

# **INFORME FINAL DE AUDITORÍA**

**CON INFORME EJECUTIVO**

**Mediación Vecinal**

**Proyecto N° 5.12.09**

**Auditoria de Gestión.**

**Buenos Aires, Abril de 2013**

# AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 - 5to. Piso - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## PRESIDENTE:

Lic. Cecilia Segura Rattagan

## AUDITORES GENERALES:

Dr. Santiago de Estrada

Lic. Eduardo Epztein

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. María Victoria Marcó.

Dra. Paula Oliveto Lago

**CÓDIGO DE PROYECTO:**

5.12.09

**NOMBRE DEL PROYECTO:**

Mediación Vecinal

**PERÍODO BAJO EXAMEN:**

Año 2011.

**DIRECTOR DE PROYECTO**

Lic. Hernán Herrera

**AUDITORA SUPERVISORA**

Dra. María Fernanda Mina

**OBJETO:** Dirección General de Justicia, Registro y Mediación. Jurisdicción 26. Unidad Ejecutora 793. Programa 21. Mediación Vecinal. Período 2011.

**OBJETIVO:** Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, los objetivos previstos para las actividades desagregadas y otros indicadores de gestión.

Aprobado por unanimidad en Sesión del Colegio de Auditores Generales de fecha 11/04/2013.

RESOLUCION AGC N° 79/13

### INFORME EJECUTIVO

<b>Lugar y Fecha</b>	Buenos Aires, Abril de 2013
<b>Código del Proyecto</b>	5.12.09
<b>Denominación del Proyecto</b>	Mediación Vecinal. Gestión
<b>Período Examinado</b>	2011
<b>Jurisdicción</b>	26 - Ministerio de Justicia y Seguridad
<b>Programa Presupuestario</b>	Programa 21 Mediación Vecinal.
<b>Unidad Ejecutora</b>	Unidad Ejecutora 793
<b>Objetivo de la auditoría</b>	Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, los objetivos previstos para las actividades desagregadas y otros indicadores de gestión.
<b>Objeto</b>	Dirección General de Justicia, Registro y Mediación. Jurisdicción
<b>Aclaraciones Previas</b>	<p><b>Creación.-</b> El programa fue creado por el Decreto 666-GCBA-1997 del 29 de mayo de 1997, en el ámbito de la ex Secretaría de Gobierno y en virtud de las facultades que le confieren al Jefe de Gobierno los arts. 102 y 104 incisos 9), 14) y 15) de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.</p> <p><b>Diagnóstico de la situación precedente.-</b> Los considerandos del Decreto 666-GCBA-1997, contienen una descripción de las características de la mediación, así como un diagnóstico de la situación que motivara la implementación del servicio descrito de la siguiente manera en forma sintética: <i>"... la mediación es uno de los modos no adversariales de resolución de conflictos... es un proceso voluntario, confidencial, con normas propias de procedimiento, el Mediador no posee las características de un juez, ya que no decide ni juzga, ... numerosos conflictos no encuentran satisfacción absoluta en una indemnización monetaria ... la mediación aparece como una opción de utilidad ante las siguientes desventajas: que numerosos conflictos en la Ciudad se producen entre los vecinos como consecuencia de la mera convivencia entre ellos, lo que aparece:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>El aumento de la actividad judicial,</i></li> <li>2. <i>Intereses insatisfechos,</i></li> <li>3. <i>Costos económicos que no guardan relación con el conflicto,</i></li> <li>4. <i>Pérdida innecesaria de tiempo que redundo en perjuicios económicos,</i></li> <li>5. <i>Sentencias que no satisfacen plenamente,</i></li> <li>6. <i>Insatisfacción de intereses al no recurrir a la vía judicial,</i></li> <li>7. <i>Mala convivencia de los vecinos enfrentados... se detecta una demanda de un servicio de mediación en los CGPC por la urgencia de la demanda antedicha... es necesario organizar un servicio, aunque no se haya creado la estructura dentro de la Secretaría de Gobierno" (sic).</i></li> </ol> <p>Por su parte el art. 1º crea el Programa de Mediación Comunitaria y Métodos alternativos de resolución de disputas.</p>

La Mediación voluntaria y comunitaria, se implementa mediante el Decreto 13-GCBA-96 (B.O 09-08-1996) entre otros servicios, bajo los principios de crear instrumentos aptos para enfrentar los desafíos de una moderna gestión urbana, la participación activa de los vecinos y de las instituciones barriales en la promoción de iniciativas y en el control de la gestión. La intención mediante esta norma fue la de descentralizar determinadas prestaciones y servicios para lograr una mayor celeridad en la tramitación, toma y ejecución de decisiones.

**Objetivos del programa.-** El Decreto 1988 del 7-11-2000 que modificaba la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad, hasta entonces vigente, señala que constituye un objetivo del servicio que nos ocupa mejorar la calidad de vida de los vecinos de la Ciudad a través del ofrecimiento de una instancia gratuita en la cual resolver los conflictos, ahorrando instancias y dinero a las partes participantes. Por lo que desde ese período el servicio de mediación vecinal y/o comunitaria voluntaria se presta en la sedes de los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC), como un servicio gratuito voluntario y desconcentrado.

**Estructura de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación.-** Para el período auditado y luego de varias modificaciones en la estructura y normativa vigente La Dirección General de Justicia, Registro y Mediación dependiente de la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Seguridad, se encontraba dividida en tres áreas:  
1.-Sub dirección Operativa Registro de deudores alimentarios morosos,  
2.-Sub dirección Operativa Registro de notarios y  
3.-Sub dirección Operativa Mediación Comunitaria. Cada una de ellas constituye una subgerencia operativa, conforme al Decreto 55-GCBA-2010.

**Estructura 2011/2012. Cambio de gestión.-** El Decreto 2087-GCBA-2007 (14-12-2007) B. O 2835 (19-12-2007) designa a la Directora General de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación a partir del 10 de diciembre de 2007. Quién se había desempeñado como Directora General hasta el 23-08-2011.

Por su parte el Decreto 480-GCBA-2011 (6-09-2011) B.O 3750 (16-09-2011) acepta la renuncia de dicha Directora General a partir del 23-08-2011.

A mediados de 2011 asimismo, hay cambios en la Dirección General y asume un nuevo Director General, nombrado por Decreto 480-GCBA-2011 (6-09-2011) publicado en el B.O 3750 (16-09-2011) a partir del 24-08-2011, hasta que, en el mes de marzo de 2012, asume como Director General quién actualmente se sigue desempeñando como tal. (Decreto 154-GCBA-2012 B.O 3882 del 28-03-2012).

**Organización.-** El Decreto 666-GCBA-1997, atribuye a la ex Secretaría de Gobierno la organización del servicio de Mediación en los Centros de Gestión y Participación (CGP antes CGPC ahora), en

coordinación con la ex Subsecretaría de Descentralización, así como en el dictado de las pautas, requisitos y capacitación necesarios para el desarrollo del Programa (art. 4º).

Luego de los cambios en la estructura del GCBA en 2011 y hasta la actualidad la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación dependía, hasta finalizadas las tareas de campo de la Subsecretaría de Justicia, dependiente a su vez del Ministerio de Justicia y Seguridad.

No obstante ello, como se dijo, los Mediadores se encuentran desconcentrados en los Centros de Gestión y Participación Comunal, lo que convierte a la DG en la coordinadora del servicio de Mediación.

### **Misiones y Funciones de la Dirección General de Justicia, Registro y Medicación.**

El Decreto 55-GCBA-2010, enuncia las responsabilidades primarias y acciones del programa auditado, de la siguiente manera:

*"Responsabilidades Primarias: ... Mejorar la calidad de vida de los vecinos de la Ciudad a través del ofrecimiento de una instancia gratuita de mediación a través de la cual resolver conflictos..."*

*"...4.3.1.1 Subdirección Operativa de Mediación. Descripción de Acciones:*

- Desarrollar y adecuar los lineamientos de la prestación del servicio de Mediación Comunitaria,
- Verificar el cumplimiento de las normas de funcionamiento establecidas por el Manual de Procedimientos que regula el servicio de Mediación Comunitaria,
- Definir los contenidos pedagógicos referentes a las capacitaciones que se requieran y coordinar la dinámica de funcionamiento de los equipos de capacitadores.
- Coordinar la interacción de las áreas de la Dirección en lo relativo a la definición de estrategias y objetivos de funcionamiento para la prestación de servicios descentralizados ..."

### **Sobre El Mediador Comunitario**

No obstante no encontrarse aprobado el Manual de Procedimientos a la fecha de finalización de las tareas de campo, los siguientes requisitos y acciones que se refrendan en dicho proyecto de Manual son los mismos que se tuvieron en cuenta a la hora de contratar a los mediadores, conforme surge de las entrevistas mantenidas. Entonces, fueron requisitos a fin de seleccionar a los Mediadores para ocupar sus puestos de trabajo los siguientes:

Requisitos del puesto: Deben satisfacer los niveles de idoneidad requeridos por el GCBA para el desarrollo de su actividad, los que serán acreditados en función de conocimientos actualizados en la materia. Son requisitos y calificaciones habilitantes las siguientes:

Nivel terciario aprobado, con una antigüedad en el título no inferior a 5

	<p>(cinco) años.</p> <p>Acreditar capacitación en materia de mediación comunitaria, en métodos alternativos de resolución de conflictos y en comunicación, no inferior a 250 (doscientas cincuenta) horas.</p> <p>Aprobar el examen de idoneidad técnica el que constará de 3 (tres etapas): evaluación de antecedentes, concurso de oposición y entrevista personal.</p> <p>Cumplir con las exigencias reglamentarias de ingreso que se establezcan oportunamente.</p> <p>No encontrarse incurso en inhabilitaciones comerciales, civiles o penales, ni haber sido condenado con pena de reclusión o prisión por delito doloso.</p> <p>Inscripción en el Registro de Mediadores Comunitarios de la Ciudad de Buenos Aires a partir de la creación del mismo.</p> <p>Se ha detectado además que el perfil del Mediador Comunitario supone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para ser flexible y equidistante ante posturas antagónicas.</li> <li>- Facilidad para las relaciones interpersonales y capacidad de empatía.</li> <li>- Capacidad de escuchar activamente con respeto, paciencia y sensibilidad.</li> <li>- Capacidad para abstenerse de aconsejar o juzgar en las situaciones en las que interviene.</li> <li>- Capacidad de análisis de las personas y de problemas en múltiples niveles.</li> <li>- Facilidad de expresión oral y escrita.</li> <li>- Creatividad para el aporte de nuevas ideas o visiones del conflicto.</li> <li>- Estabilidad emocional.</li> <li>- Capacidad de organización del tiempo.</li> </ul> <p><u>Facultades y deberes del Mediador comunitario (que se cumplen como práctica, no obstante la inexistencia de norma de procedimiento que lo apruebe).-</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar y preparar una estrategia de trabajo para enmarcar su intervención, conforme el tipo de conflicto de que se trate y los antecedentes que pudiera disponer sobre el mismo.</li> <li>2. Fijar, dentro de los plazos establecidos, la primera audiencia de notificación e impulsar la gestión de notificación fehaciente a las partes.</li> <li>3. Agotar los mecanismos previstos para la notificación fehaciente al requerido, informando al requirente en caso de frustrarse la misma.</li> <li>4. Identificar a las partes, presentarlas, presentarse y explicarles, asegurándose de que estas comprenden el fundamento y los</li> </ol>
--	---

	<p>alcances del proceso de mediación comunitaria al cual voluntariamente se someterán y el rol (tarea) que desempeñará como mediador entre las mismas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Controlar el proceso y emplear para ello las tácticas adecuadas. A este fin, se sujetará a lo establecido en el presente procedimiento y planteará cuestiones que favorezcan la reconciliación de las partes o ayuden a alinear y reducir sus divergencias.</li> <li>6. Desarrollar su actividad como tercero ajeno al conflicto y equidistante de las posturas de las partes, haciendo uso de todas las herramientas técnicas para lograr la buena comunicación entre los participantes y entre estas y él mismo.</li> <li>7. Asegurar la ausencia de conflictos de intereses, ya sea en relación con las partes involucradas como con la temática tratada en el caso.</li> <li>8. Establecer el marco adecuado para que cada una de las partes exponga cómodamente los hechos y sus argumentos (sus posiciones), utilizando su capacidad para comprender y ayudarlas para que trabajen creativa y colaborativamente, en base a sus intereses.</li> <li>9. Convocar a las sucesivas audiencias y en caso de resultar necesario-con el consentimiento de ambas partes, citar a terceros, para que colaboren con el esclarecimiento del conflicto.</li> <li>10. Prorrogar los plazos de tramitación de la mediación y del cumplimiento del acuerdo a solicitud debidamente justificada de las partes.</li> <li>11. Intervenir en la redacción de la documentación que formaliza el resultado final de la mediación y elaborar la correspondiente al cierre del procedimiento.</li> <li>12. Firmar la documentación que se produzca en el proceso de mediación comunitaria.</li> <li>13. Determinar cuando corresponde dar por concluído o interrumpido el proceso, explicando o no los motivos de su decisión respetándole esta misma facultad a las partes.</li> <li>14. Controlar el proceso y emplear para ello tácticas adecuadas trabajando para obtener un compromiso acordado entre los participantes respetándole esta misma facultad a las partes.</li> <li>15. Llevar adecuado registro de las distintas instancias que componen el proceso y efectuar el seguimiento del cumplimiento de lo acordado de la forma que resulte más conveniente al caso.</li> <li>16. Elaborar las estadísticas del servicio y toda otra documentación que le sea requerida.</li> <li>17. Observar los principios éticos incorporados como Apartado VI del presente procedimiento.</li> </ol> <p><u>Prohibición de asesorar o patrocinar a las partes.</u></p>
--	--

El mediador no podrá asesorar ni patrocinar ni representar a cualquiera de las partes intervinientes respecto del conflicto en el que actúa como Mediador.

Sólo podrá hacerlo en otros temas no relacionados con el trabajo en mediación luego de 2 (dos) años de haber cesado en el Registro.

### **Sobre Los Asistentes Administrativos**

No obstante, como se dijo, no encontrarse aprobado el Manual de Procedimientos a la fecha de finalización de las tareas de campo, las siguientes acciones se encuentran a cargo del personal administrativo que asiste a los Mediadores en su tarea, conforme surge de las entrevistas mantenidas.

#### Tareas a cargo del personal administrativo

- Atender las consultas presenciales de los vecinos.
- Realizar las gestiones relacionadas con la atención de consultas por medios no presenciales.
- Entregar a los consultantes folletos con información sobre el servicio.
- Informar al vecino donde dirigirse en caso de derivaciones.
- Llevar la agenda del mediador y asignar los turnos correspondientes a las audiencias.
- Efectuar la gestión de notificación en su integralidad, a través del servicio de distribución postal autorizado.
- Mantener el contacto necesario con el requirente y el requerido a lo largo de todo el proceso de mediación, a efectos de asegurar un mejor desarrollo de las reuniones y demás instancias previstas.
- Asistir al mediador en todos los aspectos administrativos en que se lo requiera.
- Efectuar cobertura de formularios y documentos afines con su trabajo.
- Organizar los archivos del área y mantener los mismos actualizados.
- Efectuar el seguimiento de los acuerdos logrados en mediación, según las pautas de cada caso en particular y a fin de llevar cuenta de su cumplimiento.
- Realizar las estadísticas mensuales relacionadas con el desarrollo del servicio de mediación.

#### **Principales características.-**

Gratuidad: La mediación comunitaria es gratuita para las partes en todas sus etapas.

Voluntariedad: significa que los vecinos deben haber comprendido en que consiste la mediación y, luego decidir libremente someterse a ella.

Confidencialidad: las audiencias de mediación serán celebradas en privado y los temas que se traten en ellas no podrán ser divulgados por las partes ni por el mediador, salvo autorización expresa o

	<p>requerimiento judicial.</p> <p><b>Flexibilidad:</b> el proceso utilizado es ágil y está exento de formalismos rígidos, para que las partes puedan lograr consenso con mayor facilidad.</p> <p><b>Auto-composición:</b> el mediador no resuelve la controversia, sino que guía a las partes para que ellas mismas puedan hacerlo.</p> <p><b>Cooperación:</b> durante la mediación, las partes actúan cooperativamente, analizan las opciones y alternativas que se plantean y, finalmente, proponen las soluciones que consideren convenientes para la protección de sus intereses.</p> <p><b>Rapidez:</b> por regla general, el proceso se inicia en un plazo no mayor a veinte días desde el ingreso de la solicitud y concluye dentro de los 60 (sesenta) días al que deben sumarse 30 (treinta) días más para hacer el seguimiento del acuerdo, en caso de que se hubiera llegado a uno.</p> <p><b>Ventajas de la mediación:</b> tiende a reconstruir lazos sociales, genera un espacio de intercambio, apuesta al diálogo como metodología, ahorra costos, disgustos y tiempo.</p> <p><b>Procedimiento informal de las audiencias. Circuito. Descripción.-</b> El procedimiento de audiencias para concretar las mediaciones es informal, ya que no se encuentra aprobada una normativa específica, ni el Manual de Procedimientos. Existe un nomenclador que tipifica el tipo de solicitudes que pueden ser aceptadas.</p> <p>No obstante lo cual, los administrativos y mediadores en las sedes de los CGPC desarrollan un procedimiento similar en todos los casos a fin de concretar el trabajo. Si es así, se llena la solicitud, que contiene los datos referentes del requirente y los que se poseen sobre el requerido.</p> <p>En el caso que se tome el asunto, el administrativo lleva a cabo un primer contacto en el que escucha la problemática planteada y se evalúa si el asunto es pasible de ser llevado a mediación. En caso afirmativo, se le otorga una fecha de primera audiencia y se le informa que el proceso de Mediación es voluntario, por lo que el requerido podría no concurrir.</p> <p>Luego, se convoca al requerido, por medio de una notificación. La convocatoria se confecciona por duplicado. A continuación, se producen las audiencias y los acuerdos si los hubiera. Si el domicilio de quién se acerca no corresponde a la zona geográfica del CGPC, se lo deriva al CGPC que corresponda a su domicilio.</p> <p>Se confecciona primero la solicitud de mediación que contiene los datos del requirente y el motivo de la solicitud; y luego la Convocatoria a mediación, en la que consta: fecha de celebración de la audiencia, motivo, domicilio del CGPC, nombre y apellido del requirente y del Mediador.</p> <p>Llegada la fecha de la primer audiencia; en dicho acto se confecciona una carpeta que contendrá la convocatoria, la/s acta/s de audiencia de mediación que se celebren con constancia y firmas de las partes</p>
--	--

	<p>concurrentes, dejando asentado los no concurrentes y los motivos por los cuales se cierra la mediación, o si continua con una nueva fecha de audiencia.</p> <p>Por último, en caso de existir acuerdo entre las partes, se redacta un Acta donde se vuelca el texto de lo acordado y la firman solo las partes. Dicha Acta Acuerdo surte los efectos de un contrato privado entre las partes.</p> <p>Los acuerdos no son oponibles como pre- judiciales.</p> <p><b><u>Áreas Críticas.-</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Falta de espacio físico suficiente para la prestación del servicio.</li> <li>-Sistema Informático y comunicacional.</li> <li>-Inexistencia de un área o sector administrativo organizado y responsable del presupuesto y las contrataciones.</li> <li>-Circuito administrativo y de procedimientos.</li> </ul> <p><b><u>Control Interno.-</u></b> Se detectaron debilidades de control interno especialmente en cuanto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inexistencia de un manual de procedimientos aprobado. El mismo se encuentra redactado pero sin aprobación.</li> <li>2. Archivo de las actuaciones; por cuanto se detectó falta de espacio físico suficiente y muebles apropiados a fin de guardar y archivar las carpetas de las audiencias.</li> <li>3. Notificaciones; por cuanto no existe un sistema unificado de notificaciones. En algunos casos notifica un empleado del CGPC, en otros el administrativo que ayuda al Mediador, en otros casos el mismo requirente.</li> <li>4. Sistema informático y comunicacional, es escaso el acceso a internet que poseen los Mediadores en los CGPC, a veces nulo. En ocasiones, no poseen computadora propia. Asimismo, en la mayoría de los casos tampoco poseen un teléfono propio. Entonces, la distancia física existente entre las sedes de los CGPC y la sede la Dirección General torna dificultosa una comunicación y trabajo fluido, coordinado y cotidiano.</li> <li>5. En el caso de la Villa 31 el teléfono pertenece al CESAC, la computadora e impresora están rotas.</li> </ol>
<p><b>Conclusiones</b></p>	<p>Del análisis efectuado surge que tanto el proceso de descentralización pendiente de concreción, como la falta de un Manual de Procedimientos aprobado en el organismo, conllevan a debilidades en el control interno</p>

	<p>fundados también en la inexistencia de una estructura orgánico funcional aprobada en lo que atañe a su organización, asignación de funciones y responsabilidades.</p> <p>Asimismo, se han suscitado cambios de estructura en breves lapsos que han actuado en desmedro de la continuidad de la gestión en términos de eficacia y eficiencia así como de su control. Se dio cumplimiento parcial a los objetivos del programa. Cada año se proyecta un aumento de las metas físicas, medidas en el número de mediaciones. Contrariamente, cada año se cumple una menor cantidad de mediaciones. Por tanto, el cumplimiento porcentual de metas físicas disminuye año a año.</p> <p>Por otra parte, se han detectado falencias en la instrumentación de los programas analizados, originadas en la ausencia de una planificación física y financiera que permita definir en términos cuantitativos y cualitativos las actividades a realizarse en el marco de las atribuciones conferidas, el cumplimiento de los objetivos institucionales, metas y uso de los recursos humanos y físicos. En todos los casos el espacio físico para la prestación del servicio es compartido con otras prestaciones e insuficiente y falta de la privacidad necesaria que demanda la tarea.</p>
--	--

**INFORME FINAL DE AUDITORIA  
PROYECTO N° 5.12.09  
MEDIACION VECINAL**

**DESTINATARIO**

Señora  
Presidente de la  
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Lic. Maria Eugenia Vidal  
S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

En uso de las facultades conferidas por el Art. 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131, 132 y 136, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación con el objetivo que se describe en el acápite 2.

**1.-OBJETO**

Dirección General de Justicia, Registro y Mediación. Jurisdicción 26. Unidad Ejecutora 793 Programa 21. Mediación Vecinal. Período 2011.

**2.-OBJETIVO**

Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, los objetivos previstos para las actividades desagregadas y otros indicadores de gestión.

**3.- ALCANCE DEL EXAMEN**

El presente examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires aprobadas por Ley N° 325 y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución 161/00 de esta AGCBA.

Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, los objetivos previstos para las actividades desagregadas y otros indicadores de gestión.

### 3.1 Procedimientos Aplicados

- Recopilación y análisis de la normativa aplicable.
- Requerimiento y análisis de la documentación solicitada al organismo auditado y a otros organismos.<sup>1</sup>
- Cruce de información y documentación.
- Análisis de la evolución presupuestaria y de su registración. Análisis de la cuenta de inversión del ejercicio 2011.
- Solicitud y análisis de la información proporcionada por la Contaduría General y OGPEU en relación al programa presupuestario bajo análisis.
- Compulsa de las carpetas correspondientes al inc. 5 transferencias, ya que en 2011 representa el segundo importe mas importante en el presupuesto luego del inc. 1.
- Relevamiento sobre metodología de trabajo en los Centros de Gestión y Participación Comunal (en adelante CGPC), donde funciona en forma desconcentrada el servicio de Mediación Vecinal y en el CESAC de la Villa 31. Excepto en la sede del CGPC N° 15 por cuanto durante el período auditado no funcionaba dicho servicio en ese Centro.
- Se llevaron a cabo en total 28 (veintiocho) entrevistas con los siguientes funcionarios y empleados del organismo:
  - Director General de Mediación, Justicia y Registro.
  - Subdirección Operativa del área Mediación.
  - Asistente del Director General en el área de Mediación Vecinal.
  - Asesores del Director General en cuestiones presupuestarias y de personal.
  - Mediadores de los Centros de Gestión y Participación Comunal N° 1, 2, 3, 4 subsede, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14 y CESAC de la Villa 31.
  - Administrativos que trabajan y asisten a los Mediadores del programa en los CGPC N° 1, 2, 3, 4 subsede, 6, 7, 8 y 9.
- Compulsa del universo de los legajos obrantes en la Dirección General de Justicia Registro y Mediación-en adelante DGJRYM-, correspondientes al personal que trabaja para el servicio auditado. Cruce con el listado de personal a fin de verificar la integridad y confiabilidad de la documentación contenida en los respectivos legajos.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Consejo de la Magistratura, SIGEBA (Sindicatura General de la Ciudad de Bs. As), Contaduría General de la Ciudad, OGPEU (Organismo de Gestión Pública), UBA (Universidad de Buenos Aires), UAI (Unidad de Auditoria Interna)del Ministerio de Justicia.

<sup>2</sup> Conforme a la Circular N° 10-SGCB-02.

- Análisis de la política de capacitación llevada a cabo en el Organismo durante el 2011.
- Solicitud y análisis del informe de gestión presentado por los funcionarios salientes.
- Análisis de observaciones formuladas en informes de auditorías anteriores (AGCBA) relacionadas al presente examen, a fin de verificar si las mismas fueron subsanadas.<sup>3</sup>
- Inspección ocular de las áreas que conforman la estructura del organismo en la oficina central y en las desconcentradas en los CGPC y Villa 31.
- Compulsa y análisis de carpetas de mediaciones de 2011 en los CGPC N° 2, 4 (subsede), 11, 13, 14 y 15 (llevadas por la Mediadora del CGPC N° 14). A partir de las cuales se procedió a la construcción de un (1) indicador de gestión que ayude a determinar la eficiencia, eficacia y economía en la prestación del servicio.
- Análisis de las estadísticas 2011 proporcionadas por el organismo.
- Análisis de la auditoría imprevista Informe N° 21-UAIMJYS-2011, emitida por la UAI del Ministerio de Justicia y Seguridad, Subsecretaría de Justicia sobre la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación.<sup>4</sup>

### 3.2 Muestra Seleccionada

**Legajos de personal:** A efectos de verificar la integridad de la documentación obrante en los legajos y poder evaluar la confiabilidad de la información proporcionada por el Organismo, se compulsó la totalidad de los Legajos de personal existentes en el ámbito del organismo auditado respecto del personal de planta permanente, contratado y pasantes.

**Presupuesto inciso 5. Transferencias:** De un listado compuesto por un total de 10 transferencias se seleccionaron 5 expedientes al azar: 16140072/2011, 1010658/2011, 395909/2011, 381767/2011, 1394689/2011 a fin de verificar su contenido y cotejarlo con los pasantes (de la UBA) que prestan servicios para el programa de Mediación.

**Carpetas y/o actuaciones:** De un total de 3400 carpetas/actuaciones vigentes en el período auditado, se seleccionaron en forma aleatoria y se

<sup>3</sup> [www.agcba.gov.ar](http://www.agcba.gov.ar) N° Informe Final: 641 N° Proyecto AGCBA: 5.05.15 Título: 641 - Gestión de la Subsecretaría de Justicia y Trabajo. Objeto: Prog 2609 "Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos" y 2620 "Acc para la Vinculación con el Poder Judicial. Ente Auditado: Secretaría de Justicia y Seguridad Urbana. Dir. Gral. (AGCBA): D.G. Asuntos Instituc. Fecha de Aprob.: 20/06/06 Recep. Legislatura: 7/07/06 Período Auditado: 2004 // N° Informe Final: 135 N° Proyecto AGCBA: 5.17.02.00 Título: 135-Programa Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos Objeto: Cumplimientos del Programa Ente Auditado: Secretaría de Gobierno Dir. Gral. (AGCBA): D.G. Asuntos Instituc. Fecha de Aprob.: 19/02/02 Recep. Legislatura: 20/03/02 Período Auditado: 2000.

<sup>4</sup> Procedimiento de control interno por cambio de autoridades según Circular N° 9-SGCB-02.

compulsaron 550 de ellas, con ( + - ) 4% de error y con un 96% de nivel de confianza.

A fin de cotejar el contenido y temática de las audiencias de mediación y el nivel de resolución o acuerdo en los conflictos vecinales, se seleccionaron en forma aleatoria, las correspondientes a 6 meses de 2011 en los CGPC N° 2, 4 (subsede), 11, 12, 13, 14 y 15 (llevadas por la Mediadora del CGPC N° 14).

## SIGEBA.-

Mediante Nota 1169-AGCBA-2012 se solicitó a SIGEBA que señale si se realizó algún Informe de auditoría sobre el programa y período auditado. El organismo de control informó mediante PV-2012-00980212-SGCBA que no obran informes de auditoría relativos al programa 21 unidad ejecutora 793.-

Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 20 abril de 2012 y el 27 de septiembre de 2012.

## 4. ACLARACIONES PREVIAS

### 4.1 Aspectos Normativos.-<sup>5</sup>

#### **Creación.-**

El programa fue creado por el Decreto 666-GCBA-1997 del 29 de mayo de 1997, en el ámbito de la ex Secretaría de Gobierno y en virtud de las facultades que le confieren al Jefe de Gobierno los arts. 102 y 104 incisos 9), 14) y 15) de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.

#### **Diagnóstico de la situación precedente.-**

Los considerandos del Decreto 666-GCBA-1997, contienen una descripción de las características de la mediación, así como un diagnóstico de la situación que motivara la implementación del servicio descrito de la siguiente manera en forma sintética: *"... la mediación es uno de los modos no adversariales de resolución de conflictos... es un proceso voluntario, confidencial, con normas propias de procedimiento, el Mediador no posee las características de un juez, ya que no decide ni juzga, ... numerosos conflictos no encuentran satisfacción absoluta en una indemnización monetaria ... la mediación aparece como una opción de utilidad ante las siguientes desventajas: que numerosos conflictos en la Ciudad se producen entre los vecinos como consecuencia de la mera convivencia entre ellos, lo que apareja:*

<sup>5</sup> Papel de Trabajo N° 1. Legajo Corriente. Normativa en respuesta al primer requerimiento. Legajo Permanente. Normativa aplicable.

1. *El aumento de la actividad judicial,*
2. *Intereses insatisfechos,*
3. *Costos económicos que no guardan relación con el conflicto,*
4. *Pérdida innecesaria de tiempo que redundan en perjuicios económicos,*
5. *Sentencias que no satisfacen plenamente,*
6. *Insatisfacción de intereses al no recurrir a la vía judicial,*
7. *Mala convivencia de los vecinos enfrentados... se detecta una demanda de un servicio de mediación en los CGPC por la urgencia de la demanda antedicha... es necesario organizar un servicio, aunque no se haya creado la estructura dentro de la Secretaría de Gobierno" (sic).<sup>6</sup>*

Por su parte el art. 1º crea el Programa de Mediación Comunitaria y Métodos alternativos de resolución de disputas.

La Mediación voluntaria y comunitaria, se implementa mediante el Decreto 13-GCBA-96 (B.O 09-08-1996) entre otros servicios, bajo los principios de crear instrumentos aptos para enfrentar los desafíos de una moderna gestión urbana, la participación activa de los vecinos y de las instituciones barriales en la promoción de iniciativas y en el control de la gestión. La intención mediante esta norma fue la de descentralizar determinadas prestaciones y servicios para lograr una mayor celeridad en la tramitación, toma y ejecución de decisiones.

El transcurso del tiempo evidencia un proceso de descentralización aún pendiente de cumplimiento; y en consecuencia, entre otros, un servicio de mediación vecinal que funciona como servicio desconcentrado<sup>7</sup>, que fue variando y perdiendo jerarquía en la estructura orgánica del GCBA; atravesando las diferentes gestiones.

Para el período bajo análisis (2011), sin embargo, sigue sin aprobarse un canal directo de comunicación entre los CGPC y las áreas de la administración central como es el caso de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación. La

<sup>6</sup> Descripción de subprogramas. Programa Presupuestario 77. Año 2001. Informe 5.17.02.00.

<sup>7</sup> Los órganos desconcentrados no tienen personalidad jurídica ni patrimonio propio, jerárquicamente están subordinados a las dependencias de la administración pública a que pertenecen, y sus facultades son específicas para resolver sobre la materia y ámbito territorial que se determine en cada caso por la ley. Fuente. Vallina Velarde, Juan Luis de la. "La desconcentración administrativa", *Revista de Administración Pública*, Madrid, núm. 35, mayo-agosto de 1961.

Desconcentración: La centralización y la desconcentración responden a la misma noción de organización administrativa centralizada. La desconcentración está dentro del cuadro de la centralización, que sólo se distingue por la forma periférica en que desarrolla sus funciones. Los órganos desconcentrados son parte de la centralización administrativa cuyas atribuciones o competencia la ejercen en forma regional, fuera del centro geográfico en que tiene su sede el poder central supremo. Es entonces, la desconcentración, la forma jurídico-administrativa en que la administración centralizada con organismos o dependencias propias, presta servicios o desarrolla acciones en distintas regiones del territorio del país. Su objeto es doble: acercar la prestación de servicios en el lugar o domicilio del usuario, con economía para éste, y descongestionar al poder central.

información sobre actividades y programas desarrollados por el servicio que auditamos son informadas por la DGJRYM y el CGPC no tiene injerencia.

Tampoco se programa ni controla desde el CGPC el servicio de Mediación, en virtud de que el mismo depende funcional y administrativamente del área central.

No obstante, y contrariamente a esto, las oficinas y cronograma de trabajo se coordinan con el Director y los demás servicios que presta el CGPC.

Es dable mencionar que en el CGPC N° 15 durante el 2011 no se prestó servicio de mediación por negativa del Director General de ese Centro.

### **Objetivos del programa.-**

En los considerandos del decreto de creación<sup>8</sup>, también se menciona como competencia de la ex Secretaría de Gobierno: "... implementar servicios a la comunidad que procuren una convivencia pacífica en la urbe..." así como respecto del objetivo principal del Gobierno: "... mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires..."

El Decreto 1988 del 7-11-2000 que modificaba la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad, hasta entonces vigente, señala que constituye un objetivo del servicio que nos ocupa mejorar la calidad de vida de los vecinos de la Ciudad a través del ofrecimiento de una instancia gratuita en la cual resolver los conflictos, ahorrando instancias y dinero a las partes participantes.

Por lo que desde ese período el servicio de mediación vecinal y/o comunitaria voluntaria se presta en la sedes de los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC), como un servicio gratuito voluntario y desconcentrado.

### **4.2 Estructura de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación.-**

Para el período auditado y luego de varias modificaciones en la estructura y normativa vigente<sup>9</sup> La Dirección General de Justicia, Registro y Mediación dependiente de la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Seguridad, se encontraba dividida en tres áreas:

- 1.- Sub dirección Operativa Registro de deudores alimentarios morosos,
- 2.- Sub dirección Operativa Registro de notarios y
- 3.- Sub dirección Operativa Mediación Comunitaria.<sup>10</sup>

Cada una de ellas constituye una subgerencia operativa, conforme al Decreto 55-GCBA-2010. **(Ver Anexo I (Normativa) II (Organigrama).)**

<sup>8</sup> Decreto 666-GCBA-1997

<sup>9</sup> Anexo I. Síntesis de la normativa histórica y aplicable al servicio de Medición.

<sup>10</sup> Es importante destacar que durante el período auditado la subdirectora del área Mediación Vecinal dentro de la estructura de la DG De Justicia, Registro y Mediación, falleció en julio de 2011.

## **Estructura 2011/2012. Cambio de gestión.-** <sup>11</sup>

El Decreto 2087-GCBA-2007 (14-12-2007) B. O 2835 (19-12-2007) designa a la Directora General de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación a partir del 10 de diciembre de 2007. Quién se había desempeñado como Directora General hasta el 23-08-2011.

Por su parte el Decreto 480-GCBA-2011 (6-09-2011) B.O 3750 (16-09-2011) acepta la renuncia de dicha Directora General a partir del 23-08-2011.

La encargada de la Subdirección Operativa Mediación Comunitaria durante el período auditado, falleció a mediados de dicho ciclo (julio 2011). A pesar de la licencia por enfermedad y luego el deceso; el sector seguía funcionando..<sup>12</sup>

Mientras el sector se encontrara vacante, quedó a cargo informalmente su secretaria, quién trabajó como coordinadora del área y de las mediaciones que se llevaron a cabo desde el fallecimiento hasta que en diciembre 2011 asume quién aún hoy se encuentra A/C de la Subdirección. Dicha agente se ocupó de la interacción de las áreas de la Sub-Dirección en lo relativo a la definición de estrategias y objetivos de funcionamiento para la prestación del servicio desconcentrado.

A mediados de 2011 asimismo, hay cambios en la Dirección General y asume un nuevo Director General, nombrado por Decreto 480-GCBA-2011 (6-09-2011) publicado en el B.O 3750 (16-09-2011) a partir del 24-08-2011, hasta que, en el mes de marzo de 2012, asume como Director General quién actualmente se sigue desempeñando como tal. (Decreto 154-GCBA-2012 B.O 3882 del 28-03-2012).

### **Organización.-**

El Decreto 666-GCBA-1997, atribuye a la ex Secretaría de Gobierno la organización del servicio de Mediación en los Centros de Gestión y Participación (CGP<sup>13</sup> antes CGPC ahora), en coordinación con la ex Subsecretaría de Descentralización, así como en el dictado de las pautas, requisitos y capacitación necesarios para el desarrollo del Programa (art. 4º).

Luego de los cambios en la estructura del GCBA en 2011 y hasta la actualidad la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación dependía, hasta finalizadas

<sup>11</sup> Papel de Trabajo N° 24. Legajo Corriente. Carpeta de Documentación Principal. Entrevista con el Director General de Justicia, Registro y Mediación.

<sup>12</sup> Papel de Trabajo N°25. Legajo Corriente. Carpeta de Documentación Principal. Entrevista con la secretaria administrativa de la DGJ,RYM "En ese momento la entrevistada dice que ya desde que la Coordinadora –sub gerente se encontraba enferma ella se comunicaba por vía mail o telefónica a fin de recibir las instrucciones pertinentes y llevar adelante las tareas necesarias en el ámbito de la DG."

<sup>13</sup> Centro de Gestión y Participación/ Centro de gestión y Participación Comunal.

las tareas de campo de la Subsecretaría de Justicia, dependiente a su vez del Ministerio de Justicia y Seguridad.

No obstante ello, como se dijo, los Mediadores se encuentran desconcentrados en los Centros de Gestión y Participación Comunal, lo que convierte a la DG en la coordinadora del servicio de Mediación.

#### **4.3 Misiones y Funciones de la Dirección General de Justicia, Registro y Medicación.**<sup>14</sup>

El Decreto 55-GCBA-2010, enuncia las responsabilidades primarias y acciones del programa auditado, de la siguiente manera:

*"Responsabilidades Primarias: ... Mejorar la calidad de vida de los vecinos de la Ciudad a través del ofrecimiento de una instancia gratuita de mediación a través de la cual resolver conflictos..."*

*"...4.3.1.1 Subdirección Operativa de Mediación. Descripción de Acciones:*

- *Desarrollar y adecuar los lineamientos de la prestación del servicio de Mediación Comunitaria,*
- *Verificar el cumplimiento de las normas de funcionamiento establecidas por el Manual de Procedimientos que regula el servicio de Mediación Comunitaria,*
- *Definir los contenidos pedagógicos referentes a las capacitaciones que se requieran y coordinar la dinámica de funcionamiento de los equipos de capacitadores.*
- *Coordinar la interacción de las áreas de la Dirección en lo relativo a la definición de estrategias y objetivos de funcionamiento para la prestación de servicios descentralizados ..."*

### **Sobre El Mediador Comunitario**<sup>15</sup>

No obstante no encontrarse aprobado el Manual de Procedimientos a la fecha de finalización de las tareas de campo, los siguientes requisitos y acciones que se refrendan en dicho proyecto de Manual son los mismos que se tuvieron en cuenta a la hora de contratar a los mediadores, conforme surge de las entrevistas mantenidas.

Entonces, fueron requisitos a fin de seleccionar a los Mediadores para ocupar sus puestos de trabajo los siguientes:

Requisitos del puesto: Deben satisfacer los niveles de idoneidad requeridos por el GCBA para el desarrollo de su actividad, los que serán acreditados en función de conocimientos actualizados en la materia. Son requisitos y calificaciones habilitantes las siguientes:

<sup>14</sup> ANEXO I. DECRETO 55-GCBA-2010. 4.3

<sup>15</sup> Papel de Trabajo N° 1. Legajo Corriente. Carpeta de Documentación Principal. Respuesta a nota de primer requerimiento. Proyecto de Manual de Procedimientos 2012.

Nivel terciario aprobado, con una antigüedad en el título no inferior a 5 (cinco) años.

Acreditar capacitación en materia de mediación comunitaria, en métodos alternativos de resolución de conflictos y en comunicación, no inferior a 250 (doscientas cincuenta) horas.

Aprobar el examen de idoneidad técnica el que constará de 3 (tres etapas): evaluación de antecedentes, concurso de oposición y entrevista personal.

Cumplir con las exigencias reglamentarias de ingreso que se establezcan oportunamente.

No encontrarse incurso en inhabilitaciones comerciales, civiles o penales, ni haber sido condenado con pena de reclusión o prisión por delito doloso.

Inscripción en el Registro de Mediadores Comunitarios de la Ciudad de Buenos Aires a partir de la creación del mismo.

Además, se le requerirá para permanecer en el puesto, del cumplimiento de las pautas de productividad y eficiencia específicas que determine el GCBA en su carácter de empleador, la acreditación por organismo oficial de un mínimo de 30 (treinta) horas anuales en cursos de actualización técnica y normativa en materia de mediación comunitaria, métodos alternativos de resolución de conflictos y comunicación.

Si existiera un cambio en la situación de los requisitos predeterminados para ocupar el puesto de trabajo tiene la obligación de denunciar tal modificación.

Se ha detectado además que el perfil del Mediador Comunitario supone:

- Capacidad para ser flexible y equidistante ante posturas antagónicas.
- Facilidad para las relaciones interpersonales y capacidad de empatía.
- Capacidad de escuchar activamente con respeto, paciencia y sensibilidad.
- Capacidad para abstenerse de aconsejar o juzgar en las situaciones en las que interviene.
- Capacidad de análisis de las personas y de problemas en múltiples niveles.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Creatividad para el aporte de nuevas ideas o visiones del conflicto.
- Estabilidad emocional.
- Capacidad de organización del tiempo.

Facultades y deberes del Mediador comunitario (que se cumplen como práctica, no obstante la inexistencia de norma de procedimiento que lo apruebe).-

1. Planificar y preparar una estrategia de trabajo para enmarcar su intervención, conforme el tipo de conflicto de que se trate y los antecedentes que pudiera disponer sobre el mismo.
2. Fijar, dentro de los plazos establecidos, la primera audiencia de notificación e impulsar la gestión de notificación fehaciente a las partes.

3. Agotar los mecanismos previstos para la notificación fehaciente al requerido, informando al requirente en caso de frustrarse la misma.
4. Identificar a las partes, presentarlas, presentarse y explicarles, asegurándose de que estas comprenden el fundamento y los alcances del proceso de mediación comunitaria al cual voluntariamente se someterán y el rol (tarea) que desempeñará como mediador entre las mismas.
5. Controlar el proceso y emplear para ello las tácticas adecuadas. A este fin, se sujetará a lo establecido en el presente procedimiento y planteará cuestiones que favorezcan la reconciliación de las partes o ayuden a alinear y reducir sus divergencias.
6. Desarrollar su actividad como tercero ajeno al conflicto y equidistante de las posturas de las partes, haciendo uso de todas las herramientas técnicas para lograr la buena comunicación entre los participantes y entre estas y él mismo.
7. Asegurar la ausencia de conflictos de intereses, ya sea en relación con las partes involucradas como con la temática tratada en el caso.
8. Establecer el marco adecuado para que cada una de las partes exponga cómodamente los hechos y sus argumentos (sus posiciones), utilizando su capacidad para comprender y ayudarlas para que trabajen creativa y colaborativamente, en base a sus intereses.
9. Convocar a las sucesivas audiencias y en caso de resultar necesario-con el consentimiento de ambas partes, citar a terceros, para que colaboren con el esclarecimiento del conflicto.
10. Prorrogar los plazos de tramitación de la mediación y del cumplimiento del acuerdo a solicitud debidamente justificada de las partes.
11. Intervenir en la redacción de la documentación que formaliza el resultado final de la mediación y elaborar la correspondiente al cierre del procedimiento.
12. Firmar la documentación que se produzca en el proceso de mediación comunitaria.
13. Determinar cuando corresponde dar por concluído o interrumpido el proceso, explicando o no los motivos de su decisión respetándole esta misma facultad a las partes.
14. Controlar el proceso y emplear para ello tácticas adecuadas trabajando para obtener un compromiso acordado entre los participantes respetándole esta misma facultad a las partes.
15. Llevar adecuado registro de las distintas instancias que componen el proceso y efectuar el seguimiento del cumplimiento de lo acordado de la forma que resulte más conveniente al caso.
16. Elaborar las estadísticas del servicio y toda otra documentación que le sea requerida.
17. Observar los principios éticos incorporados como Apartado VI del presente procedimiento.

### Actuación como co-mediador.<sup>16</sup>

El mediador actuante podrá, conforme lo aconsejen las circunstancias del caso, solicitar –por escrito- ante la Coordinación de Mediación, el auxilio de otro mediador comunitario del GCBA.

De autorizarse la solicitud, el mediador elegido se incorporará en carácter de co-mediador y trabajará cooperativamente con el mediador titular, para lograr un fin común, “la resolución de conflicto”.

El co-mediador solo interviene en la etapa de desarrollo de audiencias y tiene los mismos derechos y obligaciones que el mediador titular.

El titular comunica a las partes su decisión de trabajar con otro mediador, si estas no estuvieren de acuerdo, él decidirá si continúa o no con el proceso o lo cierra “sin acuerdo”.

### Recusación y excusación del Mediador.<sup>17</sup>

El fundamento de la recusación o excusación es asegurar a las partes la imparcialidad del mediador.

El mediador podrá ser excusado con causa en los siguientes casos:

- Si tuviere relación de parentesco con alguna de las partes,
- Si él o sus consanguíneos tuvieran interés en el conflicto, sociedad o comunidad con alguno de los participantes.
- Si tuviese pleito pendiente con alguna de las partes.
- Si hubiese sido denunciado por alguna de las partes ante la DG de Justicia, Registro y Mediación.
- Si hubiese sido defensor, brindando asesoramiento o servicio profesional a las partes o emitido dictamen recomendación u opinión respecto del conflicto en forma previa.
- Si tuviese relación de amistad íntima o que se manifieste por gran familiaridad en el trato con alguno de los participantes.
- Si tuviese relación de enemistad o de odio o resentimiento con alguna de las partes.

Asimismo, deberá excusarse en los mismos supuestos de la recusación con causa o si se diese cualquier otra causal que a su juicio le impusiera abstenerse de participar en la mediación por motivos de decoro o delicadeza.

<sup>16</sup> Facultades y deberes del Mediador comunitario (que se cumplen como práctica, no obstante la inexistencia de norma de procedimiento que lo apruebe).

<sup>17</sup> Facultades y deberes del Mediador comunitario (que se cumplen como práctica, no obstante la inexistencia de norma de procedimiento que lo apruebe).-

El mediador siempre deberá aceptar la recusación y notificar de este hecho a la DGJ, R y M quién determinará la continuidad del proceso designando a otro mediador que corresponda al Centro más cercano según la distribución de Comunas.

Asimismo, debe apartarse o excusarse del caso cuando considere que su imparcialidad se ve afectada o ve su participación como tercero neutral comprometida.

La recusación podrá ser presentada por cualquiera de las partes por escrito ante el personal administrativo del Área de Mediación.

Si la causal fue sobreviniente solo podrán hacerla valer dentro del 5to. día de haber llegado a su conocimiento.

#### Prohibición de asesorar o patrocinar a las partes.<sup>18</sup>

El mediador no podrá asesorar ni patrocinar ni representar a cualquiera de las partes intervinientes respecto del conflicto en el que actúa como Mediador.

Sólo podrá hacerlo en otros temas no relacionados con el trabajo en mediación luego de 2 (dos) años de haber cesado en el Registro.

### **Sobre Los Asistentes Administrativos**<sup>19</sup>

No obstante, como se dijo, no encontrarse aprobado el Manual de Procedimientos a la fecha de finalización de las tareas de campo, las siguientes acciones se encuentran a cargo del personal administrativo que asiste a los Mediadores en su tarea, conforme surge de las entrevistas mantenidas. **(Ver Anexo VIII. Proyecto de Manual de Procedimiento).**

#### Tareas a cargo del personal administrativo.<sup>20</sup>

- Atender las consultas presenciales de los vecinos.
- Realizar las gestiones relacionadas con la atención de consultas por medios no presenciales.
- Entregar a los consultantes folletos con información sobre el servicio.
- Informar al vecino donde dirigirse en caso de derivaciones.
- Llevar la agenda del mediador y asignar los turnos correspondientes a las audiencias.

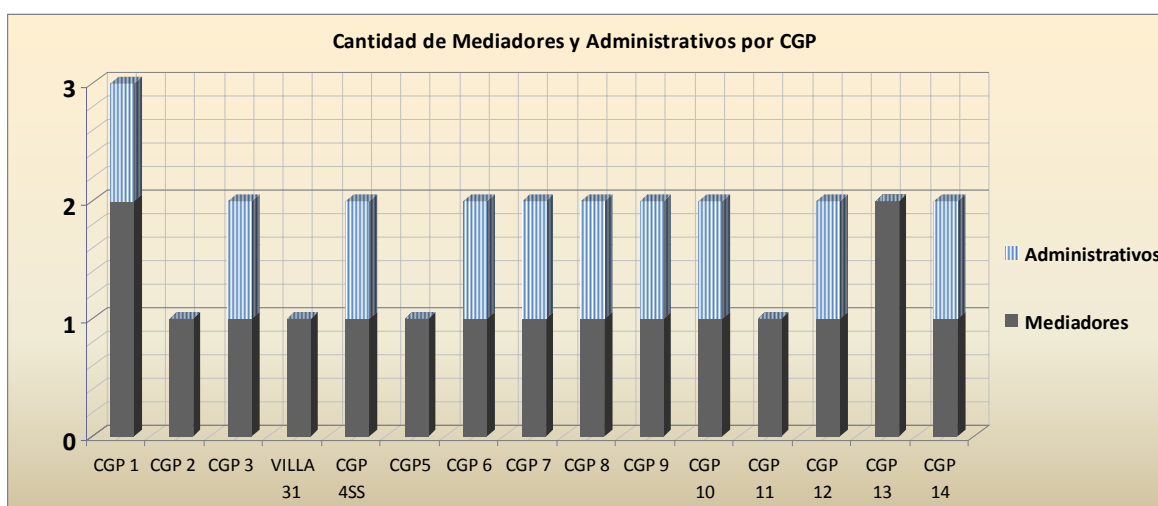
<sup>18</sup> Facultades y deberes del Mediador comunitario (que se cumplen como práctica, no obstante la inexistencia de norma de procedimiento que lo apruebe).

<sup>19</sup> Papel de Trabajo N° 1. Legajo Corriente. Carpeta de Documentación Principal. Respuesta a Nota de Primer requerimiento. Proyecto de Manual de Procedimientos 2012.

<sup>20</sup> Facultades y deberes del personal administrativo (que se cumplen como práctica, no obstante la inexistencia de norma de procedimiento que lo apruebe).

- Efectuar la gestión de notificación en su integralidad, a través del servicio de distribución postal autorizado.
- Mantener el contacto necesario con el requirente y el requerido a lo largo de todo el proceso de mediación, a efectos de asegurar un mejor desarrollo de las reuniones y demás instancias previstas.
- Asistir al mediador en todos los aspectos administrativos en que se lo requiera.
- Efectuar cobertura de formularios y documentos afines con su trabajo.
- Organizar los archivos del área y mantener los mismos actualizados.
- Efectuar el seguimiento de los acuerdos logrados en mediación, según las pautas de cada caso en particular y a fin de llevar cuenta de su cumplimiento.
- Realizar las estadísticas mensuales relacionadas con el desarrollo del servicio de mediación.

El siguiente cuadro muestra la distribución y cantidad de Mediadores y administrativos por cada CGPC en 2011:<sup>21</sup>



Fuente: Elaboración propia en base a información obtenida en campo.

El CGPC N° 11 fue el que más mediaciones concretó durante el período auditado, aunque no contó para ello, con el apoyo de personal administrativo que lo asista. **(observación).**

#### **4.4 Mediación Comunitaria/Vecinal.-**

La función de esta Subgerencia operativa es ofrecer, en forma gratuita, a los vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (personas físicas o jurídicas)

<sup>21</sup> Legajo Corriente. Carpeta de Documentación respaldatoria. Listado de Mediadores y administrativos vigentes en 2011.

que se enfrenten en un conflicto de convivencia vecinal, la posibilidad de resolverlo mediante el diálogo, a través de un procedimiento voluntario, rápido, confidencial y poco estructurado, con la asistencia de un tercero imparcial que actúa como mediador y conduce el proceso de la comunicación.

El programa de Mediación Comunitaria contó para el período auditado con 15 (quince)<sup>22</sup> centros de atención **Ver Anexo IV. CGPC** .

No obstante lo manifestado, por reparaciones y construcción de una nueva sede bajo autopista el CGPC N° 9 no prestó servicio de mediación durante todo el segundo semestre del período auditado; retomando sus tareas en 2012.

Los conflictos que se resuelven a través de las mediaciones son variados, destacándose aquellos que tienen origen en asuntos de consorcio, construcciones, utilización de la pared de medianera filtraciones y humedad, ruidos y olores molestos, tenencia de animales y temas relacionados con plantas y árboles.<sup>23</sup>

### **Principales características.-**

**Gratuidad:** La mediación comunitaria es gratuita para las partes en todas sus etapas.

**Voluntariedad:** significa que los vecinos deben haber comprendido en que consiste la mediación y, luego decidir libremente someterse a ella.

**Confidencialidad:** las audiencias de mediación serán celebradas en privado y los temas que se traten en ellas no podrán ser divulgados por las partes ni por el mediador, salvo autorización expresa o requerimiento judicial.

**Flexibilidad:** el proceso utilizado es ágil y está exento de formalismos rígidos, para que las partes puedan lograr consenso con mayor facilidad.

**Auto-composición:** el mediador no resuelve la controversia, sino que guía a las partes para que ellas mismas puedan hacerlo.

**Cooperación:** durante la mediación, las partes actúan cooperativamente, analizan las opciones y alternativas que se plantean y, finalmente, proponen las soluciones que consideren convenientes para la protección de sus intereses.

**Rapidez:** por regla general, el proceso se inicia en un plazo no mayor a veinte días desde el ingreso de la solicitud y concluye dentro de los 60 (sesenta) días al que deben sumarse 30 (treinta) días más para hacer el seguimiento del acuerdo, en caso de que se hubiera llegado a uno.

**Ventajas de la mediación:** tiende a reconstruir lazos sociales, genera un espacio de intercambio, apuesta al diálogo como metodología, ahorra costos, disgustos y tiempo.

<sup>22</sup> CGPC N° 1, 2, 3, 4, 4 SUBSEDE, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 Villa 31.

<sup>23</sup> Legajo Corriente. Carpeta de Documentación respaldatoria. Listado de Mediadores y administrativos vigentes en 2011.

Las partes resuelven el problema, construyendo juntos la solución y después la cumplen porque la sienten propia. No hay un Juez que diga quién gana y quién pierde.

A pesar de dichas ventajas, la Mediación Vecinal-comunitaria no vale como acuerdo prejudicial a fin de ser presentado ante la Justicia como previo a los procesos. A pesar que el sistema de mediación en la Ciudad, adoptó las pautas generales de la Ley de Mediación Nacional 24.573, en lo particular existen pautas diferentes que hacen que el sistema en la Ciudad se torne más endeble.

Se trata de una instancia voluntaria, el Mediador no puede firmar los acuerdos a los que arriban las partes. Sólo toma intervención como funcionario público, pero no como Mediador en instancia prejudicial. Dicho acuerdo, en caso de existir es válido y hasta legítimo para ser presentado en una instancia judicial posterior, como un contrato entre partes.

#### **Vinculación con otras áreas del GCBA.-**

El programa de Mediación Comunitaria tiene permanente vinculación con la Subsecretaría de Atención Ciudadana, debido a que el servicio de Mediación Comunitaria se presta en oficinas de los CGPC.<sup>24</sup>

No obstante, en el período auditado por decisión del Director General del CGPC N° 15 no se prestó el servicio de Mediación Vecinal en la sede de la calle Bonpland, lo que trajo aparejado mayor cantidad de reclamos en la sede del CGPC Nro. 14. **(Observación)**

#### **4.5 Generalidades. Informe de Gestión 2011.**<sup>25</sup>

Vale resaltar que ante el cambio general del personal funcional a cargo del área auditada, éste fue el único insumo obtenido de parte de la gestión 2011.

Seguidamente se expone una síntesis del Informe de Gestión presentado por quienes estuvieron a cargo del servicio en 2011. Pero, luego de su análisis, el equipo de auditoría pudo detectar que, muchos de los datos volcados en éste son inconsistentes, erróneos y al cruzarse no se ajustan a los datos obtenidos y las mediciones construidas para el presente Informe. **(Observación)**

Las filtraciones y conflictos de Consorcio son los principales problemas que se presentan en las Mediaciones Comunitarias.

<sup>24</sup> No obstante, durante el período de las tareas de campo el equipo auditor pudo detectar que: en los casos del CGPC N° 9 y el CGPC N° 6, se abrieron dos nuevas oficinas dentro del ámbito geográfico de cada uno éstos, donde se trasladaron algunos servicios de atención al público entre ellos el de Mediación Comunitaria. Esto les otorga mas espacio físico para la atención de las mediaciones. Aunque el mismo sigue siendo compartido con otros servicios.

<sup>25</sup> Papel de trabajo N° 41. Legajo Corriente. Carpeta Principal. informe de gestión 2011. Mediación comunitaria.

La mediación comunitaria es una herramienta que apunta a recuperar el tejido social que se rompió por algún conflicto. Ante todo, es un servicio, allí se pueden arreglar sus diferencias de modo desestructurado, ágil, flexible, con ayuda de un tercero neutral, el Mediador.

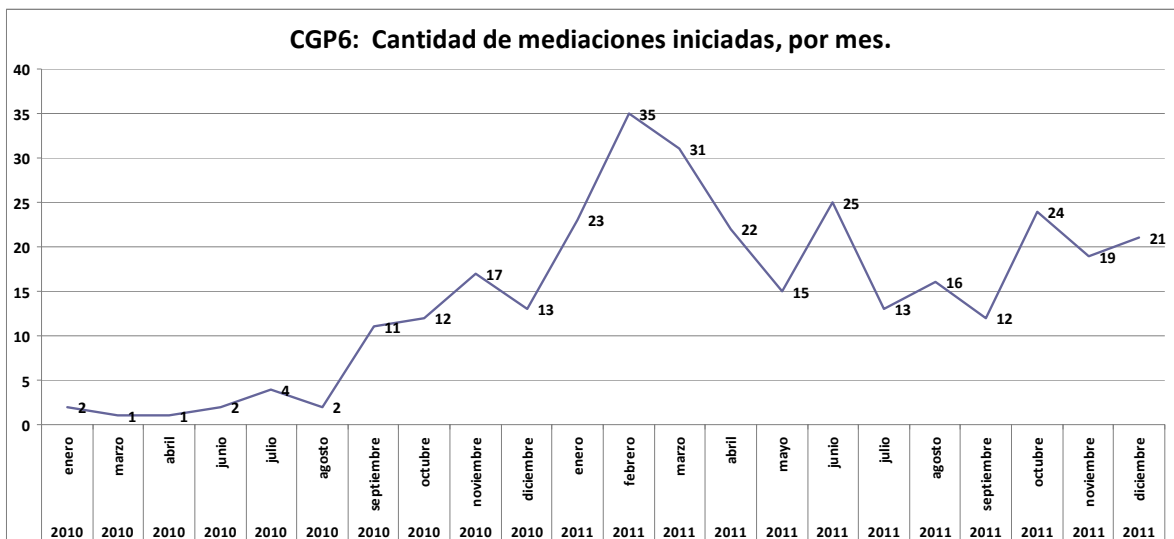
Uno de los Mediadores que hace 11 años se desempeña como tal comenta que los propios vecinos que solicitaron la mediación, luego de varias tratativas, le acercaron una solución que todavía lo sorprende.<sup>26</sup>

A diferencia de la mediación que se celebra en el ámbito prejudicial, la mediación vecinal depende del Poder Ejecutivo y no puede obligar a las partes a asistir. Queda a criterio de los interesados, cuando deciden someterse a procedimientos y asisten a todas las audiencias.

Finalmente el Informe de Gestión expresa que los CGPC que atendieron en 2011 más casos son el N° 6 (Caballito), el N° 5 (Almagro y Boedo) y el N° 1 (Retiro, San Nicolás, Puerto Madero, San Telmo y Monserrat).

**ACLARACION: MEDIACION= PROCESO y AUDIENCIA= REUNIÓN**

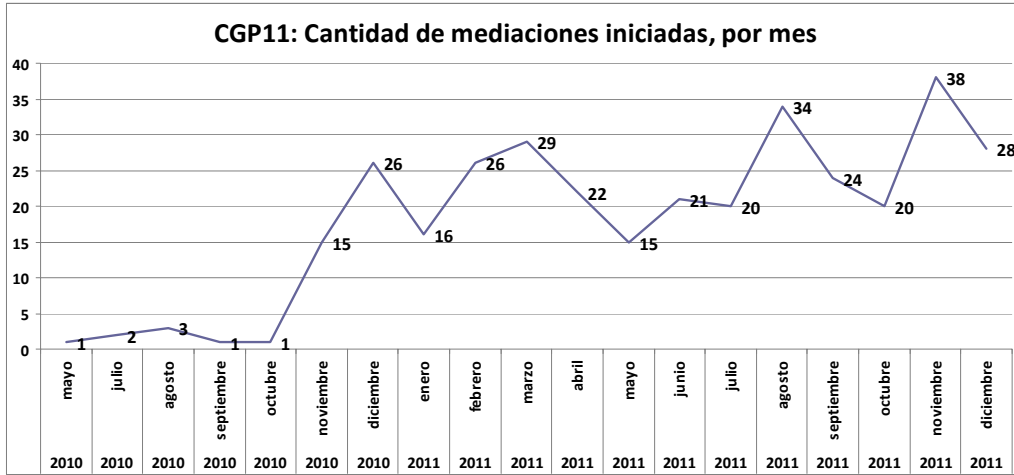
**El siguiente gráfico refleja que el CGPC N° 6 fue el que mas cantidad de audiencias celebró por mediación.**



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la DGJRYM.

**El siguiente gráfico muestra que en 2011 el CGPC N° 11 fue el que celebró mayor cantidad de mediaciones.**

<sup>26</sup> Papel de trabajo N° 42. Legajo Corriente. Carpeta Principal. Resumen y análisis del equipo acerca del Informe de gestión 2011.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la DGJRyM.

#### **4.6 Dotación del personal.-<sup>27</sup>**

A los fines de poner en funcionamiento el- “Programa de Mediación Comunitaria y Métodos alternativos de resolución de conflicto”, mediante Decreto 1345-GCBA-1997 – que deroga todas las normas que establezcan delegaciones de facultades para efectuar incorporaciones de personal- faculta a los ex Secretario de Gobierno y de Hacienda y Finanzas, en forma conjunta, a hacer cesar o a dejar sin efecto las designaciones de personal que se efectúan, así como a la cobertura de las vacantes respectivas.

Conforme lo informado por el Programa y por la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación durante el período auditado, la dotación de personal se integraba de la siguiente manera:

- 2 Directores Generales ocuparon el cargo;
- 3 funcionarios de Planta de Gabinete;
- 5 fueron Subgerentes operativos.
- 15 mediadores,
- 13 administrativos,
- 5 capacitadores,
- 5 agentes que no especifican los cargos que ocuparon,
- 9 agentes con contratos de locación de servicios con presupuesto de otras dependencias y ,
- 5 agentes con convenios de asistencia técnica con presupuesto de otras dependencias.

<sup>27</sup> Papel de Trabajo N° 43.Legajo Corriente. Carpeta Principal. Análisis del listado de personal de planta permanente y contratos.

De los 15 Mediadores se indica que 14 han pasado a la planta permanente en marzo del año 2.010, mientras que uno de ellos ha ingresado a la misma en el año 1985.

De los 13 administrativos que integran la planta permanente, se indica que 11 han ingresado a la planta permanente en marzo del año 2.010, mientras que uno de ellos ha ingresado a la misma en junio del año 1987 y el otro en el mes de junio del año 1983.

Los Mediadores que trabajan para el programa comenzaron a prestar servicios como contratados, en la mayoría de los casos en 1997<sup>28</sup>, cuando se creó el servicio. Es por ello que, se han convertido conforme lo que surge de las entrevistas mantenidas no solo en los fundadores del programa sino, en la columna vertebral de la prestación conteste al conocimiento y la experiencia que acumulan, tanto sobre la prestación del servicio como sobre la zona geográfica en la que se desempeñan.

### **Legajos.-<sup>29</sup>**

El organismo auditado puso a disposición del equipo de auditoría 29 legajos en total: 20 carpetas/legajos de personal permanente, y 9 carpetas/legajos de personal contratado.<sup>30</sup> Para relevar los mismos, se utilizó una Guía básica de la Circular N° 10-SGBA-02 SGCBA para personal de planta permanente y contratos.

Al tratarse de una Dirección General, se trata de un legajo complementario, que no tienen obligación de llevarlo, ya que el mismo se lleva en la Subsecretaría de Recursos Humanos del GCBA, que es donde se efectúa la liquidación, debiendo los organismos informar las novedades, ya sea altas, bajas, licencias, etc.

Razón por la cual ante la ausencia de normativa al respecto de lo que deben contener los legajos de personal de planta permanente, las observaciones son solo de carácter de control interno y administrativas, y no de legalidad.

### **Capacitación 2011.-**

-Los cursos se dictaron por separado para mediadores:

21-09-2011: Taller de actualización de mediación.

31-10-2011: Taller de actualización de mediación.

29-11-2011: Taller de actualización en mediación.

20-12-2011: Taller de actualización en mediación.

<sup>28</sup> Hoy salvo el caso de la Mediadora de la Villa 31 quién es contratada, los demás se encuentran todos en situación de revista como Planta Permanente.

<sup>29</sup> Papeles de trabajo N° 40. Legajo Corriente. Carpeta Principal. Análisis del contenido de los legajos de personal respecto de los contratos y el personal de planta permanente.

<sup>30</sup> Papel de Trabajo N° 32. Legajo Corriente. Carpeta Principal.

-Para administrativos:

29-09-2011: El poder creativo del lenguaje y las creencias.

15-11-2011: La escucha empática.

También se llevaron a cabo capacitaciones externas a otros organismos del GCBA, los que fueron dictados por los capacitadores de la DGJ,R y M.

Asimismo, el 6 de diciembre de 2011, el Director General de Registro y Mediación, participó como moderador del módulo de Mediación Comunitaria en las XIII Jornadas Nacionales de Mediación y Acceso a la Justicia.

En dicha oportunidad, el equipo de profesionales de la Subdirección de Mediación Comunitaria expuso sobre las principales características del servicio y relató casos significativos solucionados con este método (dejando a salvo, la identidad de las partes que intervinieron, en función del principio de confidencialidad).

#### **4.7 Procedimiento informal de las audiencias. Circuito. Descripción.-**

El procedimiento de audiencias para concretar las mediaciones es informal, ya que no se encuentra aprobada una normativa específica, ni el Manual de Procedimientos. Existe un nomenclador que tipifica el tipo de solicitudes que pueden ser aceptadas. **(Ver Anexo VI. Nomenclador)**

No obstante lo cual, los administrativos y mediadores en las sedes de los CGPC desarrollan un procedimiento similar en todos los casos a fin de concretar el trabajo. Si es así, se llena la solicitud, que contiene los datos referentes del requirente y los que se poseen sobre el requerido.

En el caso que se tome el asunto, el administrativo lleva a cabo un primer contacto en el que escucha la problemática planteada y se evalúa si el asunto es pasible de ser llevado a mediación. En caso afirmativo, se le otorga una fecha de primera audiencia y se le informa que el proceso de Mediación es voluntario, por lo que el requerido podría no concurrir.

Luego, se convoca al requerido, por medio de una notificación. La convocatoria se confecciona por duplicado. A continuación, se producen las audiencias y los acuerdos si los hubiera. Si el domicilio de quién se acerca no corresponde a la zona geográfica del CGPC, se lo deriva al CGPC que corresponda a su domicilio. Se confecciona primero la solicitud de mediación que contiene los datos del requirente y el motivo de la solicitud; y luego la Convocatoria a mediación, en la que consta: fecha de celebración de la audiencia, motivo, domicilio del CGPC, nombre y apellido del requirente y del Mediador.

Llegada la fecha de la primer audiencia; en dicho acto se confecciona una carpeta que contendrá la convocatoria, la/s acta/s de audiencia de mediación que se

celebren con constancia y firmas de las partes concurrentes, dejando asentado los no concurrentes y los motivos por los cuales se cierra la mediación, o si continua con una nueva fecha de audiencia.

Por último, en caso de existir acuerdo entre las partes, se redacta un Acta donde se vuelca el texto de lo acordado y la firman solo las partes. Dicha Acta Acuerdo surte los efectos de un contrato privado entre las partes.

Los acuerdos no son oponibles como pre- judiciales.

#### **4.8 Entrevistas.-**<sup>31</sup>

En el marco del presente proyecto el equipo de auditoria llevó a cabo 28 (veintiocho) entrevistas en total, distribuidas entre Mediadores, administrativos, Director General y Subdirectora del área Mediación Vecinal.

Del análisis de las mismas surgen los siguientes aspectos significativos y que se repiten en la mayoría de las sedes en el 2011, a saber:

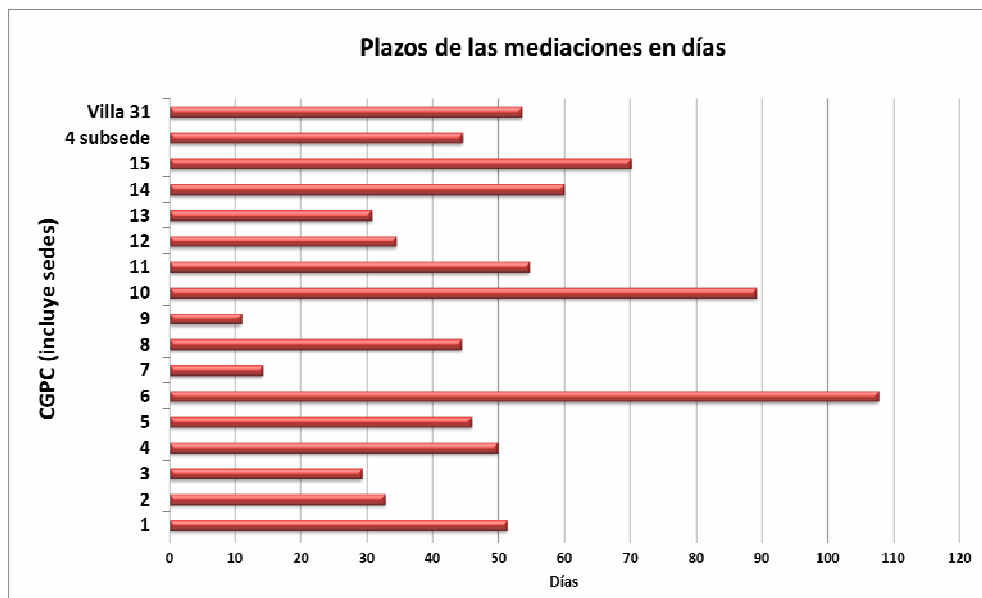
- **PRIORIDAD:** Con respecto al orden de prioridad para los casos, el orden es cronológico, salvo algún caso de extrema urgencia.
- **TEMAS ABORDADOS:** Con respecto al abordaje de los temas se media sobre todos los conflictos desde el programa de la Mediación Vecinal como convivencia, filtraciones y administradores de consorcio, dejando de lado los temas relacionados con cuestiones patrimoniales, ni de familia ni penales ni laborales. No obstante, se recibe todo tipo de consultas que luego se derivan en función de la temática a las áreas competentes.
- **TEMAS MÁS RECURRENTES:** Con respecto a la temática más recurrente se trata de los conflictos con administraciones de consorcio, las filtraciones, los tirajes de chimeneas y las relaciones de convivencia con respecto a los ruidos molestos.
- **NOTIFICACIONES:** Las notificaciones del Proceso de Mediación, son realizadas en algunos casos por un agente empleado de la DG de Justicia, Registro y Mediación y en otros dependiendo el vínculo creado con el Director del CGPC, las efectúa un empleado de dicho CGPC, en otros casos quién se encuentra cumpliendo tareas de "probation"<sup>32</sup> en el ámbito del CGCP. En otros casos, el diligenciamiento se encuentra a cargo del requirente como es el caso de la Villa 31.
- El empleado encargado de las notificaciones debe entregarlas como mínimo, con una semana de anticipación a la audiencia. Tienen la instrucción de concurrir al domicilio hasta 3 (tres) veces para concretar la notificación. Algunos mediadores también poseen un libro de notificaciones

<sup>31</sup> Papeles de Trabajo N° 3, N° 4, N° 5, N° 6, N° 7, N° 8, N° 9, N° 10, N° 11, N° 12, N° 13, N° 14, N° 15, N° 16, N° 17, N° 18, N° 19, N° 20, N° 21, N° 22, N° 23, N° 24, N° 25 y N° 26. Legajo Corriente. Carpeta Principal. Entrevistas.

<sup>32</sup> Por orden judicial.

- **LIBRO DE ACTAS:** Los Mediadores llevan un Libro de Actas rubricado por la DGR,JYM; instrumento de control de las audiencias celebradas. Debe coincidir el contenido de las actuaciones y/o carpetas con dicho Libro. Este libro es la historia de la mediación ya que contiene todo el procedimiento desde la solicitud hasta la fecha de finalización con o sin acuerdo. Se asientan los acuerdos y/o el resultado de las audiencias aunque no hayan llegado a un acuerdo.
- El Acta de Mediación contiene: fecha, nº de mediación, nº de audiencia, motivo, datos personales de las partes, resultado de la mediación, firma de los participantes. En algunos casos, se acompaña documentación adjunta vinculada con el asunto.
- Por cada audiencia hay un acta, independientemente del resultado de la audiencia. Se realizan hasta 3 audiencias, aunque es más habitual dependiendo la zona que se realicen 2. En algunos casos más complejos, por ejemplo cuando se reclama contra constructoras por nuevas edificaciones que obstruyen a los vecinos linderos, se realizan más de 3 audiencias.
- Las audiencias tienen una duración máxima de 30 minutos a 45 minutos, es por ello que en ocasiones no se llega a un acuerdo.
- En caso de inasistencia de ambas partes se da por culminada la etapa de Mediación.

**El siguiente gráfico muestra el plazo de las mediaciones medidas en días y en todos los CGPC para el 2011.-**



Fuente: Elaboración Propia en base a datos de la DGJRyM.

#### **4.9 Áreas Críticas.-**

- Falta de espacio físico suficiente para la prestación del servicio.
- Sistema Informático y comunicacional.
- Inexistencia de un área o sector administrativo organizado y responsable del presupuesto y las contrataciones.
- Circuito administrativo y de procedimientos.

#### **Espacio Físico.-**

El espacio físico concedido a los Mediadores y sus empleados administrativos para desarrollar el servicio, para el período auditado, es insuficiente y compartido con otras áreas.

En general deben turnarse con otros servicios como por ejemplo Defensa al Consumidor, a fin de poder desarrollar las audiencias.

La excepción la constituye para el 2011 el CGPC N° 9 que al abrir una nueva sede bajo autopista y dividir servicios entre la sede del CGPC original y la subsele, se le otorgó al servicio de Mediación una pequeña sala con una mesa de reunión para celebrar las audiencias.

En cuanto a la oficina donde funciona la Dirección General de Justicia Registro y Mediación, durante el período auditado se encontraba en la avenida Patricios 1142, 5° piso, donde funcionó hasta agosto de 2012.

Durante el transcurso de las tareas de campo, la Dirección General se mudó a otro piso del mismo edificio, no obstante la mudanza no se produjo en las condiciones pactadas, ya que no se les otorgó una nueva oficina propia sino que se la ubicó compartiendo un sector con el área de Presupuesto de la Subsecretaría de Justicia, lo que genera falta de espacio físico, insumos y computadoras. Ni el Director General, ni su personal a cargo poseen P.C ni escritorio para desarrollar su trabajo. **(observación)**

Detectado esto, en la inspección ocular que efectuó el equipo de auditoría también pudo percibirse que las carpetas, archivos, y documentación del servicio de mediación permanecieron en la oficina del 5° piso que ocupaban anteriormente, es decir, apartados y/o separados del sitio donde se desempeña el personal de dicha Dirección en la actualidad.

Del mismo modo, durante las tareas de campo el equipo pudo percibir que la nueva oficina compartida no es apta para albergar a todos los agentes de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación por lo que deben turnarse para poder cumplir sus funciones. **(observación)**

### El caso de la Villa 31.-<sup>33</sup>

El servicio de mediación vecinal que se presta en la villa 31 y villa 31 bis, vale un acápite particular por sus propias características tanto de infraestructura como de la población que solicita el servicio como las condiciones en que el mismo se otorga.

El servicio se presta una sola vez por semana los días miércoles, aunque la Mediadora responsable que reviste como contratada, también presta servicios en el CGPC N°4 subsede. La responsable es abogada y socióloga y comenzó a desempeñarse como mediadora para el GCBA desde abril del año 2008. Solo ella se encuentra designada como mediadora en este CESAC <sup>34</sup>.

A continuación se relata la síntesis de la entrevista mantenida con la mediadora a cargo del servicio en la Villa, quién no cuenta con apoyo de un administrativo.

La oficina donde se llevan a cabo las mediaciones es pequeña, tiene un solo escritorio y un banco, mas una o dos sillas, un armario para el guardado de carpetas.

El sitio no posee privacidad suficiente para desarrollar su actividad, ni cuenta con salas separadas para poder contener a las partes en una situación de conflicto. Entonces, cuando debe separarlas en el transcurso de la reunión los envía a la calle a algunos metros de allí. El lugar se comparte también con la psicóloga de la salita de salud.

En la Villa 31 y Villa 31 bis, la mayoría de los habitantes son extranjeros<sup>35</sup>.

Circuito y procedimiento: Para realizar las audiencias de mediación, se les solicita DNI y el que no posee DNI, puede acreditar su identidad con pasaporte o credencial del país de origen. Según el criterio de la mediadora, si el vecino se reconoce con el otro por el conflicto que mantienen es suficiente para dar comienzo a la audiencia.

En este sitio la escala de violencia es muy fuerte por lo que hay que valorar la buena voluntad de concurrencia de los vecinos a la convocatoria.

Con respecto a la prioridad de temas a tratar informa que, conforme la problemática de la zona todo es bastante urgente, por lo que se trata de trabajar de manera rápida y organizada.

<sup>33</sup> Papel de trabajo N° 26. B. Legajo Corriente. Carpeta Principal. Entrevista con la mediadora villa 31.

<sup>34</sup> Centro de Salud Comunitaria del GCBA.

<sup>35</sup> Características particulares de las audiencias relacionadas con el tipo de población: La comunidad boliviana utiliza figuras que son muy comunes en su país y las traen aquí por una cuestión de tradición y en muchos casos esto sirve a los efectos de resolver y llegar a un acuerdo. Por ejemplo la figura del "compadre", que es muy respetado en la familia y en la comunidad quien se constituye en una especie de garante para el pago de deudas o cumplimiento de las obligaciones emergentes del acuerdo. Su sola presencia ejerce autoridad y su sola palabra indica que se cumplirá lo acordado, ya que lo contrario significaría para el deudor la exclusión de su propia familia. También utilizan la figura de la anticresis.

Tipo de casos: La mayoría de los conflictos tienen que ver con temas de construcción de pisos, habitaciones en lugares de difícil acceso para otros, problemas de distribución de espacio, uso indebido de espacios comunes, obstrucción de acceso a la vivienda, tapado de ventanas, y huecos de ventilación, cerramiento de pasillos y problemas de convivencia vecinal.

Actuaciones/ carpetas: No hay carpetas, hay formularios para notificar, los que se encuentran estandarizados. Se redacta un Acta de comparecencia informal donde se plasma el acuerdo. El acta y la solicitud son una sola cosa.

Lo fundamental es que los vecinos comprendan que la Mediación los ayuda a resolver sus problemas en forma pacífica. De este modo, primero acceden a mediar y luego aunque el trabajo dure varias reuniones y sea difícil de acordar van comprendiendo que es beneficioso para todos.

La mediadora sólo en algunos casos concurre al lugar físico donde ocurre el problema. En otros casos trabaja para aflojar tensiones aunque no haya acuerdo en la mediación.

Asimismo, lleva a cabo acciones positivas a fin de permitir el mayor acceso posible a la instancia de mediación, teniendo en cuenta las particularidades del lugar.

Notificación: Informa que la notificación para la convocatoria la realiza el requirente al requerido en mano. Lo más difícil es que las personas se acerquen la primera vez, y muchas veces por temor se acercan con un letrado, que igualmente no participa activamente durante la mediación.

Cantidad de audiencias: La mediadora asigna una fecha y puede suceder que se suspende ese día, ya que la población de la villa en su gran mayoría vive de changas y si ese día de la convocatoria le surge al requirente o requerido un trabajo no lo pueden dejar, entonces se llama a una nueva reunión. Comenta que ella realiza tantas reuniones como sea necesario para llegar a un acuerdo entre las partes. El máximo de reuniones que ha tenido son 12 (doce).

Acta: Dicha acta tiene el valor de un contrato o acuerdo privado. Se redacta en forma manuscrita una sola y se sacan copias en el kiosco (ya que allí no hay fotocopiadora y la impresora no funciona y se encuentra en otro sector) de la esquina para que las partes se lleven una constancia cada uno. Luego vuelven todos a la oficina y se firman en 3 originales.

#### **4.10 Control Interno.-**

Se detectaron debilidades de control interno especialmente en cuanto a:

1. Inexistencia de un manual de procedimientos aprobado. El mismo se encuentra redactado pero sin aprobación.
2. Archivo de las actuaciones; por cuanto se detectó falta de espacio físico suficiente y muebles apropiados a fin de guardar y archivar las carpetas de las audiencias.
3. Notificaciones; por cuanto no existe un sistema unificado de notificaciones. En algunos casos notifica un empleado del CGPC, en otros el administrativo que ayuda al Mediador, en otros casos el mismo requirente.
4. Sistema informático y comunicacional, es escaso el acceso a internet que poseen los Mediadores en los CGPC, a veces nulo. En ocasiones, no poseen computadora propia. Asimismo, en la mayoría de los casos tampoco poseen un teléfono propio. Entonces, la distancia física existente entre las sedes de los CGPC y la sede la Dirección General torna dificultosa una comunicación y trabajo fluido, coordinado y cotidiano.
5. En el caso de la Villa 31 el teléfono pertenece al CESAC, la computadora e impresora están rotas. **(Observación)**

#### **4.11 Base de datos. Estadísticas.-**

**4.11 a) El siguiente cuadro refleja la cantidad de mediaciones por CGPC llevadas a cabo durante 2011.** <sup>36</sup>

Asimismo, en el cuadro se ilustran la cantidad de audiencias efectuadas en promedio por cada mediación, y los plazos en días entre audiencias celebradas por un lado, y plazo en días de las mediaciones, por el otro.

CGP	Mediaciones (A)	Audiencias (B)	Audiencias por mediación (C = B / A)	Plazo en días de cada mediación (D)	Días entre audiencias celebradas (D / C)
1	224	515	2,30	51,26	22,30
2	141	252	1,79	32,74	18,32
3	271	513	1,89	29,28	15,47
4	147	257	1,75	49,87	28,52
5	247	739	2,99	45,92	15,35
6	321	1174	3,66	107,65	29,43
7	172	238	1,38	14,18	10,24

<sup>36</sup> Nota: cada mediación a su vez, puede tener varias audiencias.

8	164	345	2,10	44,42	21,12
9	81	115	1,42	10,93	7,70
10	243	641	2,64	89,18	33,81
11	342	784	2,29	54,67	23,85
12	144	271	1,88	34,45	18,31
13	241	408	1,69	30,71	18,14
14	227	599	2,64	59,97	22,73
15	121	328	2,71	70,05	25,84
Villa 31	50	90	1,80	53,53	29,74
4 subsede	207	472	2,28	44,52	19,52
<b>Total</b>	<b>3343</b>	<b>7741</b>	<b>2,19</b>	<b>48,43</b>	<b>22,12</b>

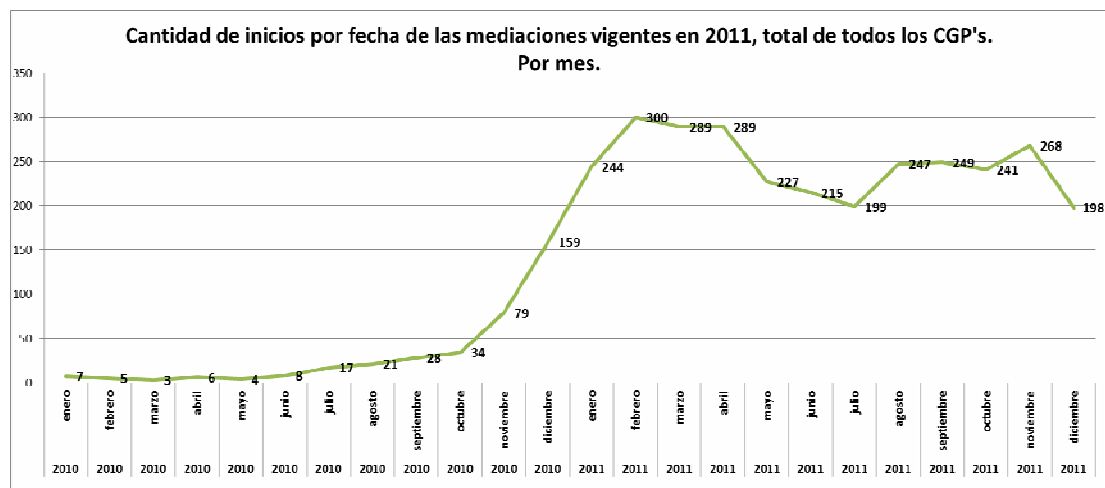
Fuente: Elaboración propia en base a datos de la DGJRYM.

De la tabla anterior surge que:

1.-De un total anual general para el 2011 de 7741 audiencias, el CGPC N° 6 fue el que celebró 1174 audiencias (15,1% del total).

2.-De un total anual general para el 2011 de 3343 mediaciones celebradas, el CGPC N° 11 fue el que concretó el número más importante con un total de 342 mediaciones (10,2% del total).

**4.11 b) El cuadro siguiente muestra la cantidad de mediaciones iniciadas en 2011 en todos los CGPC.**



Del gráfico se desprende que fue en los meses de febrero, marzo y abril de 2011, en los que se iniciaron más solicitudes.

#### 4.12 Indicadores De Gestión.-<sup>37</sup>

Con el objetivo de establecer un indicador que permita medir **la pertinencia del servicio de mediación vecinal**, se realizó un análisis en base a la compulsión de los 550 casos<sup>38</sup> que surgieron de la muestra seleccionada.

De este modo y conforme a los gráficos que se exponen a continuación, se proponen diferentes criterios que permitirán alcanzar una conclusión.

1.- En este sentido, el primer paso será reconocer el **número de casos resueltos**.

RESULTADO DE LAS MEDIACIONES	Total	%
ACUERDO PREVIO	26	4,73%
ACUERDO	146	26,55%
ACUERDO PARCIAL	10	1,82%
ANULADA POR DENUNCIA POLICIAL PREVIA	2	0,36%
DESISTIDA POR REQUERENTE	10	1,82%
MUDANZA DEL REQUERENTE	1	0,18%
NO CONTINUA POR DECISION DE AMBAS PARTES	19	3,45%
NO CONTINUA POR DECISION DEL REQUERENTE	1	0,18%
NO OBRA LA ACTUACION	1	0,18%
SE AVISO TELEFONICAMENTE QUE SE CIERRA CGP POR REFORMAS	3	0,55%
SE CIERRA POR INICIO DE DEMANDA JUDICIAL	1	0,18%
SIN ACUERDO	45	8,18%
CIERRE DE MEDIACION POR INCOMPARECENCIA DE AMBAS PARTES	99	18,00%
CIERRE DE MEDIACION X INCOMPARECENCIA DEL REQUERIDO	177	32,18%
CIERRE DE MEDIACION X INCOMPARECENCIA DEL REQUERENTE	9	1,64%
<b>Total general</b>	<b>550</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la muestra de carpetas del año 2011 de Mediación Vecinal.

2.- Luego, otro criterio que nos permite analizar la pertinencia del servicio, es el **incremento de solicitudes de mediación en relación a períodos anteriores** al auditado.

Esto cobra mayor relevancia si tenemos en cuenta que un factor de gran importancia es la publicidad del servicio que los mismos vecinos realizan. Es

<sup>37</sup> Papel de trabajo N° 40. Legajo Corriente. Carpeta Principal. Indicador: Pertinencia del servicio de mediación conforme a la muestra de carpetas compulsadas.

<sup>38</sup> **"Carpetas y/o actuaciones:** De un total de 3400 carpetas/actuaciones vigentes en el período auditado, se seleccionaron en forma aleatoria y se compulsaron 550 de ellas, con (+ -) 4% de precisión y con un 96% de nivel de confianza. A fin de cotejar el contenido y temática de las audiencias de mediación y el nivel de resolución o acuerdo en los conflictos vecinales, se seleccionaron en forma aleatoria, las correspondientes a 6 meses de 2011 en los CGPC N° 2, 4 (subsede), 11, 12, 13, 14 y 15 (llevadas por la Mediadora del CGPC N° 14)." (sic Aclaraciones Previas).

decir, que ante casos de conflictos de convivencia, etc. entre vecinos, son los beneficiarios del servicio quienes lo sugieren.

**3.- A continuación se detalla exclusivamente la cantidad de mediaciones resueltas en el ámbito del programa 21<sup>39</sup>**

En este punto vale aclarar que aquellas mediaciones solicitadas que logran acuerdo previo entre las partes, pueden tomarse como resueltas de alguna manera gracias al servicio, puesto que en muchos casos, el hecho mismo de la notificación de audiencia, lleva a los vecinos a encontrarse fuera del ámbito de la mediación y a resolver el problema. En estos casos, el llamado a mediación actuó como disparador para el acercamiento entre las partes.

**4.- En relación a las mediaciones ingresadas que no continuaron por el establecimiento de un acuerdo previo entre las partes, surge que:**

- En la 1º audiencia no continuaron por este motivo 22 mediaciones.
- En la 2º audiencia no continuaron por este motivo 10 mediaciones.

**5.-** Hay otro factor a tener en cuenta dentro del análisis. Se trata de los casos en que una de las partes o ambas no concurrieron a la audiencia pactada.

**Conclusión: Cantidad de solicitudes = Pertinencia del servicio.  
Acuerdos celebrados**

Entonces; tomando los datos del cuadro anterior, sumado a que, tanto los acuerdos celebrados dentro del ámbito de las mediaciones por la realización de audiencias; como aquellos acuerdos que se pactaron entre las partes por fuera de la mediación (donde el requerimiento de una de ellas funcionó como disparador para que los vecinos se congregaran a resolver el conflicto), se puede concluir que el servicio es eficaz para la comunidad. Por cuanto,

1.- De una muestra de 550 casos, 146 de ellos, que representan el 26.55% llegaron a un acuerdo en el proceso de Mediación, evitando así judicializar el conflicto.

2.- Por su parte, de una total de 550 casos, 26 de ellos que representan el 4.73% celebraron un acuerdo previo por fuera del servicio. No obstante, estos tampoco judicializaron el conflicto.

3- Otro dato importante que surge de la muestra es que por tratarse de un servicio voluntario, la no obligatoriedad de concurrencia, hizo que se cerraran por incomparecencia del requerido, un total de 177 casos que representan el 32.18%.

<sup>39</sup> (En este caso no se tomaron en cuenta las desistidas por acuerdo previo entre las partes, ni las desistidas por incomparecencia de alguna de las partes).

## ○ 5.- PRESUPUESTO

### **DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2011 JURISDICCIÓN 26 - MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PROGRAMA Nº 21 - MEDIACION VECINAL UNIDAD RESPONSABLE: DIR ECCION GRAL. JUSTICIA, REGISTROS Y MEDIACION**

#### **DESCRIPCIÓN:**

El Programa de Mediación Comunitaria, fue creado por el Decreto Nº 666/97, de fecha 29/05/1997.

La descripción menciona que el servicio se presta en todos los CGPC de la Ciudad, **(OBSERVACION)** por profesionales capacitados para conocer en los distintos conflictos vecinales, a requerimiento de los contribuyentes.

De acuerdo a la descripción, se expone que la experiencia demuestra que desde su creación, ha demostrado la utilidad y beneficios del sistema de Mediación Comunitaria, como una opción voluntaria de los vecinos. La propuesta se eleva con el interés de que los vecinos obtengan una solución rápida, eficaz y gratuita a sus problemas.

Uno de los principales objetivos que formuló el presupuesto para el período auditado fue continuar con la implementación del manual de procedimiento confeccionado, para lo cual resulta imprescindible, entre otras cosas, el desarrollo de un sistema informático que permita un registro unificado de los trámites que se inician en los distintos centros de atención; consultar, desde las diferentes sedes de Mediación, información relativa a cualquier trámite, independientemente de dónde hubieren sido originados; y obtener información estadística de un modo sencillo y confiable, a través de una base de datos centralizada.

Por otro lado, también es menester la contratación de un servicio de correo para enviar correspondencia con acuse de recibo, de modo que quede constancia, en los legajos de cada proceso, que las partes tomaron conocimiento efectivo de las comunicaciones de los mediadores. **(OBSERVACION)**

En 2011, se continuará proveyendo a los agentes del área de mediación comunitaria de capacitaciones.

Para mantener el servicio activo se debe proveer a los 17 centros de atención, en forma permanente, de equipamiento informático, materiales de oficina y mobiliario. . **(OBSERVACION)**

Finalmente, se proyectaron, como formas de difundir la existencia y particularidades de este servicio, la realización de charlas informativas para la comunidad y propaganda en la vía pública. **(OBSERVACION).**

## **Sistema Presupuestario.-**

El análisis presupuestario se basó en los registros del SIGAF y Cuenta de Inversión, al no contar con la documentación respaldatoria presupuestaria correspondiente de 2011 en el ámbito de la DG JRYM y por la imposibilidad ajena a esta AGCBA, de entrevistar al responsable administrativo de dicho período.

De dicho trabajo surge que:

Los contratos de locación de servicios de los agentes que prestan servicios para el programa auditado se imputan a la Subsecretaría de Justicia dependiente del Ministerio de Justicia y Seguridad. <sup>40</sup>

Se detectó que no surgen del listado de transacciones del programa presupuestario, imputaciones contables a contratos de locación de servicios, tampoco del listado entregado por el organismo. **(OBSERVACION)**

El siguiente cuadro muestra de que manera fue distribuido el Crédito original entre los incisos:

Inciso	Descripción	Original en \$	% Original/total
1	Gastos en Personal	2.302.007,00	88,87
2	Bienes de Consumo	66.822,00	2,58
3	Servicios No Personales	118.463,00	4,57
4	Bienes de Uso	34.300,00	1,32
5	Transferencias	68.700,00	2,65
<b>Total</b>		<b>2.590.292,00</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuenta Inversión 2011

Se presentan a continuación la ejecución presupuestaria con las etapas del gasto a nivel inciso correspondiente a la Jurisdicción 26 – Unidad Ejecutora N° 793 “Dirección General de Justicia, Registros, y Mediación”, reflejando el porcentaje de devengado, periodo 2011 para el programa N° 21:

Inc.	Descripción	Original en \$	Modificaciones introducidas	Vigente en \$	Devengado en \$	% Vigente/Devengado
1	Gastos en Personal	2.302.007,00	1.124.455,00	3.426.462,00	3.425.354,90	99,97
2	Bienes de Consumo	66.822,00	-15.967,00	50.855,00	47.086,69	92,59
3	Servicios No Personales	118.463,00	-96.165,00	22.298,00	15.694,62	70,39
4	Bienes de Uso	34.300,00	29.000,00	63.300,00	16.777,00	26,50
5	Transferencias	68.700,00	3.500,00	72.200,00	71.174,25	98,58
<b>Total</b>		<b>2.590.292,00</b>	<b>1.044.823,00</b>	<b>3.635.115,00</b>	<b>3.576.087,46</b>	<b>98,38</b>

Fuente: Cuenta Inversión 2011

<sup>40</sup> Papel de Trabajo N° 24. Legajo Corriente. Carpeta Principal. Entrevistas.

El siguiente cuadro expresa la ejecución presupuestaria a nivel inciso y partida principal, reflejando el porcentaje de devengado (1) y porcentaje de Crédito Vigente con incidencia sobre el total. (2)

Inc	P.Ppal	Descripción	Crédito de Sanción	Modificaciones Introducidas	Crédito Vigente	Definitivo	Devengado	Devengado /Crédito Vigente (1)	Crédito Vigente /Total (2)
		<b>Dir.Gral Justicia, Registros Y Mediación</b>	<b>2.590.292,00</b>	<b>1.044.823,00</b>	<b>3.635.115,00</b>	<b>3.577.427,71</b>	<b>3.576.087,46</b>	<b>98,38</b>	<b>100,00</b>
		Mediación Vecinal	2.590.292,00	1.044.823,00	3.635.115,00	3.577.427,71	3.576.087,46	98,38	100,00
<b>1</b>		<b>Gastos En Personal</b>	<b>2.302.007,00</b>	<b>1.124.455,00</b>	<b>3.426.462,00</b>	<b>3.426.455,61</b>	<b>3.425.354,90</b>	<b>99,97</b>	<b>94,26</b>
1	1	Personal Permanente	739.931,00	2.278.515,00	3.018.446,00	3.018.444,38	3.017.343,67	99,96	83,04
1	3	Servicios Extraordinarios	0	67.606,00	67.606,00	67.606,00	67.606,00	100,00	1,86
1	4	Asignaciones Familiares	17.618,00	4.460,00	22.078,00	22.077,50	22.077,50	100,00	0,61
1	5	Asistencia Social Al Personal	9.789,00	16.586,00	26.375,00	26.373,89	26.373,89	100,00	0,73
1	7	Gabinete De Autoridades Superiores	180.091,00	81.996,00	262.087,00	262.085,00	262.085,00	100,00	7,21
1	8	Contratos Por Tiempo Determinado	1.354.578,00	-1.324.708,00	29.870,00	29.868,84	29.868,84	100,00	0,82
<b>2</b>		<b>Bienes De Consumo</b>	<b>66.822,00</b>	<b>-15.967,00</b>	<b>50.855,00</b>	<b>47.106,23</b>	<b>47.086,69</b>	<b>92,59</b>	<b>1,40</b>
2	1	Productos Alimenticios, Agropecuarios Y Forestales	5.100,00	132,00	5.232,00	5.231,33	5.231,33	99,99	0,14
2	2	Textiles Y Vestuario	0	0,00	0	0	0	0,00	0,00
2	3	Pulpa,Papel, Cartón Y Sus Productos	14.098,00	-3.730,00	10.368,00	9.344,84	9.344,84	90,13	0,29
2	5	Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	2.728,00	-2.194,00	534	333,55	333,55	62,46	0,01
2	7	Productos Metálicos	250	0,00	250	222	222	88,80	0,01
2	9	Otros Bienes De Consumo	44.646,00	-10.175,00	34.471,00	31.974,51	31.954,97	92,70	0,95
<b>3</b>		<b>Servicios No Personales</b>	<b>118.463,00</b>	<b>-96.165,00</b>	<b>22.298,00</b>	<b>15.914,62</b>	<b>15.694,62</b>	<b>70,39</b>	<b>0,61</b>
3	1	Servicios Básicos	30.000,00	-28.200,00	1.800,00	0	0	0,00	0,05
3	2	Alquileres Y Derechos	15.720,00	-7.471,00	8.249,00	8.248,62	8.028,62	97,33	0,23
3	3	Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	19.147,00	-16.677,00	2.470,00	470	470	19,03	0,07
3	5	Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	38.400,00	-34.621,00	3.779,00	1.200,00	1.200,00	31,75	0,10
3	7	Pasajes, Viáticos Y Movilidad	15.196,00	-9.196,00	6.000,00	5.996,00	5.996,00	99,93	0,17
<b>4</b>		<b>Bienes De Uso</b>	<b>34.300,00</b>	<b>29.000,00</b>	<b>63.300,00</b>	<b>16.777,00</b>	<b>16.777,00</b>	<b>26,50</b>	<b>1,74</b>
4	3	Maquinaria Y Equipo	25.800,00	25.000,00	50.800,00	16.777,00	16.777,00	33,03	1,40
4	5	Obras De Arte, Libros Y Elementos	8.500,00	4.000,00	12.500,00	0	0	0,00	0,34

“2013, Año del 30° Aniversario de la Vuelta a la Democracia”

		Coleccionables							
5		Transferencias	68.700,00	3.500,00	72.200,00	71.174,25	71.174,25	98,58	1,99
		Transferencias A							
5	6	Universidades	68.700,00	3.500,00	72.200,00	71.174,25	71.174,25	98,58	1,99

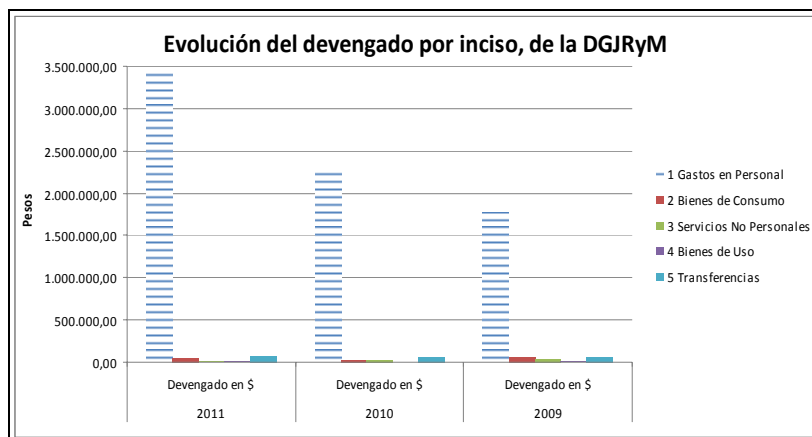
Fuente: Cuenta de Inversión 2011.

**El siguiente cuadro refleja la evolución del programa presupuestario para Mediación Vecinal de los períodos 2009, 2010 y 2011, por incisos y en la etapa del devengado.**

A continuación se visualiza un incremento en el presupuesto 2009/2011, debido a que los agentes que se encontraban bajo la modalidad Decreto 948/959 fueron designados en la planta permanente. (inc. 1).

Períodos		2009	2010	2011
<b>Inc.</b>		<b>Devengado en \$</b>	<b>Devengado en \$</b>	<b>Devengado en \$</b>
1	Gastos en Personal	1.778.813,00	2.274.995,00	3.425.354,90
2	Bienes de Consumo	59.181,00	28.887,00	47.086,69
3	Servicios No Personales	36.534,00	21.457,00	15.694,62
4	Bienes de Uso	7.128,00	5.741,00	16.777,00
5	Transferencias	62.475,00	62.433,00	71.174,25
	<b>Totales</b>	<b>1.944.131,00</b>	<b>2.393.513,00</b>	<b>3.576.087,46</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la Cuenta de Inversión 2011



Fuente: Elaboración propia en base a la Cuenta de Inversión 2011

### Cuadro de Evolución de Metas Físicas.-

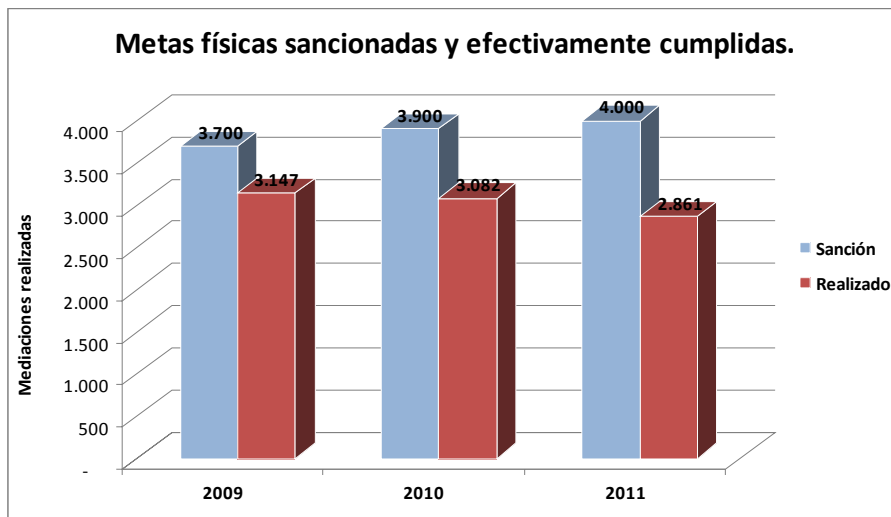
Las metas físicas del organismo, mediaciones realizadas. <sup>41</sup>

El siguiente cuadro muestra que desde el 2009, cada año se proyecta un aumento de las metas físicas, medidas en el número de mediaciones. Por otra parte, cada año se cumple una menor cantidad de mediaciones. Por tanto, lógicamente, el cumplimiento porcentual de metas físicas disminuye año a año.

CUADRO DE EVOLUCION DE METAS FISICAS							
Periodo	Ejecución Física Anual	Unidad de Medida	Sanción	Realizado	Cumplimiento metas	Gastos devengados (en pesos) por mediación efectuada (A)	Variación (A) sobre año anterior
2009	Meta: Mediaciones vecinales	MEDIACION	3.700	3.147	85,1%	617,77	
2010	Meta: Mediaciones vecinales	MEDIACION	3.900	3.082	79,0%	776,61	25,7%
2011	Meta: Mediaciones vecinales	MEDIACION	4.000	2.861	71,5%	1.249,94	60,9%

Fuente: Elaboración propia en base a Cuenta de Inversión 2011

El siguiente gráfico refleja los datos que surgen del cuadro anterior acerca del cumplimiento de las metas físicas en los períodos 2009/2010/2011.-



Fuente: Elaboración

propia en base a datos presupuestarios y Cuenta de Inversión 2011.

<sup>41</sup> Papel de Trabajo N° 24. Legajo Corriente. Carpeta Principal. Entrevista con el DG.

## 6.- OBSERVACIONES

### 6.1 Generales.-

**6.1.1 Estructura:** No existe estructura aprobada por debajo del nivel de Sub Director Operativo.

**6.1.2 Servicio Desconcentrado:** El proceso de descentralización en la Ciudad<sup>42</sup> se encuentra aún pendiente de cumplimiento, situación que lleva a que el servicio de mediación vecinal funcione como servicio desconcentrado. Sumado a ello, fue perdiendo jerarquía en la estructura orgánica del GCBA.

Para el período bajo análisis (2011), sigue sin aprobarse un canal directo de comunicación entre los CGPC y las áreas de la administración central como es el caso de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación. La información sobre actividades y programas desarrollados por el servicio de mediación, son informados por la DGJRYM y el CGPC no tiene injerencia. Contrariamente a ello, el espacio físico y coordinación de días y horarios de atención dependen del CGPC.

**6.1.3 Cumplimiento de los objetivos del programa:** Se dio cumplimiento parcial en forma eficaz y eficiente a los objetivos del programa. Cada año se proyecta un aumento de las metas físicas, medidas en el número de mediaciones. Contrariamente, cada año se cumple una menor cantidad de mediaciones. Por tanto, el cumplimiento porcentual de metas físicas disminuye año a año.

**6.1.4 Planificación:** Inexistencia de una planificación anual adecuada conforme a las necesidades diversas que posee cada zona geográfica donde se encuentra desconcentrado el servicio.

#### 6.1.5 Contrataciones:

1.- El organismo no diferencia administrativamente<sup>43</sup> entre la categoría de contratos de locación de servicios, de aquellos que son de asistencia técnica.

2.- Se detectó personal contratado en la compulsa de los legajos de personal, que no se encuentra imputado a la partida presupuestaria Jurisdicción 26, Unidad Ejecutora 793, Programa 21. No obstante que el organismo informó que los mismos se encontrarían imputados en otra dependencia de la jurisdicción 26, fueron buscados en listado de transacciones del SIGAF y no han sido hallados.

<sup>42</sup> Las elecciones comunales se desarrollaron en octubre de 2011, correspondiendo al mismo período auditado. A partir de lo cual los CGPC se convirtieron en Comunas.

<sup>43</sup> Ya que desde el punto de vista del presupuesto se pagan mediante diferentes partidas.-

**6.1.6 Contabilidad, Pagos y Presupuesto:** No se realizó un adecuado traspaso de la gestión en cuanto a insumos, documentación respaldatoria y activos. Solo se entregó un informe de gestión elaborado por las autoridades salientes.

**6.1.7 Espacio Físico:** En todos los casos el espacio físico para la prestación del servicio es compartido con otras prestaciones e insuficiente y falto de la privacidad necesaria que demanda la tarea. Lo que además, trajo como consecuencia que el mismo se prestara solo tres veces por semana.

**6.1.8 Normativa:** La inexistencia de una ley específica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a fin de reglamentar las mediaciones vecinales, conlleva a seguir utilizando como norma marco la Ley nacional 24.573 y su modificatoria la 26.589; no obstante las acciones regladas por el Decreto 666-GCBA-97 y 55-GCBA- 2010-, al tratarse de mediaciones voluntarias no poseen el carácter de acuerdos prejudiciales, sino solo como acuerdo privado entre las partes con posibilidades de ser homologado. Esto conlleva a que, en algunos casos, también se superponen acciones con las Mediaciones que lleva a cabo el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

**6.1.9 Manual de Procedimientos:** Si bien la DGJRYM redactó el Manual de procedimientos el mismo no se encontraba aprobado para el período 2011.

**6.1.10 Difusión Institucional del servicio:** Durante el período auditado se dio escasa difusión al servicio de mediación, en la mayoría de los casos el vecino se acerca a solicitar el servicio por el "de boca en boca". Incumpliendo con lo descrito en el presupuesto.<sup>44</sup>

**6.1.11 Informe de gestión 2011:** No se dio cumplimiento durante el segundo semestre de 2011 conjuntamente con la Subsecretaría de Atención Ciudadana, a la implementación y desarrollo del sistema de turnos "on line" (Nº147), para el pedido de trámites de mediación, contrariamente a lo que manifiesta el Informe de gestión 2011. El llamado al Nº 147 se limita a la derivación al CGPC que corresponda.

Luego de su análisis, el equipo de auditoria pudo detectar que, muchos de los datos volcados en éste son inconsistentes o erróneos.

**6.1.12 Mediación "multiparte":** El programa auditado fue perdiendo jerarquía a través de las distintas gestiones, entre otros, porque ya no existe la "mediación comunitaria multiparte"<sup>45</sup> que trabajaba en la resolución de conflictos entre vecinos, entre vecinos y organizaciones públicas y privadas, con el objeto

<sup>44</sup> Conforme el presupuesto 2011: "Finalmente, se proyectaron, como formas de difundir la existencia y particularidades de este servicio, la realización de charlas informativas para la comunidad y propaganda en la vía pública."

<sup>45</sup> Se trataba de una instancia facilitadora de la creación, modificación y participación en políticas públicas. Antecedentes de conflictos con empresas

de revalorizar las conductas grupales. Informan que dicho servicio no se presta, especialmente por falta de Mediadores para llevar a cabo esta tarea.

**6.1.13 Sistema Informático y comunicacional:** Se detectó la inexistencia de una base de datos centralizada para el período auditado. Esto trae aparejado inconsistencias en cuanto a los datos de personal, licencias, audiencias celebradas, fechas de notificaciones, metas cumplidas.<sup>46</sup>

**6.1.14 Archivo de las actuaciones:** Se detectó falta de espacio físico suficiente y muebles apropiados a fin de guardar y archivar las carpetas de las audiencias.

**6.1.15 Indicadores y evaluación.** Las metas físicas fueron planteadas como audiencias realizadas, y se cumplieron en un 71,5 %. De un total planificado de 4.000 mediaciones se llevaron a cabo 2.861, no obstante lo cual, de la muestra seleccionada y carpetas compulsadas surge que el servicio es conveniente a la comunidad.

**6.1.16 Coordinación con otras áreas del GCBA.** Fue casi inexistente para el período auditado la coordinación otras áreas del GCBA.

## 6.2 Específicas.-

**6.2.1 Planificación física y financiera. Ante proyecto de presupuesto:** Las metas físicas del programa son planificadas solo en cuanto al servicio de mediación vecinal, no obstante el programa engloba el Registro de deudores alimentarios morosos y el Registro de escribanos de la Ciudad.

**6.2.2 Estadísticas:** Se detectaron errores en las estadísticas presentadas en el informe de gestión de 2011.<sup>47</sup>

**6.2.3 Personal. Legajos:** El listado de personal proporcionado por el organismo tiene inconsistencias y no es confiable. Por otra parte, del cruce del listado de personal, los legajos proporcionados y las entrevistas surge que:

El 100% de los legajos compulsados se encuentran incompletos y con errores; no obstante que la obligación reside en la Subsecretaría de Recursos Humanos GCBA.

En el caso de los legajos de contratados no hay diferenciación entre quienes pertenecen al inc. 5 transferencias (asistencia técnica) de quienes corresponden

<sup>46</sup> Solo existe la base de datos correspondiente a los Registros de deudores alimentarios y de Escribanos de la Ciudad.

<sup>47</sup> Por lo que el equipo de auditoría tuvo que reelaborar los datos, actualizarlos y completarlos a fin de poder ilustrar el presente informe y sus propias conclusiones.

liquidar por el inc. 3 (contratos de locación de servicios). A lo que cabe agregar que:

1.- En el listado informado por la DGJRyM, se omiten los datos de una Mediadora (presta servicios en el CGPC 3) y dos Administrativos (prestan servicios en los CGPC 4 y 8).

4.- En el listado hay 5 agentes que no tienen especificado el cargo y la función que ocuparon durante el período auditado.

5.- En el período auditado hubo 9 agentes que cumplieron funciones bajo la órbita de la DGJRyM que tenían contrato de locación con presupuesto de otras dependencias.

6.- En el listado cumplieron funciones en planta permanente en la DG 39 agentes, mientras que se pusieron a disposición de este equipo auditor, 20 legajos de personal de planta permanente<sup>48</sup>.

7.- Del listado que registra el cumplimiento de funciones en la DGJRyM, 9 agentes se corresponden con "contratos de locación" -con presupuesto de otras dependencias- y 4 agentes se corresponden con contratos por "convenio de asistencia técnica", sin embargo se observa que se pusieron a disposición de este equipo auditor sólo 9 legajos de personal bajo el rótulo de "contratados"<sup>49</sup>.

**6.2.4: Capacitación:** Los mediadores recibieron capacitaciones mensuales en el 2011, pero inadecuadas para este tipo de prestaciones, debido a la población particular que atienden algunos CGPC, especialmente la Villa 31. Ya que las capacitaciones no tratan las temáticas ni las formas de llevar a cabo este tipo de mediación voluntaria y vecinal; y las metodologías impartidas son inaplicables en la mayoría de los casos que demandan el servicio.

**6.2.5 Evaluaciones:** No se efectúan evaluaciones de desempeño al personal.

#### **6.2.6 Notificaciones:**

1.- No se dio cumplimiento a la contratación de un servicio de correo para enviar correspondencia con acuse de recibo, de modo que quede constancia en las carpetas, para que las partes tomen conocimiento efectivo de las comunicaciones de los mediadores. Ante la inexistencia de un sistema de notificación unificado, las mismas se realizaban por diferentes medios.<sup>50</sup>

<sup>48</sup> Se solicitó mediante Nota AGCBA N° 1538/2012.

<sup>49</sup> Se solicitó mediante Nota AGCBA N° 1538/2012.

<sup>50</sup> El 28 de marzo de 2012 se firmó un Convenio de colaboración con el Consejo de la Magistratura de la Ciudad a fin de que presten el servicio sus oficiales notificadores para que se notifiquen las audiencias de mediación.

**2.-** Tampoco se encuentra unificado el sistema de notificaciones, ya que según de qué CGPC se trate, la misma la lleva a cabo en algunos casos el empleado administrativo del Mediador, en otros un empleado del CGPC, en otros un ordenanza dependiente de la DGJRYM y en otros como en el caso de la Villa 31, notifica el mismo requirente.

**6.2.7 CGPC N° 15:** Por decisión del Director General de dicho Centro no se presta el servicio de mediación en la sede de la calle Bonpland. Lo que trae aparejado un exceso de tareas a los CGPC N° 13 y 14.

**6.2.8 CGPC N°11:** No se contó con la ayuda de un administrativo para las tareas de la mediadora en el período auditado. No obstante, fue el que más mediaciones llevó a cabo en dicho período.

**6.2.9 CGPC N°6:** No coincide la fecha de ingreso que manifiesta el entrevistado administrativo del CGPC con la que denuncia el organismo en su listado de personal.

**6.2.10 Villa 31 y 31 bis:** El teléfono pertenece al CESAC, la computadora e impresora están rotas.

**6.2.11 Tiempo de prestación del servicio:** El tiempo para la celebración de las audiencias es escaso no supera los 45 minutos.

1.- El CGPC N° 6 celebró 1174 audiencias para 321 mediaciones y tardó 107 días entre cada mediación con un promedio de 29.43 días entre audiencias celebradas.

2.- El CGPC N°10 celebró 641 audiencias para 243 mediaciones con un plazo en días entre cada mediación de 89 y con un promedio de 33.81 días entre audiencias celebradas.

3.- El CGPC N° 11 celebró 784 audiencias para 342 mediaciones con un total de 54 días entre cada mediación y un promedio de 24 días entre audiencias celebradas.

4.- El CGPC N° 5 con un total de 739 audiencias y 247 mediaciones tardó un plazo de 46 días entre cada mediación, con un promedio de 15 días entre cada audiencia.

**6.2.12 Discrecionalidad e informalidad en el circuito administrativo:**

Se verificó que en todas las sedes donde se presta el servicio de mediación, se actúa con discrecionalidad en los temas que seguidamente se detallan:

1.- Datos consignados en el Formulario de solicitud de Mediación.

- 2.- Notificación de las audiencias. Se adoptaron distintas formas de notificación de audiencias. Esta situación ha generado la adopción de distintas modalidades para acreditar el efectivo diligenciamiento y su correspondiente archivo en la carpeta de mediación.
- 3.- Las constancias documentales no se agregan con criterio cronológico y no están foliadas.
- 4.- No consta notificación fehaciente de la parte requerida, ya sea porque no se archivó la Convocatoria a Mediación en el legajo correspondiente o porque en la misma no consta firma del receptor.
- 5.- Presentan errores u omisiones en los datos consignados en las estadísticas mensuales.
- 6.- La solicitud de mediación no se encuentra agregada en el respectivo legajo.
- 7.- No constan agregadas algunas o todas las actas en el legajo respectivo.
- 8.- Se constataron errores formales u omisiones en la confección de las Actas.
- 9.- Presentan errores u omisiones en los datos consignados por la DGJRYM sobre el grado de avance de las mediaciones.
- 10.- En ocasiones, no coinciden los datos de las mediaciones en el Libro de Actas con las obrantes en las carpetas correspondientes.

## 7.-RECOMENDACIONES

### 7.1 Generales.-

**7.1.1 Estructura:** Arbitrar los medios necesarios a fin de aprobar las normas para cubrir la estructura por debajo del nivel de Sub Director Operativo.

**7.1.2 Servicio Desconcentrado:** Implementar las medidas necesarias a a fin de descentralizar que el servicio de mediación.

Aprobar un canal directo de comunicación entre los CGPC y las áreas de la administración central involucradas en la prestación del servicio de mediación.

**7.1.3 Cumplimiento de los objetivos del programa:** Dar cumplimiento en forma eficaz, eficiente y económica a los objetivos del programa, aspirando a que

la proyección en el aumento de las metas físicas cada año; implique el cumplimiento de una mayor cantidad de mediaciones.

**7.1.4 Planificación:** Implementar los mecanismos conducentes a confeccionar una adecuada planificación anual acorde a las necesidades diversas que posee cada zona geográfica donde se encuentra desconcentrado el servicio.

#### **7.1.5 Contrataciones:**

1.- Arbitrar las medidas necesarias a fin de confeccionar un listado de personal contratado completo, que permita diferenciar si los agentes revisten como contrato de locación de servicios o como contrato de asistencia técnica.

2.- Implementar los mecanismos necesarios a fin de imputar los items en las partidas presupuestarias correspondientes.

**7.1.6 Contabilidad, Pagos y Presupuesto:** Dar cumplimiento con la normativa aplicable en cuanto a traspaso y cierre de una gestión; en cuanto a insumos, documentación respaldatoria y activos.

**7.1.7 Espacio Físico:** Implementar medidas que permitan incorporar espacios físicos de trabajo con la privacidad suficiente acorde a la tarea de mediación.

**7.1.8 Normativa:** Esgrimir mecanismos a fin de posibilitar la sanción de una ley específica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que reglamente las mediaciones vecinales. De esta manera se evitaría además, la superposición de acciones con las Mediaciones que lleva a cabo el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

**7.1.9 Manual de Procedimientos:** Aprobar y poner en vigencia el Manual de procedimientos.

**7.1.10 Difusión Institucional del servicio:** Otorgar mayor difusión institucional al servicio de mediación incluyéndolo en el listado de servicios que presta el GCBA en la boleta de ABL.

**7.1.11 Informe de gestión 2011:** Arbitrar las medidas tendientes que el Informe de Gestión refleje la realidad de las acciones y tareas implementadas por el organismo.

**7.1.12 Mediación “multiparte”:** Llevar a cabo las acciones necesarias a fin de poner en marcha nuevamente la “mediación comunitaria multiparte”<sup>51</sup> que

<sup>51</sup> Se trataba de una instancia facilitadora de la creación, modificación y participación en políticas públicas. Antecedentes de conflictos con empresas

trabajaba en la resolución de conflictos entre vecinos, entre vecinos y organizaciones públicas y privadas, con el objeto de revalorizar las conductas grupales.

**7.1.13 Sistema Informático y comunicacional:** Implementar un sistema informático con una base de datos centralizada y uniforme. De este modo se otorga mayor consistencia a los datos de personal, licencias, audiencias celebradas, fechas de notificaciones, metas cumplidas.

**7.1.14 Archivo de las actuaciones:** Facilitar a los mediadores mayor espacio físico para la guarda y archivo de las carpetas y/o documentación relacionada con las audiencias celebradas.

**7.1.15 Indicadores y evaluación.** Efectuar acciones idóneas a fin de dar cumplimiento efectivo a las metas físicas planificadas en el presupuesto.

**7.1.16 Coordinación con otras áreas del GCBA.** Incluir medidas de diálogo y trabajo a efectos de regularizar el vínculo con otras áreas del GCBA.

## 7.2 Específicas.-

**7.2.1 Planificación física y financiera. Ante proyecto de presupuesto:** Readequar la planificación física y financiera a las necesidades del programa presupuestario.

**7.2.2 Estadísticas:** Arbitrar los medios necesarios a fin de elaborar estadísticas confiables y acordes con la realidad.

**7.2.3 Personal. Legajos:** Confeccionar un listado de personal confiable y unificado en el que consten en forma discriminada, completa y coincidente con la realidad; los datos de los agentes que prestan servicios para el programa.

**7.2.4 Capacitación:** Impartir cursos de capacitación a los Mediadores acordes a las necesidades de la población que atiende cada Centro.

**7.2.5 Evaluaciones:** Efectuar evoluciones de desempeño de personal.

### 7.2.6 Notificaciones:

1.- El 28 de marzo de 2012 se firmó un Convenio de colaboración con el Consejo de la Magistratura de la Ciudad a fin de que presten el servicio sus oficiales notificadores a fin de notificar las audiencias de mediación.

**2.-** Durante las tareas de campo el equipo pudo verificar la confección de un modelo de cédula único de notificación, aunque el mismo no había sido aprobado ni puesto en vigencia.

**6.2.8 CGPC N° 15:** Arbitrar los mecanismos necesarios a fin que el Director de este Centro, incluya la mediación vecinal entre los servicios que presta su CGPC, lo que además ayudará a disminuir la demanda de los CGPC N° 13 y 14.

**6.2.9 CGPC N° 11:** Incorporar un agente administrativo para que colabore con el profesional mediador en las tareas pertinentes.

**6.2.10 CGPC N° 6:** Efectuar una revisión y actualización del listado de personal contratado y de planta a fin de unificar la información.

**6.2.11 Villa 31 y 31 bis:** Otorgar al CESAC de la Villa los elementos básicos para su funcionamiento y reparar los que se encuentran rotos.

**6.2.12 Tiempo de prestación del servicio:** Formalizar un plazo de duración de las audiencias de por los menos una hora.

**1, 2, 3 y 4 :** Crear mecanismos de incentivo a fin de que los mediadores y su equipo de trabajo puedan alcanzar un mayor cumplimiento de las metas físicas plnificadas.

#### **6.2.12 Discrecionalidad e informalidad en el circuito administrativo:**

1 a 10.- Se recomienda la aprobación y puesta en vigor del Manual de Procedimientos administrativos a fin de lograr unicidad y uniformidad de criterios y medidas administrativas al momento de llevar a cabo el circuito administrativo de Mediaciones vecinales.

## **8.- CONCLUSION**

Del análisis efectuado surge que tanto el proceso de descentralización pendiente de concreción, como la falta de un Manual de Procedimientos aprobado en el organismo, conllevan a debilidades en el control interno fundados también en la inexistencia de una estructura orgánico funcional aprobada en lo que atañe a su organización, asignación de funciones y responsabilidades.

Asimismo, se han suscitado cambios de estructura en breves lapsos que han actuado en desmedro de la continuidad de la gestión en términos de eficacia y eficiencia así como de su control.

Se dio cumplimiento parcial a los objetivos del programa. Cada año se proyecta un aumento de las metas físicas, medidas en el número de mediaciones. Contrariamente, cada año se cumple una menor cantidad de mediaciones.

Por tanto, el cumplimiento porcentual de metas físicas disminuye año a año. Por otra parte, se han detectado falencias en la instrumentación de los programas analizados, originadas en la ausencia de una planificación física y financiera que permita definir en términos cuantitativos y cualitativos las actividades a realizarse en el marco de las atribuciones conferidas, el cumplimiento de los objetivos institucionales, metas y uso de los recursos humanos y físicos.

En todos los casos el espacio físico para la prestación del servicio es compartido con otras prestaciones e insuficiente y falta de la privacidad necesaria que demanda la tarea.

## ANEXO I

### MARCO NORMATIVO

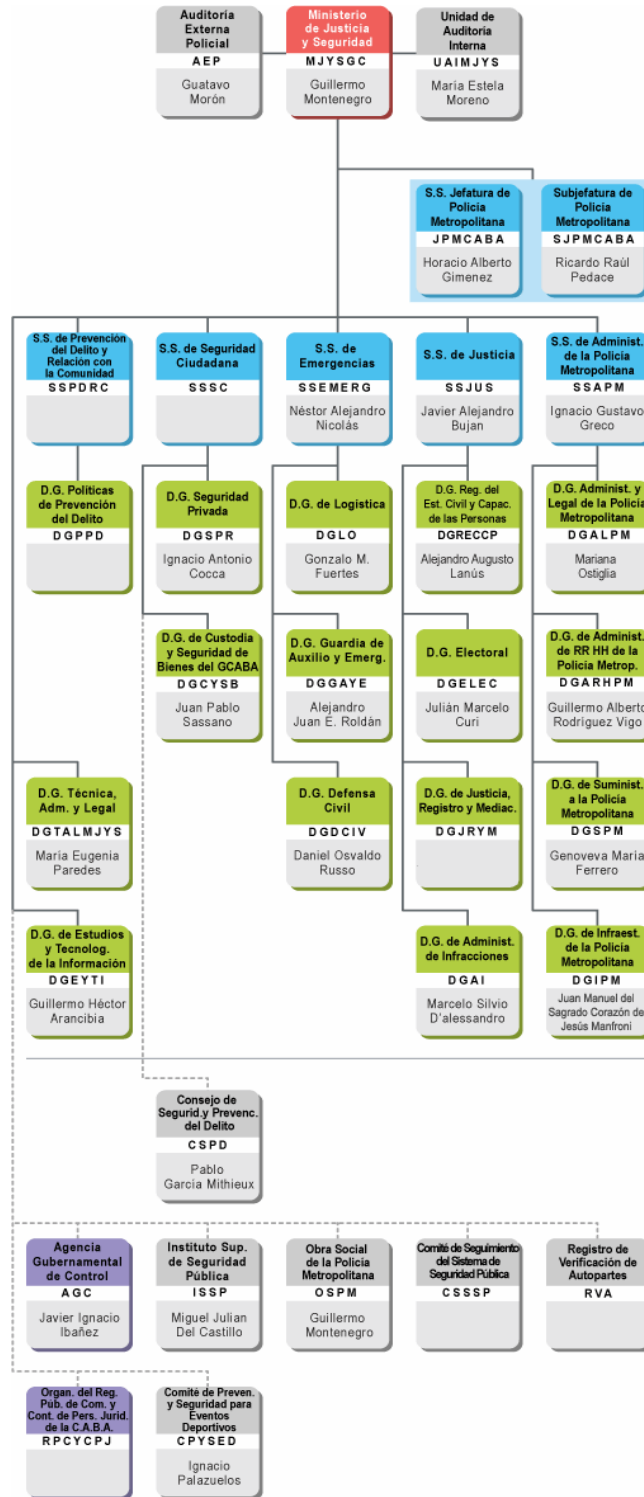
NORMA	FECHA	PUBLICACIÓN	DESCRIPCION
Decreto N° 666-GCBA-1997	29-05-1997	B.O. N° 226	Creación del Programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos dentro del ámbito de la Secretaría de Gobierno.
Decreto N° 1345-GCBA-1998	16-07-1998	B.O. N° 500	Designación de mediadores.
Resolución N° 11-GCBA-2000	19-01-2000	B.O. N° 870	Determina que el Programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos dependerá de la Subsecretaría de Legislación y Justicia de la Secretaría de Gobierno.
Resolución N° 182-SJYS-2001	19-09-2001	B.O. N°1284	Aprueba procedimientos relacionados con la implementación del programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.
Decreto N° 430-GCBA-02	15-05-2002	B.O. N°1441	En su Art. 27 transfiere el programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos al Organismo F/ Nivel Descentralización y Participación Ciudadana.
Decreto N° 2696 – GCBA-2003 (modificado por Decreto 2720/03)	10-12-2003	B.O. N°1836	Crea la Subsecretaria de Justicia y Trabajo dep. de la Secretaria de justicia y Seg. Urbana y el Organismo F/N Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos bajo dependencia de la Subsecretaria mencionada.

Decreto N° 92-GCBA-2005	20-01-05	B.O. N° 2.116	Se transfiere la Subsecretaría de Justicia y Trabajo de la órbita de la Secretaría de Seguridad a la del área Jefe de Gobierno de la C.A.B.A así como también el Organismo F/de Nivel "Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos", con sus objetivos, patrimonio, personal y presupuesto de acuerdo con lo establecido en los correspondientes anexos.
Ley N° 1777/05	01-09-05	Promulgación: Decreto N° 1.518 del 04/10/2005 BOCBA N° 2292 del 07/10/2005	Ley Orgánica de Comunas art. 11 Competencias concurrentes con el P.E: inc. G Implementación de un adecuado método de resolución de conflictos mediante el sistema de Mediación Comunitaria con participación de equipos multidisciplinares.
Decreto N° 350-GCBA-2006	07-04-06	B.O. N°2416	Aprueba estructura organizativa del PE y las responsabilidades primarias y acciones de cada unidad de organización (en su anexo 1).
Decreto N° 55-GCBA-2010	29-01-2010	B.O. N° 3351	Descripción de responsabilidades primarias y acciones de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación y de su Subdirección Operativa de Mediación. Anexo I Organigrama.
Ley N° 4013/ 2011	07-12-11	B.O. N° 3807	Ley de Ministerios, deroga la ley 2506, y en su cap. III art.19 establece dentro de las competencias del Ministerio de Justicia y Seguridad: Promover acciones vinculadas a la mediación comunitaria y medios alternativos de Resolución de Conflictos.
Decreto N° 102-GCBA-2012	08-02-2012	B.O N°3850	Designación de Director General.
Decreto N° 2087-GCBA-2007	14-12-2007	B. O N° 2835 (19-12-2007)	Designa a la Directora General de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación a partir del 10 de diciembre de

"2013, Año del 30° Aniversario de la Vuelta a la Democracia"

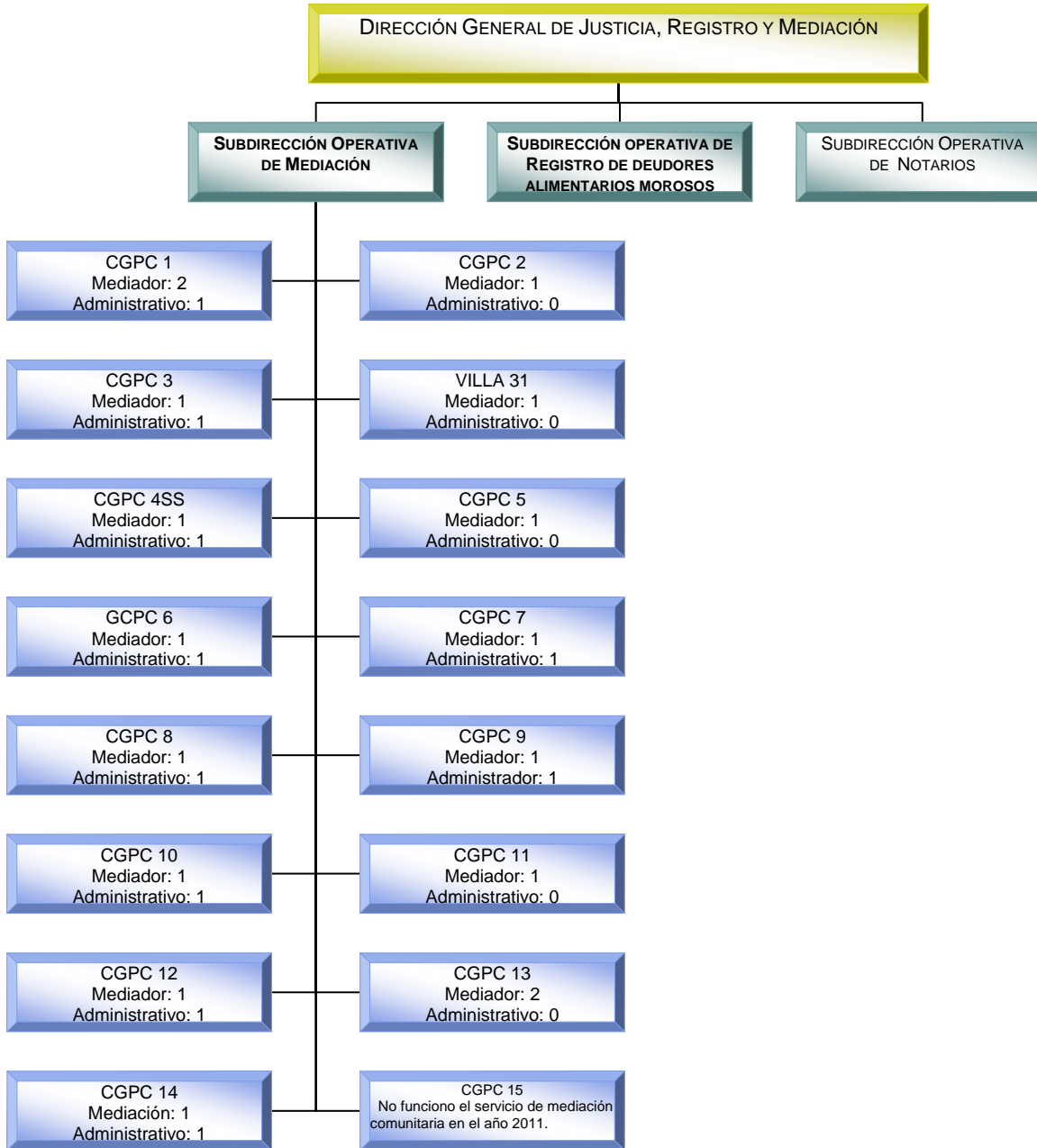
			2007
Decreto N° 480-GCBA-2011	06-09-2011	B.O N° 3750 (16-09-2011)	Acepta la renuncia de dicha Directora General a partir del 23-08-2011. El 24-08-2011 asume el nuevo Director General
Decreto N° 154-GCBA-2012	28-03-2012	B.O N° 3882	Designa al actual Director General de la DGJRy M

## ANEXO II. ESTRUCTURA



**ANEXO III**

**ORGANIGRAMA <sup>52</sup>**



**NOTA: El CGPC Nº 12 y CGPC Nº 13 compartieron un administrativo en 2011 (período bajo análisis)**

<sup>52</sup> ANEXO I. Decreto 55-GCBA-2010

**ANEXO IV**  
**CGPC. Distribución Geográfica.**

**CGPC Comunal 1**

- Barrios: Retiro, San Nicolás, Monserrat, San Telmo, Constitución, Puerto Madero.
- Dirección: Uruguay 740, 1er. piso.

Reemplaza a: CGP 1

**CGPC Comunal 2**

- Barrio: Recoleta.
- Dirección: -Uriburu 1022
- Reemplaza a: CGP 2N

**CGPC Comunal 3**

- Barrio: Balvanera, San Cristobal.
- Dirección: Junín 521/523
- Reemplaza a: CGP 2S

**CGPC Comunal 4**

- Barrio: Parque Patricios, Barracas, La Boca, Nueva Pompeya.
- Dirección: Av. Centenera 2906/2908, Subsede: Suárez 2032
- Reemplaza a: CGP 3 y CGP 5

**CGPC Comunal 5**

- Barrio: Almagro, Boedo.
- Dirección: Sarandi 1273 (provisoria)
- Reemplaza a: CGP 4

**CGPC Comunal 6**

- Barrio: Caballito.
- Dirección: Av. Díaz Vélez 4558 (provisoria)
- Reemplaza a: CGP 6

### **CGPC Comunal 7**

- Barrio: Flores, Parque Chacabuco.
- Dirección: Av. Rivadavia 7202
- Reemplaza a: CGP 7

### **CGPC Comunal 8**

- Barrio: Villa Lugano, Villa Soldati, Villa Riachuelo.
- Dirección: Av. Roca 5252
- Reemplaza a: CGP 8

### **CGPC Comunal 9**

- Barrio: Liniers, Mataderos, Parque Avellaneda.
- Dirección: - Avenida Directorio 4360 –bajo autopista.
- Reemplaza a: CGP 9

### **CGPC Comunal 10**

- Barrio: Villa Real, Monte Castro, Versailles, Villa Luro, Vélez Sarsfield, Floresta.
- Dirección: Bacacay 3968
- Reemplaza a: CGP 11

### **CGPC Comunal 11**

- Barrio: Villa Devoto, Villa del Parque, Villa Santa Rita, Villa General Mitre.
- Dirección: Av. Beiró 4629
- Reemplaza a: CGP 10

### **CGPC Comunal 12**

- Barrio: Villa Pueyrredón, Villa Urquiza, Saavedra, Coghlan.
- Dirección: Miller 2751
- Reemplaza a: CGP 12

### **CGPC Comunal 13**

- Barrio: Núñez, Belgrano, Colegiales.
- Dirección: Av. Cabildo 3067, 1er piso
- Reemplaza a: CGP 13

### CGPC Comunal 14

- Barrio: Palermo.
- Dirección: Berutti 3325
- Reemplaza a: CGP 14E

### CGPC Comunal 15 (Reemplaza a: CGP 14º)

- Barrio: Agronomía, Villa Ortúzar, Chacarita, Paternal, Villa Crespo.
- Dirección: Av. Córdoba 5690 (provisoria). Durante el período auditado en esta sede y por decisión del Director General del CGPC no ofrecía servicio de mediación vecinal a la comunidad. No obstante algunas cuestiones de la zona eran atendidas por la Mediadora del CGPC N° 14.

Además, la norma habilita a crear desde la Secretaria de Gobierno, nuevos centros prestadores del servicio, siempre bajo su órbita. En período auditado se crea el **Centro de Mediación Comunitaria ubicado en la Villa 31 en la Calle 5 e/ 8 y 10 (CESAC 21)**, los días miércoles de 10 a 15 hs. Allí funciona desde el año 2005 hasta la actualidad.

**ANEXO V**

**Mediaciones según su fecha de ingreso por CGPC (no se tuvieron en cuenta las mediaciones sin fecha)**

CGP	AÑO	MES	CANTIDAD INGRESADA
1	2010	julio	2
1	2010	agosto	1
1	2010	septiembre	1
1	2010	octubre	4
1	2010	noviembre	13
1	2010	diciembre	22
1	2011	enero	9
1	2011	febrero	20
1	2011	marzo	23
1	2011	abril	16
1	2011	mayo	16
1	2011	junio	14
1	2011	julio	11
1	2011	agosto	14
1	2011	septiembre	25
1	2011	octubre	22
1	2011	noviembre	9
1	2011	diciembre	2
2	2010	junio	2
2	2010	diciembre	6
2	2011	enero	28
2	2011	febrero	9
2	2011	marzo	13
2	2011	abril	9
2	2011	mayo	13
2	2011	junio	12
2	2011	julio	6
2	2011	agosto	5
2	2011	septiembre	4
2	2011	octubre	12
2	2011	noviembre	15
2	2011	diciembre	7
3	2010	abril	1
3	2010	agosto	1
3	2010	noviembre	8
3	2010	diciembre	13
3	2011	enero	25
3	2011	febrero	20

CGP	AÑO	MES	CANTIDAD INGRESADA
3	2011	marzo	22
3	2011	abril	28
3	2011	mayo	13
3	2011	junio	17
3	2011	julio	18
3	2011	agosto	24
3	2011	septiembre	23
3	2011	octubre	21
3	2011	noviembre	25
3	2011	diciembre	9
4	2010	julio	1
4	2010	octubre	2
4	2010	noviembre	1
4	2010	diciembre	9
4	2011	enero	18
4	2011	febrero	4
4	2011	marzo	12
4	2011	abril	12
4	2011	mayo	10
4	2011	junio	4
4	2011	julio	8
4	2011	agosto	12
4	2011	septiembre	19
4	2011	octubre	21
4	2011	noviembre	10
4	2011	diciembre	4
5	2007	agosto	1
5	2008	enero	4
5	2008	febrero	1
5	2008	marzo	1
5	2008	abril	3
5	2008	mayo	1
5	2008	junio	3
5	2008	julio	3
5	2008	agosto	1
5	2008	septiembre	1
5	2008	octubre	3
5	2008	noviembre	4
5	2008	diciembre	1
5	2009	enero	2
5	2009	febrero	3
5	2009	marzo	3
5	2009	mayo	5
5	2009	junio	1

CGP	AÑO	MES	CANTIDAD INGRESADA
5	2009	agosto	2
5	2009	septiembre	2
5	2009	octubre	5
5	2009	noviembre	4
5	2009	diciembre	1
5	2010	enero	3
5	2010	febrero	3
5	2010	marzo	2
5	2010	abril	1
5	2010	mayo	1
5	2010	junio	1
5	2010	julio	1
5	2010	agosto	4
5	2010	septiembre	4
5	2010	noviembre	1
5	2010	diciembre	8
5	2011	enero	10
5	2011	febrero	23
5	2011	marzo	16
5	2011	abril	21
5	2011	mayo	16
5	2011	junio	13
5	2011	julio	13
5	2011	agosto	21
5	2011	septiembre	25
5	2011	octubre	16
5	2011	noviembre	23
5	2011	diciembre	20
6	2009	agosto	1
6	2009	noviembre	1
6	2010	enero	2
6	2010	marzo	1
6	2010	abril	1
6	2010	junio	2
6	2010	julio	4
6	2010	agosto	2
6	2010	septiembre	11
6	2010	octubre	12
6	2010	noviembre	17
6	2010	diciembre	13
6	2011	enero	23
6	2011	febrero	35
6	2011	marzo	31
6	2011	abril	22

CGP	AÑO	MES	CANTIDAD INGRESADA
6	2011	mayo	15
6	2011	junio	25
6	2011	julio	13
6	2011	agosto	16
6	2011	septiembre	12
6	2011	octubre	24
6	2011	noviembre	19
6	2011	diciembre	21
7	2010	noviembre	1
7	2010	diciembre	5
7	2011	enero	13
7	2011	febrero	14
7	2011	marzo	10
7	2011	abril	16
7	2011	mayo	15
7	2011	junio	11
7	2011	julio	14
7	2011	agosto	19
7	2011	septiembre	17
7	2011	octubre	12
7	2011	noviembre	16
7	2011	diciembre	9
8	2010	octubre	1
8	2010	diciembre	3
8	2011	enero	5
8	2011	febrero	10
8	2011	marzo	15
8	2011	abril	26
8	2011	mayo	14
8	2011	junio	16
8	2011	agosto	16
8	2011	septiembre	21
8	2011	octubre	9
8	2011	noviembre	14
8	2011	diciembre	14
9	2010	octubre	1
9	2010	noviembre	3
9	2010	diciembre	3
9	2011	enero	11
9	2011	febrero	19
9	2011	marzo	20
9	2011	abril	8
9	2011	mayo	11

CGP	AÑO	MES	CANTIDAD INGRESADA
9	2011	noviembre	1
9	2011	diciembre	4
10	2001	noviembre	1
10	2010	enero	2
10	2010	febrero	2
10	2010	abril	2
10	2010	mayo	2
10	2010	junio	2
10	2010	julio	4
10	2010	agosto	6
10	2010	septiembre	9
10	2010	octubre	1
10	2010	noviembre	5
10	2010	diciembre	12
10	2011	enero	13
10	2011	febrero	19
10	2011	marzo	12
10	2011	abril	20
10	2011	mayo	11
10	2011	junio	15
10	2011	julio	15
10	2011	agosto	16
10	2011	septiembre	20
10	2011	octubre	18
10	2011	noviembre	22
10	2011	diciembre	14
11	2010	mayo	1
11	2010	julio	2
11	2010	agosto	3
11	2010	septiembre	1
11	2010	octubre	1
11	2010	noviembre	15
11	2010	diciembre	26
11	2011	enero	16
11	2011	febrero	26
11	2011	marzo	29
11	2011	abril	22
11	2011	mayo	15
11	2011	junio	21
11	2011	julio	20
11	2011	agosto	34
11	2011	septiembre	24
11	2011	octubre	20
11	2011	noviembre	38

CGP	AÑO	MES	CANTIDAD INGRESADA
11	2011	diciembre	28
12	2010	noviembre	3
12	2010	diciembre	4
12	2011	enero	6
12	2011	febrero	19
12	2011	marzo	8
12	2011	abril	9
12	2011	mayo	13
12	2011	junio	14
12	2011	julio	13
12	2011	agosto	8
12	2011	septiembre	2
12	2011	octubre	12
12	2011	noviembre	21
12	2011	diciembre	12
13	2010	noviembre	2
13	2010	diciembre	3
13	2011	enero	22
13	2011	febrero	28
13	2011	marzo	27
13	2011	abril	21
13	2011	mayo	22
13	2011	junio	14
13	2011	julio	18
13	2011	agosto	13
13	2011	septiembre	9
13	2011	octubre	16
13	2011	noviembre	24
13	2011	diciembre	22
14	2010	julio	1
14	2010	agosto	2
14	2010	septiembre	1
14	2010	octubre	7
14	2010	noviembre	4
14	2010	diciembre	11
14	2011	enero	16
14	2011	febrero	18
14	2011	marzo	17
14	2011	abril	18
14	2011	mayo	18
14	2011	junio	16
14	2011	julio	15
14	2011	agosto	18
14	2011	septiembre	16

CGP	AÑO	MES	CANTIDAD INGRESADA
14	2011	octubre	20
14	2011	noviembre	11
14	2011	diciembre	18
15	2008	noviembre	1
15	2008	diciembre	2
15	2009	enero	4
15	2009	febrero	9
15	2009	marzo	8
15	2010	abril	1
15	2010	junio	1
15	2010	julio	1
15	2010	agosto	1
15	2010	octubre	1
15	2010	noviembre	3
15	2010	diciembre	6
15	2011	enero	9
15	2011	febrero	4
15	2011	marzo	9
15	2011	abril	7
15	2011	mayo	10
15	2011	junio	10
15	2011	julio	4
15	2011	agosto	13
15	2011	septiembre	12
15	2011	octubre	9
15	2011	noviembre	12
15	2011	diciembre	8
31	2010	octubre	2
31	2010	diciembre	7
31	2011	enero	7
31	2011	febrero	10
31	2011	marzo	4
31	2011	mayo	2
31	2011	junio	2
31	2011	julio	5
31	2011	agosto	1
31	2011	septiembre	6
31	2011	octubre	2
31	2011	diciembre	2
41	2010	julio	1
41	2010	agosto	1
41	2010	septiembre	1
41	2010	octubre	2
41	2010	noviembre	3

CGP	AÑO	MES	CANTIDAD INGRESADA
41	2010	diciembre	8
41	2011	enero	13
41	2011	febrero	22
41	2011	marzo	21
41	2011	abril	34
41	2011	mayo	13
41	2011	junio	11
41	2011	julio	26
41	2011	agosto	17
41	2011	septiembre	14
41	2011	octubre	7
41	2011	noviembre	8
41	2011	diciembre	5

## ANEXO VI

### NOMENCLADOR DE TEMAS PERMITIDOS PARA CELEBRAR AUDIENCIAS.

ITEM	DENOMINACIÓN	PAUTA DE COBERTURA
1	FECHA DE INGRESO	CONSIGNARÁ LA FECHA CORRESPONDIENTE AL REGISTRO DE LA SOLICITUD DE MEDIACIÓN
2	NUMERO	NUMERO / AÑO ASIGNADO A LA MEDIACION
3	REQUIRENTE	APELLIDO Y NOMBRE DEL REQUIRENTE
4	ORIGEN	ESCOGERA ENTRE LOS SIGUIENTES CODIGOS CONFORME EL ORIGEN DE LA SOLICITUD DE MEDIACIÓN:
		1 DERIVADO DE OTROS SECTORES DEL CGPC
		2 INGRESADO POR EL AREA DE MEDIACION
		3 DERIVADO POR ENTE EXTERNO
5	MOTIVOS	ESCOGERA ENTRE LOS SIGUIENTES CODIGOS CONFORME EL MOTIVO DE LA MEDIACIÓN:
		1 CONFLICTOS DE CONSORCIO
		1.a. CONFLICTOS CON ADMINISTRACIÓN DE CONSORCIO
		1.b. CONFLICTOS CDE CONVIVENCIA ENTRE VECINOS
		1.c. CONFLICTOS POR REPARACIONES
		1.d. USO INADECUADO DE ESPACIOS COMUNES
		2 CONSTRUCCIONES PRECARIAS
		3 MEDIANERÍA
		3.a. MEDIANERA
		3.b. UTILIZACION DE LA MEDIANERA
		4 FILTRACIONES / HUMEDAD
		5 PLANTAS / ARBOLES
		6 RUIDOS MOLESTOS
		7 VÍA PÚBLICA
		7.a. SUCIEDAD
		7.b. ARBOLES
7.c. RESIDUOS CONTAMINANTES Y / O PELIGROSOS		
8 OLORES MOLESTOS		
9 TENENCIA DE ANIMALES		
10 OTROS		

## ANEXO VII

### 4.1 Medidas Implementadas en 2012.<sup>53</sup>

Durante el desarrollo de las tareas de campo el equipo pudo detectar la implementación de acciones y procedimientos vinculados a mejorar las falencias detectadas en el período auditado.

#### **4.1. a) Convenio de colaboración con el Consejo de la Magistratura de la Ciudad y el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad:**

Con fecha 28-03-2012, se lleva a cabo la firma de un Convenio de colaboración entre el Consejo de la Magistratura de la Ciudad representado en la figura de su Presidente y el GCBA mediante el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad representado por su Ministro y la Subsecretaría de Justicia representada por el señor Subsecretario, con el objeto de formalizar los mecanismos adecuados para favorecer la implementación de acciones conjuntas entre el área de notificaciones de Mediación Comunitaria de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación y el Departamento de Notificaciones dependiente de la Dirección de Apoyo de la Dirección de Apoyo Administrativo Jurisdiccional de EL CONSEJO.<sup>54</sup>

Mediante este acuerdo el Consejo se compromete a diligenciar y notificar, a través del Departamento Notificaciones las cédulas hasta un máximo de 300 (trescientas) mensuales. (CLAUSULA 2º Convenio)

Por su parte la DGJR y M se compromete a:

a) Generar las cédulas en el sistema informático JusCABA<sup>55</sup>, mediante un usuario y contraseña provistos por la Dirección de Informática y Tecnología de EL CONSEJO, a los efectos del diligenciamiento.

Hasta tanto la Dirección Informática cuente con los medios tecnológicos necesarios para brindar un acceso mediante una pagina web, las cedulas serán cargadas al momento de la recepción por personal administrativo de la Oficina Administrativa del Departamento de Notificaciones dependiente de la Dirección Gral. De Apoyo Administrativo Jurisdiccional de EL CONSEJO.

b) Proporcionar al área que corresponda la información que se necesite para generar la cedula de notificación. (CLAUSULA 3º).

<sup>53</sup> Las medidas se mencionan en el presente Informe de Auditoria porque vienen a subsanar varias de las falencias detectadas en el período auditado y que mediante las tareas de campo pudo constatarse que la implementación de estas acciones no han resuelto pero intentan mejorar la gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía.

<sup>54</sup> CLAUSULA 1º Convenio.

<sup>55</sup> Sistema Informático del Poder Judicial de la Cuidad Autónoma de Buenos Aires.

El modelo de cedula a utilizar es el proporcionado por EL CONSEJO de acuerdo a lo que establece el modelo del ANEXO A que integra el Convenio. **Ver Anexo VI (modelo de cedula).**

El procedimiento que se utilizará para confeccionar, diligenciar y acreditar el envío de las cédulas se registrará por lo dispuesto en el protocolo que como ANEXO B forma parte del Convenio.<sup>56</sup> Es de aplicación supletoria para los casos no previstos expresamente en el Protocolo, el Reglamento vigente de EL CONSEJO para el Departamento de Notificaciones sobre diligenciamiento de documentos. (art. 11 Protocolo).

Se notificarán por cedula las Notas y resoluciones emitidas por la Subsecretaría, siempre que el destinatario posea domicilio dentro del ámbito de la Ciudad de Bs As.

Los gastos que se generasen por el diligenciamiento y notificación de las cédulas están exclusivamente a cargo del Consejo.

El Convenio conforme su cláusula octava tiene vigencia por 12 (doce) meses, no obstante se considera automáticamente prorrogado por períodos similares, salvo manifestación de voluntad en contrario.<sup>57</sup>

Rescisión: Cualquiera de las partes puede rescindir el Convenio notificando a la otra en forma fehaciente con un plazo de 60 (sesenta) días de antelación, sin que ello genere reclamo alguno. Las actividades en ejecución no se encuentran afectadas por dicha rescisión en caso de producirse la misma y continúan hasta finalizarse.

El apoyo técnico-profesional relacionado con los procesos de mediación, e institutos de resolución de conflictos previstos en las normas, lo brindará el Ministerio conforme a la cláusula novena del Convenio. Por su parte en la cláusula décima permite a las partes a formalizar acuerdos semejantes con otras instituciones.<sup>58</sup>

Por último el Convenio menciona que todo lo que no se encuentra previsto en el mismo será objeto de la firma de un nuevo convenio o adenda y agrega que en caso de divergencia se someten a los tribunales contencioso-administrativos de la Ciudad.

<sup>56</sup> Papel de Trabajo N° 46. Legajo Corriente. Carpeta Principal. El PROTOCOLO contiene 11 artículos en los que se detalla el procedimiento, zonas de notificación, horario de diligenciamiento a seguir a fin de confeccionar y diligenciar la cedula de notificación. Asimismo contiene el modo en que la lista de remisión de cada tipo de documento debe confeccionarse y quien se encarga de dicha confección es la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación. (art. 3º del PROTOCOLO)

<sup>57</sup> Dicha manifestación debe hacerse con un plazo de anticipación de 30 días.

<sup>58</sup> La cláusula décima agrega que las partes son autónomas e independientes en sus respectivas estructuras técnicas y administrativas y asumirán las responsabilidades consiguientes.-

## **ANEXO VIII**

### **Proyecto de Manual de Procedimientos:<sup>59</sup> (síntesis)**

Con el fin de ordenar y unificar tareas y criterios de trabajo en el proceso de Mediación voluntaria y vecinal, se confeccionó en 2008 un proyecto de Manual de Procedimientos que aun no fue aprobado, no obstante, el mismo contiene en forma detallada el circuito administrativo y de procedimiento desde el momento de la solicitud hasta el termino del proceso de mediación vecinal.

A continuación se detallan los títulos -más importantes de dicho proyecto.

#### **CIRCUITO DEL TRÁMITE:**

##### **1. Etapa I Recepción De Consultas E Ingreso De La Solicitud De Mediación.**

Atención Presencial De Vecinos.

Recepción Y Derivación De Consultas En CGPC.

##### **2. Ingreso de La Solicitud De Mediación Comunitaria**

Canales Alternativos De Atención No Presencial

Recepción De Consultas

Ingreso De La Solicitud De Mediación Comunitaria

Call Center. Atención Telefónica Centralizada.

Atención Telefónica En El Área De Mediación De Cada CGPC.

Recepción De Consultas:

Ingreso De La Solicitud De Mediación Comunitaria.

Correo Electrónico - Recepción De Consultas

Ingreso De Las Solicitud De Mediación Comunitaria.

De Los Administrativos

Buzones

<sup>59</sup> El Manual de Procedimientos del servicio de Mediación fue elevado a la Subsecretaría de Justicia pero al día de finalización de las tareas de campo por el equipo, el mismo no ha sido aprobado en forma definitiva ni publicado. Por este motivo se lo denomina "Proyecto de Manual de procedimientos" en el presente informe. Es dable aclarar, que el mencionado tampoco se encontraba vigente durante el período auditado-2011.-

Recepción De Consultas

Actividades De Registración Y Archivo En La **ETAPA I**

Registro De Consultas

Numeración, Registro Y Archivo.

Asignación De Nº De Orden Interno

Asignación De Nº De Expediente – Sume

Registro De La Solicitud De Mediación

Constitución Y Archivo Del Expediente De Mediación

**ETAPA II – Convocatoria A La Audiencia De Mediación.**

Lugar De Realización De Las Audiencias.

Envío De La Convocatoria Para La Primera Audiencia

Rendición De La Notificación Por El Servicio Postal

Notificaciones Sucesivas

Actividades De Registración Y Archivo En La ETAPA II

**ETAPA III. Desarrollo De La Mediación – Audiencias**

Introducción

Actos Previos A La Audiencia

Presentación De Las Partes Y El Mediador

Discurso De Inicio

Convenio De Confidencialidad

Planteo Y Tratamiento Del Conflicto

Exposición De Las Partes - Relato De Los Hechos E Identificación De Posiciones

Parafraseo

Búsqueda De Los Intereses

Comprensión Del Conflicto – Replanteo

Generación De Opciones – Análisis De Las Alternativas.

Propuestas Para La Resolución Del Problema

Continuidad Del Proceso - Confección Del Formulario De Audiencia.

Prorroga De Los Plazos Del Procedimiento

Resolución Con Acuerdo

Elaboración Del Acta De Acuerdo De Partes

Causales De Nulidad Del Acta De Acuerdo De Partes

Elaboración Del Acta De Cierre

Resolución Sin Acuerdo

Gestión De Seguimiento Del Acuerdo

Actividades De Registración Y Archivo En La Etapa.

Registro De La Gestión De Las Audiencias Y Su Resolución

Registro De La Gestión De Seguimiento

Actualización Y Archivo Transitorio Del Expediente De Mediación.

**ETAPA IV – Conclusión De La Mediación**

Causales De Conclusión:

Conclusión Por Desistimiento

Conclusión Por Avenimiento Espontáneo

Conclusión Por Imposibilidad De Notificar

Conclusión Por Incomparecencia

Conclusión Con Acuerdo

**Conclusión Sin Acuerdo**

Actividades De Registración En La **ETAPA IV.**

Registro De Causales De Conclusión Y Actividades De Cierre.

Actualización Del Exp. Por Cierre De La Mediación

**Archivo Transitorio Y Definitivo Del Expediente**

**ETAPA V** – Reapertura De La Mediación

**Plazos Relacionados Con El Circuito Del Trámite.**

Información Estadística De La Gestión

Instrucciones De Cobertura – Planilla De Consultas.

## ANEXO IX

### INDICADOR DE GESTIÓN: PERTINENCIA DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Sobre el análisis de los 550 casos, que figuran en el cuerpo del informe, acápite 4.12 (“Indicadores de Gestión”), se realizó el siguiente estudio que se presenta aquí como anexo.

En primer lugar se detalla la cantidad de mediaciones que arribaron a acuerdo entre las partes en el marco del servicio.

<b>Con o sin acuerdo</b>	<b>1er audiencia</b>	<b>%</b>
Acuerdo	103	18,73%
SIN ACUERDO	447	81,27%
<b>total</b>	<b>550</b>	<b>100,00%</b>
	<b>2da audiencia</b>	<b>%</b>
Acuerdo	28	6,26%
SIN ACUERDO	419	93,74%
<b>total</b>	<b>447</b>	<b>100,00%</b>
	<b>3er audiencia</b>	<b>%</b>
Acuerdo	15	3,58%
SIN ACUERDO	404	96,42%
<b>total</b>	<b>419</b>	<b>100,00%</b>
	<b>GENERAL</b>	<b>%</b>
Acuerdo	146	26,55%
SIN ACUERDO	404	73,45%
<b>total</b>	<b>550</b>	<b>100,00%</b>

Finalmente se detalla la cantidad de mediaciones resueltas tanto en el marco del servicio, como fuera de él, pero que son tenidas en cuenta como exitosas, ya que alcanzaron acuerdo una vez iniciado el proceso de mediación.

<b>Con o sin acuerdo</b>	<b>1er audiencia</b>	<b>%</b>
Acuerdo	126	22,91%
SIN ACUERDO	424	77,09%
<b>total</b>	<b>550</b>	<b>100,00%</b>
	<b>2da audiencia</b>	<b>%</b>
Acuerdo	39	9,20%

SIN ACUERDO	385	90,80%
<b>total</b>	424	100,00%
	<b>3er audiencia</b>	<b>%</b>
Acuerdo	17	4,42%
SIN ACUERDO	368	95,58%
<b>total</b>	385	100,00%
	<b>GENERAL</b>	<b>%</b>
Acuerdo	182	33,09%
SIN ACUERDO	368	66,91%
<b>total</b>	550	100,00%