



DE VIVA VOZ – ISSN 2545-8922



Asociación de Magistrados y Funcionarios de la Justicia del Neuquén

Av. Argentina 179 1° piso Of.41 - (8300) Neuquén. **Tel.:** (0299) 4481919

Web: www.magisneuquen.org.ar

Correo institucional: amyf@magisneuquen.org

Correo revista: revistadelaasociacion@gmail.com

2024 – Año 8. Volumen 7-8

Neuquén – Argentina

El presente texto es una ponencia presentada y compartida en las *VI Jornadas Provinciales de la Magistratura y la Función Judicial*, organizadas por la Asociación de Magistrados y Funcionarios de la Justicia del Neuquén en 2023.

GESTIÓN DEL PROCESO ORIENTADA A LA REALIZACIÓN DE LA JUSTICIA DE ACOMPAÑAMIENTO. FUNCIONES Y PROPUESTAS DE LA UNIDAD DE AUDIENCIAS DEL FUERO DE FAMILIA DE LA I CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DE NEUQUÉN

Julia Aguiar, Julia Elena Crespin, Luciano Speroni,
María Cecilia Riba y Romina Estefanía Segura¹

Mediante la presente ponencia se propone analizar la realización del sistema de justicia autocompositiva a través del estudio de las funciones de un organismo específico del Poder Judicial que es la Unidad de Audiencias del Fuero de Familia. Así, se explican nociones teóricas básicas de la justicia autocompositiva, y se definen funciones y tareas concretas realizadas por la Unidad de Audiencias para llevar a la práctica esas nociones, así como propuestas e innovaciones para mejorar el sistema de justicia y garantizar la tutela judicial efectiva y de acompañamiento.

1. INTRODUCCION

“Los procesos de justicia civil son el producto de un mundo que, en casi todos los demás aspectos, sería irreconocible para una población moderna” (Salter y Thompson, 2017:115). La justicia civil ha permanecido casi inalterada desde sus orígenes, asentándose en una serie de supuestos que podrían calificarse de arcaicos para el lente contemporáneo, sin poder adaptarse a los

¹ Conciliadores/funcionarios de Audiencias. E-mails: julia.aguiar@jusneuquen.gov.ar; julia.crespin@jusneuquen.gov.ar; luciano.speroni@jusneuquen.gov.ar; mariacecilia.riba@jusneuquen.gov.ar; romina.segura@jusneuquen.gov.ar

cambios operados en las sociedades con la celeridad suficiente y la flexibilidad deseable. Enmarcar desde el inicio la disputa en términos adversariales resulta contraproducente, dado que el foco no está colocado en la resolución sino la elaboración de reclamos y defensas altamente agresivos, con una inversión considerable de tiempo y dinero (Salter y Thompson, 2017:120). Tal como indica Forastieri, el proceso judicial implica un recorte de un fenómeno social y complejo que es el conflicto, que se traduce y reduce a pretensiones y normas legales, con lo cual la decisión pone fin al litigio, no siempre resuelve el conflicto en su totalidad y siempre con forma como máximo, a uno de ellos (Forastieri, 2020: 71).

Otra cuestión no menor es la opacidad sostenida en la administración de justicia, lo que contribuye a incrementar una imagen denostada del funcionamiento de aquella en la sociedad civil. Y es que si bien, esa característica pudo encontrarse anclada históricamente en la necesidad de defender su independencia (Elena y Mercado, 2018:21), la realidad es que hoy solo conforma otro ejemplo más de desconexión entre las instituciones y la ciudadanía, generando preocupación de los organismos internacionales e intergubernamentales.

El presente trabajo procura poner de resalto las innovaciones y mejoras implementadas por la Unidad de Audiencias de la OFIJU de Familia de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Neuquén, a partir del enfoque de justicia autocompasiva.

2. JUSTICIA AUTOCOMPOSITIVA

La administración de justicia ha estado sujeta en los últimos años a diversas críticas y propuestas de reforma, derivadas tanto de los problemas de sobre carga de los juzgados como de la necesidad de recuperar la confianza de la sociedad, buscando la implementación de un derecho más humano (Dircio y Duran, 2019:244).

Los distintos términos utilizados para perfilar este nuevo paradigma de justicia (vg. autocompositiva, alternativa, colaborativa, etc.) reportan –en mayor o menor medida– a la misma idea: ubicar a las personas intervinientes como los principales responsables de la resolución, propiciando una participación activa, constructiva y mirando al futuro.

La autonomía de la voluntad, en definitiva, es la piedra angular sobre la que erigen todas las construcciones teóricas que sustentan este tipo de planteos, reclamando un mayor protagonismo de los involucrados, en consonancia con la vigencia de los derechos humanos, y frente a los perfiles pseudo-paternalistas de las concepciones tradicionales de la administración de justicia que delega en un tercero “que sabe” la decisión.

Como resultado de esos nuevos enfoques aparecen una serie de principios que informan –con distinta intensidad– los variados “métodos” atendiendo a las particularidades de cada uno, vgr. la confidencialidad, la buena fe y transparencia, la imparcialidad, flexibilidad, equidad, entre otros (Dircio y Duran, 2019:251-252).

A continuación se exploran, muy brevemente, las características de dos métodos particulares: Conciliación y Derecho colaborativo, por su incidencia en el trabajo que desarrolla la UA.

2.1. CONCILIACIÓN

Se ha definido a la conciliación como un procedimiento de participación que surge cuando las partes recurren a un tercero neutral, quien, además de convocar a las partes y facilitar el reinicio del diálogo, puede, de considerarlo necesario, hacer sugerencias de alternativas de solución para que sean evaluadas por las partes, cuando éstas no puedan llegar a un acuerdo, y, de ser el caso, acordadas libremente; sin embargo, las partes retienen el poder de decisión para aceptar o rechazar las sugerencias del conciliador (Dircio y Duran, 2019:257).

La conciliación ha sido receptada en diversos fueros, en general con carácter judicial, es decir, en el marco de un litigio y dentro de la administración de justicia formal, lo cual impacta en la representación simbólica de los usuarios del servicio de justicia (Forastieri, 2020:73-4).

De esta manera, la conciliación en familia busca no sólo encontrar un punto de acuerdo lo más justo posible; sino, además, que los sujetos involucrados que llegan a esa instancia atravesados por un vínculo personal y afectivo que los precede, puedan resolver el conflicto que los interpela, de la forma más armónica y duradera posible, con el objeto de resignificar las dinámicas familiares y su proyección desde una óptica de pacificación.

2.2 DERECHO COLABORATIVO

El derecho colaborativo consiste –básicamente– en que las partes asistidas por abogados y otros profesionales trabajan en la búsqueda consensuada de una solución integral del conflicto que satisfaga sus intereses y verdaderas necesidades, reservando la vía judicial para otorgar eficacia al acuerdo, o bien para cuando el procedimiento colaborativo no sea adecuado o no se haya conseguido un resultado positivo. La diferencia más notable dentro del proceso radica en que los abogados se abstienen de intervenir en un juicio posterior, en el evento de que las partes no logren acomodo (Otarola, 2021:12).²

Dentro de las características principales de este método, se cuentan las siguientes:

-Las partes firman un acuerdo de participación colaborativa que describe la naturaleza y el alcance del asunto, y se comprometen a revelar de forma voluntaria toda la información y material relevante para resolver el conflicto.

-Cada parte debe estar representada por un abogado cuya representación finaliza en caso de que haya que acudir a la vía judicial.

-Puede involucrar, además de los abogados, otro tipo de profesionales intervinientes: psicólogos, asistentes sociales, contadores, administradores, etc. Crea un ambiente de cooperación apoyado por especialistas que ayudan a llegar a acuerdo, lo que hace más fácil la relación posterior.

² Su potencial ha extendido su utilización en Estados Unidos y Canadá, principalmente, y en otras muchas comunidades anglosajonas y europeas lo utilizan para resolver problemas familiares. En tanto, en Latinoamérica, se ha establecido solo en algunos países, entre estos, Brasil y Argentina. En Argentina la ley n°26589 de mediación previa, reglamentada por el Decreto 1467/11, incorpora parcialmente una concepción colaborativa.

-Es un proceso más rápido y de bajo costo comparado con un proceso judicial y que produce mejores acuerdos, sin tensionar o impactar tan fuertemente a los integrantes de la familia, padres y niños.

2.2.a) *Diseños procesales colaborativos*

El diseño procesal e institucional vigente en Neuquén impide que podamos hablar de Derecho Colaborativo en los términos tradicionales arriba reseñados. No obstante, si es factible hablar de la implementación y difusión de *diseños procesales colaborativos*.

Aquí, se busca revisar los planteos tradicionales y antagónicos, remplazándolos por otros que hagan hincapié en considerar los intereses de las partes de una manera holística, poniendo sus intereses en primer lugar, reorientando el servicio hacia los usuarios y equilibrando nuevamente el proceso con los resultados (Salter y Thompson, 2017:123-127).

El objetivo –claro está– es dejar atrás la idea de que el proceso es sinónimo de justicia (Abella, 1999, en Salter y Thompson, 2017:119), para pasar a otra que sea capaz de efectivizar la garantía de acceso a la justicia, permitiendo que el proceso actúe como un puente entre las partes y poder judicial.

Por consiguiente, este tipo de modalidad de trabajo apunta a que las partes intervinientes en el conflicto ya judicializado se adueñen del proceso, trazando el camino a seguir de acuerdo a sus necesidades e intereses, y priorizando –en todos los casos– la autonomía de la voluntad.

Así, las posibilidades que pueden generarse a partir de trabajar con esta óptica abarcan un amplio espectro que va desde acordar sobre el reconocimiento de ciertos hechos/situaciones y/o puntos controvertidos; determinar qué medios probatorios son necesarios para el esclarecimiento de aquellas cuestiones; hasta convenir secuencias procesales.

Otra particularidad sumamente relevante de este tipo de elaboraciones procesales es su naturaleza flexible. Esta característica permite que se puedan ir adaptando los diseños procesales creados por las partes a sus propias necesidades, lo que hace que este tipo de metodología de trabajo se vuelva sumamente útil en los conflictos de familia dada esencia mutable y el peso con el que opera el factor tiempo.

Resta solo añadir que el marco jurídico de este tipo de propuestas es posible hallarlo en la normativa de fondo y procesal imperante en materia familiar. Así, el CCyCN prevé en su artículo 1° las distintas fuentes del derecho y establece que debe tenerse en cuenta la finalidad de la norma. De igual modo, el artículo 2 alude a la interpretación y los elementos que deben tenerse en cuenta, incluyendo a los principios y los valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento. A su vez, el 706 contempla principios para los procesos de familia, en el cual se debe respetar la intermediación, buena fe y lealtad procesal, oralidad y aplicación de normas que rigen el procedimiento deben de modo de facilitar la resolución pacífica de los conflictos y el 710 también contiene pautas claras de actuación que permiten enmarcar jurídicamente estas elaboraciones procesales.

Además, se cuenta con otras herramientas como el protocolo de gestión de la prueba para procesos no civiles, aprobado por el TSJ, que contiene disposiciones encaminadas a poner en práctica la buena fe y lealtad procesal.

Así, se requiere la actuación de un juez activo, procedimientos flexibles, cargas probatorias distribuidas entre las partes –y aun para el juez–, soluciones autocompuestas, acentuación de los deberes de colaboración de las partes, y flexibilización de la congruencia (González de Vicel, 2015: 544).

Respecto de la actuación de las partes y sus abogadas/os, se espera determinada ética en las conductas procesales y la cooperación procesal en pos del mejor interés de la comunidad familiar, lo cual aplica tanto a la faz procesal –para evitar el abuso del proceso– como a las relaciones nacidas en virtud de los derechos sustanciales (González de Vicel, 2015: 545).

Por su parte, el proyecto de reforma del Código Procesal Civil de la Nación contempla los principios de lealtad, buena fe y deber de decir verdad para reglar la actividad de los intervinientes en el proceso. Además, faculta al juez para imponer multas a las partes o terceros que incumplan deberes que se imponen en ese sentido y establece que dicho incumplimiento constituye una presunción contraria a la parte que omite colaborar y se considerará al dictar sentencia o resolver una incidencia.³

³ Anteproyecto Código Procesal Civil y Comercial de la Nación presentado el 1° de Julio de 2019 al Ministro de Justicia y Derechos Humanos Germán C. Garavano por la Comisión Redactora designada por RESOL 2017-496-APN-MJ y RESOL-2017-829-APN-MJ, Arts. 6, y 15 a 17.

3. UNIDAD DE AUDIENCIAS – OFIJU DE FAMILIA

3.1. Particularidades del diseño institucional de la UA

A diferencia de lo que ocurre en la OFIJU Civil y Laboral de Neuquén en las cuales la primordial finalidad de las Oficinas de Casos Conciliables es brindar un espacio más amplio de conciliación ante funcionarios especializados,⁴ pero sosteniendo el juez su rol de conciliador y el contacto directo con las partes; la política adoptada por el poder judicial local para el fuero de familia fue distinta.

El Tribunal Superior del Poder Judicial provincial, optó – en esta oportunidad– por crear una oficina de audiencias, cuyos funcionarios especializados reemplazan al juez en aquellas audiencias que él les delegue. Ello implica que a diferencia de las oficinas de conciliación previstas en otros fueros (laboral y civil), que están destinadas a suplementar uno de los roles de los jueces en el proceso, la oficina de audiencias que tiene como objetivo complementar el trabajo de aquellos.

3.2. Tareas que desarrolla la UA

3.2.1. Audiencias de Conciliación

Es importante destacar, como primera cuestión, que la totalidad de las audiencias conciliatorias que se fijan correspondientes a los distintos despachos especializados del fuero pasan a la UA.⁵

⁴ Conforme surge del Manual de Funciones de las Oficinas indicadas la función de la OCC es receptor las causas derivadas por el Juez como casos conciliables para su tramitación, desarrollando acciones y resolviendo todas las cuestiones necesarias, orientadas a arribar a acuerdos conciliatorios, asesorar y acompañar a las partes, con el objetivo primordial de facilitar el diálogo durante el proceso y remitir al despacho especializado correspondiente los casos no conciliados, para continuar con la respectiva tramitación (entre otras tareas accesorias y necesarias para cumplir las funciones mencionadas).

⁵ Se derivan a la UA audiencias de conciliación vinculadas a división de bienes, compensación económica, atribución de la vivienda, daños, renta compensatoria; trámites de alimentos; prácticamente la totalidad de las audiencias de cuidado personal, régimen de

Esto, con la salvedad –únicamente– de las audiencias de divorcio y excepcionalmente algunas audiencias de cuidado personal o régimen de comunicación (que son asumidas por las/os Juezas/ces en ocasiones específicas).

Es decir que, en virtud de los diseños procesales actuales que tienen aprobados los despachos especializados, se prevé la necesaria intervención de la UA luego de trabada la *Litis*, con miras a participar en la ejecución de metodologías y herramientas de abordaje integral de conflictos, promoviendo la autonomía de la voluntad de las partes y su protagonismo en la autocomposición.

Precisamente, el principal objetivo de la intervención de la UA es generar ámbitos de conciliación y espacios de comunicación que favorezcan el entendimiento de las necesidades e intereses de las partes, en temáticas tan delicadas y complejas como las de familia, por lo que los esquemas procesales implementados en cada despacho se encuentran diseñados en torno a esa labor principal, y previendo ese tipo de intervención.

Incluso, en el marco de esa intervención conciliatoria prevista en todos los procesos luego de trabada la *Litis*, la UA asume el abordaje de situaciones que resultan conflictivas para las partes y aún no han sido judicializadas. Ello justamente con miras colaborar en la formulación y re formulación de propuestas en el marco de un proceso dialógico, tendiente a salvaguardar las relaciones y evitar situaciones de conflicto futuras, cumpliendo así una labores de prevención y pacificación de las familias. Esta

comunicación, reintegro, filiación, autorización de viajes, inc. del art. 642 CCC; privación de la responsabilidad parental; e, incluso eventualmente de amparo.

intervención, hace un tiempo pudo ser cuantificada a partir del nomenclador incorporado a esos efectos.

Ese tipo de abordaje requiere por parte de los funcionarios el manejo de una serie de destrezas y habilidades que no son puramente técnicas o intelectuales como –por ejemplo– conocer los criterios de cada uno de las juezas/ces en miras a colaborar en la formulación de propuestas. Justamente, exige un perfil profesional sumamente formado desde lo técnico-jurídico, pero permeable y con habilidades blandas suficientes como para atender la conflictiva del grupo familiar de modo integral, tarea que resulta más compleja y honda que el análisis de un proceso particular.⁶

En los hechos la UA toma *entre 8 y 9 de cada 10 audiencias de tipo conciliatorio fijadas*. Esto implica, para ilustrar en números, el 85% de las audiencias conciliatorias del fuero en junio/2023 conforme surge del sistema de agendamiento de audiencias.

3.2.2 Audiencia preliminar

Tal como se mencionó, en los diseños procesales de todos los despachos especializados de la OFIJU de Familia está previsto el paso por la UA luego de trabada la *litis*. La convocatoria a tal audiencia se realiza con una doble finalidad: en primer lugar, trabajar sobre posibilidades de conciliación sobre el fondo, sea

⁶ Así, en una audiencia de alimentos muchas veces surgen por ejemplo conflictos relativos a cuestiones no judicializadas, o bien vinculadas a otros procesos que se encuentran en trámite (cuidado personal, atribución de la vivienda, etc.) y corresponden a ese grupo familiar, que se trabajan en la misma audiencia favoreciendo la concentración de actos procesales. Estos aspectos que estrictamente son objeto de otros juicios, se valoran al momento de definir la estrategia de abordaje integral, por lo que las audiencias revisten un carácter por demás complejo.

mediante la elaboración de acuerdos definitivos o provisorios; y, en segundo lugar, trabajar en el proceso asumiendo las tareas propias de audiencia preliminar, y bajo los lineamientos de diseños colaborativos.

Esta función, que se realiza en forma subsidiaria de la conciliación, no es menor, ya que los conciliadores asumen – además– el 100% de las audiencias preliminares propiamente dichas. En consecuencia, en la totalidad de los casos delegados a la UA, además de intentarse la conciliación total o parcial, se delimitan hechos controvertidos, depura prueba, sanean eventuales cuestiones no detectadas antes en el proceso, formalizan convenciones probatorias, se delimita el objeto de las declaraciones testimoniales ofrecidas. Igualmente, se trabaja en la construcción de secuencias procesales sobre la base de la incorporación paulatina de medios probatorios que las partes consideren conducentes y nuevas audiencias, todo ello con miras a formalizar, en la modalidad de trabajo diaria, aquellos diseños colaborativos a los que se hacía referencia en el apartado anterior.

Lo expuesto impacta en forma directa y significativa en la mejora en la gestión de los procesos y tramitación por parte de los despachos y facilita la tarea de los asistente jurídicos y jueces, en virtud de que se ordena el proceso, se circunscribe la prueba y las declaraciones testimoniales a los hechos controvertidos y conducentes, reduciendo los minutos de video de las mismas que insumen tiempo al momento de ser visualizadas y valoradas para resolver.

3.2.3 Resultados de las tareas desarrolladas por la UA

En base al perfeccionamiento implementado del registro y carga de datos del trabajo realizado por la UA, hemos podido relevar desde el Sistema Dextra y del Sistema de Agendamiento del Poder Judicial de Neuquén los resultados obtenidos a lo largo del tiempo de funcionamiento del organismo.

Primer Año de funcionamiento (2022)

Durante 2022 se agendaron a la Unidad de Audiencias (integrada a esa fecha por 4 funcionarios) un total de 5108 audiencias (contemplando tanto las audiencias de prueba como las audiencias preliminares y conciliatorias).

De las audiencias preliminares de 2022 se desarrollaron 1717 (contemplando tanto aquellas desarrolladas con todas las partes intervinientes en el proceso como las realizadas con una parte). En materias de alimentos se desarrollaron efectivamente 1202 audiencias. De las mismas 507 resultaron en un acuerdo total. De las audiencias restantes 220 tuvieron acuerdos parciales y en 337 se depuró prueba o se arribó a convenciones probatorias.

En materias de responsabilidad parental se desarrollaron 433 audiencias. De las mismas 148 resultaron en un acuerdo total. De las restantes 171 audiencias tuvieron acuerdos parciales y en 91 se depuró prueba o se arribó a convenciones probatorias.

En las restantes materias derivadas a la UA se desarrollaron 82 audiencias. De las mismas 21 resultaron en un acuerdo total. De las restantes, 21 audiencias tuvieron acuerdos parciales y en 27 se depuró prueba o se arribó a convenciones

probatorias.

Segundo Año de funcionamiento (2023 hasta agosto inclusive)

En lo que va de 2023 (hasta el mes de agosto inclusive) la agenda de la UA asumió 4084 audiencias (contemplando tanto las audiencias de prueba como las audiencias conciliatorias y preliminares).

De las audiencias preliminares del año 2023, se desarrollaron 1695 (contemplando tanto las desarrolladas con las todas las partes del proceso como aquellas realizadas con una parte). En materias de alimentos se desarrollaron efectivamente 1187 audiencias. De las mismas 360 resultaron en un acuerdo total. De las restantes 99 audiencias tuvieron acuerdos parciales y en 516 se depuró prueba o se arribó a convenciones probatorias.

En materias de responsabilidad parental se desarrollaron 420 audiencias. De las mismas 134 resultaron en un acuerdo total. De las restantes 127 audiencias tuvieron acuerdos parciales y en 127 se depuró prueba o se arribó a convenciones probatorias.

En las restantes materias derivadas a la UA se desarrollaron 88 audiencias. De las mismas 30 resultaron en un acuerdo total. De las restantes, 20 audiencias tuvieron acuerdos parciales y en 59 se depuró prueba o se arribó a convenciones probatorias.

3.2.4 Análisis de los resultados expuestos

La UA cuenta con un porcentaje muy elevado de acuerdos, que reduce la litigiosidad en el fuero, reduciendo el trabajo

desarrollado tanto en los distintos despachos, como incluso en el Colegio de Jueces y Cámara de Apelaciones (ya que un acuerdo en audiencia implica una solución autocompositiva que evita tanto el dictado de la sentencia, como el eventual recurso contra la misma).

Concretamente, a efectos de ilustrar los resultados conciliatorios obtenidos, destacaremos que en las audiencias preliminares de 2023, 1137 fueron desarrolladas con la totalidad de las partes que forman parte del proceso. Este es el universo de audiencias conciliables, por la potencialidad de poder arribar a un acuerdo sobre el objeto del litigio.

En ese marco, la tasa de acuerdo total en lo que va del 2023 en la totalidad de las audiencias conciliables fue del 45% y la de acuerdo parcial fue del 21%.

Desagregando las materias, en 2023 en materia de alimentos el índice de acuerdo total fue del 51% y de acuerdo parcial fue del 14%.

En materia de responsabilidad parental, el índice de acuerdo total fue del 44% y de acuerdo parcial fue del 41% y en las restantes materias derivadas a la UA el porcentaje de acuerdo total fue de 42% y parcial del 27%

A lo expuesto, debe agregarse la importante labor de prevención de litigios, mediante el desarrollo de conciliación y acuerdos en materias y conflictos aun no judicializados. Hemos relevado que en el transcurso de 2023, ya se han registrado 126 acuerdos relativos a materias aun no judicializadas.

Con respecto a la gestión del proceso realizada en base a análisis de hechos controvertidos y convenciones probatorias,

consideramos destacable el crecimiento que se registró desde el inicio del funcionamiento de la UA.

Mientras que en 2022 en todo el año se registraron 455 causas en las cuales se pudo desarrollar esa tarea, en lo que va del 2023 ya se logró dicho objetivo en 764 expedientes. De esa forma, de aquellas audiencias preliminares desarrolladas en las que no se llegó a un acuerdo total, en un 82% de las mismas se depuró prueba y arribó a convenciones probatorias o diseños procesales colaborativos.

En base a dicha labor de depuración de prueba, los tiempos de agendamiento de prueba se redujeron de un plazo aproximado de 2 meses de demora en 2022 o poco menos de 1 mes en 2023. Asimismo, al delimitarse los hechos controvertidos y –en particular– los hechos sobre los cuales declarará cada testigo citado, los tiempos de producción de la prueba testimonial se redujeron aproximadamente en un 24%.

Para ejemplificar ello, señalaremos que entre abril y junio de 2022 (en los inicios de la UA) el tiempo promedio de grabación de una audiencia testimonial era en promedio de 11:00 minutos, mientras que entre junio y agosto de 2023 el tiempo de grabación fue en promedio de 8:40 minutos.

Finalmente, la prueba confesional en los procesos de familia se redujo prácticamente a cero (sólo se desarrollaron 4 audiencias confesionales en lo que va de 2023) con motivo de las medidas de gestión de prueba elaboradas por las/os funcionarias/os de la UA –audiencia con una parte y gestión en audiencias para la depuración–, permitiendo el aprovechamiento de la agenda en pruebas de mayor trascendencia y valor

probatorio.

Los datos y resultados previamente expuestos reflejan el alto porcentaje de efectividad que ha tenido en el fuero de familia, en tanto cerca de la mitad de los usuarios del servicio han obtenido una solución jurídica satisfactoria (en la medida que resultó aceptable para todas las partes) en el tiempo que implicó la etapa de traba de litis y fijación de la audiencia. El 82% del resto de los usuarios del servicio ha transitado o está transitando el proceso de familia en el que son parte con un tiempo, costo y nivel de conflictividad menor.

La labor desarrollada, además ha implicado una reducción sustancial de las tareas posteriores a la audiencia tanto para los despachos especializados, Colegios de Jueces, Cámara de Apelaciones y abogadas/os intervinientes en los procesos de familia de esta circunscripción.

Entendemos, en base a ello, que los recursos del fuero y diseños procesales serán gestionados de forma más eficiente en la medida que se priorice la asimilación a un proceso por audiencias y que la instancia preliminar y conciliatoria sea cumplida con la mayor premura posible.

Los esfuerzos que se orienten al desarrollo de la audiencia preliminar de forma pronta y exitosa, repercutirán en una menor litigiosidad, conflicto y caudal de trabajo y procesamiento posterior en todas las esferas del trabajo judicial en el fuero.

4. PROPUESTAS E INNOVACIONES

La modalidad de trabajo desplegada por la UA tanto en conciliación como en diseños procesales colaborativos ha

permitido pensar una serie de innovaciones en la gestión del proceso en línea no solo con los principios que informan los sistemas de justicia autocompositiva arriba referidos, sino además con aquellos que sirven a la gestión de calidad del servicio de justicia.

Entre estas propuestas se pueden mencionar:

-Aplicar en forma efectiva los principios y disposiciones que consagra la legislación en línea con los paradigmas de la justicia autocompositiva. Aun cuando no se cuenta con un Código Procesal específico y actualizado, sí existe un plexo normativo que avala la interpretación de las normas existentes en pos de lograr una justicia de acompañamiento y autocompositiva.

-Promover reuniones de trabajo y actividades de capacitación interna y externa con los distintos actores involucrados en el proceso –Defensorías Públicas, Colegios de Abogados, Equipos Interdisciplinarios del Fuero– para realizar intercambios y gestiones conjuntas en miras a garantizar el mejor trabajo de la conciliación en las audiencias, así como del diseño del proceso en cada caso.

-Unificar criterios jurídicos en todos los aspectos trabajados en la audiencia preliminar, brindando mayor previsibilidad y consistencia al servicio prestado.

-Implementar herramientas tecnológicas que implican un avance para el fuero en cuestión –por ejemplo, el uso de whatsapp para informar inmediatamente cuestiones relativas a las audiencias, o al funcionamiento de la UA, así como utilizar otras redes para sistematizar y difundir el modo de trabajo de la UA–.

-Implementar mejoras de servicio, dentro de lo que se incluye optimización de los tiempos y organización en las tareas; rediseños permanentes de agenda; elaboración y proyección de modelos; confección e implementación de encuestas de calidad para evaluación por parte de los/as usuarios/as y canales de diálogo con las/los profesionales en el marco de las audiencias – antes inexistentes.⁷ Ello permite obtener información valiosa sobre las necesidades y expectativas del ciudadano, así como su nivel de satisfacción con el servicio prestado.⁸

-Sincerar en un 100% el registro estadístico del trabajo. La UA desde el primer día de su funcionamiento ha bregado por llevar adelante esta propuesta, generando nuevos modelos y nomencladores en el sistema informático que permiten medir el trabajo desarrollado y sus resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Dircio, J.C. y Durán J.A. (2019): “La justicia alternativa, el derecho colaborativo y sus perspectivas en Mé ico”, Revista Mexicana de Derecho Constitucional Núm. 40, enero-junio 2019. Disponible en:

<http://dx.doi.org/10.22201/ij.24484881e.2019.40.13234>

Elena, S. (coord. gral) y Mercado, G. (2018): “Justicia abierta: aportes para una agenda en construcción”, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Ediciones SAIJ, Disponible en: <http://www.bibliotecadigital.gob.ar/files/original/20/1818/justicia-abierta-aportes-agenda-construccion.6.pdf>

⁷ Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Cap. 3 pto. 41 y 45.

⁸ Conf. Trabajo Diferente. Primera Aproximación a la Supervisión efectiva. Curso On Line del Institute for Court Management del National Center for State Courts. Módulo 3 pto., 5

González de Vicel, M., directores Caramelo, G.; Picasso, S.; Herrera, M. (2015): Código Civil y Comercial de la Nación Comentado, 1a ed. INFOJUS, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Disponible en: http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo-comentado/CCyC_Nacion_Comentado_Tomo_II.pdf

Orastieri, M.L. (2020): “Confianza en la justicia: ¿Qué lugar ocupan los métodos autocompositivos?”. Pertenece al libro: Confianza en la administración de justicia. Lo que dicen les abogades. Una encuesta en el Departamento Judicial La Plata. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/106978>

Otarola, Y. (2021): “Nociones técnicas de negociación y derecho colaborativo en conflictos de familia”, Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política, Vol. 12, N° 1. Disponible en: <https://doi.org/10.7770/rchdcp-V12N1-art2529>

Salter, S. y Thompson, D. (2017): “Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal”, McGill Journal of Dispute Resolution, (3). Disponible en: <https://ssrn.com/abstract=2955796>

Normativa consultada: Código Civil y Comercial de la Nación; Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Neuquén; Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública; Ley n.º 26.589 de mediación previa, Decreto reglamentario 1467/11; Anteproyecto Código Procesal Civil y Comercial de la Nación; Manual de Funciones de las Oficinas Judiciales Laboral y Civil del Poder Judicial de Neuquén.