



FUNDACIÓN
CIJUSO
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES



*Guía de recomendaciones para el
Sistema Informático de la Mediación Prejudicial
Obligatoria en la Provincia de Buenos Aires*



INVESTIGACIÓN REALIZADA POR:
BIBIANA BEATRIZ LUZ CLARA | SUSANA BEATRIZ NAZARRE

LIBROS CIJUSO

www.libroscijuso.org.ar



FUNDACIÓN
CIJUSO
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

PLAN DE INVESTIGACIÓN 2013/2014 DE LA FUNDACIÓN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Presidente:

Dr. Gerardo Rafael SALAS (Bahía Blanca)

Secretario:

Dr. Guillermo Ernesto SAGUES (San Isidro)

Tesorero:

Dr. Eduardo Gabriel SREIDER (Moreno-Gral. Rodríguez)

Prosecretario:

Dra. Adriana Cecilia COLIQUEO (Avellaneda-Lanús)

Protesorero:

Dr. Damián Alcides PIMPINATTI (Pergamino)

Vocales:

Dr. Sergio Gustavo VOLANTE (Azul)
Dr. Mateo LABORDE (Mercedes)

Director Académico:

Dr. Adrián Sergio CETRANGOLO

Secretario de Investigación:

Dr. Justino Mario BERTOTTO

Director de Capacitación a Distancia y Publicaciones:

Dr. Jorge Oscar ROSSI

2014

Contenido:

Índice:

A. Marco Teórico.

1. Antecedentes: Sistemas de resolución de conflictos
2. Firma digital en procesos ODR
3. La Mediación
4. La Investigación
5. Marco Legal: Ley 13.951 y su Decreto Reglamentario No. 2.530/10
6. Sistema Informático Mediare: Descripción y Análisis
7. Ejemplificación del uso del Sistema Informático Mediare.

B. Estudio de Campo

8. Preguntas que los Mediadores hacen en el sistema sobre su uso. Casos
9. Cambios y Mejoras introducidas en el Sistema Informático Mediare 2012-2014
10. Sugerencias efectuadas por los Mediadores en las encuestas, para que se incorporen al sistema
11. Desarrollo de la Encuesta a Mediadores.

C. Recomendaciones surgidas de la Investigación

12. Recomendaciones para la Optimización del Sistema Mediare
13. Resultado Entrevistas con Creador y Operador del Sistema Mediare
14. Conclusiones

Bibliografía

A. **Marco Teórico:**

- 1. Antecedentes: Sistemas de Resolución de Conflictos.**

El conflicto es inherente al hombre y en algún momento en las relaciones intersubjetivas se manifiesta, por ello debemos encontrar opciones para resolverlo.

El método más sencillo sería con seguridad, evitar la disputa, o cortarla de plano en su fase de latencia, pero esto a veces no es advertido en esta etapa inicial y la contienda se produce, y es entonces cuando surge la necesidad imperiosa de una solución.

Durante la década de 1.970 en los Estados Unidos de Norteamérica surgió un movimiento de pensadores, que desilusionados de los resultados que el proceso judicial brindaba a los justiciables, puso énfasis en el establecimiento de métodos extrajudiciales de resolución alternativa de conflictos.

Los procesos de Resolución Alternativa de Disputas (R.A.D.) pensados originariamente como una opción al juicio para resolver los conflictos, buscan en definitiva, lograr una solución pacífica.

Actualmente, luego de muchas décadas de utilización en diversos países, se han extendido a otros ámbitos de aplicación como el empresarial, laboral, escolar, y etc., ampliando su perspectiva en el sentido de obtener una adecuada gestión de los conflictos, entendiendo por ello no sólo su resolución, sino también su prevención y administración.

Estos métodos alternativos al proceso, surgieron en la búsqueda de un sistema menos costoso, más conveniente y participativo, comparándolo con el proceso judicial, en el afán de resolver los litigios, en forma más rápida, permitiendo mantener el control sobre el resultado no arriesgándose a una decisión todo o nada, que implica una resolución judicial.

Hoy, a nadie escapa la crisis que padece el proceso como vía pacífica de resolución de controversias entre los hombres. Concurren para ello experiencias notables, como la lentitud intrínseca en el sistema y la onerosidad que a diario aumenta la dificultad en el acceso. Además, se hace evidente cierta desconfianza que pesa sobre los hombres de la justicia, que perjudica su imagen y desacredita la instancia trascendente que la jurisdicción propone.

Son varios los objetivos trazados por los movimientos de R.A.D., entre los que se destacan:

- ✓ Mitigar la congestión de los tribunales, así como también reducir el costo y la demora en la resolución de los conflictos.
- ✓ Incrementar la participación de la comunidad en los procesos de resolución de conflictos.
- ✓ Facilitar el acceso a la justicia.
- ✓ Suministrar a la sociedad una forma más efectiva de resolución de disputas.

En la medida en que estos objetivos se vayan logrando dentro del sistema social, estará produciéndose el pasaje de un sistema ineficaz de resolución de conflictos a uno eficiente. Sobre la base del principio de subsidiariedad, los conflictos deberán ser tratados, primero, al

más bajo nivel, en la mayor medida posible en forma descentralizada, y luego, cuando sea absolutamente necesario, al más alto nivel.

Si el sistema es la sociedad en su conjunto, el más alto nivel está en la administración de justicia. Allí se recibirá el conflicto después de haberse intentado otros métodos, salvo que intereses superiores indiquen lo contrario.

Dentro de los mecanismos R.A.D. se incluye, entre otros a la Mediación, junto con el arbitraje, la conciliación, la negociación y la facilitación, todos tendientes a un mismo fin, lograr pacificar y poner fin a la cuestión que se plantea, a través de las diferentes variantes indicadas, cada una con sus especiales particularidades.

Es de hacer notar que los métodos ADR (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION) cuentan, desde el uso masivo de Internet con su versión ODR (ON LINE DISPUTE RESOLUTION) más adaptada a las necesidades de la era digital, los negocios on line y comercio electrónico, donde son innumerables los conflictos que se suscitan y es necesario resolverlos de modo ágil y efectivo. Se busca con este sistema para brindar respuesta rápida a las partes, y favorecer el crecimiento y difusión del uso de las tecnologías en la economía mundial y del comercio electrónico.

Estos métodos ODR consistentes principalmente en el arbitraje digital y la mediación electrónica, van creciendo exponencialmente fundados en el crecimiento de la telemática¹.

Pero mucho es todavía lo que falta por hacer, dada la disparidad de criterios y legislaciones de los países, donde encontramos que algunos cuentan con leyes y sistemas de mediación y arbitrajes muy avanzados y otros no. Es por ello que falta aún, confianza en los consumidores sobre las posibilidades que tendrán de resolver un litigio en el que estén involucrados, si se trata de un país extranjero.

Las disparidades de cobertura, legislación y criterios, conocimiento sobre métodos alternativos, y la calidad en las resoluciones, son aun un fuerte obstáculo para el mayor desarrollo del comercio electrónico.

Comerciantes y compradores se sienten en desventaja frente a sus pares de otros estados donde sí funcionan acertada y rápidamente estos procedimientos, que han obtenido la aceptación general. Así grandes franjas del mercado internacional quedan sin aprovechar. Es más en muchos casos sucede que la existencia de estos procedimientos alternativos ni siquiera se conoce.

¹ Telemática: Unión de las telecomunicaciones con la informática.

La resolución alternativa de conflictos que brinden una respuesta coherente, rápida y eficaz, fue identificada por la Comisión de la Unión Europea, como una de las doce prioridades a tener en cuenta para el desarrollo del crecimiento sostenido, y refuerzo de la confianza.

Existen a la fecha muchos centros de resolución de conflictos on line, basados en sus dos opciones mediación y arbitraje.

Estos procedimientos pueden hoy ser dotados de mecanismos de seguridad que permitan mantener la integridad de los procesos, reconocer la autoridad y autenticidad de los documentos electrónicos y su no repudio. Todos estos caracteres son alcanzables mediante el uso de la firma digital, sistema con el que cuenta la República Argentina y la mayoría de los países, con leyes que en su mayoría han seguido las pautas de la ley modelo de UNCITRAL de Comercio electrónico y firma digital.

2. Firma digital en procesos ODR:

Para brindar una respuesta de seguridad a los procedimientos alternativos de resolución de conflictos on line, los documentos y actuaciones que se lleven adelante, podrán con la tecnología de firma digital, ser firmados, guardados y enviados en forma segura.

Haciendo uso de esta herramienta informática que dota al documento electrónico así firmado, de las características de la firma digital: autenticidad, autoría, integridad y no repudio, se permite que estos viajen por la web en las mejores condiciones para mantener su resguardo, y dando aviso mediante un alerta, en el caso que el documento hubiera sido alterado en algún momento de su transmisión.

Este sistema se construye sobre la figura del certificador licenciado quien tiene a su cargo la verificación de la firma y el otorgamiento de las claves a los usuarios, conforme sus políticas de seguridad debidamente aprobadas y auditadas por el estado, dentro del marco de la ley 25506 en la Argentina , y su decreto reglamentario 2628, como en el resto del mundo donde se ha avanzado notablemente en materia de firma digital y desde el año 2000 en adelante casi todos los países cuentan con sus leyes de firma digital que les permitirán implementar este sistema de modo legal y eficiente para la mejor y protegida comunicación y archivo de documentos en modo seguro.

El proceso arbitral que se desarrolla on line, que no necesita por lo tanto del desplazamiento de las partes, que ahorra costos, y tiempo, dispone mediante la firma digital del sistema que permitirá guardar los documentos, escritos y actas, en fin, todas las

actuaciones del tribunal, y enviar comunicaciones electrónicas a las partes implicadas en el litigio de manera segura, resguardando su privacidad e integridad.

En cuanto a sistemas ODR especializados la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) pone a disposición de los usuarios un sistema ágil de resolución de conflictos basados en problemas relacionados a la propiedad intelectual, conflictos entre nombres de dominio y marcas comerciales que permite resolver los litigios, ya sea por la mediación o por el arbitraje ambos electrónicos, en un proceso totalmente on line a través de su sitio de Internet www.wipo.org, en un procedimiento abreviado y específico ya que tanto sus árbitros como mediadores se especializan en temas de propiedad intelectual. Allí todo el procedimiento se realiza on line sin necesidad de desplazamiento alguno, lo que significa un importante ahorro de recursos tanto en tiempo como en dinero, y que por las experiencias que ha mostrado, desde su implementación a fines de 1999, ha sido muy eficaz.

3. La Mediación:

Es un procedimiento por el cual un tercero neutral, capacitado para dicha intervención, ayuda a las partes a resolver sus conflictos.

Es una negociación asistida por un tercero imparcial. Entre las numerosas definiciones del instituto citaremos las siguientes: Elena Highton y Gladys Álvarez en “Mediación para resolver los conflictos”², “...Es un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable”; María Elena Caram y otras en “Mediación Diseño de una Práctica”³, “El proceso en el que un tercero neutral, a solicitud de las partes, los asiste en una negociación colaborativa, en la que sus diferencias son replanteadas en términos de intereses, a fin de que puedan ellos mismos, tomar una decisión satisfactoria con relación a ellos”; la de Jay Folberg en “Mediación. Resolución de conflictos sin litigio”⁴, “Es la intervención en un conflicto de una tercera parte neutral que ayuda a las partes opuestas a manejar o resolver su disputa. La tercera parte imparcial es el mediador, quién utiliza diversas técnicas para ayudar a los contendientes a llegar a un acuerdo consensuado con el fin de resolver el conflicto”.

² Highton, Elena I. y Alvarez, Gladys S. (1995) “Mediación para resolver conflictos”, Buenos Aires, Ad Hoc., pág.122.

³ Caram, María Elena, Eilbaum, Diana Teresa y Risolía, Matilde (2006) “Mediación Diseño de una práctica”, Buenos Aires, Librería Histórica, pág. 33.

⁴ Folberg, Jay y Taylor, Alison (1992), “Mediación. Resolución de conflictos sin litigio”, México, Limusa, pág. 27.

De las definiciones dadas surge que las partes son las que conservan la responsabilidad y el control respecto de la controversia y no transfieren el poder de toma de decisiones al mediador.

En la mediación el mediador mediante sus técnicas profesionales aprendidas ayuda a que las partes puedan arribar por si mismas a una solución negociada de su litigio. Cada parte se dirige a la otra, aun cuando el mediador pueda ser el conducto de las comunicaciones entre ellas.

En nuestro país el 19 de Agosto de 1.992 el Poder Ejecutivo Nacional, promulgó el Decreto No. 1480/92 que declara de interés nacional la institucionalización y desarrollo de la mediación como método alternativo para la solución de controversias.

La ley puso a cargo del Ministerio de Justicia la formulación del Programa Nacional de Mediación.

El Ministerio de Justicia decide poner en marcha la Experiencia Piloto en Mediación conectada con Juzgados Civiles de Capital Federal, declarada de interés institucional por la Corte Suprema de Justicia.

Con fecha 4 de octubre de 1.995 se aprobó la Ley Nacional de Mediación y Conciliación 24.573 reglamentada por el decreto 91/98 que comenzó a regir el 23 de Abril de 1.996, cuando se produjo la primera mediación sorteada por la Cámara Civil.

Considerando la experiencia de la Justicia Nacional, como la de otras provincias del país, en la provincia de Buenos Aires luego las demoras que provoco el tratamiento de varios proyectos previos, se sancionó la Ley No.13.951, publicada en el Boletín Oficial el 10 de Febrero de 2.009, que establece el régimen de Mediación como método alternativo de resolución de conflictos judiciales, declarándose de interés público.

La ley indica que el Estado Provincial proveerá la capacitación, utilización, promoción, difusión y desarrollo de la misma como método de resolución de conflictos, cuyo objeto sea materia disponible por los particulares.

Pese a su sanción, transcurría el tiempo sin que la ley se implementara efectivamente, pero ante el elevado índice de litigiosidad y con la finalidad de reducir los conflictos con fecha 14 de mayo de 2012 se puso en funcionamiento.

La Ley 13.951 establece la mediación prejudicial obligatoria, como etapa previa a la iniciación de las acciones judiciales previstas para los casos mediables que la misma ley indica por exclusión, formulando en el decreto reglamentario la nómina de materias que deben obligatoriamente someterse a la instancia previa de mediación.

La ley establece en su artículo segundo, el carácter obligatorio de la mediación previa a todo juicio en los reclamos judiciales, salvo las exclusiones que expresamente prevé en su artículo cuarto, donde exceptúa de la misma a una serie de materias.

Asimismo fija como optativa la mediación a petición de la parte requirente en los juicios de ejecución y desalojo. El objetivo legal fijado es promover y facilitar la comunicación directa entre las partes que permita la solución del conflicto.

El 2 de Diciembre de 2.010 se dictó el Decreto No. 2.530, reglamentario de la ley y posteriormente los Anexos y Acuerdo No. 3585/12 de la Suprema Corte de Justicia Provincial, correspondientes a los sorteos de mediadores y listado de tabla de materias incluidas.

Luego de varias suspensiones a la entrada en vigencia del sistema, con fecha 14 de Mayo de 2.012, se efectuaron en el ámbito de cada Departamento Judicial de la provincia los sorteos de mediadores en las causas que sobre materias obligatoriamente mediables ingresaron a la Receptoría General de Expedientes de cada Departamento Judicial.

El Poder Ejecutivo provincial designó como autoridad de aplicación para implementar las políticas sobre la puesta en marcha y desarrollo de la mediación en el territorio provincial al Ministerio de Justicia y Seguridad provincial.

Para el desarrollo del sistema se implementó un sistema informático denominado "Mediare", creación del Ingeniero en Sistemas Sr. Julián Lombardo, perteneciente al Colegio de Abogados de Mar del Plata. A este sistema únicamente los mediadores en ejercicio acceden, mediante su usuario y contraseña por medio del sitio web www.mediaciones-ba.com.ar que resulta de aplicación obligatoria en todo el ámbito de la provincia de Buenos Aires.

4. La investigación.

La presente investigación busca determinar si existen lagunas, o eventualmente situaciones no previstas en el Sistema Informático Mediare, que generen inconvenientes y demoras a los usuarios en el desarrollo de sus tareas aplicadas a la mediación prejudicial.

El objetivo es optimizar el funcionamiento del sistema, para su mejor utilización, estudiándolo desde adentro, mediante su uso, como mediadoras que somos las investigadoras que realizamos este proyecto.

Lo deseado es que todas las herramientas que el sistema suministra, sean utilizadas por los mediadores prejudiciales.

Por otro lado se intenta compatibilizar dichas herramientas, con los principios pilares de la mediación, específicamente previstos por la Ley 13.951 en su artículo primero y que son: neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y consentimiento informado.

Es nuestra humilde opinión que el tema planteado, merece ser investigado considerando como transferencia interna, la utilización por los mediadores prejudiciales, quiénes entre sus funciones tienen la obligatoriedad de su uso. Y como transferencia externa aportar para que una mejor implementación del mismo brinde servicios más eficientes a todos los justiciables de la provincia de Buenos Aires, quiénes deben recurrir a la mediación prejudicial obligatoria como instancia de resolución de sus conflictos.

Particularmente en ésta transferencia tenemos en consideración a los letrados patrocinantes tanto de la parte requirente cuanto de la requerida, quiénes deben concurrir a las audiencias de mediación y contar con la documentación que debe expedir el mediador conforme el resultado de las mismas.

Siendo su utilización obligatoria, para todos los habitantes de la provincia de Buenos Aires con conflictos mediables y atento a su reciente implementación⁵, la investigación, tratará de analizar su funcionamiento y detectar situaciones no previstas con el objetivo de elaborar una guía de recomendaciones, para su mejor funcionamiento y comprensión. Constituirá un estímulo para el avance en la mejora y desarrollo de las tecnologías aplicadas, que permita contar con un sistema ágil y moderno que se adapte rápidamente y en forma sencilla a las nuevas situaciones que se vayan presentando, y que permita a los usuarios la seguridad de saber que tendrán a su alcance todo lo necesario para operar sin demoras, ya que el sistema funciona on line.

Realizaremos un estudio de campo, para lo cual se confeccionara una encuesta basada en un instrumento a elaborar, que detallara los puntos que consideremos trascendentes para esta investigación, encuesta que, se formulará a los mediadores prejudiciales en ejercicio, en número suficiente para obtener una medición que permita elaborar la guía de recomendaciones proyectada.

En el mes de Julio de 2.013 y luego de más de catorce (14) meses de funcionamiento de la Mediación el sistema informático Mediare presentó dos cambios significativos en su configuración coincidiendo con las Ferias Judiciales de Enero y Julio de ese año 2.013. Asimismo durante los meses de vigencia del sistema se fueron implementando, paulatinas modificaciones de grado menor, que los cambios significativos indicados que se efectuaron durante las ferias judiciales.

⁵ 14-05-2012

Este proyecto de investigación, se realizará, tomando como base el contenido que a Julio de 2.013 presenta el sistema, proyectando sobre el mismo una guía de modificaciones que se estiman beneficiosas para la utilización del sistema, que favorezcan su uso y un mejor desarrollo de la mediación prejudicial.

Dada su reciente implementación no existen a la fecha estudios o publicaciones referentes al tema.

5. **Marco Legal: Ley 13.951 y su Decreto Reglamentario No. 2.530/10:**

La ley 13.951, que estableció el régimen de Mediación como método alternativo de resolución de conflictos judiciales en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, fue publicada en el Boletín Oficial el 10 de Febrero de 2.009.

El Decreto No. 2.530 que reglamenta la Ley 13.951 fue publicado por el mismo medio el 02 de Diciembre de 2.010.

Para la comprensión acabada del marco normativo en base al cuál los mediadores ejercemos la actividad se detalla a continuación, la estructura normativa vigente.

La ley 13.951 caracteriza a la mediación de acuerdo a los principios de:

- ✓ neutralidad,
- ✓ imparcialidad,
- ✓ confidencialidad y
- ✓ consentimiento informado.

Declara que el Estado provincial proveerá la capacitación, utilización, promoción, difusión y desarrollo de la misma, como método de resolución de conflictos, cuyo objeto sea materia disponible para los particulares.

Distingue entre la Mediación Obligatoria y la Mediación Voluntaria.

En esta investigación nos enfocamos en la primera, siendo que es la que utiliza el Sistema Informático Mediare.

Establece la Mediación con carácter obligatorio previa a todo juicio, con las **exclusiones** dispuestas por el artículo 4to. de la ley, materias citadas específicamente, a saber:

Causas Penales; Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación y patria potestad, alimentos, guardas y adopciones;

Procesos de declaración de incapacidad y de rehabilitación;

Causas en las que el Estado Nacional, Provincial, Municipal o los Entes Descentralizados sean

parte; Amparo, Habeas Corpus e interdictos;

Medidas cautelares hasta que se encuentren firmes;

Diligencias preliminares y prueba anticipada;

Juicios sucesorios y voluntarios;

Concursos preventivos y quiebras;

Acciones promovidas por menores que requieran la intervención del Ministerio Público;

Causas que tramiten ante los Tribunales Laborales; Causas que tramiten ante los Juzgados de Paz Letrados.

Es decir, que las materias mediables obligatoriamente, no han sido enumeradas, sino que el sistema deviene por exclusión.

La ley, define el objetivo del régimen establecido, que es el de promover y facilitar la comunicación directa entre las partes, que permita la solución del conflicto.

El procedimiento comienza con la formalización de la pretensión por parte del requirente, ante la Receptoría General de Expedientes, de la ciudad asiento del Departamento Judicial o Juzgado descentralizado si lo hubiere.

En la práctica, el abogado de la parte requirente, debe llevar a la Receptoría General de Expedientes por duplicado el Formulario para Ingreso de Datos, en el que deberá indicar:

- ✓ opción Sortear Mediador,
- ✓ código de Materia,
- ✓ apellido y nombres de los actores y cantidad de ellos,
- ✓ si se trata de personas físicas o jurídicas, su tipo y número de documento o código único de identificación tributaria,
- ✓ iguales datos para los demandados,
- ✓ monto del juicio,
- ✓ localidad, y partido,
- ✓ petición de beneficio de litigar sin gastos,
- ✓ abogados intervinientes con cantidad, número de código único de identificación tributaria,
- ✓ código de jurisdicción (fijados para cada Departamento Judicial).

Este formulario no tuvo mayores modificaciones desde el inicio del funcionamiento de la mediación, salvo la agregación de un apartado, en donde deberá tildarse si se requiere sorteo de mediador. Tanto es así, que por ejemplo, el formulario no se refiere, como debiera a requirente y requerido, sino actor y demandado, enfocando directamente la calidad de parte hacia el proceso judicial.

Asimismo el letrado debe acompañar, también por duplicado, el Formulario de Declaración de Datos Mediación⁶, en el que deberá indicar:

- ✓ Objeto,
- ✓ Descripción (donde indicará sucintamente el tema base del requerimiento),
- ✓ Monto,
- ✓ Localidad, Partido,
- ✓ petición o no de beneficio de litigar sin gastos,
- ✓ Datos del Abogado requirente (apellido, nombre, documento o código único de identificación tributaria, domicilio, correo electrónico, localidad y código postal),
- ✓ Datos del requirente,
- ✓ Datos de requeridos,
- ✓ Datos de Tercero (en todos los casos con iguales apartados que los del Abogado Requirente).

Dicha planilla requiere ser firmada tanto por el requirente, como por letrado patrocinante.

Conforme el Reglamento para el sorteo de mediadores, formalizada la pretensión, la Receptoría General de Expedientes, realiza de manera automática la designación del mediador a intervenir, de una lista de mediadores habilitados.

La lista de Mediadores habilitados para el sorteo es confeccionada, administrada y actualizada por la Autoridad de Aplicación de la Ley, a partir de los datos obrantes en el Registro Provincial de Mediadores. La misma es provista a la Suprema Corte de Justicia en formato digital, con una actualización diaria, de manera de garantizar su fidelidad y de mantener la información actualizada.

El Reglamento indicado, dispone que el sorteo se realice entre los mediadores habilitados que contaren con el menor número de mediaciones asignadas en ese momento, para la categoría y subcategoría que corresponda a la materia de la causa.

- ✓ La designación del mediador se emitirá impresa, con la Constancia de Ingreso de Causa, entre cuyas especificaciones surge :
- ✓ un código de barras, con la determinación del número de causa precedida por la determinación de las siglas de cada Departamento Judicial⁷ ,
- ✓ el año de ingreso,
- ✓ la radicación de la causa ante cada Juzgado⁸,

⁶ creado especialmente para el funcionamiento del sistema

⁷ Ejemplo MP por Mar del Plata.

⁸ Ejemplo Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial No. 4

- ✓ tipo de adjudicación⁹,
- ✓ fecha de inicio,
- ✓ si el trámite es urgente o no,
- ✓ carátula con nombre de actores, demandados y materia,
- ✓ complemento de carátula,
- ✓ fecha de impresión,
- ✓ sorteo de Mediador: indicando código único de identificación tributaria, Apellido, Nombre, Dirección y teléfono, recuadro sombreado donde consta “En el momento en que los abogados patrocinantes del requirente efectúen el requerimiento de mediación ante los mediadores, deberá denunciar en el mismo los domicilios del/los requirentes/s y requerido/s” (Res.15/12 Registro Provincial Medios Alternativos de Resolución de Conflictos – Ministerio de Justicia y Seguridad) y nota al pie de la constancia donde indica la solución ante inconvenientes en la recepción del Requerimiento de Mediación o dificultades para contactar al mediador.

La ley dispone, que en el mismo acto del sorteo del mediador, se sorteara el Juzgado interviniente en la causa.

Se dispone que la Mediación previa a todo juicio, se considerará cumplida, cuando las partes hubieren participado de un procedimiento de mediación, con intervención de un mediador judicial.

La Receptoría General de Expedientes entregará al letrado patrocinante, la Constancia de Ingreso de Causa, archiva un ejemplar, y remite otro al Juzgado sorteado, a fin de formar un legajo que se reservará en el mismo hasta la oportunidad en que se presenten cualquiera de las actuaciones derivadas del procedimiento de mediación.

El letrado patrocinante o apoderado de la parte requirente debe presentar al Mediador dentro del plazo de tres (03) días hábiles del sorteo, la Constancia de Ingreso de Causa y el Formulario de Declaración de Datos Mediación.

El mediador posee un plazo de cuarenta y ocho (48) horas, para aceptar o excusarse de la mediación, en su caso deberá dar cumplimiento con la carga de ingresar en el sistema los datos emergentes de la Planilla de Declaración de Domicilios.

Los Mediadores podrán excusarse, o ser recusados, por las mismas causales que los Jueces de Primera Instancia, no admitiéndose la excusación o recusación sin causa. En éstos casos para acceder al sorteo de un nuevo mediador el requirente deberá presentarse ante la

⁹ En estos casos adjudicación por sorteo.

Receptoría General de Expedientes, con copia, la designación y constancia de la inhibición del mediador para proceder a un nuevo sorteo.

La ley dispone, que el mediador dentro del plazo de cinco (5) días de notificado, fijará la fecha de la audiencia a la que deberán comparecer las partes, las que en ningún caso podrá ser superior a los cuarenta y cinco (45) días corridos de la mencionada designación.

El plazo para la Mediación será de hasta sesenta (60) días corridos a partir de la última notificación al requerido. En el caso previsto de las materias optativas de ejecución y desalojo, el plazo será de treinta (30) días corridos.

Las partes, de común acuerdo, podrán proponer una prórroga de hasta quince (15) días, que el Mediador concederá, si estima que la misma es conducente a la solución del conflicto.

El mediador procederá a notificar la audiencia fijada, con no menos de cinco (05) días hábiles de anticipación, a la fecha de la misma.

Las notificaciones deberán contener los siguientes requisitos:

- ✓ Nombre y domicilio del requirente;
- ✓ Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico del letrado del requirente,
- ✓ Nombre y domicilio del requerido;
- ✓ Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico del mediador;
- ✓ Objeto de la mediación e importe del reclamo;
- ✓ Día, hora y lugar de celebración de la audiencia, con la obligación de comparecer en forma personal con patrocinio letrado;
- ✓ Firma y sello del mediador.

Se dispone que el mediador con acuerdo de partes, podrá modificar lugar, día y horario de celebración de las audiencias.

Las notificaciones pueden efectuarse en forma personal, por carta documento por Correo Argentino, por Correo Andreani, por oficial ad hoc o por la Oficina de Mandamientos y Notificaciones Departamental.

Para las cédulas dirigidas a extraña jurisdicción rige el Convenio sobre comunicaciones entre Tribunales de distinta jurisdicción territorial. El diligenciamiento de estas notificaciones estará a cargo de la parte interesada.

A pedido de parte y en casos debidamente justificados, la cédula podrá ser diligenciada en el domicilio denunciado bajo responsabilidad de la parte interesada.

El mediador posee la obligación, de labrar acta de cuanta audiencia se realice, dejando constancia de la comparecencia o incomparecencia de las partes, sus notificaciones y la designación de nuevas audiencias. Deberá confeccionar las mismas, en tantos ejemplares como partes involucradas haya, reteniendo siempre un ejemplar.

La ley dispone que sea obligatoria la comparecencia personal de las partes y la intervención del Mediador.

A las sesiones deberán concurrir las partes personalmente y no podrán hacerlo por apoderado, exceptuándose a las personas jurídicas y a las personas físicas domiciliadas a más de ciento cincuenta (150) kilómetros de la ciudad, asiento de la Mediación, que podrán asistir por medio de apoderado, con facultades suficientes para mediar y/o transigir.

En los supuestos anteriores, el mediador debe tener por no comparecida a la parte que no concurriere con asistencia letrada, salvo que se acordare una nueva fecha para subsanar la falta.

Las partes deben comparecer con el patrocinio letrado de un abogado matriculado en la Provincia de Buenos Aires y constituir domicilio en la ciudad sede del Departamento judicial que corresponda al lugar de realización de la mediación.

En el caso de personas físicas domiciliadas a más de 150 kilómetros del asiento del lugar de realización de la mediación, como en el caso de las personas jurídicas, el mediador deberá verificar la personería invocada por el letrado que se presente, y en su caso intimar a cumplir con estos recaudos otorgándole un plazo de cinco días hábiles para satisfacerlos, también en este caso bajo apercibimiento de considerar a la parte como no comparecida.

Conforme al principio de confidencialidad, dispuesto taxativamente como característica de la mediación, la ley indica, que las actuaciones serán confidenciales, pudiendo suscribirse un convenio en éste sentido, y en el caso de no hacerlo el mediador deberá consignar dicha circunstancia en el acta.

El Mediador tendrá amplia libertad para sesionar con las partes, pudiéndolo efectuar en forma conjunta o por separado, cuidando de no favorecer, con su conducta, a una de ellas y de no violar el deber de confidencialidad.

Existen supuestos que fueron surgiendo en la práctica que no estaban contemplados, ni por la ley, ni por su decreto reglamentario, tales como:

- ✓ imposibilidad de concurrir justificada,
- ✓ fallecimiento de requirente, requerido, letrados,
- ✓ cambio de letrados,
- ✓ fuerza mayor,
- ✓ etc. que en su caso se dejó a determinación del mediador, su formalización legal.

Siempre existieron a disposición teléfonos, y correos electrónicos para la consulta de los temas, al Ministerio de Justicia y Seguridad Dirección de Medios Alternativos.

Se considera que el requirente acredita el cumplimiento de la instancia de mediación, quedándole habilitada la vía judicial, mediante el acta final expedida por el mediador, de donde surja si se arribó o no a un acuerdo, si la mediación fue cerrada por decisión de las partes o del mediador, sino compareció el requerido debidamente notificado, o si resultó imposible notificar la audiencia al mismo.

La ley dispone, que cuando la culminación del proceso de Mediación, deviniera del arribo de un acuerdo de las partes sobre la controversia, se labrará un acta en la que deberán constar los términos del mismo, firmado por el Mediador, las partes y los letrados intervinientes.

En caso de no arribarse a un acuerdo, igualmente se debe labrar acta en la que se dejará constancia de tal resultado.

Se dispone, que el mediador deberá comunicar a la autoridad de aplicación, el resultado de la mediación dentro de los treinta días hábiles de concluido el trámite a los fines estadísticos.

En el caso de arribarse a un acuerdo la ley indica que se someterá a la homologación del Juzgado interviniente, señalando el decreto reglamentario que la homologación podrá solicitarla cualquiera de las partes.

El Juzgado emitirá resolución fundada homologando o rechazando el acuerdo. Podrá asimismo formular observaciones al acuerdo, devolviendo las actuaciones al mediador para que en un plazo no mayor de diez días, intente lograr un nuevo acuerdo que contenga las observaciones señaladas.

La autoridad de aplicación impuso, a los mediadores que suministren además información cualitativa relacionada con las herramientas efectivamente utilizadas durante el proceso de mediación, tendientes a conocer donde deberá reforzarse la capacitación continua de los mediadores y el diseño previsto para las nuevas capacitaciones.

El sistema “Mediare” hasta la fecha no cuenta con una base de datos de legislación. Recientemente con ingreso restringido para los mediadores, se incorporó un icono denominado Legislación y Jurisprudencia, permitiendo la carga bajo la determinación “Agregar Legislación” de normativa¹⁰ y consignación de su número, que cada mediador estime pertinente y para su uso personal.

Con fecha 20 de Agosto de 2013, se indica que el sistema permitirá a los mediadores publicar fallos con el fin de lograr una base de jurisprudencia de toda la provincia de Buenos Aires.

6. Sistema Informático Mediare: Descripción y Análisis.

¹⁰ Ley, decreto, disposición, resolución, acuerdo, convenio, reglamento y nota

Conforme se indicara, para el desarrollo del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria en la provincia de Buenos Aires, se implementó un sistema informático de gestión denominado “Mediare” creación del Ingeniero en Sistemas Sr. Julián Lombardo, perteneciente al Colegio de Abogados de Mar del Plata.

El sistema resulta de aplicación obligatoria para todos los mediadores en ejercicio, de todos los departamentos judiciales de la provincia. Los mismos acceden al sistema a través del sitio web www.mediaciones-ba.com.ar o www.colproba.org.ar-mediaciones.

El registro de dominio de Nic.ar indica que su titular es el Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires, con fecha de alta 29 de Julio de 2.013, fecha de vencimiento 29 de Julio de 2.014, Delegación 0: ns1.mediaciones-ba.com.ar - 200.58.99.224, Delegación 1: ns2.mediaciones-ba.com.ar - 200.58.99.234.

A la fecha la identificación del sistema a través de Google por ejemplo es mediante la identificación de su nombre “Mediare” o bien por el nombre “Nuevo mediador”.

Para un mejor funcionamiento del sistema su creador consigna que recomienda como navegadores Firefox 3.5, Safari 4 o Google Chrome.

El sistema brinda un correo electrónico para realizar consultas y soporte respecto del mismo identificado como: soporte@mediaciones-ba.com.ar.

El sistema considerado como simple página web puede ser de uso público permitiendo los siguientes servicios:

a) Búsqueda de mediadores con registro en el ámbito de la provincia de Buenos Aires: Ubicado sobre el sector izquierdo frente de la pantalla con el nombre de “Buscador de Mediadores” hay un icono que permite visualizar los datos de los mediadores. La búsqueda puede ser por nombre y apellido, o por matrícula. Comprende a todos los mediadores a quienes se le otorgaron matrículas en todos los Departamento Judiciales de la provincia de Buenos Aires. La información suministrada es Tomo y Folio (correspondiente a la inscripción como abogados), apellido y nombre, matrícula y sigla¹¹

b) Novedades: Se presentan sobre el lateral derecho y al frente de la pantalla, indicando fecha y horario en que fue suministrada la información, o bien implementado el servicio. Se indican diversos detalles del sistema. Ejemplos: Actualización de Domicilios: Desde la sección Legajos Cambio de domicilio podrá generar la solicitud de actualización o cambio de domicilio y/o teléfono. Icono para desplegar indica Más información y detalles para que se pueda realizar esta actividad dentro del sistema.

¹¹ Ver la que extendida suministra Departamento Judicial, tomo y folio, nombre y apellido, matrícula, domicilio, localidad, teléfonos y correo electrónico;

c) Formularios: Se permite el acceso a los siguientes formularios de uso en las mediaciones prejudiciales: Declaración Jurada de datos de mediación¹²; Anexo Declaración Jurada de datos de mediación, utilizado, en los casos en que existan más de dos requirentes, requeridos, terceros o abogados; Planilla de Inicio de juicios, solicitud de mediación; solicitud de exclusión de sorteo y solicitud de cambio de domicilio mediador. En todos los casos con la apertura del formulario la pantalla suministra el mismo permitiendo su guarda o impresión.

d) Instructivos: El sistema presenta una Guía de utilización con su actualización al 23 de Mayo de 2.013, versión 3.0 Marzo de 2.013, que a través de su apertura brinda pautas concretas posibilitando el conocimiento del sistema y su utilización. La guía de utilización se encuentra dividida en dos secciones denominadas:

Menú Principal que incluye temas como:

- ✓ mediaciones,
- ✓ sorteos,
- ✓ informes,
- ✓ próximas audiencias,
- ✓ estadísticas,
- ✓ alertas,
- ✓ agendas,
- ✓ consultas,
- ✓ pago de matrícula
- ✓ opciones.

Y el Registro Seguimiento y Cierre de una mediación: donde se incluye:

- ✓ Ingreso de la Mediación,
- ✓ Aceptar o excusarse de la mediación,
- ✓ imposibilidad de iniciar la mediación,
- ✓ Registro de datos de las partes y abogados,
- ✓ audiencias, resultado de audiencias,
- ✓ notificaciones, notificación por cédula, resultado de la notificación, eliminar una notificación,
- ✓ cierre de la mediación,
- ✓ reapertura
- ✓ encuesta sobre la mediación.

Iremos explicando cada uno de los temas indicados a través de nuestra exposición.

¹² Formulario para entregar al mediador al momento de notificar la mediación indicando su fecha de actualización al momento de ésta investigación 05 de Junio de 2.012

Se brinda como instructivo una guía de acceso al sistema.

El primer ingreso de los mediadores se efectúa como usuario con su matrícula y como contraseña el número de código único de identificación tributaria sin guiones ni espacios. Inmediatamente se debe cambiar la contraseña para poder utilizar el sistema.

Bajo la determinación Registro de una mediación, el sistema nos suministra la Planilla de ingreso de una mediación ante la Receptoría General de Expedientes. Encontramos erróneo dicho instructivo siendo que dicho formulario debería hallarse en el apartado anterior a los instructivos.

Bajo el instructivo denominado Generar y Registrar resultado de notificaciones se impone la forma de ingresar el resultado, hora de finalización, acta y observaciones de las audiencias de mediación.

El instructivo Configuración para impresión de cartas Documento indica las especificaciones al momento de imprimir dicha forma de notificación de las audiencias, visualizando los íconos de impresión usuales en nuestras computadoras.

Por último figura el instructivo Registrar resultado de la audiencia, donde nos indica los datos a completar para generar una nueva audiencia, los requisitos para cargar su resultado tales como las personas presentes en la reunión, la hora de finalización y su resultado, previa configuración y guarda de los elementos ingresados resulta posible la pertinente impresión.

Toda la información señalada hasta el momento, la puede visualizar cualquiera que entra a la página del Mediare. A partir de éste momento el ingreso al sistema se hace de acceso restringido para los mediadores.

Como indicáramos, el acceso al sistema por primera vez, se realiza utilizando la matrícula de cada mediador y su número de código único de identificación tributaria. Luego de éste primer ingreso el mediador deberá definir una nueva contraseña compuesta por números y letras de 8 o más dígitos de longitud.

Sobre dicha página principal observamos:

El nombre del Sistema "Mediare", y los siguientes iconos Mediaciones, Sorteos, Informes, Consultas, Legajo, Legislación y Jurisprudencia, Salir y el nombre completo y registro del mediador.

Seguidamente tenemos un espacio sobre fondo rosa para indicar las alertas del sistema y más abajo iconos para mostrar todas las mediaciones, mediaciones abiertas y mediaciones cerradas, con posibilidad de Actualizar e Imprimir listado.

Analizando cada uno de los iconos señalados por el sistema tenemos que:

Mediaciones: Muestra en pantallas las mediaciones, señalando Expediente¹³, Juzgado, Carátula, Fechas de sorteo, aceptación y cierre. Luego: *Acciones* indica las opciones: Ver, Editar y Seguimiento.

Sorteos: El sistema refiere en éste icono la Disposición No. 261/12 de la Dirección Provincial de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, que determinó el carácter meramente informativo de las listas de designaciones proporcionadas por la Autoridad de Aplicación, limitando al mediador desinsaculado en sus derechos para instar el proceso de mediación, hacer presentaciones judiciales en el expediente en cuestión y reclamar suma alguna en concepto de honorarios hasta tanto no sea efectivamente notificado por la parte requirente. Seguidamente en dos columnas denominadas Receptoría y Mediare se informa el número de expediente y la fecha de sorteo.

Informes: En éste apartado se indican:

Próximas audiencias: Constan por orden cronológico las audiencias que el mediador registró en el sistema, refiriendo fecha, hora, expediente, carátula, dirección y localidad de realización de la misma.

Estadísticas: En éste caso se informa para conocimiento del mediador la cantidad de mediaciones, cantidad de cierres, de solicitudes de extensión de plazo de las mediaciones, de audiencias realizadas, el promedio de días desde la aceptación y la primera audiencia, y promedio de días desde la aceptación y el fin de la mediación. Se informa asimismo, la cantidad de mediaciones por fin, a nuestro criterio por resultado, a saber: por notificación extemporánea, por acuerdo, no realizada por incomparecencia de requirente, No realizada por incomparecencia de requerido, no realizada por imposibilidad de notificación y sin acuerdo. Se detallan los cierres por objeto, es decir indica cuales son las materias de las mediaciones cerradas. Se visualiza además una denominada “torta” con divisiones indicando porcentajes de cierres por tipo fin.

Por último, se indican los resultados de cada una de las preguntas que el mediador responde a través de una encuesta con el cierre de cada mediación refiriendo para cada respuesta sugerida los totales y porcentajes.

Notamos deficiencias en la determinación de los colores de cada porcentaje, no hallando correspondencia entre los consignados en el dibujo de la torta con las referencias indicadas sobre el sector inferior de la misma.

Alertas: En éste caso, como aviso al mediador, surgen alertas, por ejemplo de audiencias de fechas anteriores sin resultado, notificaciones sin resultado informado, indicando la fecha de la

¹³ Por ejemplo MP10000/2013

audiencia, expediente, carátula, el número de audiencia, la dirección de realización y la visualización de su detalle. La alerta puede referir encuestas no completadas de mediaciones cerradas, audiencias pasadas sin indicar su resultado, notificaciones entregadas en el Colegio, etc.

Agenda: se suministra al mediador una agenda de datos ingresados, refiriendo por orden alfabético nombres, documento, domicilio, localidad, teléfonos, email y tipo de persona respecto de la mediación, es decir, abogado, requirente, etc.

Consultas: Bajo este servicio se autoriza a los mediadores a efectuar consultas al sistema enfocadas bajo las siguientes modalidades: respecto del Mediare, del Proceso, Éticas y sobre Técnica de Mediación.

Se señalan también las preguntas que efectuó ese mediador, preguntas en general, preguntas sin responder, últimas actualizaciones e icono para efectuar las preguntas.

Las preguntas referidas al sistema son contestadas por el propio Ingeniero Lombardo, mientras que las demás son contestadas por capacitadores de la Fundación CIJUSO.

Existe la posibilidad que ante una pregunta de un mediador sus colegas respondan a la misma. Las consultas y sus respuestas pueden ser visualizadas por el resto de los mediadores que hagan uso del sistema y de éste icono en particular conforme su interés personal.

Legajo: Este icono se encuentra dividido en dos apartados: Pago de Matrícula y Cambio de Domicilio. Los mediadores en ejercicio debemos abonar como matrícula anual el equivalente a dos jus arancelarios, pudiendo hacerlo durante el primer mes del año o en tres cuotas iguales y consecutivas durante los primeros tres meses del año mediante depósito bancario en la Cuenta Puente Recaudadora de la Dirección Provincial de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. En este apartado se encuentra detallado el cumplimiento de dicha imposición y su control por parte de la autoridad. El mediador debe escanear y enviar el comprobante del pago realizado.

Conforme Resolución No.462/12 de la Dirección Provincial de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos el ámbito físico para la realización de las mediaciones prejudiciales, está sujeto a que dicho domicilio se localice en la ciudad donde tengan asiento los juzgados correspondientes, en un radio que no supere las treinta (30) cuadras de los mismos.

La habilitación de los espacios físicos para realizar la mediación previa obligatoria será otorgada por el Ministerio de Justicia y Seguridad. Se impone, que las oficinas para desarrollar el procedimiento de mediación previa obligatoria deberán reunir las características y requisitos

edilicios indispensables para desarrollar la labor, y contarán con tres (3) ambientes diferenciados para uso del público¹⁴.

En el caso que el mediador requiera el cambio de su domicilio, deberá completar un formulario que suministra el sistema, imprimirlo y presentar dicho comprobante a su Colegio Departamental o a la misma Dirección Provincial de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos para ser actualizado en el Padrón Provincial e informado a la Suprema Corte de Justicia.

Legislación y Jurisprudencia: alrededor del 20 de Agosto de 2.013, se incorporó el icono que permite la carga bajo la determinación “Agregar Legislación”, de la normativa¹⁵ consignando su número, que cada mediador estime pertinente, para su uso personal.

El sistema también permite a los mediadores publicar fallos con el fin de lograr una base de jurisprudencia de toda la provincia.

7. Ejemplificación del uso del Sistema Informático Mediare:

Con la finalidad de brindar una adecuada comprensión, del uso del sistema ejemplificaremos, el uso del mismo tomando una mediación hipotética e indicando todos los pasos que se deben cumplir hasta su cierre.

Se indican asimismo algunas observaciones que las suscriptas efectuamos respecto del funcionamiento del sistema.

El letrado patrocinante o apoderado de la parte requirente se contacta con el mediador y procede a presentarle Formulario de Ingreso de Datos, Constancia de Ingreso de Causa y Planilla de Declaración Jurada de Datos de Mediación.

El mediador ingresa al sistema con su usuario¹⁶. Se posiciona sobre la pantalla haciendo click sobre el icono Iniciar mediación tendiente a la carga de los datos. Ante su apertura se requieren los siguientes datos para la carga:

- ✓ Causa Número se ingresa letras de indicación del Departamento Judicial ejemplo MP por Mar del Plata, número de causa y año de inicio.
- ✓ Departamento Judicial del pre-listado existente en el sistema,
- ✓ fecha de notificación al mediador y fecha de sorteo de la causa¹⁷

¹⁴ Recepción, sala de reuniones conjuntas y sala de reuniones privadas.

¹⁵ Ley, decreto, disposición, resolución, acuerdo, convenio, reglamento y nota.

¹⁶ Que corresponde a su registro ejemplo MP 121 y contraseña en un mínimo de ocho caracteres.

¹⁷ Conforme planilla de Constancia de Ingreso de Causa corresponde a fecha de inicio

- ✓ Tipo objeto conforme icono con prelistado donde se señalan el objeto de las acciones sujetas a mediación prejudicial obligatoria, ejemplo daños y perjuicios automotor con lesiones o muerte (exclusión Estado). La tabla de materias vigente en el fuero civil y comercial conforme Acuerdos No. 3397 y 3425 conllevan un código con número que en el sistema no está previsto se incorpore a la carga.
- ✓ Contamos luego con una descripción del tema que se debe cargar en el caso de que el letrado patrocinante lo haya consignado en la planilla de Declaración de Datos.
- ✓ Se debe indicar Juzgado donde la causa haya quedado radicada, monto en pesos, monto en dólares, localidad, partido, existencia de beneficio de litigar sin gastos.
- ✓ En el caso de que la causa haya sido ingresada por un organismo tales como fiscalías, asesorías, defensorías, etc. se debe indicar la denominación del órgano y su número. Luego de la carga de los datos indicados se debe guardar los mismos en el sistema.

El sistema destaca se tengan en cuenta los siguientes conceptos:

- a) Que es de suma importancia registrar correctamente el número y año del expediente ya que la información se utilizará para la confección de los formularios y notificaciones y la validación de los datos registrados en el sistema.
- b) En descripción es útil detallar la información del caso a mediar, muchas veces es importante registrar el número de siniestro, patente de los vehículos, dado que la información se copiará en la cédula de notificación debajo del monto reclamado. Destacamos que estos datos favorecen la identificación por parte del requerido, del tema objeto del requerimiento, especialmente en los casos de daños y perjuicios respecto de las aseguradoras requeridas las que en muchos casos poseen registros por los dominios de los vehículos y no por el nombre del asegurado.
- c) Que es necesario ingresar la designación completa del Juzgado interviniente en tanto se transcribirá para la confección del texto de las notificaciones.
- d) Que el monto del requerimiento se debe ingresar sin utilizar los puntos para miles, y en caso de monto indeterminado se debe ingresar 0, tanto para pesos como para dólares.-

El sistema indica que es posible imprimir un resumen de los datos ingresados y que en caso de querer modificar o complementar los datos ingresados se puede acceder a los mismos presionando el botón Modificar debajo de los datos de la Mediación.

Seguidamente el sistema procede a la apertura de la indicación de la mediación ingresada permitiendo la aceptación de la misma o la excusación del mediador.

Conforme se detallara en legislación vigente la Ley 13.951 el mediador posee un plazo de cuarenta y ocho (48) horas para aceptar o excusarse de la mediación.

La excusación solo procede por las mismas causales que los Jueces de Primera Instancia, no admitiéndose la excusación misma sin expresión de causa. El sistema indica que en caso de excusación debe indicar el motivo y ello habilitara la posibilidad de imprimir un formulario de Cierre de la Mediación con una leyenda en la parte inferior de "Proceso no realizado", esto permite que se entregue a la parte requirente dicho formulario tendiente a que presente en mismo ante la Receptoría General de Expedientes para la realización de un nuevo sorteo y para la incorporación del mediador que se excusó a la lista de nuevos sorteos.

Aceptada la mediación, el sistema informa sobre el lado izquierdo de la pantalla, los datos ingresados, comenzando por la fecha de aceptación del cargo, el número de la mediación, número de expediente, objeto, descripción, monto, si se solicitó prórroga, juzgado interviniente, departamento judicial, localidad y partido.

Seguidamente el mediador debe posicionarse sobre el ícono "Agregar" ubicado en el sector superior de la pantalla en el segundo lugar luego del ícono "Mediación" y tendrá que completar la carga con: Parte, Abogado, Audiencia. Desplegados los apartados Parte y Abogado obtiene Requirente, Requerido y Tercero.

Respecto del Requirente el sistema indica se completen los siguientes datos: Apellido o razón social, nombre, tipo de documento, número de documento, domicilio, localidad, código postal, partido, teléfono, celular, correo electrónico y observaciones en caso de necesitarse. Respecto del domicilio la carga debe consignar su carácter dando las posibilidades de que sea constituido, denunciado, legal, bajo responsabilidad de parte y real, debiendo consignarse calle, número, piso, departamento. Entre estas determinaciones se omite la designación de domicilio social en el caso de las personas jurídicas. En caso de presentarse el sistema autoriza la indicación de los datos del apoderado, con nombre y apellido y tipo de documento y número.

Respecto de los requeridos la carga del primero que se registre en el sistema es el que figurará en la carátula y los siguientes quedarán como "Y Otros". Resulta conveniente para el mediador tener en cuenta esta indicación procurando consignar el primer lugar al requerido que corresponda a la carátula del expediente indicada en la Planilla de la Receptoría General de Expedientes.

Respecto de los abogados, el sistema tiene la carga predeterminada de los letrados matriculados en los colegios departamentales de la provincia, por lo que el sistema los busca automáticamente indicando el tomo, folio y el colegio de inscripción.

La consulta es por colegio o por el padrón de abogados del Colegio de Abogados de la provincia de Buenos Aires.

Se consigna la búsqueda de procurador entendiendo que la misma es improcedente siendo que la Ley de mediación no permitiría la asistencia letrada por quién solo posea el título de procurador.

Procediendo a la búsqueda, el sistema agrega todos los datos del abogado consignados en los Colegios Departamentales, tales como nombre completo, domicilio, teléfono, celular, correo electrónico. Los datos en muchos casos pueden variar conforme los datos que se le presentan al mediador, pudiendo éste modificar los mismos. El sistema no prevé consignar los datos impositivos del letrado tales como el código único de identificación tributaria, su inscripción en el impuesto a los ingresos brutos, su condición frente al impuesto al valor agregado o su condición de monotributista. En muchos casos dichos datos son de utilidad para el momento de la realización de actas con acuerdo siendo que en las mismas también se pueden consignar los honorarios profesionales por la labor en mediación y su forma de pago.

El sistema cuenta con memoria de datos registrados, por lo que en el caso de que el mediador haya realizado alguna mediación con alguna de las partes a cargar, con ingresar su número de documento, o código único de identificación tributaria, el sistema automáticamente carga los datos. Obviamente los mismos pueden modificarse para cada mediación, quedando dicha determinación a cargo del mediador.

El sistema indica que en caso de no contar con mayores datos de los requeridos, podrá ingresarlos en el futuro presionando el botón “editar” ubicado a la derecha de los datos de cada parte ingresada en la mediación.

En caso de cargar erróneamente una parte se puede presionar el botón “Eliminar” para quitar la misma del registro.

Ante la posibilidad de que las partes durante el proceso de mediación modifiquen alguno de los datos ingresados, el mediador deberá registrar los cambios en el sistema, tendientes a que al momento de confeccionarse las actas posteriores consten los datos vigentes.

El sistema requiere la fijación de la audiencia de mediación. Bajo dicho icono se establece a qué número de audiencia corresponde, la fecha, hora de inicio, domicilio donde se llevará a cabo (calle, número, piso y oficina), localidad, código postal.

El sistema surge programado para que luego de aceptar la mediación, automáticamente solicite la fijación de fecha de la primera audiencia, sin embargo se destaca en el instructivo que en caso de no tener confirmada la misma se puede cancelar y fijar la fecha más adelante. La legislación indica que aceptada la mediación el Mediador tiene un plazo de cinco (05) días para fijar fecha de audiencia.

Ante la fijación de la fecha el sistema indica, como lugar de realización de la misma la oficina que el mediador tiene registrada ante la Dirección de Medios Alternativos. Sin embargo

en el caso, que la misma se realice en otro lugar, el mediador debe indicar dicho cambio y el sistema lo permite.

En el caso de tener que modificar la fecha de la audiencia, se debe presionar el botón “Editar” e ingresar nueva fecha y hora de realización.

Se puede consignar en “Observaciones” el motivo del cambio, explicando que la audiencia había sido fijada para una fecha y tuvo que ser cambiada.

El mediador debe proceder a guardar todos los datos consignados, fijando siempre los mismos bajo la opción “Guardar” existente en los sectores inferiores de cada despliegue de pantalla.

Existen supuestos de Imposibilidad de Iniciar el procedimiento de mediación. El sistema prevé dichos casos, a saber:

a) Excusación del mediador: Conforme se indicar se debe registrar el motivo en el sistema y se genera el Acta de Cierre.

B) Recusación del mediador: Se debe registrar los motivos y adjuntar la presentación que realiza el requirente en el acta de cierre.

c) Notificación extemporánea: En los casos de notificación al mediador fuera del plazo legal, el mismo se encuentra facultado para rechazar la mediación por dicho motivo. Conforme se explicará más adelante los mediadores aceptan las mediaciones aún por fuera del transcurso de dicho plazo.

d) Falta de Datos: cuando el requirente no cumple con la obligación de suministrar al mediador los datos necesarios para la constitución del proceso, especialmente los datos de los requeridos para proceder a una efectiva notificación.

e) Imposibilidad de emitir notificaciones: Es el supuesto de imposibilidad de notificar a las partes por el motivo que fuere. El sistema indica que se consigne el motivo en el acta de cierre.

En éstos casos de imposibilidad de llevar a cabo el procedimiento de mediación se requiere que se utilice el botón “Proceso no realizado”, posibilitando que quede correctamente registrado e informado en el sistema que el proceso no se realizó, lo cual imposibilita a la parte requirente acceder al proceso judicial, debido a que no cumplió con el proceso de mediación obligatoria.

Habiendo cargado los datos indicados, y fijada la audiencia se procederá a generar las notificaciones de la misma. El sistema indica la fecha en que se enviará la notificación consignando la del día de la fecha en que el mediador procede a la apertura del mismo, pudiendo modificarse la misma.

A continuación se selecciona a los notificados, tildando los mismos de los nombres que el sistema suministra y que fueran consignados por el mediador. Luego se debe consignar el texto de la notificación.

Con los datos consignados el sistema suministra el modelo que provee la información, transcribiendo, los datos del formulario de iniciación y la normativa legal obligatoria a saber artículos 14 y 15 de la ley 13951 y 11 del decreto reglamentario 2530.

El sistema permite consignar observaciones, y recientemente, se agregó la posibilidad de cambiar tipología de letra, tamaño, negrita, cursiva, tachado, subrayado, lista con viñetas, lista numerada, reducir sangría, incrementar sangría, alineado a la izquierda, centrado, alineado a la derecha, justificado y opciones de deshacer y rehacer.

El sistema presenta deficiencias en el texto modelo de las notificaciones, siendo que presenta comas en lugares inapropiados, textos en mayúsculas donde no corresponden¹⁸, no consigna comillas en dichas carátulas, no completa la designación de los juzgados¹⁹, no consigna la calle de ubicación de los distintos juzgados, dado que en Mar del Plata los juzgados civiles están ubicados en 4 direcciones distintas, se agregan dos puntos donde no corresponde²⁰, y por último el sistema en dichos textos presenta muchos espacios en blanco entre cada palabra.

Generada la notificación de la audiencia y guardada la misma en el sistema las posibilidades de notificación que brinda el mismo son las siguientes:

- ✓ notificación ad hoc,
- ✓ cédula de notificación a diligenciarse por la Oficina de Mandamientos y Notificaciones de cada Departamento Judicial,
- ✓ cartas documento por Correo Argentino, Correo Andreani y Correo Oca.

El sistema indica para cada notificado la fecha de envío de la notificación, las observaciones, y su resultado bajo las siguientes posibilidades:

- ✓ sin resultado informado,
- ✓ notificado exitosamente,
- ✓ no notificado no existe domicilio,
- ✓ no notificado la persona no vive allí,
- ✓ no notificado otro, anulada, y
- ✓ notificado bajo responsabilidad de parte. Este último tipo de notificación se presenta en los casos en que la parte requirente suministre el domicilio de la parte requerida

¹⁸ Por ejemplo "Y OTRO" cuando designa las carátulas de los requerimientos

¹⁹ Indica en lo Civil y Comercia, debiendo completarse la palabra y el número de juzgado.

²⁰ Por ejemplo a las: antes de consignar la hora o antes de consignar los números de los domicilios

bajo esta forma o cuando luego de varias notificaciones la única forma de efectuar la misma sea bajo esta forma. Para la generación de la cédula bajo responsabilidad se debió específicamente consignar esta modalidad al cargar el domicilio de la parte a notificar.-

En los últimos tiempos, el sistema suministra en color amarillo la determinación que respecto de esa notificación no se consignó el resultado. En el caso de notificaciones a diligenciarse por la Oficina de Mandamientos y Notificaciones Departamental el sistema informa que la misma fue enviada a la oficina, que fue recepcionada por el Colegio y que fue entregada al Mediador.-

En todos los casos cumplió con el procedimiento de diligencia de la notificación, es necesario que se consigne en el sistema su resultado sea positivo o negativo.

Se indica que se puede aclarar el método utilizado para notificar en caso de creerlo necesario. Asimismo y en el caso de que una notificación fuera generada por error o no fue enviada debe registrar que la misma fue anulada.

El sistema presenta una deficiencia en la conservación de las modificaciones generadas en las notificaciones, siendo que en el caso de que deba realizarse una nueva notificación el mediador debe generarla nuevamente.

Llegamos a la fecha de la audiencia fijada con varias posibilidades al respecto según el resultado de las notificaciones.

El sistema nos envía al resultado de audiencia, indicando el número de la audiencia, fecha, hora de inicio, domicilio (calle, número, piso, oficina), localidad y código postal. Seguidamente se consignan los presentes en la audiencia, que se incorporan seleccionando los mismos de los suministrados por el sistema acorde la carga de datos que estableciera el mediador y los incomparecientes que serán los no seleccionados.

El sistema brinda la posibilidad de generar un Certificado de Asistencia para el supuesto de que alguna de las personas asistentes a la reunión así lo solicite para presentarlo ante quién corresponda justificando su asistencia a la mediación. El correlato de esta situación es la determinación de incomparencia injustificada consignada en el artículo 14 del Decreto 2530 que reglamenta los artículos 14 y 15 de la Ley 13.951. En estos casos el sistema brinda la posibilidad de que el mediador genere un certificado dejando constancia de dicha situación pero solo para la primera audiencia. La normativa dispone que ante la incomparencia injustificada de cualquiera de las partes a la primera audiencia, el incompareciente deba abonar una multa equivalente a dos (2) veces la retribución básica que le corresponda percibir al Mediador por su gestión. Solo se admiten como causales de justificación de la

incomparencia, razones de fuerza mayor expresada por escrito ante el mediador y debidamente acreditadas.

El mediador labrará acta dejando constancia de la incomparencia y comunicará al Ministerio de Justicia el resultado del trámite.

El sistema permite generar el certificado de incomparencias solo a la primera audiencia presionando el botón “Incomparencia” sobre el renglón del nombre de la persona o empresa que no asistió a la mediación. La autoridad de aplicación queda a cargo del pago de la multa impuesta al incompareciente, disponiendo la normativa que verificado el incumplimiento del pago, se ordenará el cobro por vía de apremio con intervención del Fiscal de Estado.-

Con referencia a los letrados, en forma reciente el sistema ha incorporado un icono ubicado sobre el sector superior de la pantalla entre la determinación “Agregar” y “Seguimiento” denominada “Bono/Anticipo” en la que se refiere que el mediador debe indicar el número del Bono Ley 8480 y el del anticipo de la Caja de Previsión Social de Abogados correspondiente a cada abogado participante de la mediación o en su caso indicar en el sistema que el abogado no presenta dichos comprobantes²¹.

Continuando con la gestión el mediador, este debe consignar, la hora de finalización de la audiencia y el resultado de la misma.

El sistema brinda las siguientes posibilidades de resultados de las audiencias:

- ✓ continua la mediación,
- ✓ interrumpida por decisión del mediador,
- ✓ no realizada incomparencia abogado del requerido,
- ✓ no realizada incomparencia abogado del requirente,
- ✓ no realizada por imposibilidad de notificación,
- ✓ no realizada por incomparencia de ambas partes,
- ✓ no realizada por incomparencia del requerido,
- ✓ no realizada por incomparencia del requirente,
- ✓ realizada con acuerdo,
- ✓ realizada sin acuerdo y
- ✓ sin resultado.-

Seguidamente el sistema determina un icono denominado “Consentimiento de confidencialidad firmado”, existiendo a nuestro criterio un error siendo que debería decir

²¹ Por ejemplo: Expte. No.523235/5/2012 29 de Abril de 2013 Caja de Previsión Social de Abogados.

Convenio de confidencialidad firmado. Conforme indicara el artículo 1 de la Ley 13.951, se dispone que la mediación se caracterice entre otros por el principio de consentimiento informado. Determina el artículo 16 Ley 13951, que las actuaciones serán confidenciales, disponiendo el mediador de amplia libertad para sesionar con las partes, pero cuidando de no favorecer con su conducta a ninguna de ellas y de no violar el deber de confidencialidad.

El artículo 16 del Decreto 2530, que reglamenta el artículo del mismo número de la ley, dispone, que los participantes en el proceso de mediación se encuentran alcanzados por la regla de la confidencialidad, pudiendo suscribirse un compromiso en tal sentido.

Indica que en caso de no suscribirse dicho convenio, el mediador deberá dejar constancia en el acta. A tal fin, el sistema Mediare, suministra un “Convenio de Confidencialidad-Consentimiento Informado” a disposición del mediador, para que proponga su firma a los asistentes a la mediación.

A nuestro criterio, el texto del convenio suministrado por el Mediare cubre la normativa vigente, respecto a la mediación prejudicial, considerando que el cumplimiento de la labor del mediador prejudicial, debe dejar al mismo, suficiente libertad de actuar.

Siempre bajo el cumplimiento de su obligación legal, como mediador, de explicar el alcance de la Mediación Prejudicial y su normativa, proponiendo la firma del convenio que suministra el Mediare, de otro convenio que elabore conforme a su criterio profesional, o en su caso ante el supuesto de negativa dejar constancia en el acta.

La experiencia de las suscriptas, permite indicar que han existido mediaciones a las que se arribó a acuerdo, y en las que en la primera reunión los asistentes se negaron a firmar convenio de confidencialidad.

En los últimos meses, varios letrados patrocinantes nos han referido, que los mediadores han variado la metodología empleada respecto del tema confidencialidad, omitiendo hacer suscribir convenio separado del acta de audiencia. Dichos letrados entendían que en determinados procesos, la formalidad de hacer suscribir convenio, antes de ingresar al tratamiento del tema objeto de la mediación, en muchos casos, contribuía a dotar al proceso de mayor seriedad y compromiso en sus patrocinados.

El sistema luego presenta un icono donde se debe indicar si la mediación continua o no, y luego un icono donde se copiará el acta labrada en la reunión. Existe también la posibilidad de indicar observaciones a criterio del mediador y conforme el resultado de lo acontecido en la audiencia. Toda la información consignada se debe guardar.

Continuando la mediación la actividad vuelve al principio, el mediador carga la nueva audiencia, determina las notificaciones a las partes, libra notificaciones, hasta el arribo de la nueva fecha.

El artículo 12 de la Ley 13.951 dispone, que el plazo para la Mediación será de hasta sesenta (60) días corridos, a partir de la última notificación al requerido.

En el caso previsto en el artículo 5°, el plazo será de treinta (30) días corridos.

Las partes, de común acuerdo, podrán proponer una prórroga de hasta quince (15) días, que el Mediador concederá, si estima que la misma es conducente a la solución del conflicto. Tanto la concesión, como la denegatoria de la prórroga, serán irrecurribles.

Si arribamos a una circunstancia como la indicada, el sistema dispone, sobre el sector de cada mediación, donde indica sus principales datos, un icono denominado “Solicitud de Prórroga” donde el mediador consignará dicha circunstancia.

Transcurrida la mediación, arribamos, a distintas posibilidades de cierre de la misma. A dichos efectos, una vez registrado el resultado de la última audiencia, se debe proceder a cerrar la mediación en el sistema, para poder generar e imprimir el acta de cierre.

Este acta es indispensable para posibilitar la apertura del proceso judicial, sea para iniciar la acción judicial de fondo, o bien para homologar el acuerdo arribado en la mediación.

Los supuestos de cierre son los siguientes:

- ✓ no realizada incomparencia abogado del requerido,
- ✓ no realizada incomparencia abogado del requirente,
- ✓ no realizada por imposibilidad de notificación,
- ✓ no realizada por incomparencia de ambas partes,
- ✓ no realizada por incomparencia del requerido,
- ✓ no realizada por incomparencia del requirente,
- ✓ realizada con acuerdo y
- ✓ realizada sin acuerdo.

Finalizada la mediación por el motivo que sea, en cada caso, se debe generar el acta de cierre de la misma. El sistema, bajo el ícono “Cerrar Mediación” nos dirige a indicar su resultado y disponer la transcripción del acta. Existe la posibilidad a criterio del mediador de indicar “Observaciones”. El proceso generará un comprobante similar al acta de audiencia, para ser presentado ante la Receptoría General de Expedientes. Luego de confirmar los datos el sistema habilita la impresión del formulario de cierre para entregar a las partes, indicando que éste proceso no puede anularse.

Sobre el mismo Icono “Mediación” esta la opción “Completar Encuesta”, a la que nos referiremos seguidamente, la que está prevista para los supuestos de cierres con acuerdo y sin acuerdo, no para el caso de procesos con supuestos de incomparencias.

El procedimiento de mediación brinda la posibilidad de su reapertura, debiendo indicarse la fecha, motivo de reapertura, si las actas de cierre están en poder del mediador, no están en

poder del mediador, o sino se emitió actas. El ícono de “reapertura”, se encuentra sobre el sector derecho del cierre de la Mediación. En caso de reapertura, el Mediador realiza las actividades procedentes a la prosecución del trámite, es decir fija nueva audiencia, notifica la misma, etc.

El sistema Mediare conforme se indica para los procesos de cierre con acuerdo y sin acuerdo de mediación, establece una **encuesta** que debe completar el mediador.

La misma surge programada de la siguiente manera:

- 1) ¿Cuánto tiempo duró la mediación?: Menos de 1 hora, Más de 1 hora y menos de 3 horas y Más de 3 horas;
- 2) ¿A qué tipología de conflictos pertenecía el caso concreto?: Conflictos individuales o conflictos colectivos;
- 3) ¿A qué tipología de conflictos pertenecía el caso concreto?: Bipartitos o Multipartes;
- 4) ¿A qué tipología de conflictos pertenecía el caso concreto?: Monoatributo o Multiatributo;
- 5) ¿A qué tipología de conflictos pertenecía el caso concreto?: Por objetos tangibles, Por objetos no tangibles o Por objetos mixtos;
- 6) ¿A qué tipología de conflictos pertenecía el caso concreto?: Monocultural o Multicultural;
- 7) ¿A qué tipología de conflictos pertenecía el caso concreto?: Relaciones Permanentes o Relaciones Esporádicas;
- 8) ¿A qué tipología de conflictos pertenecía el caso concreto?: En escalada o Estabilizado;
- 9) ¿Cuál o cuáles de los siguientes factores de complejidad han concurrido en el conflicto?: Fuerte tensión entre las partes, Incidencia de factores emocionales, Falta de información entre las partes, Información errónea entre las partes, Incertidumbre, Falta de escucha, Falta de empatía, Percepciones dispares, Falta de reciprocidad en las concesiones, Conflicto de valores (moral), Prejuicios o estereotipos, Fuerte polarización, Diversidad de definiciones del tema del conflicto, Evitación del conflicto, Pensamiento de suma cero, Desconfianza, Persona/s autoritarias o dominantes, “No es mi problema” y Otro;
- 10) ¿Tenían las partes conocimientos previos sobre lo que es una mediación?: Completos, Suficientes, Pocos y Ninguno;
- 11) ¿Cree que las partes han entendido el proceso de mediación?: Totalmente, Suficientemente, Poco y Nada;
- 12) ¿Se mostraron las partes interesadas en mediar?: Totalmente, Suficientemente, Poco y Nada;
- 13) ¿Se mostraron los abogados interesados en mediar?: Totalmente, Suficientemente, Poco y Nada;

- 14) ¿Conocían los abogados su rol dentro del proceso de mediación?: Suficientemente, Poco y Nada;
- 15) ¿Han colaborado las partes con el proceso?: Totalmente, Suficientemente, Poco y Nada;
- 16) ¿Han colaborado los abogados con el proceso?: Totalmente, Suficientemente, Poco y Nada;
- 17) ¿Cuáles son las dificultades que se han presentado en el proceso?: Incumplimiento de horarios, Problemas de notificación, Urgencias o Dificultades en la participación de peritos;
- 18) ¿Qué técnica/s ha usado en esta mediación?: Limpiar el discurso, Cuestionarios, Escucha activa, Parafraseo, Preguntas, Resumen, Replanteo, Reformulación, Reencuadre, Legitimación, Reconocimiento, Empowerment, Tormenta de ideas, Agente de la realidad, Generador de opciones, Criterios objetivos y/o intersubjetivos, Construcción de confianza, Caucus, Humor, Analogía, Fijación de límites o Separar la persona del problema;
- 19) ¿Cómo cree que valoran las partes este proceso de mediación?: Positivamente o Indiferentes;
- 20) ¿Qué tipo de acuerdo se ha alcanzado en esta mediación?: Global o No aplica no hubo acuerdo;
- 21) ¿Considera que el acuerdo es sostenible en el tiempo?: Si o No aplica no hubo acuerdo;
- 22) ¿Con el acuerdo finalizará este conflicto?: Si o No aplica no hubo acuerdo;
- 23) Si no hubo acuerdo ¿por qué razón/es?: Desinterés de las partes, Mal asesoramiento de los abogados, No correspondencia con las expectativas antes de la mediación, Castigar a la otra parte, Algún tipo de dependencia psicológica con el conflicto o No aplica, hubo acuerdo;
- 24) ¿Considera que este conflicto requeriría un seguimiento?: No, Poco probable o No lo sé;
- 25) ¿Para este caso puntual le hubiera servido a Usted una capacitación más detallada sobre algún aspecto de la intervención en los conflictos?: No, Muy probablemente o No lo sé;

El sistema en el apartado “Estadísticas” y para visualización del mediador, indica total y porcentaje dentro de cada pregunta y posibilidades de la misma.

No resulta entendible a nuestro criterio, el porcentaje atribuido a cada respuesta en los distintos ítems posibles en las preguntas, siendo que consideramos que lo normal hubiera sido asignar valores de hasta un 100%, observando que existen porcentuales tales como 133,33, 300, 200, 700, 125, etc. sobre ítems de hasta 4 respuestas posibles.

Más adelante, al considerar los resultados de las encuestas efectuadas a los mediadores, trataremos la opinión de los mismos, y la nuestra propia respecto del contenido y exigencias de la encuesta obligatoria determinada por el sistema. Adelantamos que ante consultas efectuadas por los mediadores en el mismo sistema sus responsables informaron “que la encuesta es global sobre el proceso general”.

Por último, y de reciente implementación, el sistema posee un ícono denominado “Seguimiento”. Su estructura varía diferenciando las mediaciones en las que se arribó a un acuerdo, de las que fueron cerradas sin acuerdo. Respecto de las primeras, se indica que resultó el cierre con acuerdo, indicando los honorarios acordados para la mediación y la fecha estipulada de cobro. Se otorga también la posibilidad de registrar fechas de cobros parciales y sus montos. El sistema, indica el estado del acuerdo, diferenciando en homologado o no homologado. En el caso de los cierres sin acuerdos se podrá indicar el estado de la causa bajo tres opciones:

- ✓ Vía judicial no iniciada,
- ✓ No iniciará vía judicial
- ✓ Inició vía judicial.

Luego se suministra un apartado a fin de indicar los honorarios acordados para la mediación, indicándose monto del acuerdo, fecha de cobro y honorarios, entendiendo que se refiere a una circunstancia de acuerdo posterior al cierre de la mediación. Por último, se permite cargar bajo el apartado “Procuración” los pasos procesales del expediente, con posibilidad de transcribir resoluciones judiciales con sus títulos y fechas.

Sobre el mismo ícono “Seguimiento Procuración Estado de la causa”, se permite consignar en el rubro “Observaciones” lo que el mediador considere conveniente.

Sobre el mismo ícono se pueden consignar los cobros de la mediación indicando fecha de cobro, importe, concepto bajo dos opciones:

- ✓ A cuenta o Pago Honorarios, y
- ✓ Observaciones,

pudiendo referir código, fecha de carga, concepto, detalle, fecha de cobro, importe, estado y acciones.

B, ESTUDIO DE CAMPO.

8. Preguntas que los Mediadores hacen en el sistema sobre su uso.

Casos

El sistema suministra en el ícono “Consultas”, la posibilidad, que los mediadores manifiesten sus dificultades bajo cuatro categorías:

Referidas:

- ✓ al Sistema Mediare,

- ✓ al Proceso,
- ✓ Ética
- ✓ Técnicas de Mediación.

La mayor parte de las consultas realizadas se refieren al Sistema Mediare.

Detalle de las consultas:

A) Falta de práctica del mediador respecto del uso del sistema (o bien desconocimiento de la normativa legal vigente).

1) Eliminación de notificaciones doblemente generadas.

Eliminación de notificaciones impresa con errores.

Dar de baja una notificación mal cargada:

En todos estos casos se debe ir a “Resultado de notificación” y tildar icono “Anular”

2) Impresión del reverso de un acta de audiencia:

Se debe indicar que la impresión es a doble cara.

3) No surgen en el acta las personas presentes en la audiencia:

Se debe cargar en el sistema las personas presentes en esa reunión.

4) Procedió a la apertura de una mediación al recibir una cédula del Juzgado interviniente que lo ordenaba, pero la resolución fue apelada, quiere cerrar la mediación hasta recibir nuevas instrucciones:

Debe hacer clic en el menú superior en la opción “Mediación – Cerrar mediación”.

5) Forma de corregir una acción mal cargada: ícono “Mediación Editar”.

6) Modificación del número de expediente:

Presionar “Editar” en la mediación que corresponda y luego en el menú gris superior, hacer clic en el menú “Mediación Editar”.

7) Generación de cédula bajo responsabilidad:

Se debe cargar el domicilio de la persona a notificar con la opción “bajo responsabilidad”.

8) Posibilidad de visualizar las mediaciones cerradas para proceder a una reapertura:
Seleccionar “Ver todas las mediaciones”.

9) Como cargar a un abogado matriculado en capital federal:

La legislación vigente indica que los habilitados para patrocinar son abogados matriculados en la provincia de Buenos Aires. Esta consulta se produce por grave error y desconocimiento de la legislación vigente.

10) Cargar más de 4990 caracteres:

Por acta separada.

11) Generación de certificado de asistencia:

Al lado de cada compareciente figura el “certificado de asistencia” en “resultado de la audiencia”.

12) Como completar encuesta ante mediación cerrada por incomparecencia:

Las encuestas solo se deben completar en las mediaciones con acuerdo o sin acuerdo.

13) Pedido de cambio de correo electrónico; Pedidos de cambio de domicilios; Pedidos de cambio de teléfono:

Completar la solicitud de cambios y esperar la aprobación y comunicado del Ministerio.

14) Queja porque los domicilios de las partes en la generación de las notificaciones, constan como denunciados, cuando la carga fue como domicilio constituido:

La normativa vigente así lo impone (arts. 175, 176, 179, 180 inciso a) y d), 181, 183, 184, 185, 186 del Acuerdo 3397; Art. 7 Res. 2513-12).

15) Pregunta referida a cuánto tiempo antes de la audiencia tiene que operarse la notificación al requerido.

B) Utilización de la versión XI soportada del Acrobat Reader:

1) Generación e impresión de cartas documento de Correo Argentino y Andreani con inconvenientes (datos fuera de recuadro, tamaño reducido, etc.): Utilizar papel oficio, opciones de impresión de Acrobat Reader Versión XI tamaño real.

C) Versión desactualizada de Internet Explorer:

1) No puede imprimir el acta le da error 31.

Respuesta: Ese error es generado cuando las actas son cargadas al sistema con una versión desactualizada del Internet Explorer. El sistema muestra un mensaje solicitando actualice el navegador. Ingrese nuevamente con Firefox o Chrome, ponga editar, agregue un espacio en el texto, guarde y vuelva a imprimir para solucionar el inconveniente.

2) El sistema indica alerta de audiencia finalizada sin resultado, cuando la mediación continuó.

Respuesta: Falta actualizar navegador.

3) En ciertos casos existen Actas realizadas en Word, copiadas y pegadas en el sistema, pero surge error cuando se quieren imprimir.

4) Se quiere imprimir el acta de la audiencia de cierre y surge: Fatal error: Call to a member function get_cellmap() on a non-object in I:\FerozoWebHosting\mediaciones-ba.com.ar\public_html\admin\include\dompdf\include\table_cell_frame_reflower.cls.php on line 31.

5) No pueden cargar fechas de audiencia, porque aparece una leyenda, que dice introduzca menos de 10 caracteres. Esto ocurre cuando abro el calendario y pretendo dar enter a la fecha elegida.

Respuesta: Emplear navegador actualizado.

6) Al cargar el texto de las actas los signos como comillas (“), guiones (-) o puntos suspensivos (...) se transforman en signo de pregunta (?). Se informó por Sistema que el inconveniente era porque se está pegando texto en Word con formato. Se indica que es conveniente tipear el texto en el sistema en vez de copiar y pegar de Word, ya que agrega un formato incompatible.

D) Problemas internos del sistema- Problemas no solucionables por los mediadores:

Las respuestas son que se envíe correo a desarrollo@colproba.org.ar para la solución interna por parte de los encargados del sistema.

- 1) Carga como requerido a un requirente: Detectó el error y lo modificó eliminando el registro erróneo, visualiza la modificación pero en la impresión surge el registro erróneo junto al correcto.
- 2) Fijó una audiencia, creyendo que el sistema no había registrado la información, cargó nuevamente, sin advertir que, el sistema había generado la segunda audiencia. Solicita anulación.
- 3) Función de seguimiento, al ingresar monto del asunto el sistema calcula automáticamente los honorarios del mediador con valor de jus desactualizado. La función fue dejada sin efecto porque se prestaba a confusión.
- 4) Eliminación de mediación erróneamente cargada.
- 5) Surge alerta por audiencia sin resultado. No se había podido guardar el resultado de la audiencia por falta de solapa que lo permitiera.
- 6) Imposibilidad de imprimir acta de cierre. Surge error
Parse error: syntax error, unexpected in
I:\Ferozo Web Hosting\mediaciones-
ba.com.ar\public_html\admin\include\dompdf\include\dompdf.cls.php(443): evalO'd code
om line 76.
- 7) Error: El expediente ingresado ya existe.
- 8) Imposibilidad de cargar jurisprudencia, ante el intento sale error en el sistema.
- 9) Error en el domicilio constituido del mediador.
- 10) Carga de abogado que no figura en el Colegio de Abogados por reciente matriculación. Posibilidad de no procesamiento correcto de las actualizaciones.
- 11) Al ingresar a la solapa "Ver" los datos informados no se correspondían a la mediación referida, mostrándose los de mediaciones ajenas, de otros departamentos judiciales. Correspondió a un error del sistema por una actualización mal aplicada.

E) Soluciones brindadas por el sistema ante la consulta:

- 1) Error material en la carga del apellido del mediador.
- 2) Generación de cédula ad hoc, imprime en anverso una parte, deja espacio vacío y continua en el reverso.
- 3) Carga de datos de Defensores Oficiales.
- 4) Carga errónea del monto de honorarios en Seguimientos. Se requiere envíe correo electrónico a soporte@mediaciones-ba.com.ar para la eliminación de la carga.

5) Se cargó el Juzgado sorteado, pero el mismo no aparece, ni en las notificaciones generadas, ni en las actas. Se informó que los errores ya han sido corregidos. Si sigue sin poder visualizar el juzgado en las actas, edite la mediación (Mediación > Editar) y luego seleccione departamento, partido y el juzgado correspondiente. Recuerde presionar “guardar” para finalizar la operación. También asegúrese de que está utilizando un navegador soportado (Mozilla Firefox o Google Chrome).

6) Se cargó la reapertura de una mediación, olvidando cargar el motivo de la reapertura. Se indicó que envíe correo electrónico a desarrollo@colproba.org.ar para eliminar la reapertura y así permitir cargar nuevamente la misma indicando su causa.

7) Se generaron dos formularios de declaración de datos de mediación iguales en el sistema: como eliminarlos? Se informa que transcurridos 30 días desde que ningún mediador los ingresa desaparecen.

8) Error en la carga del monto del requerimiento, agregaba número “0”.

9) Cierre de mediación sin acuerdo con generación de acta final a través del sistema sin que se completara la encuesta. Apertura del sistema el mismo día para completar la encuesta y el sistema no permitió la realización de la misma.

F) Omisiones del sistema:

1) No existe en el sistema un acta de apertura: ante la situación se genera un acta de cierre que posee la fecha de reapertura y el motivo indicado.

2) En la segunda audiencia no existe la opción de incomparecientes.

Respuesta: La incomparecencia solo debe ser informada en la primer audiencia.

3) Seleccione el texto del acta y justifico, al generar el PDF para imprimirla le saca el formato y queda separación entre los párrafos
El texto del acta no sale para imprimir como fue generado.

La tecla de justificar en la redacción de las notificaciones no funciona.

4) El texto de las cédulas debe ser completado por el mediador y el sistema no permite copiar y pegar para nuevas notificaciones.

9. Cambios y Mejoras introducidas en el Sistema Informático Mediare 2012- 2014:

El sistema desde su implementación, ha tenido una actualización permanente, incorporando novedades, nuevas herramientas intentando su optimización. En algunos casos se han indicado en el sistema las fechas en que los cambios se realizaron, y en otros casos no, por lo cual aquí abajo aparecen reflejados sin la indicación de la fecha, aquellos en los que no se mostró dicho dato.

Destacaremos las modificaciones más notables, incorporadas durante el tiempo de funcionamiento, desde su inicio, hasta el 15 de Mayo de 2.014 tomando ésta fecha en razón de la confección material del presente proyecto, a saber:

- a) Con fecha 13 de Noviembre de 2.013, se incorporó la generación del formulario de Declaración Jurada de Datos de Mediación. Este cuenta con un código impreso que permite que el sistema transcriba automáticamente todos los datos consignados en dicha declaración, mediante el solo ingreso del código. Lamentablemente según nuestra experiencia, la metodología no fue receptada por los abogados ingresantes de las mediaciones quienes concurren con el formulario antiguo y en muchos casos ni siquiera con ese formulario. Tal vez una de las causas de su falta de utilización se debió a que al principio de su implementación la carga de datos resultaba difícil por diversos errores del sistema.
- b) Con fecha 21 de Noviembre de 2.013, se realizó una modificación en el cierre de la mediación para los casos de mediaciones con una única audiencia, mostrándose a los in comparecientes tal como sucede en el cierre de audiencia.
- c) Se incorporó el icono “calendario” ubicado sobre el sector derecho de la página, lindero a “Inicio de mediación”. En el mismo, se señalan las audiencias futuras registradas bajo número de la mediación, señalando día y hora. El sistema permite a través de un icono agregar eventos específicos a determinar por cada mediador. Al tiempo de su implementación se procedió a registrar las audiencias señaladas por cada mediador. El calendario indica los feriados nacionales, omitiendo, hasta la fecha de realización de ésta investigación, señalar los asuetos administrativos concedidos al Poder Judicial, los días de asuetos por patrono de la ciudad²², día del empleado judicial, día de la fundación de la ciudad²³. Dicha determinación es de utilidad para los mediadores, en tanto no resulta conveniente la fijación de fechas de audiencias, para esos días en que los letrados pueden ser llevados a confusión sobre la efectiva realización de la audiencia, sin perjuicio de la validez de audiencias realizadas aún en días inhábiles. Resulta conveniente se registren en el sistema asuetos administrativos

²² Ejemplo para Mar del Plata 22 de noviembre Día de Santa Cecilia.

²³ Ejemplo 10 de febrero para Mar del Plata.

o judiciales, concedidos aun cuando las fechas hayan transcurrido, en razón de resultar de utilidad para la visualización de días hábiles judiciales.

- d) Se incorporó la información proporcionada por la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, relacionada con la presentación de las partes en el Juzgado para el inicio de la vía judicial. La información se puede consultar en el ícono "Seguimiento". De igual modo, que la información relacionada con los sorteos de las mediaciones, no existe actualización respecto del inicio de las causas judiciales, sea respecto del juicio propiamente dicho, como de las homologaciones derivadas de acuerdos en mediación. Entendemos, que esta deficiencia, no es atribuida al Sistema Mediare ni a sus responsables, sino que dicha información no sería suministrada para el conocimiento de los mediadores. En las recomendaciones emergentes de ésta investigación trataremos la real posibilidad de que el sistema Mediare, se encuentre coordinado con la Mesa de Entradas Virtual de cada Departamento Judicial y que la información referente a éste tema se sea debidamente actualizada.
- e) Se incorporó la utilización del Navegador de Google "Chrome", el mismo permite visualizar en la derecha de la pantalla, una opción para redactar el texto utilizando reconocimiento de voz.
- f) Se incorporó un buscador al sistema de consultas en todas las categorías.
- g) Se modificó la información referida a los sorteos de causas con las registradas por el mediador, siendo que en un principio la información no resultaba correlativa.
- h) Se simplificó la generación de una sola acta de cierre, omitiendo la correspondiente a la audiencia en que se operó el cierre de la mediación.
- i) Se incorporó un acta especial para el caso de mediación cerrada en la primera audiencia.
- j) Se actualizó con fecha 19 de Marzo de 2.014 la sección de impresión de notificaciones para emitir Carta Documento por Correo OCA en hoja en blanco tipo oficio.
- k) Con fecha 26 de Marzo de 2.014, se habilitó una nueva vía de comunicación para que, ingresando al sistema se observen las notificaciones recibidas, pudiendo acceder a ellas mediante el ícono "Campana" sobre la derecha en la barra del menú superior.
- l) Con fecha 27 de Marzo de 2.014, se incorporó en la Sección "Sorteos", la información de causas sorteadas por mes en el Departamento Judicial del Mediador. De igual modo, que, respecto de los porcentajes de acuerdo de cada Departamento Judicial, y general de la Provincia de Buenos Aires, resultó de interés de los mediadores, conocer la información de las causas sorteadas por mes en los diferentes Departamentos Judiciales. El conocimiento fue obtenido en las redes sociales, por información

suministrada por mediadores con ejercicio en distintos departamentos quiénes publicaron los gráficos que obtenían para sí del Sistema Mediare.

- m) Con fecha 16 de Abril de 2.014, se informó que para registrar el resultado de una audiencia, previamente se deberá ingresar el resultado de las notificaciones. Para cerrar la mediación es necesario indicar el resultado de las audiencias. El cambio permitirá mantener el orden en los eventos del proceso.
- n) El sistema también informó en el apartado “Novedades” modificaciones respecto al desarrollo de la mediación provincial. Esta información, en una primera etapa se registró como “Novedades del Sistema” y luego, sobre la página de inicio, se indicó como “Disposiciones” con indicación de su registro, permitiendo la búsqueda individualizada indicando: fecha, número, descripción y recuadro para su visualización con indicación “Ver”. Entre las más destacadas indicamos las siguientes, a saber:

Disposición 405/13 referida al cambio del sello del mediador.

Acuerdo No. 3668 Modificación del Anexo I del Acuerdo No. 3585 referido a los sorteos de causas.

Resolución No.462/12 en relación al pago de la matrícula correspondiente al año 2.014, así como beneficio a profesionales con capacidad reducida

m) Con fecha 19 de Marzo de 2.014, se informó, que los mediadores deben registrar en el Sistema la obligación de pago de la matrícula, como así también adjuntar allí mismo el comprobante respectivo escaneado, ya que la automatización del sistema excluiría de sorteos a los mediadores que no hayan cumplimentado estos requisitos. A dichos efectos se incorporó en el Sector “Legajo Pago de Matrícula” el ícono que permite el envío del comprobante de pago.

Disposición No. 129/2014 Aplicación de Multas a incomparecientes.

- o) Con fecha 21 de Abril de 2.014, la Dirección de Medios Alternativos dictó la Disposición No. 130, fundamentada en la necesidad de actualizar el sistema de gestión Tecnológica Mediare, incorporando modificaciones, para lograr la optimización del mismo. La disposición incorpora las siguientes características a saber: a) El Sistema no permitirá la reapertura de un expediente luego de los 60 días de haber firmado el acta de cierre sin acuerdo. En caso de encontrarse dentro del período indicado, se requerirá la firma de por lo menos un integrante de la parte requirente y un integrante de la parte requerida. b) El Sistema no permitirá la fijación de audiencias más allá de los 60 días de la aceptación del cargo o 30 días en caso de haberse otorgado una prórroga. c) El Sistema no permitirá registrar el cierre de la audiencia hasta que no se registre el resultado de las notificaciones enviadas para la audiencia. d) A las notificaciones se les

deberá completar la información del método utilizado para notificar. e) El Sistema no habilitará el cierre definitivo de una Mediación si se encuentran audiencias pendientes. f) Pasadas 48 horas de registrada la información en un expediente, el Sistema no habilitará modificaciones ni incorporación de contenido. Solo podrán haberse reimpresiones.

Sin adentrarnos en las consideraciones vertidas por los mediadores respecto de la improcedencia de dicha resolución, entendemos que la misma contiene normas de carácter procesal, incompatibles con las atribuciones de la Dirección de Medios Alternativos. Consideramos que respecto de inciso a) la imposición de vedar la reapertura de la mediación, impidiendo que en éste trámite las partes intenten arribar a un acuerdo, resulta contraria a las disposiciones de los arts. 832 a 861 del Código Civil, y al arts. 308 del Código Procesal Civil, los que permiten que las partes transen derechos litigiosos y presenten su acuerdo a homologar ante un juez. Más aún la tendencia doctrinaria y jurisprudencial es que, los magistrados ejerzan sus funciones ordenatorias e instructorias indicadas en el art. 36 del Código Procesal Civil específicamente en su inciso 4) que dice *“...Disponer, en cualquier momento, la comparecencia personal de las partes para intentar una conciliación...”*. Respecto del apartado b) que indica que el Sistema no permitirá la fijación de audiencias más allá de los 60 días corridos contados a partir de la aceptación del cargo, entendemos que resulta contrario al art. 12 de la Ley 13.951 que indica que *“...El plazo para la Mediación será de hasta 60 días corridos a partir de la última notificación al requerido”*. Otra interpretación de este cambio, es que la disposición se refiere únicamente a la fijación de primera audiencia, sin embargo en éste supuesto la normativa estaría en contra de lo dispuesto por el art. 9 de la Ley, que dispone que el mediador fijará la fecha de la audiencia a la que deberán comparecer las partes, la que en ningún caso podrá ser superior a los cuarenta y cinco (45) días corridos de la mencionada designación. Las demás imposiciones, aún considerando que recargan la labor del mediador, no resultan a nuestro criterio impeditivas del procedimiento de mediación. Por último es nuestra sugerencia, que se debería obviar, la indicación de “expediente” cuando se intente referir a las causas sorteadas a los mediadores, por su excluyente referencia al proceso judicial, que resulta precisamente lo que el método alternativo de la mediación intenta evitar.

p) También con fecha 21 de Abril de 2.014, se dictó la Disposición No.129/14 que aprueba la normativa respecto de la imposición de multas por incomparencia a las reuniones de mediación. Se aplica la sanción de multa, indicando que su pago, debe ser por depósito bancario, intimando al sancionado a su pago dentro de los 10 días

hábiles de notificado bajo apercibimiento de confeccionarse título ejecutivo por parte del Fiscal de Estado.

- q) Con fecha 14 de Mayo de 2.014, se incorporó un control sobre las “reaperturas” en consonancia con la Disposición No.130/14, indicando que solo podrán realizarse, antes de los 60 días del cierre de la mediación y deberá adjuntar el pedido firmado por las partes solicitando la misma. En el caso de que la reapertura sea ordenada por un juez no se controlará el plazo mencionado y se deberá adjuntar la orden judicial.
- r) Con igual fecha se informa que el Sistema no permitirá fijar audiencias fuera del plazo de mediación, salvo que, presione el botón indicado con un icono de “candado” y el texto “Habilitar fechas fuera de plazo” indicando el motivo en el cuadro de texto correspondiente.
- s) Durante el año en curso el Sistema Mediare, consigna en el acta de cierre de las mediaciones, la siguiente leyenda: *“En razón del art. 31 de la ley 13.951 y los artículos 27 y 28 del Decreto Reglamentario 2530, el monto de los honorarios correspondientes a la intervención del mediador asciende a la suma de x ius, los cuáles deberán abonarse dentro de los treinta días a partir de la fecha cierta establecida en el presente documento, en el domicilio sito en X”.*

Los inconvenientes surgidos a partir de ésta leyenda fueron los siguientes: a) Se consignó la misma en el caso de mediaciones sin acuerdo. Siendo que la redacción de los artículos indicados del decreto 2530, no es esclarecedora, respecto al derecho del mediador, a cobrar sus honorarios profesionales ante un cierre de mediación sin acuerdo, la indicación de dicha leyenda, originó graves cuestionamientos en esas mediaciones. En dichos casos los letrados patrocinantes formularon oposición a la inserción de la leyenda en las actas, debiendo dejarse constancia independiente de las mismas, ya que su formato impide su modificación. b) Durante algunos días el mes de Mayo de 2.014, el sistema presentó una compaginación errónea del cálculo de los honorarios que consignaba en dicha leyenda. Se presentaron casos en que los honorarios por la labor correspondía a un inciso del artículo 27 y el Sistema calculaba los honorarios conforme al inciso siguiente. El inconveniente fue advertido al operador del Sistema, a través de la información de un mediador en las redes sociales, siendo subsanado. Es nuestra sugerencia que dichos errores deberían evitarse, dado que quienes padecieron el inconveniente, debieron gestionarlo como un nuevo conflicto surgido en la mediación, una vez que las partes habían arribado a una solución al litigio que las había llevado a mediación.

10. Desarrollo de la Encuesta a Mediadores

Con la finalidad de obtener los datos relevantes y necesarios, para esta investigación desarrollamos y luego llevamos a cabo una encuesta, que se realizó a distintos mediadores del Departamento Judicial Mar del Plata, en número suficiente a fin de brindar información sobre el uso y necesidades del sistema. A tal fin confeccionamos un cuestionario para efectuar las encuestas que a continuación se indica como apartado a), y más abajo se consignan los resultados de las encuestas realizadas en el apartado b).

Encuesta efectuada a Mediadores respecto del uso del Sistema Mediare.

a) Cuestionario:

- 1.- ¿Utiliza el sistema Mediare en línea al momento de realizar las reuniones de mediación?
¿En caso negativo por qué circunstancias?
- 2.- ¿Confecciona las cédulas ad hoc, cartas documentos, convenio de confidencialidad, actas, etc. que requiere su ejercicio profesional por medio del sistema Mediare?
¿En caso negativo por qué circunstancias?
- 3.- ¿Ha utilizado el sistema de consultas que brinda el sistema?
¿De qué forma consultó temas, leyó las consultas existentes o contestó consultas de sus colegas?
¿En caso de no haber utilizado el servicio como canalizó consultas que surgieron en su ejercicio profesional?
- 4.- Cumple con los plazos de ingreso de las mediaciones, carga de datos, fijación de audiencias, información de notificaciones.
¿Tuvo alguna dificultad para el cumplimiento de esta labor?
- 5.- ¿Completa las encuestas al cierre de las mediaciones?
¿Qué opinión tiene de las preguntas existentes en las mismas?
¿Las reformularía? ¿En qué sentido?
- 6.- ¿Qué servicios que brinda el sistema le son útiles?. Utiliza agenda, estadísticas, próximas audiencias, etc.?
¿Revisa su estadística? ¿Qué servicio recomendaría implementar?

7.- ¿Qué dificultades le presentó el uso del sistema durante el tiempo que lleva de ejercicio profesional?

¿Qué modificaciones sugiere para optimizar el sistema y mejorar el ejercicio profesional?

8.- ¿Le fueron entregados en tiempo y forma los requerimientos en los que fue sorteado?

¿En el caso de que el plazo de 3 días se haya vencido acepta la mediación?

9.- ¿Cuándo cierra una mediación con acuerdo, transcribe íntegramente los términos del acuerdo en el acta del Mediare? ¿O realiza en línea el acta completa?

10.- ¿Considera que la carga de datos de las mediaciones exigida por el Mediare atenta contra el principio de confidencialidad?

¿Qué opinión le merece la confidencialidad del sistema?

¿Qué opinión le merece la seguridad del sistema?

b) Resultados:

1.- ¿Utiliza el sistema Mediare en línea al momento de realizar las reuniones de mediación?

Porcentuales:

Responden: Si 83,33% No 16,67%

Contenido de respuestas a Pregunta 1.

El trabajo de los mediadores en éste aspecto, se diferencia en tres categorías:

- ✓ Los que trabajan directamente con las actas que suministra el Sistema Mediare;
- ✓ Los que confeccionan actas propias en sistema Word o Lex Doctor y pegan en el Sistema Mediare dichas actas y
- ✓ los que confeccionan actas bajo éstos dos últimos sistemas y entregan a las partes y letrados directamente éstas actas. En éste último caso dichas actas fueron recepcionadas sin ninguna oposición ni por la Receptoría General de Expedientes, ni por los Juzgados intervinientes los que han homologado acuerdos reflejados en éstas actas.

En los dos primeros casos la utilización del sistema para la carga de datos y confección de actas es en línea. En el último caso en su mayor parte el fundamento es que la carga del sistema Mediare requiere tiempo y las partes y abogados en la mayoría de los casos están apurados por retirarse.

Recientemente no se nos han manifestado inconvenientes con la utilización del sistema, haciéndonos saber que al comienzo de su utilización, tuvieron algunos problemas derivados en la mayoría de los casos, por la falta de práctica.

2.- Confecciona las cédulas ad hoc, cartas documentos, convenio de confidencialidad, actas, etc., que requiere su ejercicio profesional por medio del sistema Mediare?

Porcentuales:

Responden:

Cédulas: Si 68,75% No 31,25%

Cartas Documento: Si 17,39% No 82,61%

Convenio: Si 53,57% No 46,43%

Actas: Si 77,78% No 22,22%

Contenidos de respuestas a Pregunta 2

Se dividen las respuestas considerando los distintos instrumentos a realizar, así:

- ✓ Cédulas ad hoc: La confección de las mismas es prácticamente dividida en partes iguales.
- ✓ Cartas Documento: Es mayoritaria la confección de las mismas fuera del Sistema Mediare.
- ✓ Convenio de Confidencialidad: Utilizan el modelo existente en el Sistema Mediare aproximadamente el 50% de los mediadores entrevistados, el resto utiliza o bien un modelo propio, o no hacen suscribir convenio dejando constancia en el acta que las partes se someten a la confidencialidad o directamente no lo refieren.
- ✓ Actas: La utilización de las actas suministradas por el Mediare es mayoritaria. Sin embargo, muchos mediadores consideran a las mismas desprolijas, aspirando a que su formato se parezca más a un acta judicial. Otras consideraciones efectuadas refieren que, en el caso de actas extensas lo incorporado al Sistema suele ser un resumen o extracto del acta original.

3.- ¿Ha utilizado el sistema de consultas que brinda el sistema?

Porcentuales:

Responden:

No utilizó 67,65% Si 32,35%

Consultó con colegas 52,94%

Centro de mediación 35,29%

Resolvió solo 8,82%

Con sistemas o dirección 2,94%

Contenidos de respuestas a Pregunta 3

La utilización del sistema de consultas del Mediare es minoritario entre los mediadores. Estos, han canalizado las cuestiones a resolver emergentes de su ejercicio profesional, en forma mayoritaria, consultando a colegas mediadores de su confianza, o en el Centro de Mediación del Colegio de Abogados, o a través de grupos de Facebook creados por los mediadores²⁴, o bien no tuvieron cuestiones a resolver, o las resolvieron solos estudiando la normativa vigente.

Las consultas referentes al manejo del Sistema Mediare, fueron efectuadas de manera directa al Ingeniero Lombardo y equipo.

Los fundamentos manifestados respecto del no uso del sistema de consultas, fueron los siguientes:

- ✓ Que salvo las consultas realizadas respecto del uso del Sistema Mediare, las demás referidas al proceso, no son contestadas en tiempo útil respecto del trabajo de los mediadores;
- ✓ Existe desinterés en colaborar con el sistema brindando respuestas a las preguntas efectuadas por los mediadores, tal vez, para evitar las críticas posteriores a los comentarios, equívocos, malos entendidos o que dicha colaboración sea improductiva o aún no reconocida; y
- ✓ Se han advertido preguntas, que demuestran falta de conocimiento de la normativa vigente en los mediadores, lo que conlleva un desinterés en contestar dichos requerimientos.

4.- ¿Cumple con los plazos de ingreso de las mediaciones, carga de datos, fijación de audiencias, información de notificaciones?

Porcentuales:

Responden:

Si 79,41%

Más o menos 11,76%

No 8,82%

Contenidos de Respuestas Pregunta 4

Es mayoritario el cumplimiento por parte de los mediadores con dichas cargas.

Se han presentado para el cumplimiento de ésta labor algunas dificultades, pero no de importancia, llevando a cabo la labor sin inconvenientes, considerando la práctica en el uso. El sistema de alertas es de gran utilidad, ya que colabora para controlar la carga o bien

²⁴ Entre ellos el denominado Mediadores Prejudiciales de Mar del Plata creado por el Dr. Jorge Stinson el que a la redacción del presente contaba con 310 miembros

cumplirla, en los supuestos en que no fue llevada a cabo. La carga de datos más lenta resulta respecto del envío y resultado de las notificaciones. En éste ítem las dificultades apuntadas fueron: no poder cumplir con los plazos de fijación de audiencia por inconvenientes con los letrados patrocinantes, o cumplimiento de plazo de mediación por dificultades propias de los temas a tratar.

5.- ¿Completa las encuestas al cierre de las mediaciones?

Porcentuales:

Responden:

Si 66,67%

Cuando salta alerta 25%

No 8,33%

Contenidos de Respuestas Pregunta 5

La mayoría de los mediadores, cumple con las encuestas, sin embargo un porcentual considerable las completa cuando el sistema le marca la alerta por falta de cumplimiento de la misma y aún existe un número de mediadores que no completa las mismas.

De los temas consultados a los mediadores, el presente de las encuestas, es el más controvertido, no ha existido ninguna entrevista sin que el mediador no nos haya cuestionado el tema.

Las manifestaciones de los mismos se enfocan en los siguientes aspectos:

- a) No contemplan el sentido de una mediación prejudicial;
- b) No contemplan la normativa legal vigente;
- c) Son solo un dato estadístico, no optimizan ni favorecen la labor del mediador, ni resultan útiles a las partes;
- d) No permiten variantes, no dan posibilidad de opciones. No se permite que el mediador pueda poner algo de interés o circunstancias interesantes de la mediación;
- e) No permiten indicar si existen partes o letrados con colaboración diferente;
- f) Resulta improcedente que se pregunte al mediador temas a futuro, no puede ni debe hacer predicciones;
- g) Deberían ser más simples, prácticas y claras, menos académicas o técnicas;
- h) Son reiterativas y sobreabundantes;
- i) No permiten indicar si el impedimento de acuerdo, se debió a posturas intransigentes de parte de alguno de los participantes, o si fueron motivadas en políticas financieras, incumplimientos dolosos, etc.;
- j) No permiten insertar comentarios que dentro de la confidencialidad avalen las respuestas.

k) Son sumamente largas y tediosas.

6.- ¿Qué servicios que brinda el sistema le son útiles? Utiliza agenda, estadísticas, próximas audiencias, etc?

Porcentuales:

Responden:

Agenda: Si 41,38% No 58,62%

Estadística Si 31,03% Pocas veces 10,34% No 58,62%

Próximas audiencias Si 42,31% A veces 11,54% No 46,15%

Contenido de Respuestas a Pregunta 6

Se dividen las respuestas considerando los distintos servicios brindados por el Sistema Mediare, así:

Agenda: Alrededor de un tercio de los mediadores utiliza el servicio, la mayoría se maneja con agenda propia, agenda en Lex Doctor, o bien es informado por el personal de su estudio sobre el contenido de la agenda del mediador.

Estadística: La mayoría de los mediadores entrevistados no consulta su estadística.

Los motivos manifestados fueron los siguientes:

- a) La estadística reflejada en el Sistema Mediare, respecto de los porcentajes de mediaciones con acuerdo o sin acuerdo no refleja la actividad ni trabajo del mediador. La realidad presenta situaciones en las que la mediación se cerró con acuerdo, pero la labor del mediador fue nula porque las partes llevaron a la primera audiencia el acuerdo concluido producto de las negociaciones, mantenidas con anterioridad, y mediaciones cerradas sin acuerdo en las que la labor del mediador fue excelente y por demás provechosa para la relación entre las partes. En este último caso se ha contribuido a que luego del cierre de la mediación las partes arriben a un acuerdo en forma extrajudicial, o iniciado el proceso judicial, a una transacción, o tal vez, transiten por el proceso judicial a la espera de la decisión jurisdiccional, de forma mucho más colaborativa.

De modo que visualizar los porcentuales de estadística puede quitar el entusiasmo y dedicación que todo mediador necesita para el cumplimiento de la labor. De manera que dicha estadística no refleja los ideales ni el espíritu de la mediación.

- b) Que la estadística solo resulta interesante a nivel global pero no individual.

Próximas audiencias: Muy pocos mediadores consultan éste ítem.

Calendario: Es muy poco utilizado.

Con relación a los **nuevos servicios útiles para implementar** o bien a la **mejora de los existentes** en el sistema se nos han manifestado lo siguiente:

- a) Aviso de próximas audiencias como alerta o envío de correo electrónico,
- b) Mesa de ayuda en línea para consultas,
- c) Carga de legislación, jurisprudencia y doctrina, agrupada en forma adecuada por voz de búsqueda incluyendo a nivel nacional o por lo menos de Capital Federal,
- d) Gacetilla informativa de mediación en cédulas a diligenciarse por Oficina de Mandamientos y Notificaciones,
- e) Alertas para la información de los sorteos de causas o que se mejore la información de sorteos suministrada por el sistema.
- f) Contestación respecto de la imputación de los pagos de matrícula.
- g) Aviso del transcurso de 60 días sin iniciar acción.
- h) Perfeccionamiento del sistema de seguimiento de las causas con mayor información.
- i) Que se permita la carga de datos por número de documento de identidad o por CUIT de las personas que comparecen.

7.- ¿Qué dificultades le presentó el uso del sistema durante el tiempo que lleva de ejercicio profesional?

Porcentuales:

Responden:

Ninguna 64%

Al principio del uso 28%

Dificultades por lentitud 8%

Contenido de Respuestas Pregunta 7

El gran porcentual de mediadores entrevistados no manifiesta dificultades con el uso del Sistema Mediare. Los inconvenientes resultaron al comienzo de su utilización, situación según se reconoce subsanada con la práctica.

Se nos manifestó que el sistema es fluido, dinámico y eficiente, que se ha ido perfeccionando con el transcurso de los meses desde su implementación, advirtiendo la mayor parte de los mediadores dicha circunstancia. Sin embargo las quejas fueron enfocadas en los siguientes aspectos:

- a) Que no sea necesario hacer un acta de audiencia similar al acta de cierre (situación ya subsanada),

- b) Que se observan desprolijidades en cédulas y actas (elimina datos y luego aparecen cuando imprime, espacios en blanco que obliga a tachar con lapicera, letras juntas, dificultades con recuadros de asistentes e incomparecientes);
- c) Inconvenientes en la generación de cédulas ad hoc en razón que el sistema presenta una falla en la programación de las hojas a imprimir.

8.- ¿Le fueron entregados en tiempo y forma los requerimientos en los que fue sorteado?

Porcentuales:

Responden:

En general Si 33,33%

Algunos Si otros No 13,89%

No 52,78%

Acepta la mediación 97,06%

En su mayor parte acepta 2,94%

Contenido de Respuestas Pregunta 8

La mayor parte de los mediadores nos ha manifestado que no ha recepcionado en el término legal de tres días desde el sorteo, las mediaciones en las que fue sorteado. Concluyentemente, no ha existido mediador que nos manifestara, que recibió en término las mediaciones, a lo sumo el porcentual indicado, contestó que en general, si las recibió en término, siendo evidentemente, mayoritario el porcentual de presentaciones fuera de término.

Esta situación cambia diametralmente en cuanto a la pauta a seguir por los mediadores frente a dicho atraso, ya que no ha existido mediador que nos haya manifestado que rechaza las mediaciones que le son presentadas fuera de término. A lo sumo, se nos manifestaron situaciones excepcionales de rechazo en los primeros meses de funcionamiento de la mediación prejudicial. Los fundamentos de la aceptación fueron, que el interés está puesto en que la mediación se produzca. Entre los mediadores entrevistados dos de ellos nos manifestaron que dieron curso a las mediaciones que le fueron presentadas fuera de término, dejando constancia en las notificaciones enviadas de las fechas de sorteo de la causa y de aceptación, como un preaviso y para invertir cualquier cuestionamiento.

9.- ¿Cuando cierra una mediación con acuerdo, transcribe íntegramente los términos del acuerdo en el acta del Mediare?

Porcentuales:

Responden:

Si 72,73%

Transcribe lo sustancial 15,15%

No lo transcribe 12,12%

Contenido de Respuestas Pregunta 9

Del gran porcentual de respuestas se desprende, que en las actas de cierre los mediadores transcriben íntegramente los términos de acuerdo. Algunos mediadores nos manifestaron que el fundamento del proceder es, dar cuenta de la veracidad de lo acordado por las partes, en atención a que los términos de los acuerdos (montos, plazos, etc.) quedan fuera de la injerencia directa del mediador, quién solo colaboró en el entendimiento entre las partes. Otras situaciones fueron que, habiendo las partes arribado a un acuerdo fuera de la mesa de mediación, el mismo fue redactado en los estudios jurídicos de los abogados patrocinantes, o bien se sujetan a un modelo o contrato formulario de bancos o compañías de seguro, los que en algunos casos se envían al mediador por correo electrónico, o bien se suscriben por separado, en cuyo caso el mediador deja constancia de la situación indicando que la mediación se cierra con acuerdo pero que el mismo se suscribe por acta separada.

Otras situaciones fueron que las partes indicaron al mediador que motivados en la confidencialidad del tema tratado querían mantener de manera reservada los términos del acuerdo, indicándose en el sistema cierra con acuerdo, pero con suscripción de los términos por acta o anexo separado.

Algunos mediadores nos han indicado que la plena confidencialidad quedaría robustecida si, arribado a un acuerdo en mediación, los antecedentes del caso fueran directamente eliminados del sistema, quedando solo por ejemplo una indicación de número de causa, fechas de ingreso y de cierre.

10.- ¿Considera que la carga de datos de las mediaciones exigida por el Mediare atenta contra el principio de confidencialidad?

Porcentual:

Responden:

Si atenta 21,88%

Relativamente atenta 25%

No atenta 53,13%

¿Qué opinión le merece la seguridad del sistema?

Seguridad absoluta 3,85%

Relativa 11,54%

Desconoce 19,33%

No se lo preguntó 26,92%

No es seguro 30,77%

Quiere creer que es seguro pero no lo considera así 7,69%

Contenido de Respuestas Pregunta 10

Las respuestas se dividen conforme los tres aspectos consultados:

a) Carga de Datos – Confidencialidad: La mayoría de los mediadores entiende que la carga de los datos exigidos por el Sistema Mediare respecto de los participantes en las mediaciones, no atenta contra el principio de confidencialidad. Sin embargo los que manifestaron cuestionamientos a la pregunta, fundamentan su opinión, en el sentido que si bien la carga de datos no atenta contra la confidencialidad, si lo hacen los términos de los acuerdos transcritos en el Sistema. Esta consideración, según también lo reconocen los mediadores, queda neutralizada por la exigencia normativa de homologación judicial de los acuerdos, por lo que el sistema sin tener el espectro amplio de la Mesa de Entradas Virtual del Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires, tampoco resulta confidencial.

Algunos mediadores entienden que la plena confidencialidad quedaría resguardada si en vez de ingresar nombres completos fueran solo iniciales.

b) Confidencialidad del Sistema: En éste aspecto los mediadores nos indicaron que, entendiendo que su función exige cumplir con la normativa de carga de datos e información respecto de las mediaciones, responden a la misma. Sin embargo consideran que tienen dudas acerca de la confidencialidad del sistema.

Gran parte de los mediadores encuestados nos han manifestado, que desconocen quién o quiénes tienen acceso a los datos y actuaciones volcadas en el Sistema Mediare.

No presentan objeciones en que el equipo informático que lo dirige, tenga acceso a dichos controles siempre y cuando sean única y exclusivamente con el objetivo del manejo del sistema y que dicho personal mantenga como obligación inherente a su trabajo profesional la prohibición de absoluta divulgación de la información.

Respecto del acceso a la información por la autoridad de aplicación, es unánime la opinión de que la base de datos originada por el uso del Sistema por parte de los mediadores, sea única y exclusivamente empleada para datos estadísticos, sin posibilidad de que se emplee su contenido con otros objetivos. En éste caso los mediadores confían en que quién recepta los datos e información vertida, respete la confidencialidad del instituto, pero en muchos casos su creencia solo está sustentada en una cuestión de buena fe. Se mantiene cierto recelo ante la sospecha de que personas ajenas a las indicadas tengan acceso a los datos del sistema.

Algunos mediadores nos han manifestado su “sospecha” o “intuición” respecto a que su labor profesional se halla controlada, al estilo “Gran Hermano”.

c) Seguridad del Sistema: Las respuestas respecto de éste aspecto variaron entre no haberse formulado la pregunta, entender que porque se ingresa con clave el sistema es seguro, a estar convencidos de la vulnerabilidad del sistema informático base del Mediare.

A modo de ejemplo citan casos de ingresos a base de datos de instituciones bancarias, entendiendo que éste sistema es mucho más vulnerable que el de otros organismos y que aún en esos casos, los ingresos ilegales son numerosos.

Se nos ha indicado que si bien, los mediadores no pueden influir en éste aspecto, las pretensiones son que, personal idóneo otorgue plena seguridad al sistema, tanto sea respecto de la conservación de los datos, imposibilidad de ingreso a ajenos al sistema, o empleo de datos para fines no permitidos por parte de los que de alguna manera tienen ingreso al mismo.

Algunos colegas conocedores del tema nos han hablado de requerir la encriptación de los datos.

11.-Otras Consideraciones.

En las entrevistas mantenidas con los mediadores prejudiciales, las que han resultado por demás enriquecedoras para esta investigación, se consideraron temas que si bien no integran específicamente el objetivo de éste trabajo, entendemos que resulta productivo reseñarlas aun someramente.

Los mediadores han manifestado inquietudes respecto a:

a) La veracidad y el cumplimiento fiel de las funciones de algunos Notificadores de la Oficina de Mandamientos y Notificaciones Departamental. Han notado ciertas irregularidades en el cumplimiento de la función, prefiriendo efectuar las notificaciones en forma personal (directamente el mediador o personal de su confianza), comprobando que dichas diligencias son mucho más efectivas logrando notificaciones a la primera concurrencia y mayor porcentajes de comparencia a las audiencias.

b) En el caso de las encuestas de las mediaciones se cuestionó respecto del uso que pudiera darse de sus resultados para fines no previstos en la normativa legal arts. 20 y 21 Decreto No 2530 (estadísticos y capacitación).

c) Entendimiento a acerca de que la ampliación de las materias mediables beneficiaría la labor del mediador y contribuiría a la aceptación del sistema.

d) El sistema de mediación prejudicial se beneficiaría, si los mediadores tuvieran conocimiento temprano de las causas en las que fueron sorteados, a fin de evitar recusaciones sin causa encubiertas, tanto respecto de los mediadores, como de los Juzgados intervinientes.

11. Sugerencias efectuadas por los Mediadores en el Cuestionario para ser incorporadas al Sistema

Como resultado de las charlas mantenidas con los Mediadores, derivadas de la realización de las encuestas realizadas para el estudio de campo, que da motivo a ésta investigación, éstos nos han manifestado, diversas sugerencias a realizar al sistema Mediare motivadas en el ejercicio profesional de la actividad.

Sin perjuicio de considerar como sustento de nuestras recomendaciones, las referencias que los mismos nos hicieron respecto de muchos temas, en el apartado que sigue transcribimos individualmente algunas de las mismas, a saber:

- a) Recuadros de firmas: Para el caso que el requirente y requerido sean personas jurídicas se propone, que se programen las actas de manera, que el letrado apoderado que represente a dichas personas de existencia ideal, firme una sola vez siendo que en los recuadros que presentan actualmente las actas consta el nombre de la firma y el nombre personal del letrado.
- b) Alerta de Cierre de Sesión o Guarda Automática: Han existido situaciones, en las que los mediadores comenzaron redactando las cláusulas del acuerdo directamente en el sistema, tarea que lleva su debido tiempo, luego de requerir la conformidad de las partes procedieron a guardar los cambios en el sistema, pero en lugar de guardarse los cambios se reinició el mismo solicitándoles su usuario y contraseña, sin que el acta se hallara debidamente cargada. La situación resulta sumamente riesgosa provocando perjuicios a la actividad, nuestra actividad entendemos que en éstos primeros años de implementación del sistema de mediación obligatoria, no solo hace que intervengamos en la gestión del conflicto, sino también en la agilidad y efectividad del método, por lo que una situación como la detallada redundaría en su desprestigio. Es nuestra sugerencia, que se debería prolongar el tiempo de uso de la sesión, dado que los tiempos de las situaciones reales, no coinciden con los programados para el uso del sistema. Se ha considerado también la posibilidad de que el sistema alerte sobre el cierre de la sesión, ya que la posibilidad de instrumentar “el auto-guardado” se nos ha informado, es complicado de instalar por razones técnicas.
- c) Cambio de Formato de Actas: Muchos colegas nos han manifestado su interés en que las actas especialmente las de cierre de mediación, mantengan un formato similar a la de un escrito judicial, o bien a la de un acta de audiencia judicial. No son gustosos en

que presenten claros, espacios en blanco, palabras juntas, en muchos casos se toman la molestia de cerrar con lapicera los mismos, salvando dichos inconvenientes.

- d) Cartilla Informativa para Cédulas de Notificación: Se recomienda, que las cédulas de notificación a diligenciarse a través de la Oficina de Mandamientos y Notificaciones Departamental, puedan ser acompañadas por una cartilla informática explicando qué es una mediación prejudicial e indicando sus beneficios. Nos han indicado que en el caso de diligencias cumplidas a través de cédulas ad hoc han logrado más alto nivel de comparencia de las partes, que en el caso de cédulas diligenciadas a través de la Oficina de Mandamientos y Notificaciones. Se atribuye este hecho, a que en las diligencias cumplidas a través de notificación ad hoc, el notificador que en muchos casos es el propio mediador, en el momento de la diligencia informa los principios básicos de la mediación recomendando a los particulares la conveniencia de concurrir.
- e) Actualización en Legajo – Pago de Matrícula: El sistema Mediare presenta un Icono denominado “Legajo con Subítems Pago de Matrícula y Cambio de Domicilio”, en el que en el primero se refieren los pagos de la matrícula de Mediador con número de comprobante, fecha, importe, modo (depósito bancario), motivo y estado. Nos han referido varios mediadores, que controlan los pagos que realizaron, transcurriendo muchos meses sin que dichos pagos se encuentren confirmados por el Ministerio, solicitando que la información se encuentre actualizada y confirmada en debido tiempo. Consideramos que ésta situación ha cambiado a partir del mes de Enero de 2.014 cuando se confirmaron los pagos de la matrícula correspondiente al año 2.013 y en el caso de los pagos de la matrícula correspondiente al año en curso, las confirmaciones fueron a los pocos días de registrar los pagos. Consideramos que posiblemente, la labor de fiscalización se favoreció, en razón de exigir el sistema, el escaneo del ticket de pago y su envío en línea mediante el sistema, al Ministerio.
- f) Numeración de Audiencias: Se requiere, que el sistema numere las audiencias efectivamente llevadas a cabo, es decir, refleje más la realidad de lo acontecido en la mediación, siendo que ante supuestos en que una audiencia no se realizó por acuerdo entre las partes u otros motivos, ante la fijación de nueva audiencia el sistema prosigue con la numeración.
- g) Recuadros solo para Asistentes: Se recomienda, que las actas tengan solo espacios para la firma de los presentes a dicha audiencia, y no de todas las partes cargadas en el sistema, pero eventualmente no asistentes a la misma.
- h) Modificación de Colores en Estadísticas: Se sugiere que se modifiquen los colores que reflejan los distintos resultados de las mediaciones cerradas, porque se dificulta su

visualización, específicamente color lila que indica cierres parciales, incomparencia requerido y otros.

- i) Incorporación de Reaperturas en Estadísticas: Se recomienda, que las estadísticas de las que da cuenta el Sistema, tengan en cuenta las mediaciones en las que se procedió a la reapertura de la mediación y su resultado.
- j) Alerta transcurso 60 días sin iniciación de proceso: Se nos manifestó que podría ser de utilidad que el Sistema informe al mediador, mediante una alerta, que ha transcurrido el plazo de 60 días desde el cierre de una mediación sin acuerdo, sin que la parte requirente haya interpuesto acción judicial, para considerar si reclama los honorarios autorizados por el art. 27 del Decreto 2530.
- k) Perfeccionamiento de Datos de Seguimientos: Se sugiere que se actualice el Icono “Seguimientos de las mediaciones cerradas”, incorporando la mayor cantidad de datos posibles respecto de los procesos judiciales que prosiguieron en dichas causas. Muchos mediadores nos sugirieron, que se informe a través del sistema el ingreso de la causa en el Poder Judicial, se informen al mediador los movimientos o pasos procesales que la causa registre, sea mediante un alerta en el sistema, o por el envío de un correo electrónico.
- l) Encuestas: Conforme se indicara en los resultados de las entrevistas efectuadas a los mediadores, las indicaciones respecto de la Encuesta que presenta el sistema luego del cierre de las mediaciones realizadas, es variada refiriendo en ésta oportunidad los eventuales cambios propuestos por los profesionales, a saber:
 - ✓ Que se agregue en las Encuestas un apartado para Observaciones/Comentarios/Circunstancias, el que podrá ser utilizado por los mediador por ejemplo para los siguientes fines: 1) Indicar algún dato de interés destacable de esa mediación sin violar la confidencialidad; 2) Diferenciar la actitud y colaboración en la mediación cuando la misma difiere diametralmente, tanto respecto de las partes cuanto de los letrados patrocinantes, sin individualizar a qué parte nos referimos pero si indicando la situación; 3) Señalar la circunstancia ventilada en la mediación que desencadenó el acuerdo, el impedimento que imposibilitó que las partes hallaran la solución del conflicto o bien la causa esgrimida que dio fundamento a la imposibilidad de acordar; 4) Incluir el monto involucrado;
 - ✓ Que se agregue, en las posibilidades de respuestas a cada pregunta, un apartado denominado “Otros/as” para los casos en que la realidad de lo ventilado en la mediación no pueda ser tabulado en ninguna de las respuestas

que impone la encuesta, permitiendo a criterio del mediador su incorporación como respuesta.

- ✓ La encuesta es larga y en oportunidades cuando el mediador termina la realización de la misma el tiempo que brinda ha expirado y se pierden los datos, por lo cual se desiste a veces de reintentar todo el proceso, lo cual conspira contra su objetivo. Por ello se recomienda que se otorgue el tiempo suficiente de acuerdo al tamaño de la misma y que permita al mediador pensar adecuadamente las respuestas sin el temor de que se le cierre el sistema.

m) Agregado de Legislación en Actas: Algunos mediadores nos han manifestado la necesidad de que el Sistema Mediare cuente con legislación a disposición de los mediadores a fin de poder disponer en caso de ser necesaria, su incorporación en las actas a confeccionar.

n) Información sobre aplicación de multas: El artículo 14 de la Ley 13.951, dispone que en los casos de incomparecencia injustificada de cualquier de las partes a la primera audiencia, cada uno de los incomparecientes, deberá abonar una multa equivalente a dos veces la retribución mínima que le corresponda percibir al mediador por su gestión.

Muchos de los mediadores entrevistados nos han manifestado, que a su criterio, uno de los inconvenientes que presenta el sistema de mediación previa obligatoria, deriva de la incomparecencia de las partes a las audiencias señaladas, provocando el cierre de la mediación. No existe en la práctica sanción para éste incumplimiento, reiterándose las situaciones y aún se incrementándose la ausencia de los particulares. El instituto daría mayores beneficios si las multas fueran efectivamente aplicadas, provocando el cambio de postura de los ahora incomparecientes. Se sugiere, que el sistema informe si los certificados de incomparecencia, que los mediadores deben generar ante ésta situación, dieron efectivamente lugar al trámite tendiente a la aplicación de la multa legal por parte del organismo de contralor.

C. RECOMENDACIONES SURGIDAS DE LA INVESTIGACION

12. Recomendaciones para la Optimización del Sistema Mediare.

Independientemente de las observaciones ya efectuadas a la largo de los distintos temas incorporados a éste trabajo, señalaremos específicamente las recomendaciones que

sugerimos pudieran ser incorporadas al sistema Mediare. Las mismas emergen del producido de la presente investigación, así como también, de las experiencias prácticas obtenidas a lo largo de nuestro ejercicio profesional como mediadoras, desde la implementación del sistema, a saber:

- a) Alertas de Sorteos: El sistema Mediare posee un icono en el que se da cuenta de los “sorteos de causas” efectuados por la Receptoría General de Expedientes del Departamento Judicial en el que el mediador se encuentra inscripto. Se informa allí el número de expediente y la fecha de sorteo, conforme registros obrantes en cada receptoría. La Disposición No. 261/12 de la Dirección Provincial de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, determinó el carácter meramente informativo de las listas de designaciones proporcionadas por la Autoridad de Aplicación, limitando al mediador desinsaculado en sus derechos para instar el proceso de mediación, hacer presentaciones judiciales en el expediente en cuestión y reclamar suma alguna en concepto de honorarios hasta tanto no sea efectivamente notificado por la parte requirente. La información que el Mediare ha suministrado respecto de los sorteos, hasta la fecha ha resultado muy esporádica y extemporánea en razón de que, cuando el mediador tuvo a su alcance la misma, generalmente ya le había sido entregado el requerimiento. Sin entrar a considerar las implicancias de dicha disposición, ni siquiera su legalidad respecto de las demás normativas vigentes referentes a la mediación prejudicial, ni aún su constitucionalidad en razón que no es el objeto de ésta investigación, y sí con la intención de formular propuestas o sugerencias, que beneficiarían el ejercicio profesional y redundarían en un mejor servicio gubernamental, nuestra propuesta requiere, que se envíe al correo electrónico que el mediador tenga registrado, un mensaje en forma inmediata y consecutiva con el sorteo del cual resulta designado, haciéndole saber las designaciones que ha tenido. Esto el sistema podría realizarlo en forma automática. Dicha información a la que los mediadores venimos llamando “alerta temprana de sorteos” le permitirá al profesional, llevar una diagramación más efectiva de sus actividades. Se ha considerado asimismo, que la falta de conocimiento de la designación perjudica la labor mediatoria, ya que el mediador, no puede ser sorteado nuevamente, hasta tanto se produzcan la totalidad de los sorteos para la categoría, agotando la lista de mediadores. Por otra parte, se ha considerado que la falta de notificación de la designación, importa en los hechos, una recusación encubierta y sin causa, tanta del mediador, cuanto del Juzgado interviniente. Estas irregularidades obviamente afectan la estadística que lleva la Dirección de Medios Alternativos, respecto de la evolución y

resultados del sistema de mediación prejudicial. Los mediadores nos han sugerido, que el sistema informe la existencia del sorteo de la causa a favor del mediador, indicando los datos de la causa, datos del letrado patrocinante del requirente, sea mediante un alerta en el sistema o bien mediante el envío de un correo electrónico al mediador. Se nos ha comentado que siendo que el artículo 8 de la Ley 13.951, obliga a la presentación del formulario dentro de los tres (03) días, carece de sanción si los letrados patrocinantes no cumplen con dicha obligación, por lo que de conocer el mediador, el sorteo se podría comunicar con los mismos y gestionar el inicio del trámite.

La información de los sorteos que podría tener el Sistema Mediare y el consiguiente traslado de la misma al mediador sorteado, podría llevarse a cabo por los siguientes medios: a) Por la Suprema Corte de Justicia a través de la Oficina de Planificación; b) Por la Receptoría General de Expedientes de cada Departamento Judicial o c) Por el Juzgado interviniente.

Entendemos, que hasta ahora, la información que posee el Sistema es, a través de la Suprema Corte de Justicia. Nuestra propuesta considera que conforme dispone el artículo 7 de la ley 13951, en el mismo acto del sorteo del mediador que entenderá en el reclamo interpuesto, se sortea el Juzgado que eventualmente entenderá en la homologación o en la litis, y de acuerdo al artículo 5 del Decreto 2530 que reglamenta el artículo 6 de la ley, la Receptoría General de Expedientes, remite al Juzgado sorteado, un ejemplar del formulario de ingreso de la mediación presentado por el requirente. Con este ejemplar, se forma un Legajo de la causa, que queda reservado, hasta la oportunidad en que se presenten cualquiera de las actuaciones, derivadas del procedimiento de mediación. En el momento en que dicho formulario sea receptado por el Juzgado para la confección del Legajo, el Secretario a cargo, dirija un correo electrónico tanto al Sistema Mediare, como al Mediador sorteado, informando dicha circunstancia, indicando los datos de la causa informados por la Receptoría General de Expedientes. De esta manera el mediador tomaría conocimiento en su correo electrónico, de dicha notificación directamente por el Juzgado interviniente, y el Sistema Mediare recepcionada la notificación, registraría la misma como alerta para cada mediador. Entendemos que este añadido en el sistema beneficiaría a todos los involucrados en el procedimiento.

- b) Mediadores reemplazantes: El ejercicio profesional de mediador prejudicial, respecto de cada asignación, es íntegramente personal. Sin embargo, la realidad es que, muchas

veces supera con sus imponderables el cumplimiento estricto de la letra de la norma. Cada persona requirente o requerida, que asiste a una mediación tiene derecho a la atención personalizada del mediador, aún para los supuestos de sucesos que obstaculicen al mismo el cumplimiento de su labor. Para sortear estos acontecimientos desafortunados, que impidan en debida forma la labor, y por otro lado para garantizar a los asistentes el servicio de mediación, se propone que cada mediador proponga voluntariamente a dos mediadores, en grado uno y dos, que integren el listado provincial como mediadores prejudiciales del mismo Departamento Judicial los que, excepcionalmente actuarán en su reemplazo con debida información en un plazo razonable, que podría ser el mismo, que para informar el resultado de la audiencia de dicha circunstancia, causas y fundamento del reemplazo.

- c) Incomparencias: Conforme se destacara anteriormente, el sistema Mediare permite en el caso de incomparencias generar el certificado por que la autoridad de aplicación tomará conocimiento de la situación, para la aplicación de la normativa prevista en el artículo 14 del Decreto 2530, que reglamenta los artículos 14 y 15 de la Ley 13.951. Dicho certificado, solo puede ser generado sólo en la primera audiencia, presionando el botón “Incomparencia” sobre el renglón del nombre de la persona o empresa que no asistió a la mediación. Entendemos, que dicha generación debería ser permitida en audiencias posteriores a la primera. Tomemos el siguiente ejemplo: comparece a la primera audiencia un letrado por una persona jurídica, por ejemplo la aseguradora, indicando que no cuenta en ese momento con el documento que acredite su representación, o bien el documento que acompaña según el criterio del mediador incumple con los requisitos legales. Es frecuente que algunas aseguradoras otorguen Poder Especial y llegado el momento de la audiencia, tal vez el mismo no se encuentre confeccionado en razón de la inmediatez entre el diligenciamiento de la notificación y la fecha de la audiencia. En estos casos el artículo 13 del Decreto 2530 que reglamenta los artículos 14 y 15 de la Ley 13.951 permite que el mediador otorgue un plazo de cinco días hábiles judiciales para satisfacerlos y si se mantuviere el incumplimiento se considerará que existió incomparencia. En muchos casos dicho plazo coincide con la segunda audiencia a fijar por lo que en el supuesto que dicho letrado no subsane la deficiencia la persona jurídica citada sería considerada incompareciente y en ese caso el mediador debería generar el certificado aún en la segunda audiencia.
- d) Legislación: El sistema permite que el Mediador incorpore legislación de interés para el cumplimiento de su función. La propuesta es que el Ministerio de Justicia en la

Dirección de Medios Alternativos, cargue el Sistema Mediare con la legislación, decretos, resoluciones, etc. aplicable a la Mediación Prejudicial Obligatoria, a fin de que se encuentre fácilmente a disposición de todos los mediadores que la requieran, evitando pérdidas de tiempo en búsquedas.

- e) Jurisprudencia: El sistema permite que el Mediador incorpore fallos de interés. Sin embargo, la función de mediador prejudicial se beneficiaría, si todos pudieran tener a su alcance fallos de interés de Juzgados y Cámara de Apelaciones del Departamento Judicial en el que cumplen sus funciones, así como de otros Departamentos Judiciales. Estimamos que la carga de dichos fallos se debería realizar por número de expediente y por Juzgado interviniente, indicando, simplemente las iniciales de cada carátula. Para los mediadores colegiados en el Colegio de Abogados de Mar del Plata, dicha función la cumple el Minisitio del Centro de Mediación a cargo del Dr. Jorge Stinson y demás colegas colaboradores del Centro. En dicho sitio además de otra información, se dan a conocer fallos de interés derivados de mediación prejudicial. La información surge de la propia labor de búsqueda de los integrantes del Centro y demás colegas que envían la misma al sitio. Nuestra propuesta resulta más amplia, en el sentido de que dicha información sea volcada directamente en el sistema Mediare y su uso pueda ser generalizado hacia todos los mediadores prejudiciales.

Tanto en el caso de legislación, como de jurisprudencia, que se incorpore al sistema debería poder ser agrupada en forma adecuada y completada con un buscador que facilitara la labor del mediador.

- f) Correos Electrónicos: La utilización del correo electrónico se ha extendido en los últimos tiempos permitiéndose su control por los usuarios, desde sus teléfonos celulares, tablets, netbooks, notebooks, computadoras de oficina, etc. Utilizando dicho sistema de comunicación recomendamos su empleo para el cumplimiento de éstos servicios: 1) En el sector “Informes Próxima Audiencias” el Sistema Mediare, indica a cada mediador las audiencias futuras por orden cronológico. Proponemos que el sistema envíe al mediador un correo electrónico a su cuenta registrada en el Ministerio, uno o dos días antes de la próxima audiencia que tenga registrada. Esta ha sido una sugerencia que nos manifestaran muchos mediadores en las entrevistas que mantuvimos con los mismos. Los abogados que trabajan con el sistema Lex Doctor se encuentran acostumbrados a visualizar en su computadora personal al momento de su encendido una alerta de audiencias que favorece en mucho su actividad profesional.

- 2) Envío diariamente al correo electrónico del mediador un boletín con la agenda y las novedades del día para cada expediente que tenga asignado. 3) Envío a los letrados patrocinantes presentados, un correo electrónico el día anterior a las segundas o posteriores audiencias. 4) Indicamos en el apartado a) respecto de las alertas tempranas de sorteos, las que también se podrían hacer mediante el sistema de correos electrónicos.
- g) Consultas: Conforme se detallara, el Sistema Mediare posee un Icono reservado a las consultas que los mediadores requieren efectuar. Las mismas se encuentran programadas en cuatro categorías: Mediare, Proceso, Ética y Técnica Mediación. Del resultado del cuestionario efectuado a los mediadores, ha surgido que la mayoría no hace uso de éste servicio del sistema, muy pocos han efectuado consultas, ni leído o contestado las existentes. Hemos notado que las preguntas referentes al manejo del sistema son contestadas en un tiempo razonable por los encargados de su operatoria, el Ingeniero Lombardo o sus colaboradores. Si bien conforme indica el sistema la mayor cantidad de preguntas son relacionadas a ésta categoría notamos que las referentes al proceso, que son las que siguen en cantidad no son respondidas en tiempo útil para el desarrollo de la actividad profesional del mediador. Nuestra propuesta es la siguiente: considerando que los Colegios de Abogados poseen o bien un Centro de Mediación o un Instituto de Estudio de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, aún en el caso del Colegio de Abogados de Mar del Plata la existencia de minisitios perteneciente a cada instituto en la página web del Colegio, el sistema Mediare podría redirigir las preguntas efectuadas por los Mediadores respecto a las otras tres categorías existentes (Proceso, Ética y Técnica Mediación) a los distintos Colegios de Abogados tendiente a que los integrantes del Centro o Instituto de Estudio den respuesta efectiva y académica a las inquietudes de los mediadores. En el caso de que en ése Departamento Judicial del Colegio de Abogados pertinente, no posea ni Centro de Mediación ni Instituto de Estudio, la dirección de las respuestas debería enviarse a la Dirección Provincial de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. Con un objetivo similar al que proponemos algunos mediadores en las entrevistas mantenidas, han propuesto un sistema de Mesa de Ayuda en línea para gestionar las consultas de los mediadores para obtener asistencia y respuestas a sus consultas en tiempo real a modo de soporte.

- h) Consultas de Mediadores: El sistema Mediare posee un Icono denominado “Buscador de Mediadores” con acceso para todo público que acceda al mismo. La búsqueda se efectúa por Matrícula o por Nombre y Apellido. Indicando por ejemplo su matrícula, se obtiene el Tomo y Folio de la registración como Abogado del Mediador, su apellido y nombre, su Matrícula de Mediador, ingresando al icono “Ver” surge el Departamento Judicial en el que actúa, la repetición de datos como tomo, folio, nombre, matrícula y se agrega el domicilio, localidad, teléfono y correo electrónico. Nuestra propuesta es que además de dicha forma de búsqueda de información respecto de los mediadores, el sistema presente un listado por orden de matrícula o bien alfabético, de todos los mediadores con registro de cada departamento judicial, indicando los que se encuentran en ejercicio, presentan bajas permanentes o licencias temporarias, en éste caso indicando periodo de la misma. Asimismo se ha observado que, ante la búsqueda de algunos mediadores, el sistema presenta error y ausencia de datos, generalmente ante profesionales que presentaron suspensión en la matrícula o jubilación, en estos casos sería conveniente la conservación de sus datos indicando que no se encuentran en actividad.
- i) Acceso a Bases de Datos: El desarrollo del procedimiento de mediación previa obligatoria, redundará en resultados positivos sea mediante el arribo de un acuerdo entre las partes, o bien al cumplimentar el mismo con todos los protagonistas del conflicto que se lleva a tratamiento, si la constitución del proceso se encuentra integrada. Sin embargo muchas situaciones conflictivas presentan aristas deficientes en la citación de todos los involucrados en el conflicto. Son las situaciones en las que alguna de las partes del conflicto ha fallecido, o bien existe indeterminación de su domicilio al momento de llevarse a cabo las notificaciones de la audiencia de mediación fijada. En éstos casos llevar a cabo un proceso deficiente sea por dirigir notificaciones a lugares donde no constituyan el domicilio de los requeridos, o al último domicilio de un causante no beneficia ni al mediador ni a ninguna de las partes involucradas, ni a las autoridades provinciales, (Ministerio de Justicia y/o Poder Judicial provincial) provocando un desgaste profesional sin sentido. Posibilitar que los mediadores en estos casos puntuales, a su simple requerimiento puedan evitar éstas situaciones redundaría en muchos beneficios. Así posibilitar, que los mismos cuenten con acceso a bases de datos de domicilios registrados, vigencia de documento nacional de identidad, iniciación de sucesiones, etc. evitaría desarrollar un proceso improductivo. La información podría llegar a solicitarse a través del sistema Mediare,

obviamente para causas específicamente asignadas al Mediador y mediante correos electrónicos, que con intervención de la autoridad de aplicación se dirigiera a diversos organismos provinciales o nacionales que cuentan con dicha información (Poder Judicial, Cámara Nacional Electoral, Juzgado Electoral provincial, etc.), los que podrían dirigir la misma, específicamente al sistema y para conocimiento personal del Mediador solicitante. Dicha capacidad de requerir información que se le otorgaría al Mediador a su vez, colaboraría con el prestigio del desarrollo profesional. La metodología que proponemos resulta similar a la otorgada a los Actuarios de los Juzgados Provinciales, que en los últimos tiempos cuando el letrado requiere oficios a organismos, tendientes a las averiguaciones de domicilio, envían un correo electrónico a los mismos y luego vuelcan al expediente la información que se les remite. Sabemos que no todos los Juzgados emplean dicha metodología pero destacamos la utilidad de la misma y proponemos sea autorizada para el uso de los mediadores, atento a las posibilidades que hoy nos permite la tecnología y la posibilidad de trabajar en línea, evitando sumar tramites y demoras a los procesos.

- j) Carga de Localidades – Partidos: En la mayoría de los Departamentos Judiciales de nuestra provincia, los mismos se encuentran integrados por varias localidades y aún por varios Partidos, existiendo obviamente la localidad de cabecera. La recomendación respecto del Sistema Mediare es que, cuando el mediador cargue la localidad correspondiente al domicilio de las partes, el sistema automáticamente indique a qué partido de la provincia de Buenos Aires pertenece.
- k) Carga Automática Dirección del Juzgado Interviniente: El sistema presenta una deficiencia en la indicación del Juzgado interviniente en las causas. Pese a que el mediador carga la designación completa, ejemplo Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial No. X, en la programación de las notificaciones, debemos reproducir el nombre porque no sale completo y queda en blanco la dirección sede del Juzgado. En el Departamento Judicial de Mar del Plata los Juzgados Civiles poseen cuatro direcciones distintas, completar el sistema en éste sentido será de beneficio evitando cualquier error en la generación de las notificaciones y confusiones a los requeridos.
- l) Informes de Próximas Audiencias: En la carga de las audiencias del mismo día a diferentes horas, en Informes de próximas audiencias, aparecen por orden de carga y no, por orden de las horas del día, lo que puede dar lugar a confusión: ejemplo cargue

13,30 y después 9 horas y primero aparece 13,30 pudiendo dar lugar a que esa es la primera y pierdo la de las 9 horas.

- m) Agenda telefónica: En “Agenda telefónica”, sugerimos que podría hacerse el vínculo entre la persona y la carátula de la mediación.
- n) Estadísticas: Conforme se destacara, el Sistema Mediare posee un Icono “Informes” y sub ícono “Estadísticas” dónde se vuelca un detalle de las mediaciones llevadas a cabo por cada Mediador. Se destacan Cantidad de Mediaciones por fin, Tipos de Cierres por Objetos (materias), Resultados de las Encuestas y una Descripción Total considerando cantidad de mediaciones, de cierres, de solicitudes de extensión, de audiencias realizadas, y promedio de días entre la aceptación y primera audiencia y aceptación y cierre de la mediación. Conforme a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas con motivo de ésta investigación, las actitudes de los mediadores presentan mucha diversidad respecto de la consideración de las estadísticas del Sistema Mediare, así desde no mirar sus estadísticas, no querer influenciarse por los resultados de las mismas, hasta hallarse obsesionados por sus resultados realizando un control permanente de éstas. Entendemos que el control personal quedará a criterio de cada profesional, pero estimamos que posibilitar que el Mediador tenga acceso a una estadística con iguales especificaciones que la personal, pero correspondiente al Departamento Judicial en el que actúa y también al correspondiente a la totalidad de los Departamentos Judiciales de la provincia, sí redundaría en un beneficio para su actividad profesional. El Sistema Mediare no cuenta con dicha información, por lo que nuestra propuesta es que se permita el acceso a la misma a los Mediadores actuantes. Dicha información solamente fue brindada en forma parcial, en el acto de cierre de las Jornadas de Capacitación efectuadas en el mes de Marzo de 2.013 en la ciudad de Mar del Plata y su forma de acceso, no pudo ser considerada por los asistentes al acto para el mejoramiento de su actividad. De las entrevistas con colegas mediadores, ésta inquietud fue compartida por varios profesionales. Algunos, en las entrevistas mantenidas, nos han referido su interés por los resultados a nivel provincial o departamental de las mediaciones y no respecto de los individuales, contar con dicha información contribuye a ésta consideración y a la transparencia.
- o) Guarda del texto de notificaciones: Proponemos que el sistema guarde el texto completo que el mediador dispone para el envío de las notificaciones, en razón que al

intentar enviar nuevas notificaciones, con motivo por ejemplo, de segundas audiencias, en el supuesto que la primera notificación haya tenido resultado negativo debe completar nuevamente la información.

- p) Perfeccionamiento de formatos y ampliación capacidad en los textos: Si bien el sistema presenta la posibilidad de modificar los formatos existentes, sea en letras, tamaño y variables del texto, en muchos casos difiere su generación con la impresión de las mismas, la que omite diversas modalidades realizadas por el mediador. Se observó también que si bien desde su implementación, se autorizó respecto de las actas la transcripción de textos de extensión considerable, no se efectuó modificación respecto del acta de excusación del mediador, que autoriza solo la generación con pocos caracteres. Se propugna la solución de dichos inconvenientes.
- q) Adaptabilidad a Sistemas Operativos: La realización de una reunión de mediación impone al Mediador diversas tareas tendientes a posibilitar el mejor desarrollo posible del acto. La actividad implica la carga de datos y confección de actas durante el desarrollo de la audiencia. En muchos casos y conforme las entrevistas mantenidas, los Mediadores poseen proyectos de actas en sistema Word que facilitan la tarea, siendo que constan diagramadas con los datos de la mediación, quedando solo por completar, en el caso de la primera audiencia, los datos del requerido y su letrado y el resultado de la reunión. Este sistema reduce los tiempos burocráticos, permitiendo enfocarnos más al desarrollo de la labor mediatoria. Cabe destacar que muchos mediadores hacen toda la tarea en forma personal careciendo de personal que se encargue de operar el Mediare. El problema surge, al momento de cargar en el Sistema Mediare los textos de las actas confeccionadas en Word, siendo que los signos como comillas (“), guiones (-) o puntos suspensivos (...) se transforman en signo de pregunta (?). Ante consultas en éste sentido se informó que el inconveniente era porque se está pegando texto en Word con formato, sugiriendo el tipeo del texto en el sistema. Entendemos que la solución brindada desconoce la operatoria de una reunión de mediación prejudicial, resultando inapropiada. Se sugiere adaptar el Sistema a la operatoria descripta evitando desprolijidades en los textos.
- r) Individualización Carátula de Causa: El Mediador debe ingresar la mediación ante el Sistema Mediare luego de que el letrado del requirente le presenta el Formulario de Constancia de Ingreso de la Causa expedido por la Receptoría General de Expedientes.

La individualización de la causa es por número, materia, departamento, localidad, etc. para luego, una vez ingresado el Mediador, acepte o se excuse de la mediación. Entre los datos requeridos, no se incluye la carátula de la causa, indicación de si consta en la “Constancia de Ingreso” configurando la misma el Sistema una vez que se carga la “Declaración Jurada de Datos”. Sin embargo en muchas oportunidades, el letrado no presenta la planilla de Declaración de Datos, al mismo tiempo en que presenta el requerimiento ante el Mediador, quién le indica la forma de su confección y la planilla nos es entregada unos días después. Mientras tanto la mediación queda sin carátula completa. La propuesta es que se admita la inserción de la carátula que consta en la Constancia de Ingreso, al momento del ingreso de la Mediación en el Sistema.

- s) Almacenamiento de Modelos de Acuerdos: Hemos comprobado con nuestra práctica en mediaciones, que cuando las partes consideran operado el acuerdo tanto ellas cuanto sus letrados, delegan en el mediador la confección del mismo. Como el diálogo que sostuvieron se tornó fluido, derivan la conversación a otros temas fuera del motivo de la mediación y el mediador queda a cargo de enfocarlos nuevamente para volcar en un texto los términos del acuerdo. Producto de la práctica y cuando los temas presentan generalidades existen modelos que pueden ser tomados por lo menos para ir confeccionando el nuevo texto de acuerdo. Nuestra propuesta considera la posibilidad de que el Sistema posea un icono de “almacenamiento” sea de modelos generales para todos los mediadores que cada uno podrá tomar o no, o bien como se ha sugerido en el sistema de “Consultas del Mediare” agregar un icono dónde el mediador pueda cargar sus propios modelos de actas de acuerdo. Se ha manifestado que ésta última posibilidad sería de mucho beneficio para aquellos mediadores que utilizan oficinas de mediación solo para dicho fin, o bien realizan las mediaciones en la sede de los Colegios Departamentales.
- t) Alertas Plazos Vencidos: La operatividad de las mediaciones impone a los mediadores el cumplimiento de una considerable cantidad de plazos. Producida la carga de la mediación, el mediador debe fijar fecha de audiencia, librar notificaciones, cargar el resultado de las mismas, fijar nuevas audiencias dentro del plazo permitido de realización de las mediaciones, indicar prórroga, etc. Nuestra propuesta está enfocada en que el sistema indique una alerta de próximo vencimiento de dichos plazos fundamentales para la realización del proceso, o bien una alerta de plazo vencido, para el hipotético caso de que por cualquier circunstancia, el mediador haya omitido

cumplir con dichas formalidades. La modalidad podría también indicar alertas en otras obligaciones a cargo del mediador como podría ser la omisión en el pago de la matrícula.

- u) Verificación correcta designación de calles: Si bien el Sistema Mediare no nos informa porcentajes de notificaciones que se realizan a través de las Oficinas de Mandamientos y Notificaciones, según nuestra experiencia la mayor cantidad de notificaciones se realizan por dicho medio. Por lo menos en nuestro Departamento Judicial Mar del Plata, los oficiales notificadores son muy estrictos requiriendo la exacta designación de los domicilios a notificar, pretendiendo la designación estricta del nombre de las calles o avenidas donde se ubican los domicilios. En numerosos casos, las designaciones que los letrados de la parte requirente hacen en la planilla de Declaración de Datos de Mediación de los domicilios a notificar poseen irregularidades, a ejemplo nombres incompletos, anteriores denominaciones, designación de calles con números cuando poseen nombres. En algunos casos los mediadores advertimos los errores intentando que los mismos sean salvados, pero sucede que en otros casos, desconocemos la exacta denominación de las arterias. A título de ejemplo, destacamos, designaciones comunes y designaciones correctas: “calle Roca” por “calle General Roca”; “calle Lynch” por “calle Benito Lynch”; “avenida Martínez de Hoz” por “avda. de los Trabajadores”; “calle Pampa” por “calle La Pampa”; “avda. Edison” por “avda. Tomás A. Edison”, etc. Nuestra propuesta apunta a que el Sistema Mediare, ya sea con la carga de datos, o bien con la generación de las notificaciones, indique un alerta en el caso que la designación del nombre de la calle presente alguna deficiencia, indicando cuál es el que el Sistema registra como correcto, en consonancia, con el plano público del lugar sede de cada Departamento Judicial, donde se realizan las notificaciones por las Oficinas de Mandamientos y Notificaciones.

La propuesta se puede trasladar en los casos de notificaciones a dirigirse en extrañas jurisdicciones, respecto del Código Postal que corresponde a cada localidad. En éste caso la comparación sería por el registro de Códigos Postales que suministra el Correo Argentino.

- v) Notificación Electrónica del Acta de Cierre al Juzgado Interviniente en la Causa: La normativa legal vigente emergente de la Ley 25.506, Leyes provinciales 13.666 y 14.142, Resolución 1827/2012 y Acuerdos de la Suprema Corte de Justicia 3540/11, Res. del Señor Presidente de la Suprema Corte 617/12, Reglamento para

Presentaciones Electrónicas, autoriza a los abogados a realizar presentaciones que de conformidad con las disposiciones adjetivas vigentes, emergentes del Código Procesal Civil y Comercial, deban ser realizadas por y para las partes, y sus letrados a través de mecanismos electrónicos.

La Subsecretaría de Tecnología Informática de la Suprema Corte de Justicia, posee disponible un sitio web seguro, que sirve de soporte al sistema de presentaciones electrónicas, donde se administra la base de datos en la que se depositan las presentaciones efectuadas. Estas presentaciones son suscriptas por los presentantes utilizando el certificado digital, que en el caso de los abogados es suministrado, conforme a lo dispuesto por el artículo 18 de la ley 25506, por los Colegios respectivos. El certificado de firma digital, brinda constancia fiel de inalterabilidad, del documento digital presentado así como de la autoría del mismo.

Las disposiciones legales vigentes indican que los abogados habilitados para realizar presentaciones en forma digital, acceden al sitio web con un certificado digital validado, desde allí confeccionan la presentación electrónica escribiéndola, completando un modelo disponible o agregando un documento digital, con formatos .doc, docx, rtf o .html que tenga accesible.

Una vez confeccionado el documento, lo deposita en el servidor del Poder Judicial, quedando visible para el organismo receptor, permitiendo que éste continúe con el trámite que estime. El letrado procederá a tal entrega, signando electrónicamente la presentación e incorporándola a ese servidor. Con dicho procedimiento obtiene una constancia fehaciente de autenticidad de la misma, como del origen de quién la presentó, por el organismo de destino, quedando incorporada al sistema informático "Augusta", para ser despachada y gestionada. El sistema informático registra: a) la fecha y hora en que el documento digital ingresó al mismo y quedó accesible para el organismo de destino, b) la fecha y hora en la que el destinatario confrontó a esta presentación, c) la fecha y hora en que el organismo receptor diligenció esta presentación.

El profesional interviniente, contará con un seguimiento completo de lo que suceda con su presentación electrónica, pudiendo visualizar desde su casillero si su presentación fue confrontada, rechazada, observada o diligenciada. Las resoluciones que se dicten en consecuencia y que deban notificarse en forma personal, o por cédula; serán notificadas por medio de cédula electrónica al casillero electrónico constituido, desde el cual se realizó la presentación. Toda vez que así se lo requiera, la presentación electrónica recibida podrá ser impresa y firmada digitalmente por el

Secretario actuante o quien lo reemplace, la que constituirá copia fiel del documento digital visible desde el servidor del Poder Judicial.

Nuestra propuesta, en éste aspecto consiste, en aprovechar la tecnología descrita, que ha obtenido excelentes resultados desde su implementación, para considerar que las actas de cierre de las mediaciones prejudiciales -sea cual fuere el resultado de las mismas- sean remitidas por parte de los mediadores a los Juzgados intervinientes, en cada una de las causas por vía electrónica. Conforme criterio del mediador el acta de cierre puede llegar a ser sustituida por una Constancia de Cierre de la Mediación que el mismo expida, indicando las partes presentes y el resultado de dicha audiencia.

Dicha presentación, posibilitará considerar por parte del Juzgado interviniente, el resultado de la mediación y consecuencias ulteriores de las acciones a entablar por los justiciables, sea en la presentación de demanda para el inicio del proceso judicial, o la continuación de la misma en caso de que haya existido demanda interruptiva, o la presentación del acuerdo para homologación.

Pero los documentos digitales son fácilmente alterables, por lo cual es necesario dotarlos de mecanismos de seguridad.

La seguridad informática, es el conjunto de procedimientos, estrategias, y herramientas que permiten garantizar la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad de la información en el momento que sea necesario utilizarla.

Estos requisitos son indispensables para el que el sistema resulte confiable y utilizable en todo momento, así como para que se evite la pérdida de información.

Los problemas de seguridad pueden ser provocados por ataques remotos como por virus, sabotajes, como también por desastres naturales, empleados infieles, etc. Por todo lo indicado deberán contarse con planes de contingencia para el caso de que algo inesperado ocurra y poder seguir manteniendo el sistema on line a pesar de todo, y no perder información valiosa. Cada servicio y estrategia de seguridad será única en función de las necesidades que se propone proteger, en base a la predicción de los posibles ataques y a la evaluación de los riesgos.

Con la idea de brindar mayor seguridad entonces a los documentos digitales, se ha instrumentado el sistema de firma digital.

En especial entonces y para mayor abundamiento sobre las firmas electrónica y digital podemos decir que:

Una de las finalidades del sistema es brindar un mecanismo que permita detectar si el documento electrónico ha sido alterado, en el camino entre el envío y la recepción del mismo.

En todo el mundo desde hace ya varios años se han implementado los sistemas de firma electrónica y firma digital. En la Argentina, la ley reconoce a la firma electrónica y a la firma digital en un pie de igualdad con la firma manuscrita.

La firma electrónica:

Según la define la ley 25506²⁵ de Firma Digital en la Argentina, en Art.5 : *Es el conjunto de datos electrónicos integrados, ligados y asociados de una manera lógica a otros datos electrónicos, utilizado por el signatario como su medio de identificación, que carezca de alguno de los requisitos legales para ser considerada firma digital.*

La ley la define entonces por defecto, indicando que toda aquella que carezca de alguno de los requisitos requeridos para ser firma digital, será considerada firma electrónica.

Es decir que la firma electrónica es el género, y puede ser cualquier firma, por ejemplo una firma biométrica²⁶, un password determinado que elija el firmante, una combinación alfanumérica, etc.

La firma electrónica no se presume auténtica y si es atacada el firmante deberá probar su autoría y validez.

La firma digital:

La firma digital es la especie dentro de las firmas electrónicas, siendo realmente segura por la utilización de criptografía²⁷ asimétrica. Esta se basa en la creación de un par de claves, una pública y otra privada, que otorga el certificador licenciado²⁸, a cada suscriptor, siendo todas distintas. La clave pública, quedara en poder del certificador y la pondrá a disposición del público en su sitio en Internet, en un directorio de certificados vigentes para que, quienes realicen transacciones con el suscriptor puedan verificar la autenticidad y vigencia de la firma. La clave privada se entrega al suscriptor, quien la tendrá bajo su exclusivo cuidado, siendo responsable de la misma y ante la ocurrencia de alguna situación que la ponga en peligro, como pérdida, robo, inutilización, etc., deberá denunciar de inmediato dicha situación al certificador, para que la revoque y la coloque en la lista de certificados revocados, a fin de que los terceros que quisieren realizar operaciones con el firmante, no se vean sorprendidos en su buena fe y sufran pérdidas económicas. El certificador realizará el traspaso a la

²⁵ Ley de firma digital del 14-12-2001.

²⁶ Como el reconocimiento de voz, el de iris, la huella digital, el ADN, etc. sea algo que pertenece a la biología de la persona.

²⁷ Criptografía: del griego Kryptos: guardar en lo secreto.

²⁸ Certificador licenciado: Persona de existencia ideal, u organismo público que presta servicios relacionados a la firma digital y expide certificados, contando con una licencia, debidamente otorgada por la autoridad de aplicación

lista de certificados revocados dentro de las 24 horas de anoticiado de la situación que provoca el problema, o en su defecto será responsable por los daños y perjuicios, que su actitud de falta de diligencia, pudiera ocasionar a los terceros que de buena fe contraten creyendo en la vigencia de la firma.

La validez legal de la firma la brinda el certificado²⁹ de firma digital, que otorga la autoridad de certificación.

Nuestra ley la define en su artículo 2: *“Es el resultado de aplicar a un documento digital un procedimiento matemático que requiere información de exclusivo conocimiento del firmante, encontrándose ésta bajo su absoluto control”*

Los objetivos de la implantación de la firma digital son:

- ✓ Brindar una respuesta tecnológica a las transacciones digitales, llevando seguridad a las mismas.
- ✓ Reconocer efectos jurídicos a la firma digital equiparándola a la firma manuscrita.
- ✓ Ofrecer una herramienta tecnológica que garantice que el documento no ha sido alterado.

El documento digital, es definido por nuestra ley en su artículo 6, como: *“la representación digital de actos o hechos, con independencia del soporte utilizado para su fijación, almacenamiento o archivo. Un documento digital también satisface el requerimiento de escritura.”*

El documento digital es fácilmente alterable, puede ser repudiado, no garantiza quien es efectivamente su autor, y le falta privacidad, por ello y para tratar de superar todos estos problemas que lo hacen inseguro, se ha desarrollado el sistema de firma digital, con la intención de dotarlo de la seguridad necesaria y confidencialidad.

Los caracteres de la firma digital surgen de los artículos 7, 8 y 9 de la ley 25506 que a continuación se transcriben:

Art. 7 Presunción de autoría: se presume que pertenece al titular del certificado digital que permite la verificación de dicha firma.

Art.8 Presunción de Integridad: conforme al procedimiento de verificación aplicado se presume salvo prueba en contrario que el documento digital es verdadero y no modificado.

Art.9 Validez: Requisitos: a) Creada durante el periodo de vigencia del certificado.

²⁹ Certificado de firma digital: Es el documento digital firmado digitalmente por un certificador, que vincula los datos de verificación de firma a su titular.

b) Ser debidamente verificada.

c) Certificado emitido o reconocido por un certificador licenciado.

Todo requerimiento de firma escrita, es perfectamente cumplido con el uso de la firma digital, y de la firma electrónica, firmas que la ley pone en un pie de igualdad con la firma manuscrita, siguiendo los principios expresados en la Ley Modelo de Firma digital y Comercio Electrónico de UNCITRAL³⁰, que indica que no se debe discriminar a los documentos, por el tipo de soporte en el cual se encuentran realizados.

El documento que lleve inserta la firma digital se presumirá auténtico salvo prueba en contrario. Es una presunción que surge de la propia ley.

13. Resultado Entrevistas con Creador y Operador del Sistema Mediare.

Siempre en el marco del estudio e investigación proyectado, para la realización de éste trabajo y sin que las siguientes manifestaciones correspondan a indicativos del ente gubernamental a cargo del sistema, referimos que como parte de ésta realización mantuvimos entrevistas con el Ingeniero Julián Lombardo, a cargo de la operatoria del sistema, quién nos puso en conocimiento de la forma de trabajo que permite el funcionamiento del mismo.

Contando con su autorización indicamos propuestas a implementar en el Sistema Mediare a futuro, a saber:

- 1) Encuesta de Satisfacción: Actualmente los mediadores, ante los cierres de mediaciones con y sin acuerdo³¹ se encuentran obligados, a contestar la encuesta ya referida en éste trabajo. Sin embargo, no existe encuesta de satisfacción que puedan contestar los participantes en las mediaciones. La propuesta, es enviar a través del Sistema a los correos electrónicos indicados por los letrados, y luego del cierre de las mediaciones una encuesta breve, tendiente a conocer su opinión sobre el desarrollo de la mediación y actividad profesional desplegada por el mediador.
- 2) Código en Acta de Cierre: Tendiente a brindar mayor seguridad a las actas de cierre de las mediaciones, se propone otorgar a las mismas un código de identificación. Dicho sistema además de brindar individualización a las mismas intenta que a través del Sistema, el Magistrado interviniente en el proceso judicial dónde dichas actas se presenten luego del cierre, sea para la homologación del acuerdo, o para la iniciación o prosecución del trámite judicial (demanda interruptiva) pueda ingresar y comprobar su

³⁰ Ley Modelo de Uncitral

³¹ Exceptúa mediaciones con imposibilidad de notificación o incomparencia.

autenticidad y correspondencia, entre el acta que se adjunta para el proceso con la generada por el mediador y registrada en el Sistema Mediare.

A partir del día 5 de mayo de 2014, las actas de cierre de las mediaciones, sobre el costado derecho en el sector correspondiente a los datos del Mediador, plasman un recuadro con código Qr³². Este código sirve para verificar que el acta es lo mismo que está registrado en el Sistema Mediare y se puede visualizar teniendo a mano el acta y haciendo que el código sea leído por aparatos electrónicos de última generación.

14. **Conclusiones:**

Luego de realizar esta profunda investigación sobre el sistema desde sus inicios, el uso que del mismo hacen los mediadores prejudiciales en la Provincia de Buenos Aires, y las modificaciones que se le han ido incorporando hasta la fecha, podemos concluir que se trata de un sistema que reporta suma utilidad para la labor de los mediadores. Que si bien en sus comienzos, muchos de ellos sufrieron tropiezos en su utilización se ha debido, a factores diversos que en el apartado específico hemos detallado. Que con el correr de los meses dichos inconvenientes se han ido superando, y en otros casos los realizadores del sistema lo han modificado para volverlo más amigable y sencillo de manejar por cualquier profesional con conocimientos medios de manejo de la informática jurídica. Que aún se pueden seguir incorporando muchas mejoras, y de hecho esto deberá ser así para lograr la mayor eficiencia posible del sistema.

Basadas en las encuestas y consultas realizadas, hemos formulado una guía explicada de propuestas que podrían tenerse en cuenta, para el mejor desarrollo de las posibles nuevas versiones, y aplicaciones que se vayan generando, teniendo en cuenta los comentarios y opiniones de los profesionales de la mediación que lo utilizan, lo cual contribuirá a una mejor y más fluida interrelación entre los profesionales del área de la Informática y los del Derecho.

³² Código de respuesta rápida que almacena información en una matriz de puntos o un código de barras bidimensional

Bibliografía

Caram, María Elena, Eilbaum, Diana Teresa y Risolía, Matilde (2006) *“Mediación Diseño de una práctica”*, Buenos Aires, Librería Histórica.

Devoto Mauricio *“Comercio Electrónico y firma digital la regulación del ciber espacio y las estrategias globales”* ed. La Ley Bs.As. (2001)

Entelman Remo, *“Teoría de los Conflictos”* Ed. Gedisa S.A. Barcelona España (2009)

Folberg, Jay y Taylor, Alison, *“Mediación. Resolución de conflictos sin litigio”*, México, Limusa. (1992),

Gonzalo Guiroga Marta, Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Métodos Alternos de Resolución de Conflictos. Herramientas de Paz y para la modernización de la justicia”* Ed. Dykinson S.L., España Madrid, (2011)

Highton, Elena I. y Álvarez, Gladys S. *“Mediación para resolver conflictos”*, Buenos Aires, Ad Hoc(1995)

Luz Clara, Bibiana *“Ley de Firma digital comentada”* Editorial Nova Tesis Rosario Santa Fe (2006)

Sitios web consultados

- Digesto Normativo Mediación Previa Obligatoria, Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.
- Digesto de Acordadas y Resoluciones Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires en www.scba.gov.ar.
- Legislación y jurisprudencia en www.colproba.org.ar.
- Centro de Mediación Colegio de Abogados de Mar del Plata www.camdp.org.ar , Minisitio <http://institutoscamdp.com.ar/mediacion>
- Mediación y arbitraje en materia de propiedad intelectual de la OMPI www.wipo.org
- www.resolutionmediation.com