

Comisión 6: Organización Judicial. Acceso a la Justicia.

PROBLEMAS EN EL ACCESO A LA JUSTICIA: LA DEMORA JUDICIAL, EL ENCARECIMIENTO Y LOS NUEVOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales Universidad Nacional de Tucumán

Suárez Larrabure María Dolores, Steimberg Bárbara, Moris Larisa Gabriela, Freites Carmen Emilia, Saidman Ros María José, Avellaneda Herrera María Lourdes.

barbarasteimberg@estudioraisman.com.ar; doloresuarezlarra@hotmail.com

Introducción

Desde la Cátedra de Sociología Jurídica de la Universidad Nacional de Tucumán pensamos que el tema del acceso a la justicia es central en el derecho y en la sociedad en general. Si los ciudadanos tienen derechos pero no pueden hacerlos efectivos estos derechos se vuelven meramente declarativos, abstractos y carecen de finalidad alguna. Así aparece la cuestión de cómo se van a ejercer los mismos para que realmente sean efectivos, ya que si gran parte de la sociedad se ve imposibilitada de ejercer sus derechos ya sea por ignorancia de ellos o porque no tiene los recursos necesarios para acceder al servicio de justicia o incluso porque no existe en el sistema ninguna manea de ser ejercidos, esos derechos carecen de sentido y las personas se encuentran desprotegidas.

¿Cómo funciona el sistema de acceso a la justicia respecto a los sectores más vulnerables de la sociedad?

¿Qué se ha modificado en los últimos años en Latinoamérica respecto al acceso a la justicia?

¿Qué soluciones se han creado para el ejercicio de los nuevos derechos?

¿Cómo funciona el acceso a la justicia en Tucumán?

El acceso a la justicia va más allá de tener la posibilidad de ir al juzgado a reclamar un derecho. Consideramos que se deben analizar los nuevos mecanismos que se han ido habilitando en Latinoamérica y su impacto social en el acceso a la justicia.

Aportes desde la Sociología Jurídica

Tomaremos como marco de referencia teórico a Mario Gerlero, en su libro de Introducción a la Sociología Jurídica.

El acceso a la justicia es una problemática de larga data que preocupa a los juristas y a la sociedad en general, ya que se trata de una cuestión jurídica que incide desde lo social hacia lo económico y lo político; lo cual no solo afecta a la legitimidad de los jueces y letrados, sino a la sociedad entera. La falta de credibilidad social genera un mal social, ya que esta es un presupuesto necesario para la democracia y por lo tanto para la política.¹

En ese orden de ideas, la clave radica en la búsqueda de respuestas óptimas desde todos los ámbitos, evitando tener una visión aislada del problema; consideramos que es grande el aporte que se puede brindar desde la sociología jurídica para avanzar en la proposición y aplicación de posibles soluciones, analizando como estas influirían o influyen en la sociedad.

Si bien las cuestiones no son nuevas y ha sido un tema largamente tratado desde distintos ámbitos, han aparecido nuevos aspectos que consideramos deben ser tenidos en cuenta a la hora de hacer un análisis actual del problema.

El mismo concepto de acceso a la Justicia se ha ido modificando a través del tiempo. Mientras antes se consideraba que bastaba con que la persona pueda acceder a los tribunales para que el derecho de acceso a la justicia sea satisfecho, actualmente se considera el mismo en un sentido material, más completo y abarcativo que el simple derecho de ir a los tribunales a plantear una pretensión.

La Corte Suprema de Colombia sostiene esto al decir que el acceso a la justicia meramente formal constaría en la posibilidad de ir físicamente al Poder Judicial, de manera tal que se reciban las demandas, escritos, etc., mientras que el sentido material del acceso a la justicia es el derecho a que el conflicto planteado al Poder Judicial sea resuelto en un tiempo prudencial.

Por ello vamos a tratar de explicar primeramente la problemática de acceso a la justicia desde su administración y sus principales problemas para luego realizar un pequeño análisis de una de las respuestas que se dio a tal situación expuesta: Los métodos alternativos de resolución de conflictos.

¹GERLERO, MARIO. (2006)Introducción a la Sociología Jurídica. Ed. Grimberg, Libros Jurídicos Bs. As.

Relación entre lo jurídico y lo social

Es trascendental en esta exposición tomar como punto de partida la relación entre lo jurídico y lo social, en la medida que, partiendo del análisis y apreciación de tal vinculación es que podemos permitirnos arrojar ideas de mejora y aproximación entre ambos ámbitos.

No se debe tratar de tomar el derecho como algo aislado sino intentar estudiarlo y analizarlo bajo su influencia en la sociedad. Gerlero dice que si bien el Derecho es importante para la sociedad moderna suele percibirse como aislada, esto es algo que preocupa a la sociología jurídica. Se considera al Derecho como algo reservado para unos pocos conocedores, los profesionales. Su cantidad, su lenguaje especial intimidad al que no lo conoce. Por lo cual el derecho aparece separado de los demás aspectos de la vida para el común de las personas. Es importante tener en cuenta que el vínculo entre normas jurídicas y órganos estatales pierde importancia si no se vincula a los intereses sociales y la transcendencia que le da cada persona en su vida diaria.²

El sistema tal y como ha sido creado hace un siglo, se muestra totalmente ineficiente al momento de querer aplicarlo en la actualidad. Lorenzetti sostiene al respecto:

“ Este diseño avaro condiciona la utilización de esas herramientas cuando se las pretende utilizar para “el acceso masivo e igualitario”

El sistema judicial pensado para unos pocos reclamos es saturado. Consecuentemente, se torna ineficaz, la gente se fuga de el hacia el arbitraje, los tribunales de menor cuantía. Solo queda para la clase media...”

Una maquina procedimental ordenada sobre la base de pretensiones individuales y ritos formales rigurosos, es lenta. La presentación de pretensiones masivas desequilibra el sistema, porque el mismo no esta preparado para atender a grandes grupos, sino a individuos. Asimismo, el sistema esta demasiado preparado para ocuparse de pequeños problemas. Consecuentemente se hace necesario instrumentar un subsistema, flexible, rápido, especializado y para el que no es necesaria una lata preparación técnica, como los tribunales de pequeñas causas. La presentación de pretensiones complejas también distorsiona el sistema. Un conflicto demasiado grande o técnicamente dificultoso incomoda a la justicia ordinaria. Por ello se establece un

²GERLERO, Mario. (2006) Introducción a la Sociología Jurídica. Ed. Grimberg, Libros Jurídicos Bs. As.

sistema de arbitraje, flexible, que atiende a la mayor complejidad con una justicia ad hoc.”³

El mundo no es el mismo que hace cien años, ni siquiera es el mismo que hace diez, las personas no son las mismas, las relaciones que entablan entre ellas se han modificado totalmente, y por lo consecuente el derecho no es el mismo tampoco por lo cual el sistema de aplicación del derecho se ha visto en los últimos años totalmente saturado siendo ineficaz, lento y costoso, no pudiendo responder a sus usuarios (los ciudadanos) de manera en que se debería para que estos puedan hacer valer sus legítimos derechos generando malestar social y provocando que decaiga la confianza en el poder judicial.

Observando la realidad se ve que la justicia lenta importa una no-justicia para quien no tiene medios económicos para poder esperar; la justicia pensada para resolver el conflicto entre un único actor y un único demandado no es eficiente para atender los juicios que involucran a muchos grupos. La sociedad muestra que muchas personas tienen problemas similares, formándose así los intereses individuales homogéneos. Así también la escasez de bienes colectivos nos propone las acciones de intereses colectivos. No solo debe observarse el procedimiento sino también su duración, como afectan las costas, el tiempo, como impactan sobre los individuos y la sociedad.

La sociedad y el derecho han avanzado indudablemente, en las últimas décadas ha tomado más fuerza la importancia de los derechos humanos en todo el mundo al igual que los derechos del consumidor, han aparecido además nuevos campos del derecho relacionados con los avances tecnológicos donde existen muchos campos sin investigar o donde existen aun dudas sobre como se debe regular estos nuevos hechos pero nos encontramos con un sistema que no ha podido aggiornarse a las necesidades actuales, la población también ha aumentado y la cantidad de cuestiones por la cual una persona accede a la justicia también se ha multiplicado. Los tiempos tampoco son lo mismo, con la globalización, los nuevos medios de comunicación y demás avances se torna necesario que la justicia sea más expedita pero al mismo tiempo se han producido cuestiones que necesitan un análisis delicado con ayuda de especialistas y el juez debe seguir teniendo tiempo para analizar cada caso en particular y poder actuar acorde a derecho. No debe irse jamás en desmedro de la calidad por buscar acelerar el proceso, ya que una justicia tardía o una justicia arbitraria deja de ser justicia. Por ello no es solo cuestión de aumentar el número de jueces y juzgados sino de hacerlos más eficientes.

³ LORENZETTI, Ricardo Luis “Nuevos paradigmas en el Derecho privado: el acceso a los bienes” La Ley, 1994- E, Sección doctrina, Bs. As.

Los estudios realizados muestran que los juzgados suelen ser inoperantes frente a la gran cantidad de causas que reciben ya que no se encuentran organizadas ni diseñadas para ello. Fueron creadas de esta manera mas de un siglo atrás cuando no existían las tecnologías ni los mecanismos de gestión que hoy conocemos, tampoco había la variedad, complejidad ni cantidad de causas que hoy existen y acumulan en nuestros juzgados.⁴

Se ha tratado de analizar cuales son los problemas que hacen lenta e ineficiente a la justicia, ya que solamente sabiendo claramente cuales son se va a poder proponer las soluciones mas adecuadas para el caso. Pero ni siquiera esto resulta tan sencillo, sabemos cual es el problema pero cual es su causa es mas difícil de identificar, seguramente no es solo una sino son varias y no en todos los juzgados van a ser las mismas o al menos no en igual medida. Parece ser como una serpiente de mil cabezas que cuando se consigue dominar a una aparecen dos o tres mas.

Para Humberto Quiroga Lavié una de las enfermedades que ataca a la administración de justicia es que no hay constancia en los grupos de trabajo de planear, pensando en la calidad, la sentencia. Todo debe ponerse en función de lograr la sentencia en un tiempo prudente, se deben unir tanto los aspectos jurídicos como los administrativos.⁵

Hasta ahora todo lo que se ha intentado ha ayudado en mayor o en menor medida según las circunstancias pero ha sido insuficiente. Otro de los problemas es: ¿De qué manera se investiga las causales de la demora?.

Quiroga Lavié expresa al respecto que el problema esta en creer que solo se ve la buen estado del tribunal a través de estadísticas, suele limitarse el control a ello, mediante la realización de encuestas. Las cuales informan poco respecto a lo que en realidad esta sucediendo, suele mostrar pocos datos que concuerden con la realidad. Estos son de una captación mucho mas difícil por las encuestas. Las investigaciones basadas en encuestas solamente no pueden mostrar lo que realmente esta sucediendo en el proceso judicial.

Consideramos que es difícil solucionar un problema si ni siquiera se puede tener del todo claro cuales son los factores que la provocan.

Debido a todos estos factores y seguramente a otros más la actividad de la administración de justicia se ha ido tornando cada vez mas compleja. Esta dificultad en

⁴GARAVANO, Germán C., (2006) Información y justicia - 1a ed. - Buenos Aires : Unidos por la Justicia Asociación Civil: Konrad Adenauer,.

⁵QUIROGA LAVIE, Humberto (1998)"La Formación del Derecho Procesal Organizacional", Ed. Cámara de Diputados de la Pcia. De Bs. As.

la administración de justicia afecta al acceso a la justicia por lo cual el Derecho sigue siendo, pese a todo, algo casi exclusivo de las clases medias y altas, de esta manera el expresa Lorenzetti:

*“... el Derecho privado es como el hotel Hyatt: esta abierto para todos, pero solo algunos entran en él: los que pueden pagar la habitación. Existe un umbral de entrada al Derecho privado que importa la exclusión de grandes grupos de personas: no todos llegan a ser propietarios, ni contratantes, ni trabajadores, ni actores en un proceso.”*⁶

Se vuelve de esta manera necesaria buscar un mayor eficiencia en la administración de justicia que realmente permita un acceso a la justicia para todos, más rápida y a un menor costo, ya que la administración de justicia debe cumplir una función institucional y una función social que es relevante para que la sociedad pueda desenvolverse de la mejor manera.

Según Gerlero son dos los tipos de obstáculos que pueden impedir o dificultar la concreción del acceso a la justicia. Estos son: Los obstáculos institucionales y los obstáculos personales.⁷

Los obstáculos Institucionales

Estos son los problemas de infraestructura que tiene el poder judicial que dificultan o impiden que se pueda acceder a la justicia. Dentro de estos esta:

- Falta de espacios adecuados y de mobiliario,
- Falta de personal
- Mal estado de los edificios judiciales,
- Necesidad de un sistema moderno de base de datos e instrumentos de alta tecnología,
- Dependencia de otros organismos para varios de los tramites (bancos, oficinas impositivas, etc.), oficiales de justicia quienes realizan los traslados y notificaciones fuera del área del tribunal,
- Manejo ineficiente de los recursos con los que se cuenta,
- Gran cantidad de causas que ingresan que tramitan con los mismos métodos, herramientas y recursos de antaño.

⁶ LORENZETTI, Ricardo Luis “Nuevos paradigmas en el Derecho privado: el acceso a los bienes” La Ley, 1994- E, Sección doctrina, Bs. As.

⁷GERLERO, Mario. (2006)Introducción a la Sociología Jurídica. Ed. Grimberg, Libros Jurídicos,Bs. As.

Los Obstáculos Personales

Estos son las cuestiones personales de los sujetos actuantes por las cuales se les dificulta o imposibilita su real acceso a la justicia. Dentro de estos esta:

- El desconocimiento de sus derechos (no solo la de conocer que derechos tiene sino también el no saber como o a donde acudir para poder hacerlos efectivos)
- El miedo a perder tiempo y dinero en un proceso largo.
- La desconfianza en el poder judicial y en los abogados.
- Su situación económica.
- Distancia de los estrados.
- Cuestiones culturales.

Porcentaje de los tipos de juicios que se inician arrojan los siguientes datos:

- Entre el 60 y el 67% de los objetos de las controversias corresponden a ejecuciones y apremios
- Los asuntos de los ricos y los de alta complejidad entre el 3 y el 5 %.

El otro 30% se divide entre:

- Las pequeñas causas , concernientes a controversias coexistentiales (consumidores, vecindad, etc.)
- La jurisdicción de protección o acompañamiento (menores, mujeres, cuestiones de familia, tenencia, alimentos, laboral, etc.)
- Cuestiones normarles y seriadas con fuerte presencia de los hechos (resarcimientos de daños ocasionados por el accidente de transito, mala praxis, etc.).
- Acentuación del uso de las mediadas cautelares y los denominados procesos urgentes
- Los concursos
- Los procesos colectivos
- La masa de asuntos de la jurisdicción voluntaria”⁸

En el Contrato social se plantea que las personas en su estado de libertad abandonan parte de ella, como el ejercicio de la fuerza física, con el fin de formar un Estado. Para lograr aquello deben delegar exclusivamente al estado el poder coercitivo, es el estado

⁸ MORELLO, Augusto M. “Un Pacto de Estado para la justicia” La ley, 2001-C, Sección doctrina Bs. As.

quien tiene el monopolio legítimo de la fuerza⁹ siendo desde entonces ilegítimo la justicia por mano propia, es por ello que si el Estado no se hace cargo de su deber las personas quedan inválidas ante las violaciones a sus derechos.

Por ello si el Estado proscribe la violencia e intenta evitar la justicia por mano propia debe haber el correlativo deber del Estado a brindar amplias posibilidades de acceder a una administración de justicia imparcial para resolver los conflictos que los ciudadanos tengan.

De otra manera no se va a poder realizar el objetivo de que la auto tutela sea la excepción y que quienes tengan un conflicto, si no pueden resolverlo, lo deban resolver a través del proceso .

El proceso es, de esta manera, el medio mas avanzado culturalmente para que en caso de que no haya un cumplimiento espontaneo del derecho este pueda en el caso concreto, acorde a la realidad particular y social, funcionar de manera eficiente y correcta. Es el medio civilizado por el cual el Estado brinda la respuesta a la solicitud hecha por los ciudadanos, que son las partes, estableciendo cual es el derecho aplicable al conflicto y diciendo quien es el que tiene razón.

Si el Estado tiene el monopolio de resolver las controversias debe hacerlo de tal manera que todos los ciudadanos tengan la posibilidad de acceder fácilmente a los mecanismos para ello.¹⁰

Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos:

Una de las respuestas actuales al problema de la saturación de los tribunales son los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, abreviados MARC, dentro de ellos esta la Negociación, el Arbitraje y la Mediación. Si bien estos métodos no son nuevos, de hecho son los métodos que se utilizó en la antigüedad para la resoluciones de conflictos y en ciertas áreas nunca se los abandonó, sufrieron un nuevo boom en la década de los 60 en el hemisferio norte. El arbitraje se utilizó siempre en el ámbito comercial de gran escala por ser un método privado, mas rápido y que les brindaba mayor confianza a las partes por tratarse de un experto del tema y/o por reunir ciertas cualidades personales.

⁹WEBER, Max “ La política como vocación”, La Biblioteca Nueva, Madrid (2007)

¹⁰MARABOTTO LUGARO, Jorge A., (2003)“Un derecho humano esencial: el acceso a la justicia”, ANUARIO DE DERECHO CONSTITUCIONAL LATINOAMERICANO

Dentro de los MARC, vamos a centrarnos en especialmente en el análisis de la mediación por considerar que es el método que se ha incorporado recientemente en la mayoría de las legislaciones y nos interesa saber como afecta al acceso a la justicia.

La mediación se ha implementado casi en todas las provincias de la Argentina como previa y obligatoria en varias materias aunque variando su forma de aplicación en cada una de ellas.

Si bien las opiniones han sido diversas, tanto a favor como en contra, se trata sin lugar a duda una tendencia a nivel internacional ya que se ha dado en otros países como Paraguay, Chile, Colombia, etc.

La mediación se convirtió casi en una ideología que se ha propagado por todo el globo. La mediación se ha comprometido ha superar los conflictos a través de la participación de las partes buscando conjuntamente las soluciones, lo que generaría innumerables beneficios: la reconstrucción de las relaciones, arreglos creativos, ahorro de tiempo, empoderamiento de las partes, informalidad, flexibilidad, la autodeterminación, bajo costos, etc.

Esas promesas, que provocan el entusiasmo en sus promotores, en conjunto con la crisis de los tribunales, los problemas al acceso a la justicia y la búsqueda de soluciones ha generado la creación de varios programas de mediación judicial, en otras palabras, la institucionalización de la mediación.

Esto se ha llamado la tercera ola de acceso a la justicia. Esta consiste en buscar procedimientos simples, racionales de manera tal resulten económicos, tanto en tiempo como en dinero siendo por ello mas eficientes. Como por ejemplo la amigable composición, el arbitraje o la mediación. Se buscan nuevas maneras para resolver los conflictos que sean descentralizadas y cuenten con mayor participación de las partes, donde se involucren mas en la resolución en vez de que esta recaiga en un tercero.¹¹

Existe una fuerte relación entre la mediación y la negociación. La diferencia esta en la incorporación de un tercero a la negociación que conoce mecanismos y técnicas de negociación y puede acercar a las partes para que estas intenten resolver su conflicto, quizás salvando así la negociación que no podría llevarse al cabo de otra manera por problemas de comunicación, miedos, etc.

Para que el proceso de mediación sea posible las partes deben poder negociar. Para ello los trabajadores y quienes administran deben estar dispuesto a celebrar negociaciones,

¹¹HERNANDEZ MARTINEZ, María del Pilar “Mecanismos de tutela de los intereses difusos y colectivos”- Instituto de investigación jurídica, México, Pag.34, (1997)

los gobiernos y los grupos interesados deben crear foros para que se dialogue y en las familias deben reunirse a conversar los problemas. La mediación es una negociación donde se incorpora a un tercero que conoce técnicas de negociación y puede ayudar a que las partes en conflicto se acerquen y busquen una respuesta. La mediación implica darle un nuevo ámbito y una nueva forma a esa negociación donde el mediador aporta posibilidades nuevas a la interacción de los sujetos. La aceptabilidad es que las partes estén dispuestas a permitir que haya un tercero que se incorpore a la negociación y les ayude a buscar una resolución.¹²

Esto nos lleva al problema de la voluntariedad de la mediación. Inicialmente el proceso de mediación era necesariamente voluntario, siendo esta una de las características fundamentales del procedimiento. Ellas mediaban si querían, si estaban dispuesto a ello, sabiendo que había posibilidad de solucionar el conflicto de esta manera, pudiendo elegir un mediador al cual ellas consideraran idóneo. Al momento de la institucionalización de la mediación, una de las críticas mas fuertes es justamente que esa voluntariedad de mediar se ha transformado en obligatoria.

En la mediación obligatoria se presentan ventajas y desventajas. Dentro de las ventajas, se sostiene que a través de la mediación obligatoria se puede acceder a un volumen mayor de casos que por la vía de la voluntaria, lo que permitiría una reducción de costos de los programas y servicios de mediación (economías de escala) y una mejor asignación de los recursos del sistema de administración de justicia haciendo así mas eficiente su gestión. Además, la mediación obligatoria podría significar a largo plazo un aumento de la utilización voluntaria de este mecanismo, dado que las partes podrán conocer y experimentar un proceso de resolución de conflictos que, quizás, de otra manera no hubieran intentado.

No obstante algunos de los argumentos que se han dado a favor de la obligatoriedad, puede decirse que la mediación involuntaria supone romper con una larga lista de barreras psicológicas de las partes que la mediación obligatoria facilita. El tipo de barreras que deben atravesarse son, entre otras, la ignorancia y la desinformación, la inercia (es mejor hacer las cosas como siempre se han hecho), el temor a lo desconocido y el temor a perder el control (como si esto último realmente fuera posible en un

¹²MOORE, Christopher. (1995). "El proceso de mediación", Editorial Gránica, Barcelona,

proceso judicial).¹³

Respecto a lo que empíricamente demostrado se ha analizado al respecto que:

Se sostiene que si las personas participan en forma directa en la construcción de las respuestas hay mayor nivel de acuerdos, de satisfacción, lo cual lleva a que haya un mayor cumplimiento. Una investigación acerca de los programas realizados en anexos a tribunales en los estados de Washington, Nueva Jersey y Massachusetts brindo conclusiones interesantes respecto a su aplicación. El 90% de los usuarios dijo haber quedado completa o parcialmente satisfecho con el programa, mientras que un 92% señaló que volvería usarlo de nuevo en caso de requerirlo. El nivel de acuerdo obtenidos, en el caso de Washington D.C., del total de casos mediados un 87% terminó con un acuerdo; en el caso de Nueva Jersey un 55% de los casos y en Massachusetts, un 63% concluyó de esta forma. Este estudio no incluye datos respecto a los niveles de cumplimiento de los acuerdos.¹⁴

Mientras que en Chile los datos muestran altos niveles de satisfacción con los programas de mediación (93% entre aquellos que arribaron a acuerdos y un 65% entre quienes no llegaron a acuerdo), con niveles de acuerdo del 54%, pero con índices de cumplimiento por bajo del 50%¹⁵.

En las estadísticas de Argentina también se puede observar altas tasas de participación y de acuerdos en las mediaciones, que paulatinamente van aumentando año a año.

Estadísticas del Centro de Mediación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el año 2010¹⁶

Naturaleza	Cantidad	Porcentaje
Familiares	1028	83,10%
Patrimoniales	209	16,90%

¹³ VARGAS PAVEZ, Macarena. (2008). "Mediación obligatoria. Algunas Razones para justificar su incorporación". Valdivia, Chile.

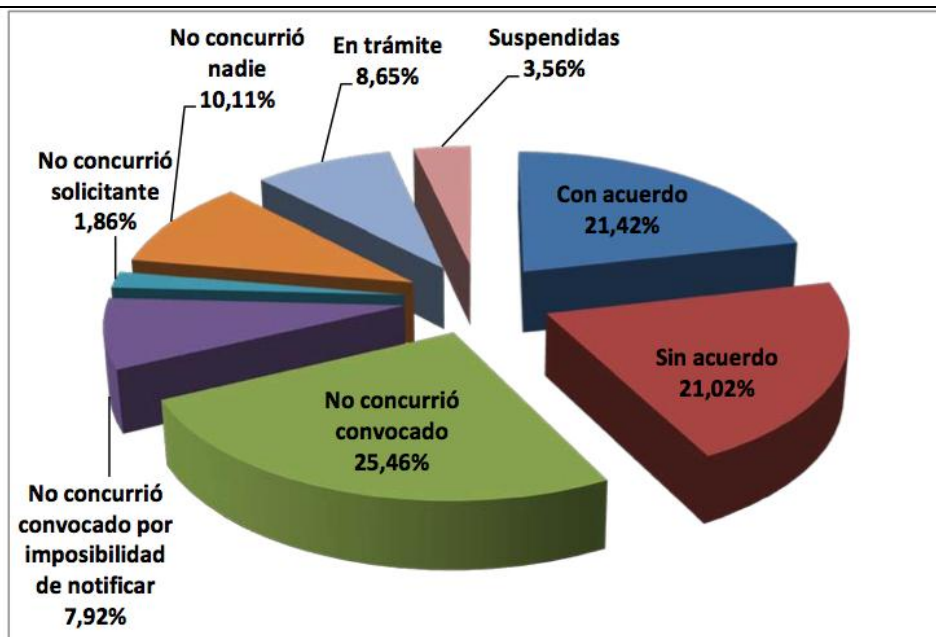
¹⁴ State Justice Institute, Normas recomendadas para programas de mediación anexos a los tribunales. Traducción al castellano realizada por la Fundación Libra de Argentina. Buenos Aires, 1993.

¹⁵ ALLIENDE, L. y otros, (2002) *El proceso de mediación*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago,

¹⁶ http://www.jus.gob.ar/media/144335/Estadisticas_Centro_Uruguay_2010.pdf. - entrada del 20 de Septiembre del 2012

Totales : 1237

Conflicto	Cantidad	Porcentaje
Con acuerdo	265	21,42%
Sin Acuerdo	260	21,02%
No concurrió convocado	315	25,46%
No concurrió convocado por imposibilidad de notificar	98	7,92%
No concurrió solicitante	23	1,86%
No concurrió nadie	125	10,11%
En tramite	107	8,65%
Suspendidas	44	3,56%



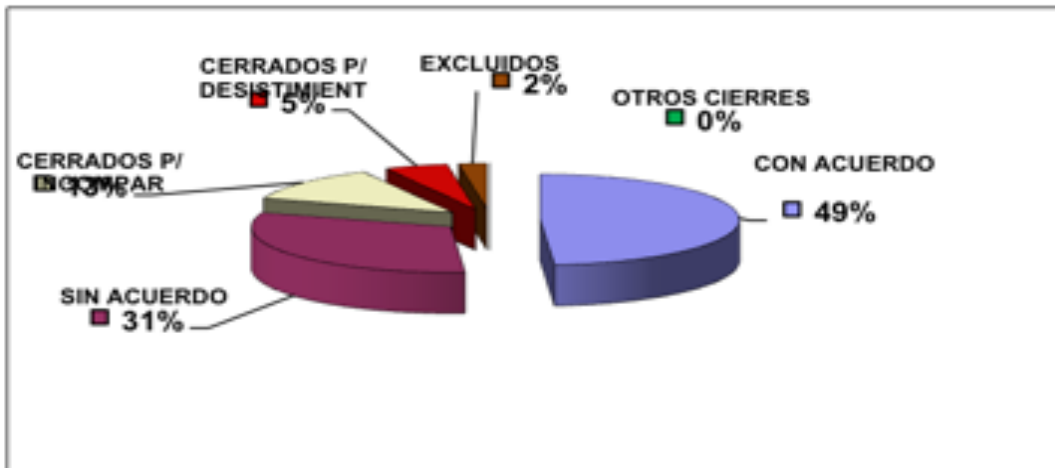
En el caso de la Provincia de Tucumán los resultados brindados por el Centro de Mediación de la provincia durante el primer cuatrimestre del 2012 ¹⁷ muestran, asimismo, una alta tasa de mediaciones cerradas con acuerdos:

TOTAL CASOS INICIADOS: 1538

EN TRAMITE: 1362

CASOS FINALIZADOS SEGÚN RESULTADOS.

CASOS FINALIZADOS	176	100%
CON ACUERDO	86	49%
SIN ACUERDO	55	31%
CERRADOS P/INCOMPAR.	22	13%
CERRADOS P/DESISTIMIENT.	9	5%
EXCLUIDOS	4	2%
CERRADOS P/OTRO MOTIVO	0	0%



Por lo cual se puede ver que la mediación previa y obligatoria se esta implementado en distintos lugares. En todos ellos las tasas de análisis demuestran que la mediación es

¹⁷http://www.justucuman.gov.ar/web_justuc_2011/mediacion/index.htm- Entrada del 30 de Septiembre del 2012.

altamente efectiva para solucionar los conflictos de las partes, siendo un excelente mecanismo alternativo para resolver los conflictos y como vía para desabarrotar los estrados.

MULTIPUERTAS

Resulta muy interesante el análisis, de quizás, una futura institucionalización de estos mecanismos a través de un sistema multipuertas, donde se podría canalizar la mejor manera para resolver el conflicto en cada caso en particular. De manera tal, que cada caso pueda ser atendido de la manera mas eficiente posible, de acuerdo a las características de caso en cuestión.

Sobre esto tomamos el análisis que realiza la Comisión Nacional de Acceso a la Justicia:

“Quizás la forma de institucionalización más completa de la Resolución Alternativa de Disputas (RAD) en el sector público es el llamado Tribunal Multipuertas. Está concebido como un centro de resolución de disputas que se fundamenta en la tesis de que existen ventajas y desventajas para una caso específico que hacen aconsejable diferentes formas de resolución de disputas. Por lo tanto, en lugar de instalar una sola puerta para obtener un servicio de justicia, debe darse la opción de que los usuarios puedan acceder a la puerta que sea más apropiada a la naturaleza del caso o de las partes. En cierto sentido este modelo de tribunal para el futuro incluye entre los servicios no sólo a la jurisdicción sino a una variedad de programas RAD entre las derivaciones posibles.

Una Mesa de Entradas centralizada y un centro de diagnóstico para escrutar los casos para posterior derivación al método de solución más adecuado al caso, es lo que caracteriza al modelo Multipuertas para diferenciarlo de otro tipo de programas conectados a los Tribunales. En el Multipuertas, el diseño, implementación y coordinación de los servicios de resolución de disputas se llevan a cabo dentro de los tribunales. Se trata de un Centro multifacético que ofrece además del clásico tribunal

*otros servicios de justicia.*¹⁸

Fue el Prof. Frank Sander de la Universidad de Harvard quien creó la idea novedosa de un tribunal multipuertas, brindando así un nuevo aporte para reducir la demanda del usuario en los tribunales. Él consideraba que era perder el tiempo y el talento de los jueces que suelen tener que resolver cuestiones sin complejidad jurídica alguna en vez de encargarse de los asuntos más complejos.

Aquellos casos sin complejidad eran simples de resolver a través de la aplicación de principios incontestables a situaciones de hecho que encajaban en ellos, los cuales podían ser transferidos al área administrativa, como se hizo en Japón y el Reino Unido.

Conclusiones

Pese a los intentos de mejorar el sistema judicial para que haya un mayor acceso a la justicia esta aún se encuentra desbordada por la cantidad de casos que recibe, lo que provoca, entre otros conflictos, demora judicial generando así un malestar social en los ciudadanos por no poder acceder a un servicio de justicia de calidad lo cual es algo difícil de subsanar.

El encarecimiento también continúa siendo un tema que afecta el derecho de acceso a la justicia sobre todo en países aún en vías de desarrollo como el nuestro donde no todos cuentan con los recursos suficientes para llegar su reclamo a los estrados, pese a que en casi todas las ciudades se cuenta con lugares donde se brinda asesoramiento legal sin cargo y se puede solicitar carta de pobreza o beneficio de litigar sin costos esto no es suficiente para asegurar el real acceso a la justicia, ya que por otro lado los costos han aumentado, la inflación y cierta inestabilidad económica repercuten en estos aspectos.

Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos son herramientas válidas y valiosas para implementar como medida para desahogar a los juzgados, generando una manera más activa y positiva de resolver los conflictos sociales.

Quedan aún otros mecanismos que también han resultado exitosos en otras legislaciones que aún no han sido aprovechadas en nuestro país, como los tribunales de pequeñas causas (small claims court), el sistema multipuerta, los jueces comunitarios o vecinales, vías administrativas, entre otros, que podrían ayudar a mejorar la situación del sistema.

¹⁸ Página de la Corte Suprema de Justicia de la Nación <http://www.csjn.gov.ar/accjust/docs/nacional.jsp> - entrada del 25 de Septiembre del 2012

De igual manera la educación ciudadana en estos aspectos, al igual que en la mediación es de suma importancia ya que se trata también de un cambio en la mentalidad de las personas sobre como solucionar los conflictos y sobre los mecanismos existentes para hacerlo. Antes la respuesta ante un conflicto era unidireccional, los tribunales; en cambio ahora, paulatinamente, se esta transformando hacia respuestas más plurales donde se tienen en cuenta otros factores e intereses.

Bibliografía

- ALLIENDE, L. y otros, (2002)*El proceso de mediación*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago,
- GARAVANO, Germán C., (2006) *Información y justicia* - 1a ed. - Buenos Aires : Unidos por la Justicia Asociación Civil: Konrad Adenauer
- GERLERO, Mario (2006). *Introducción a la Sociología Jurídica*. Ed. Grimberg, Libros Jurídicos, Bs. As.
- ¹HERNANDEZ MARTINEZ, María del Pilar (1997)“Mecanismos de tutela de los intereses difusos y colectivos”- Instituto de investigación jurídica, México.
- MARABOTTO LUGARO, Jorge A., (2003) “Un derecho humano esencial: el acceso a la justicia” *Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano*
- MOORE, Christopher. (1995). “El proceso de mediación”, Editorial Gránica, Barcelona,
- Página de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, <http://www.csjn.gov.ar/accjust/docs/nacional.jsp>
- Pagina del Poder Judicial de Tucumán, http://www.justucuman.gov.ar/web_justuc_2011/mediacion/index.htm
- QUIROGA LAVIE, Humberto (1998)"La Formación del Derecho Procesal Organizacional", Ed. Cámara de Diputados de la Pcia. De Bs. As.,
- VARGAS PAVEZ, Macarena, (2008) “Mediación Obligatoria. Algunas razones para justificar su incorporación”. Valdivia
- WEBER, Max (2007) “ La política como vocación”, La Biblioteca Nueva, Madrid .