constató que ninguno de ellos fue denunciado, ni denunció a otras personas (a excepción de tres “imputados” que fueron denunciados por otras personas); lo cual podría evidenciar que han podido internalizar otra manera de gestionar el conflicto, sin acudir a la Justicia.

- Autocomposición del conflicto: tanto denunciados como denunciantes han manifestado que el conflicto cesó y aunque en algunos casos “no tienen contacto”, la mayoría refirió que la imagen que tenían del otro ha cambiado, pudiendo en otros casos restablecer la relación.

DEBILIDADES:

- Necesidad de revisar y consensuar entre los distintos operadores judiciales algunos criterios de la implementación de las Mediaciones Penales, a la luz de la experiencia y del incremento de derivaciones de causas. A tal efecto se programaron reuniones con Fiscales, Defensores y Jueces del Fuero Penal, de las que surgirá el Protocolo de Mediación Penal Judicial.

- Selección de casos: en base a la experiencia acumulada en estos dos años y medio en la Oficina, en relación a los resultados obtenidos (positivos y negativos), sería necesario repensar los casos (no causas) que serían convenientes trabajar a través de esta nueva vía de acceso a justicia. Un dato a tener en cuenta, las tres personas “imputadas” que fueron nuevamente denunciadas por las mismas causas, corresponden a personas con antecedentes penales.

- Consulta sobre la aceptación del proceso de Mediación: a través de las entrevistas a operadores judiciales y a denunciantes, se ha detectado que en el afán de cumplir con el principio de “protagonismo de la víctima” ésta ha sido consultada en reiteradas

oportunidades lo cual les habría generado cierto malestar, siendo ésto negativo para el desarrollo favorablemente de la Mediación con resultado positivo.

- Difusión y mayor estructura: todos los entrevistados coinciden en que sería necesario que se difunda a toda la ciudadanía los beneficios de la Mediación y asimismo para lograr mayor celeridad, se cuente con una organización acorde a los nuevos requerimientos normativos y a la demanda que se va generando a partir del conocimiento de esta nueva forma de acceso a justicia.

Lic. Diez María Ana del Carmen

Dr. Vuegen, Juan Pablo