

E-MEDIACIÓN - GESTION Y TECNOLOGÍA

Durante el XII ENCUENTRO NACIONAL DE RESPONSABLES DEL ÁREA DE MEDIACIÓN DE LOS PODERES JUDICIALES, celebrado en la ciudad de Corrientes los días 4 y 5 de junio del 2015, se formalizó el proyecto de protocolo para llevar adelante mediaciones a distancia entre las Provincias Argentinas.

El XII Encuentro comenzó con la conceptuosa presentación del Dr. Luis María Palma sobre "Nuevas formas de acceso a Justicia. Gestión y tecnología".

De su exposición se destacaron, entre otros, los siguientes conceptos:

- Ver a la Justicia como un sistema.
- Minimizar el desfase existente entre la velocidad de generación de los problemas y la de sus soluciones.
- Lograr consensos en la organización para introducir exitosamente los cambios. El simple cambio de normas no conduce a cambiar la realidad.
- Diferenciar eficacia de eficiencia. Cada individuo debe utilizar eficientemente los recursos pensando en hacer lo mejor para el grupo y para sí. Es primordial el trabajo en equipo.
- Encarar los problemas desde distintas ópticas a fin de obtener otras soluciones. Ser creativos. Ej. dar a mas personas mas acceso a Justicia con escasos recursos.
- ODR (On line Dispute Resolution): nuevo paradigma de tratamiento a distancia de la resolución de conflictos.

En la segunda jornada se escucharon las exposiciones de los representantes de Centros de Mediación de las Provincias expositoras.

El sistema de gestión administrativa del Centro de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos de la Provincia de Entre Ríos ¹, alberga en su base de datos más de cuarenta y nueve mil mediaciones correspondientes a la ciudad capital y a las dieciocho delegaciones diseminadas por toda la Provincia.

Las estadísticas se elaboran a partir de ese sistema de gestión, sin necesidad de tener que acopiar datos adicionales a él para obtenerlas.

Con el fin de darle una perspectiva de género a la Mediación, sería deseable contar con el registro actual algunos datos adicionales de las partes como: sexo, fecha de nacimiento, procedencia (ciudad/localidad/barrio de residencia), para dotar al sistema de información indicativa de género y nivel socioeconómico de las partes. A través de estadísticas se facilitaría el análisis de temas como violencia doméstica, femicidio, explotación sexual, vulneración de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres, acoso sexual

¹ <http://www.jusentrerios.gov.ar/mediacion/>

laboral, discriminación laboral, conflictos familiares, laborales, comerciales, etc.

La presentación de la delegación de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur ² consistió en describir su labor considerando la extensión territorial, el tipo de geografía, la diversidad cultural de los ciudadanos residentes y temporarios.

Sus equipos de Mediación se reúnen semanalmente a fin de elaborar protocolos de actuación o someterlos a revisión. De esta manera, se brinda un servicio de Mediación uniforme y conectado en Río Grande y Ushuaia.

Además, gracias al relevamiento de campo se definen políticas públicas para las comunidades: ej. Asistencia médica a distancia, dar fuerza a proyectos comunitarios postergados, etc.

De la exposición del CEJUME de Misiones ³ se destaca la derivación de las denuncias por violencia familiar, luego de haber sido dictadas las medidas correspondientes al caso, por parte de los juzgados.

La expositora del Centro de Mediación de la Provincia de Tucumán ⁴ se llevó los aplausos de la audiencia cuando señaló que las citaciones a los requeridos domiciliados lejos del territorio de la Provincia, contienen una leyenda adicional con la invitación a concurrir al Centro de Mediación mas cercano, con el propósito de entablar contacto.

El lema de este Centro es “Ponerse de acuerdo. De eso se trata”.

En el abordaje del tema de la Mediación a distancia, las distintas representaciones describieron sus tecnologías. Las mismas se encuentran en constante desarrollo, pero aun lejos de ser homogéneas. Se utiliza mas frecuentemente software gratuito que con licencia.

La mayor preocupación manifestada por los concurrentes fue la de lograr audiencias a distancia libres de interrupciones en la comunicación.

Algunas Provincias han avanzado en las comunicaciones electrónicas a distancia aplicadas tanto a lo jurisdiccional como a la Mediación.

El Ministerio de Justicia de la Provincia de Salta ⁵ lleva la delantera en la organización de mediaciones extrajudiciales y comunitarias a distancia. Su experiencia le permitió establecer procedimientos que procuran generar documentación con aceptación en las jurisdicciones involucradas.

Todos los presentes coincidieron en que la Mediación a distancia es un nuevo paradigma al que hay que tratar de no condicionar con formalismos extremos a fin de no frustrar su realización.

² http://www.justierradelfuego.gov.ar/wordpress/?page_id=1825

³ <http://cejume.jusmisiones.gov.ar/>

⁴ https://www.justucuman.gov.ar/web_justuc_2011/mediacion/index.htm

⁵ <http://justicia.salta.gov.ar/index.php/2-uncategorised/21-mediacion-a-distancia#MAD>

Por tal razón, el proyecto de protocolo de actuación única consensuado establece la necesidad de llevar a cabo la Mediación a distancia a través de Centros de Mediación oficiales, con co-mediadores, evaluación previa de la mediabilidad del caso, e información a las partes de esta nueva modalidad. Con el propósito de zanzar las dificultades formales y prácticas que el método requiere, se deja a consideración de los co-mediadores su evaluación a priori de la celebración de las audiencias.

CONCLUSIÓN:

La tecnología de la información y la comunicación (TIC) se convirtió en una nueva “parte” en las negociaciones. Ésta deberá garantizar la comunicación ininterrumpida durante las audiencias, como así también la privacidad de la misma para no violar el principio de confidencialidad. No debería llevarse registro electrónico de las audiencias sin consentimiento de todos los involucrados.

Para la E-Mediación (ODR) también se necesitará de mediadores que estén familiarizados con las TICs, dispuestos a co-medar, y entablar empatías a través de un enlace audiovisual interjurisdiccional.

Para finalizar, teniendo en cuenta el importante proyecto de protocolo consensuado en el encuentro (alianza estratégica), y la creciente utilización de la videoconferencia como TIC para concretar mediaciones a distancias, se podría afirmar que la E-Mediación está instalada. Es una nueva “puerta” en el abanico de ofertas de medios alternativos de resolución de conflictos que constituyen el concepto multipuertas.

Buenos Aires, 8 de junio de 2015.

Fdo. Lic. Claudio Rodríguez
Prosecretario Administrativo
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil

mail: claudio.rodriguez@pjn.gov.ar