

Comisión: Procesal Penal. Proceso compositivo. Bases políticas y conceptuales del proceso compositivo. Conciliación. Reparación y Pena

Tema: Oficinas generadoras del proceso compositivo.

Apellido y nombre de los autores:

Aguirre, Rubens Ariel- 30 años- 23/09/1988.

Suarez, Valeria Elisabet- 28 años- 21/01/1991

Dirección postal: Belgrano 768- Pb- Sáenz Peña- Chaco. CP 3700.

Teléfono: 3644 599986.

Dirección de correo electrónico: rubens5442@gmail.com

Tesis: La intervención interdisciplinaria debe guiar el servicio en las oficinas generadoras del proceso compositivo debido a que cada ciencia posee sus técnicas, métodos y conocimientos, lo que permite generar opciones integrales para solucionar los conflictos de la ciudadanía como resultado de un cruce e intercambio de posturas o puntos de vistas, siendo útil producir idas y vueltas entre agentes del servicio de justicia y quienes requieren el servicio. Como consecuencia de lo propuesto se deben generar trabajos colaborativos del grupo que forme parte de la oficina para lo cual es necesario adecuar las prácticas de acuerdo a las pautas que se exponen en el sentido desarrollado por la teoría general de los sistemas tendiendo al logro de los objetivos que se planteen principalmente en relación con la atención desde la perspectiva del acceso a justicia y respuestas humanitarias.

Postulación: concurso de mejores ponencias presentadas por Jóvenes Ponentes.

Pautas interdisciplinarias de atención a la ciudadanía en las Oficinas generadoras del Proceso compositivo.

Abog. Valeria Elizabeth Suarez¹- Abog. Rubens Ariel Aguirre²

Los operadores del derecho percibimos un gran descontento hacia la administración de justicia por parte de la población en general, y particularmente hacia las respuestas que son resultado del sistema penal, lo cual se puede sentir no sólo en las manifestaciones verbales y espontáneas cuando comparece la ciudadanía en las dependencias judiciales sino también en las pequeñas entrevistas de televisión, publicaciones en redes sociales, mensajes enviados a los programas de radios, entre otros, es así que en atención a dichos factores, desde los ordenamientos procesales y Poderes Judiciales provinciales, de acuerdo a las iniciativas emprendidas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, se vienen desarrollando en los últimos tiempos profundos cambios con el objetivo de adecuar las prácticas a los tratados internacionales e instrumentos concertados colectivamente, como por ejemplo ocurre con “Las 100 Reglas de Brasilia”³, que interpelan a los poderes judiciales a llevar a cabo las adecuaciones necesarias para que las personas que tengan barreras para acceder al sistema de justicia, las superen en pos de la garantía de sus derechos.

Estas Reglas tienen como preocupación central el acceso a la justicia de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad, es decir, tal como lo expresa la Regla N° 3 son “aquellas que por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas,

¹ Abogada. Secretaria de 1era. Instancia con funciones de Jefe de la Delegación de la Mesa de Atención y Asesoramiento Permanente a la Víctima y a la Ciudadanía de la VI Circunscripción Judicial de la provincia del Chaco.

² Escribano Pco. Nacional. Procurador. Abogado. Profesor Universitario. Profesor Taller de Producción de Textos Científicos de la Sede Regional Sáenz Peña de la Universidad de la Cuenca del Plata. Secretario de 1era. Instancia con funciones de Jefe de la Delegación de la Mesa de Atención y Asesoramiento Permanente a la Víctima y a la Ciudadanía de la II Circunscripción Judicial de la provincia del Chaco.

³ XIV Cumbre Judicial Iberoamericana (4,5 y 6 de marzo de 2008).

étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Pero además, las Reglas 42 y 43 plantean la cuestión de los medios alternativos de resolución de conflictos, tanto antes del inicio del proceso como durante la tramitación del mismo y siempre que ello resulte apropiado, considerando que *“la mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a descongestionar el funcionamiento de los servicios formales de justicia”*.

En esta perspectiva de garantía de los derechos humanos y acceso a justicia que permiten la aplicación de procesos alternativos o que tienen a la autocomposición, dejando de lado al arbitraje y centrándonos en la mediación y la conciliación, compartimos lo dicho por Remo F. Entelman que *“Esta visión, al igual que la de los que investigan el conflicto dentro de la sociedad internacional, apunta a una sociedad estatal más pacífica, donde la regla no sea el proceso judicial que, aunque puede resolver conflictos y hacerlo con ajuste a los valores vigentes, no puede evitar el deterioro de los vínculos que constituyen las relaciones sociales de quienes sometieron a juicio sus controversias”*⁴; y en este último aspecto es donde se debe centrar el desafío de la gestión por parte de las oficinas que tiendan hacia la autocomposición de los conflictos y sobre todo su utilidad, entendida como la satisfacción de los intereses de las partes en conflicto lograda por su activa participación en la resolución.

En este análisis y teniendo en cuenta los intereses que persiguen las partes, en la sociedad actual la naturaleza de los conflictos se presentan entremezcladas, abarcando cuestiones jurídicas, sociales, económicas y culturales, y su abordaje totalizador es un desafío institucional que tanto los sistemas judiciales como los operadores del derecho deben atender; en este

⁴ Entelman, Remo F. Teoría de Conflictos. Editorial Gedisa. Barcelona. 2009.

sentido nos enseña el Maestro Ulf al decir que *“comunicación y lenguaje pasaron a formar parte primordial de la nueva concepción de lo humano de la mano del incesante avance tecnológico que produjo una verdadera revolución en ese campo[...]* En esta redefinición del hombre y este reescalonamiento del lenguaje, el derecho penal no debe ni puede estar ausente...” de esta manera el modelo tradicional del proceso penal revestido de formalismos y solemnidades dista mucho de aportar soluciones que se adecúen a cada tipo de conflicto lo que genera por parte de la población una sensación de injusticia, insatisfacción y desazón que se agudiza aún más cuando se tiene la noticia del archivo de las actuaciones.

Sin embargo, permitir y estimular procesos autocomposicionales otorga la voz a los protagonistas, dejando de lado a los intermediarios como pueden ser el efectivo policial o el abogado o el mismo Fiscal, lo que genera un modelo de respuesta estatal distinto, pudiendo consagrarse la premisa tan pregonada del derecho penal como ultima ratio; además esta posibilidad de conceder la voz a las partes, genera que se expresen narrativas sobre lo acontecido es decir que las visiones y posturas se dan en forma de relatos, para ello es importante comprender junto a lo que comenta Sara Cobb en su obra *Hablando de violencia* que *“Las narrativas son siempre locales, en el sentido de que el conflicto narrativo se desarrolla en contextos particulares, con personas en particular. Sin embargo, son siempre globales porque funciona como fuentes narrativas que son descargadas en contextos particulares como dispositivos que proveen sentido, formando lo que Taylor llama la red intersubjetiva de significado, en lo que están contruidos tanto el consenso como el disenso. [...] Tanto los conflictos de parejas como aquellos relacionados con negocios familiares de todo tipo, están representados en conversaciones, dentro de una red que se divide entre nosotros y ellos, conocida como sistema de enemistad”*⁵.

Retomando el sentido de otorgar la voz a los partícipes del conflicto en el sistema penal, es necesario considerar que el fundamento se encuentra en

⁵ Cobb, Sara. *Hablando de violencia. La política y las poéticas narrativas en la resolución de conflictos*. Editorial Gedisa. 2010.

el cambio de paradigma de pasar de una justicia restitutiva a una de características restaurativas, dejando de lado la idea de castigo ante una infracción hacia una reparación integral del daño ocasionado o al menos en la medida de lo posible; lo cual permite la realización de prácticas transformadoras incluso de las realidades mismas en las que se encuentran insertas las personas ya que la autocomposición desde esta visión permitirá la concreción de un diálogo directo entre los afectados, donde dicha proximidad otorgará la posibilidad de que las emociones cobren un especial lugar para sanar las heridas, y por su parte los victimarios podrán contar con la opción de repensar lo ocurrido y ofrecer el cambio de sus conductas, ya que como se dijo anteriormente la naturaleza de los conflictos se encuentran entremezcladas y no son sólo temáticas jurídicas por las cuales las personas se encuentran inmersos en una situación de desacuerdo. Con esto último queremos enfatizar que se busca que la justicia sea más “sanadora” y “transformadora”, desalentando así eventuales ofensas entre las partes en conflicto, lo cual no se logra en la enorme mayoría de los casos mediante el proceso pena tradicional, pues éste no sólo no facilita el diálogo entre autor-víctima, sino que, además, fomenta el enfrentamiento.

Tal como se viene sosteniendo, la ciudadanía que recurre a la Justicia lo hace, generalmente, con cuestiones complejas que exceden lo estrictamente jurídico y necesitan una respuesta diferenciada y sobre todo humanizada, por ello, la intervención interdisciplinaria de los conflictos es una de las opciones más acertadas para garantizar respuestas integrales, pues permitiría contar con las herramientas adecuadas en pos de la pacificación, negociación y comunicabilidad entre las partes y lograr una respuesta global y eficaz a la problemática planteada. Abordajes de esta índole propician la reflexión y *“contribuyen a que las partes asuman la propia conducción en relación con los demás y en la realización de su proyecto personal, que es una de las tareas más dignificadoras del ser humano”*⁶.

⁶ Mazzeo, Patricia C. Mazzeo y otra (2019). “Abordajes Restaurativos” En el centro de mediación y métodos alternativos de abordaje y solución de conflictos en el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires). Revista Pensamiento Penal.

En la atención primaria de quienes se encuentran en conflicto debe estar presente la equidad, perspectiva de género, diversidad, la interculturalidad; como así también dichas oficinas generadoras de los procesos compositivos deben encontrarse en lugares estratégicos que permitan un fácil acceso por parte de la ciudadanía, eliminando todo tipo de barreras arquitectónicas. Además es necesario que los agentes que la integren asuman una perspectiva de servicio permanente y celeridad en la atención, con escucha activa, lenguaje sencillo y fácil de entender para quien requiere el servicio, como así también el uso de los medios electrónicos de comunicación (celulares, correos electrónicos, etc.) que permitan agilizar las gestiones y articulaciones con oficinas judiciales o extrajudiciales.

Esto tenderá a crear espacios donde la ciudadanía cuente con la posibilidad de instancias de autocomposición con su consecuente protagonismo, y en especial permitir a las víctimas el acceso al sistema de justicia, además concede el reconocimiento de las personas como sujetos de derecho, teniendo en cuenta sus necesidades mediatas e inmediatas y velando por un trato respetuoso y humanitario. Compartiendo la postura del maestro Ulf al decir que *“permitir que las partes autocompongan sus diferencias en un espacio neutral a través del diálogo, evitando la violencia y proyectando hacia el futuro implica una experiencia de vida que tiene mayores efectos que la simple formalización de un convenio. En el caso que dicha experiencia resulte efectiva, puede modificar posiciones y actitudes en los participantes, en vistas a una nueva manera de enfrentar los problemas, nuevos métodos para relacionarse con el otro, y una revalorización de la palabra y discurso como herramientas básicas para la convivencia”*⁷, lo que no implica la derogación del sistema tradicional penal sino que la generación de espacios de autocomposición implica la posibilidad de que la víctima se sienta satisfecha en la reparación del daño causado evitando formalismos y demoras y por parte del victimario u ofensor, constituir una instancia de asunción de responsabilidades.

⁷ Ulf, Cristian Eiras Nordenstahl. Mediación Penal de la práctica a la teoría. Editorial Histórica Emilio J. Perrot. Buenos Aires. 2010. Pág. 68.

Por su parte, dando a conocer las opciones que podrían solucionar los conflictos en los que se ven involucradas las personas, permite garantizar su derecho efectivo a la información minimizando los obstáculos a los que se enfrentan al buscar el servicio de justicia, reduciendo los efectos nocivos de la victimización secundaria. En consecuencia, otorgar alternativas de satisfacción de los intereses de las partes en conflicto reduce significativamente su judicialización; permitiendo la reelaboración del conflicto en modos positivos para las personas, a través de metodologías no violentas, con reglas flexibles, respetuosas de la diversidad y de los derechos humanos.

Por ello, revalorizando lo comentado anteriormente, desde la óptica de los medios alternativos de resolución de conflictos, el delito no es interpretado como una infracción penal, sino como una problemática en donde hay dos partes enfrentadas; el propósito perseguido son los intereses individuales y contrapuestos en juego, dejándose de lado la búsqueda de una supuesta verdad absoluta. Sin embargo, un primer obstáculo para lograr este acercamiento entre víctima y victimario es la sensación de desconfianza recíproca entre éstos, por lo tanto, desde las oficinas generadoras del proceso compositivo, la información que se brinde sobre el rol que asume el tercero neutral en el proceso de composición (mediador) será crucial para que los involucrados en el conflicto adopten una postura flexible, contemplativa de la perspectiva de la otra parte y puedan componer el conflicto que los liga.

A modo de ir finalizando con el tratamiento propuesto y teniendo en cuenta los aspectos remarcados en referencia a la atención a la ciudadanía, en especial a las víctimas, la intervención de las oficinas deben estar enmarcadas a que la atención tenga en consideración el alto nivel de estrés a los que están sometidos los usuarios del servicio que brinda, tomando en cuenta que es muy probable que los mismos hayan vivido situaciones extremas. Por este motivo es crucial contar con personal de distintas disciplinas -derecho, psicología, trabajo social, sociología- y sobre todo

sensibilizado y enfocado en brindar un servicio eficaz, respetuoso y amable, asegurando la confidencialidad, la privacidad.

Para llevar a cabo lo propuesto se recomienda llevar a cabo intercambios constantes en el grupo para potenciar el enriquecimiento mutuo de las disciplinas de acuerdo a las siguientes pautas u objetivos:

- a) Lograr la capacidad de hacer sentir cómoda a la ciudadanía y en especial a las víctimas que acuden en busca de respuestas.
- b) Desarrollar habilidades adecuadas para la escucha.
- c) Utilizar lenguaje corporal que no sea amenazador.
- d) No tener actitudes y lenguaje sexista y discriminatorio.
- e) Demostrar en los hechos una mentalidad abierta, libre de prejuicios.
- f) Generar responsabilidad para respetar la confidencialidad de la información que se le brinda.
- g) Motivar la objetividad y la distancia de la situación que se le plantea.
- h) Potenciar las atmósferas agradables, despojadas de toda rigurosidad ritualista que pueda incidir de modo indebido en el posible arribo a un acuerdo consensuado en las etapas venideras (mediación).

En consecuencia y siguiendo dichas pautas, el valor de estas oficinas reside justamente en la posibilidad de generar espacios fecundos para la resolución de conflictos (en los supuestos en que sea posible y resulte apropiado), sin la intervención de un juez o tribunal. Esto contribuiría de algún modo a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de grupos vulnerables y a descomprimir el funcionamiento de los servicios formales de justicia, posibilitando que, a futuro, la ciudadanía pueda pensar al proceso judicial como un recurso de última ratio al cual acudir recién luego de haber agotado otras instancias previas de resolución de conflictos sin éxito alguno. Pero para ello es indispensable contar con ámbitos institucionales que posibiliten un acceso real a una tutela eficiente que aborde la problemática de manera integral y dé respuestas útiles y ágiles a las personas.

Por nuestra parte, proponemos la intervención interdisciplinaria en las oficinas generadoras del proceso compositivo debido a que cada ciencia

posee sus técnicas, métodos y conocimientos, lo que permite generar opciones integrales para solucionar los conflictos como resultado de un cruce e intercambio de posturas o puntos de vistas, siendo útil el ida y vuelta producido entre agentes del servicio de justicia y la ciudadanía. Como consecuencia de lo propuesto se generará un trabajo colaborativo del grupo que forme parte de la oficina para lo cual es necesario adecuar las prácticas de acuerdo a las pautas expuestas en el sentido desarrollado por la teoría general de los sistemas tendiendo al logro de los objetivos que se planteen principalmente en relación con la atención desde la perspectiva del acceso a justicia y respuestas humanitarias.

Bibliografía:

Cobb, Sara. Hablando de violencia. La política y las poéticas narrativas en la resolución de conflictos. Editorial Gedisa. 2010.

Entelman, Remo F. Teoría de Conflictos. Editorial Gedisa. Barcelona. 2009.

Highton, Elena I. y otros. Resolución alternativa de disputas y sistema Penal. Editorial Ad Hoc. Buenos Aires. 1998.

Ulf, Cristian Eiras Nordenstahl. Mediación Penal de la práctica a la teoría. Editorial Histórica Emilio J. Perrot. Buenos Aires. 2010.