

DIAGNÓSTICOS  
Número 11

# El Derecho al Acceso a la Justicia





**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

**Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

*Dra. Alicia B. Pierini*

---

Venezuela 842 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Tel: 4338-4900 - Línea directa: 0810-DEFENSORIA (333-3676)  
Correo electrónico: [consultas@defensoria.org.ar](mailto:consultas@defensoria.org.ar)

---

Colección Diagnósticos - La Vigencia de los Derechos Humanos en la  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la luz del Derecho Supranacional  
Número 11 El Derecho al Acceso a la Justicia - Septiembre 2013

---

Editado por el Área de Comunicación y Publicaciones de la Defensoría del Pueblo de la  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Directora Responsable: Dra. Alicia B. Pierini  
Coordinación Editorial: Lic. Pablo G. Fernández  
Edición: Prof. Karina Casanova Pettigrew  
Diseño: Lic. Martín Sgattoni - Lic. Luciana Garrido - Silvana Ferrary  
Ilustraciones: Andrés Allocco  
Fotografía: Valeria Niccolini - Julieta Panebianco - Rocío Liberti

---

Agradecemos la colaboración de la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento  
para el Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación,  
que cedió gentilmente algunas imágenes para ilustrar este fascículo.

---

Es una publicación propiedad de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Propiedad intelectual Nro. 5027591



Colección Diagnósticos

## **El Derecho al Acceso a la Justicia**

La Vigencia de los Derechos Humanos en la  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la luz  
del Derecho Supranacional

---

Coordinación de texto: Dra. Nerina Da Rin  
Revisión general: Dra. Alicia B. Pierini

# ÍNDICE

<b>Sobre la publicación</b> .....	6
<b>Capítulo 1</b>	
Introducción .....	9
<b>Capítulo 2</b>	
Contexto normativo supranacional .....	13
Contexto normativo nacional .....	26
Contexto normativo local .....	43
<b>Capítulo 3</b>	
Contexto institucional en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires .....	69
<b>Capítulo 4</b>	
Indicadores estadísticos del acceso a la justicia en la Ciudad .....	81
Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires .....	81
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires .....	94
<b>Capítulo 5</b>	
Análisis de casos .....	109
Centro de Mediación Comunitaria .....	109
Centro de Conciliación y Arbitraje .....	112
Sistema de Mediación y Conciliación con el GCABA .....	114
<b>Capítulo 6</b>	
Conclusiones .....	117
<b>Capítulo 7</b>	
Apéndice normativo y de fuentes .....	119
<b>Notas</b> .....	122
<b>Anexo</b>	
Guía de Recursos de Acceso a la Justicia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ....	129
<b>La Ciudad en números</b> .....	147

## Sobre la publicación

Elaborar un diagnóstico sobre la vigencia de los derechos humanos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la luz del derecho supranacional es, desde la Defensoría del Pueblo, un desafío difícil y riesgoso.

Difícil, porque la necesaria desagregación en capítulos conspira contra nuestra concepción de la integralidad humana y la indivisibilidad de los derechos fundamentales de las personas. Su obvia interdependencia y la de los problemas y las propuestas para resolverlos no se corresponden con la práctica de las instituciones estatales, al encontrarse éstas fragmentadas en decenas de áreas y cientos de funcionarios.

Riesgoso, porque el trabajo congela una realidad compleja y dinámica, para hacer posible su explicitación aquí y ahora. Pero esa realidad es un proceso socio-jurídico que tiene un antes y un después. Al antes muchas veces podemos referenciarlo, pero no ocurre lo mismo con el después. Las circunstancias que rodean la elaboración de un informe pueden transformarse, por el devenir de los acontecimientos, en una realidad diferente al momento de publicarlo y darlo a conocer a la sociedad. Así, cada uno de los fascículos que integran la colección *Diagnósticos* es una fotografía del presente, que sólo obtendrá vida y movimiento cuando sucesivos y posteriores trabajos den cuenta de los cambios positivos y negativos que se producen con el correr del tiempo. Por

lo tanto, la instantánea no será exacta, pero aspiramos a que sea útil aún con sus imperfecciones.

Porque en materia de derechos humanos siempre hay que considerar toda la película, analizar de dónde se viene y adónde se arribó para trazar el rumbo a seguir. Sólo así se podrá estudiar y determinar la mejor forma de continuar y los aspectos a consolidar, mejorar o transformar.

Al cumplirse doce años de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, resulta imperioso iniciar este trabajo de revisión sobre el campo de los derechos humanos y su vigencia en nuestra urbe. Lo hicimos siguiendo al doctor Germán Bidart Campos, cuando distingue entre la vigencia normativa y la vigencia sociológica, es decir, la realidad social. Por ello, en cada uno de los fascículos que componen la colección se mencionarán las leyes vigentes en cada núcleo temático trabajado, como dato previo a la posterior descripción de situaciones o casos que —a manera de síntomas— delatan las falencias, vulneraciones, incoherencias o violaciones de los principios o normas de derechos humanos imperantes.

La brújula para nuestro método de análisis es el derecho supranacional, no sólo porque así lo indica la actual pirámide jurídica, sino también porque los últimos 25 años de democracia dan cuenta de que el mayor consenso

axiológico de nuestro pueblo se produce en relación con las pautas de la doctrina universal de los derechos humanos. Y la documentación sobre las situaciones o casos que denotaron vulneraciones provienen mayoritariamente de nuestro propio acervo de reclamos y actuaciones institucionales.

### **La cuestión de la autonomía, transversal a todos los temas**

Casi todos los temas que involucran a la Ciudad conciernen también a la Provincia de Buenos Aires, a alguno de sus municipios o a la Nación, sus entes descentralizados o sus planes federales. Y la toma de decisiones en muchos de ellos no está en manos de las autoridades locales sino de las nacionales. Los porteños representan apenas el 9,52% del total de los votantes, un dato que explica en parte por qué la resolución de los problemas de la Ciudad no es una cuestión prioritaria para la administración central del Estado Nacional.

A ello debe agregarse, en los últimos años, el particular encono demostrado contra el gobierno porteño por los funcionarios nacionales, que dificulta aún más la situación que, desde la sanción de la Ley 24588, transitan las sucesivas administraciones locales.

La falta de autonomía no sólo afecta al sistema de administración de justicia, tornándolo incoherente, sino también a la prestación del servicio de segu-

ridad y policía, la regulación de matrículas profesionales de los médicos y auxiliares de la medicina que ejercen en la Ciudad, el registro de la propiedad de los inmuebles y el transporte y los demás servicios públicos que utilizan nuestros vecinos, quienes pacientemente sufren sin que puedan las autoridades locales hacer nada para su mejora. El agua, la electricidad, los trenes y ómnibus y la telefonía fija y móvil son administrados por entes nacionales. Las tierras remanentes del ferrocarril que están en la Ciudad también: el Organismo Nacional de Administración de Bienes (ONABE) es el responsable de esa tarea. En síntesis, sin servicios esenciales propios ni policía ni justicia cabalmente locales, y con los servicios de supervisión de salud también en égido nacional, la Ciudad es un Estado cuyas autoridades carecen de las atribuciones suficientes para garantizar a sus habitantes el pleno goce de sus derechos.

Igual de preocupante es la dificultad para establecer una coordinación metropolitana: por diversas razones, al menos 24 municipios tienen contacto cotidiano y permanente con nuestras instituciones, ya sea por trabajo, salud, estudios, esparcimiento o transporte. La frontera entre la Ciudad y el conurbano provincial existe sólo en los mapas: la población se desplaza constantemente entre una y otra, y lo mismo sucede con la circulación de los bienes y residuos que produce. Todos los problemas que

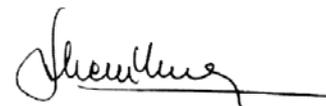
son comunes a ambas regiones deberían haber encontrado un cauce institucional de coordinación metropolitana acordado y permanente. Pero la realidad indica que no es así, y las prácticas cotidianas sólo se sostienen por convenios parciales. De esta forma, en cada fascículo de la colección *Diagnósticos* podremos ver la incidencia que la falta de autonomía o de coordinación metropolitana ocasionan en perjuicio de nuestra ciudadanía y de sus derechos.

### Estructura de la obra

La colección *Diagnósticos* está compuesta de cinco núcleos temáticos, a saber:

- 1) La vida y su calidad: Abarca el derecho a la salud, a la alimentación, a la vivienda, al trabajo, a la educación y al ambiente sano.
- 2) La democracia y sus libertades: Abarca los derechos políticos y de participación, el derecho a la igualdad, la diversidad y la no discriminación, el derecho de acceso a la información, el derecho a la libertad de expresión y a la cultura y el derecho al espacio público.
- 3) El sistema de justicia: Abarca el derecho a acceder a la justicia y el derecho a la integridad, libertad y seguridad.
- 4) Los grupos vulnerables: Abarca a quienes sufren las secuelas de la última dictadura militar, los excombatientes de la Guerra de Malvinas, la infancia privada de familia, la tercera edad, los discapacitados, los indigentes,

los migrantes y refugiados y las víctimas de la trata de personas.  
5) Los derechos difusos: Abarca el derecho a los servicios públicos y los derechos de consumidores, usuarios y administrados.



**Dra. Alicia B. Pierini**

Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires



**“El sistema de derechos exige reciprocidad en el sistema garantista. De poco o nada vale un buen sistema de derechos si el sistema garantista no ofrece disponibilidad para que quien cree que debe defender un derecho suyo cuente con las vías idóneas para acceder a la justicia. Y todavía más, es indispensable que también se le depare la “llave” para ese acceso, que es la legitimación procesal que le permite articular su pretensión y participar en el proceso para luego obtener decisión justa en la sentencia”**  
(Prof. Dr. Germán J. Bidart Campos - *Manual de la Constitución Reformada* Tomo II).

En este número de Diagnósticos se aborda el “Derecho de acceso a la justicia y sus garantías”, analizado desde el contexto del derecho internacional de los derechos humanos, y su realización en la jurisdicción local a través de las garantías que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece para su tutela y protección.

Desde esta perspectiva, la realización de este derecho humano y su sustentabilidad están ligadas estrechamente a la existencia de leyes razonables al alcance de todos y todas, y de mecanismos idóneos y accesibles que se integren en un servicio de justicia público, de manera tal que ambos presupuestos –la ley y el servicio de justicia– permitan la canalización oportuna y adecuada de los reclamos de justicia y solución de conflictos, y por tanto, el concreto ejercicio del derecho de acceso a la justicia. Importa señalar que es el Estado quien debe garantizar este derecho a través de normativa, procedimientos e institucionalidad específica e idónea. Es desde el Estado que se deben establecer las políticas públicas que tiendan los puentes para que a la gente común le sea posible resolver un conflicto de intereses.

En las complejas sociedades del siglo XXI las controversias y las nuevas expresiones de conflictividad reclaman alternativas novedosas para abordar los casos y su solución. Es el Poder Judicial, como poder del Estado democrático de derecho, el proveedor por excelencia del servicio de justicia y su administración, a través de los tribunales competentes, independientes e imparciales e igualmente accesibles a toda la sociedad. Sin embargo, ante las nuevas formas de conflictividad y las dificultades que se plantean en el acceso al servicio de justicia en su tradicional planteo, en los últimos años se han realizado esfuerzos que buscan una mayor y mejor realización del derecho de acceso a la justicia, y en este orden se han reconocido medios alternativos al tradicional judicial, cuyo objetivo es la solución de controversias, tanto entre particulares como de grupos y/o particulares con el Estado, en distintas materias: laboral, civil y comercial, y penal. Sumando acciones en materia de protección de derechos, el Estado ha generado instituciones que, si bien no tienen potestad jurisdiccional, inciden directamente en la tutela concreta de los derechos en su realización. En este orden situamos al Defensor/a del Pueblo.

En el mundo ideal de lo jurídico –del deber ser–, la ley se presume justa y su cumplimiento debería ser espontáneo. En el contexto social, el de las relaciones humanas concretas, la realidad nos demuestra que esto no es así, ya que la conducta humana puede ajustarse o no a la norma jurídica, voluntaria o involuntariamente. Los derechos entran habitualmente en conflicto y este aspecto vivencial y práctico nos señala que en muchas ocasiones las normas no se cumplen o que su pretendido cumplimiento genera un conflicto de intereses que

---

**Para mejorar el acceso a la justicia es imprescindible realizar una tarea de acercamiento del derecho a los sectores sociales vulnerables. El acceso a la justicia implica inclusión desde el derecho.**

reclama soluciones novedosas. Desde la mirada de este análisis, tanto el contexto particular de los individuos en sus relaciones interpersonales, como el contexto social y su ámbito de intereses colectivos contienen conflictos que reclaman soluciones. Conflictos y soluciones que dentro del contexto del Estado de derecho involucran al sistema normativo y al sistema de justicia.

Las sociedades actuales, con relaciones muy complejas y con fuertes tensiones internas y externas por las asimetrías en el reparto de la riqueza y el acceso a condiciones de vida dignas, experimentan conflictos de diversa magnitud que emergen como testimonios de las tensiones internas, en ciertos casos, con picos de violencia entre integrantes del cuerpo social. Estas sociedades posmodernas reclaman cambios que tengan perspectivas de inclusión para la realización de los derechos humanos en el contexto democrático. Somos sociedades mucho más numerosas y tenemos realidades muy diferentes de las que se plantearon los legisladores del siglo XIX y del XX.

En estos conflictos, los reclamos y sus soluciones están vinculados, muchas veces estrechamente, con las dificultades en el acceso a la justicia, al igual que con la atención del problema social que subyace en el reclamo de justicia, y con la atención del problema interindividual. Una transformación integral del sistema debe procurar fundamentalmente la promoción y difusión de los derechos, pues no se puede reclamar lo que no se conoce. El derecho que no se conoce no se ejerce, al no ejercerse se devalúa. Para mejorar el acceso a la justicia es imprescindible realizar una tarea de acercamiento del derecho a los sectores sociales vulnerables. El acceso a la justicia implica inclusión desde el derecho.

En este sentido, cabe entender el acceso a la justicia como la posibilidad efectiva de disponer de uno o varios mecanismos de resolución de controversias, que estos mecanismos sean conocidos por los afectados, sean idóneos y se correspondan con las distintas tipologías de conflictos, en pos de favorecer en último término una solución integral y sustentable, para la superación definitiva de la tensión interpersonal y/o social, y no una mera declaración de intenciones irrealizables que frustran la solución y profundizan divisiones sociales.

Este es el puente que acerca el conocimiento de los derechos y la posibilidad real de su tutela a la comunidad. Importa la creación de mecanismos idóneos de resolución de conflictos con criterios de inclusión social y de igualdad.

El derecho de acceso a la justicia, en un sentido amplio, se instala como catalizador de todos los derechos humanos, y hoy de manera especial incide en la solución o bien el encauzamiento de conflictos que involucran tanto los derechos civiles y políticos, como a los derechos económicos, sociales y culturales, y aquellos de incidencia colectiva.

Pensando en términos de derechos humanos y su realización, el derecho de acceso a la justicia presupone al Estado como el sujeto garantizador, por tanto, obligado a cumplir de la manera más integral posible con la función de proteger todos los derechos involucrados en los diversos tipos de controversias y garantizando mecanismos de solución idóneos y una función judicial imparcial, objetiva y fundada en la ley.

La mejora del acceso a la justicia tiene una repercusión con efecto multiplicador benéfico en el cuerpo social, ya que las soluciones de los conflictos dentro del sistema de justicia coadyuvan directamente en el restablecimiento de la paz social.

**El derecho de acceso a la justicia, en un sentido amplio, se instala como catalizador de todos los derechos humanos, y hoy de manera especial incide en la solución o bien el encauzamiento de conflictos que involucran tanto los derechos civiles y políticos, como a los derechos económicos, sociales y culturales, y aquellos de incidencia colectiva.**



**Contexto normativo supranacional**

**El valor “justicia” y la igualdad de los derechos están ligados estrecha e indisolublemente con los orígenes históricos y los valores fundantes de la Carta de las Naciones Unidas como paradigmas básicos para lograr la paz y el desarrollo de los pueblos, cuya instalación en las sociedades humanas constituye un deber.**

En el sistema universal de Derecho Internacional de los derechos humanos la justicia es uno de los tres valores centrales, junto a la libertad y a la paz. Así, se expresa que para su realización debe reconocerse la dignidad intrínseca y los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos.

El valor “justicia” y la igualdad de los derechos están ligados estrecha e indisolublemente con los orígenes históricos y los valores fundantes de la Carta de las Naciones Unidas como paradigmas básicos para lograr la paz y el desarrollo de los pueblos, cuya instalación en las sociedades humanas constituye un deber.

El Preámbulo de la Carta de las Naciones Unidas<sup>1</sup> se refiere especialmente a la obligación y el compromiso de los Estados de crear las condiciones para el mantenimiento de la justicia. Los Estados Partes se autoimpusieron límites al ejercicio arbitrario e irrestricto del poder soberano estatal hacia adentro y hacia afuera de la jurisdicción nacional. Estos límites se fundan en valores éticos elementales y comunes a todas las partes, entre los que se destacan, a los fines de este *Diagnósticos*, la igualdad y la justicia. La justicia como restablecedora o reparadora de la proporcionalidad y el equilibrio en el goce de los derechos. Solución de la controversia que se alcanza en función de una ponderación realizada por un tercero imparcial (juez), que representa al Estado en su función jurisdiccional, y que tiene la potestad para determinar la resolución de la controversia.

En la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), se pone de manifiesto la complejidad del derecho de acceso a la justicia en los artículos 7 a 11<sup>2</sup>. Este conjunto de normas se refieren en términos paradigmáticos a sus diversos aspectos. En ellas se consagra en primer término el paradigma jurídico como derecho humano, que consiste en la igual protección de la ley contra toda discriminación o provocación de discriminación que infrinja los derechos consagrados en la Declaración. La protección de la ley como garantía ante una violación de los derechos se complementa inexorablemente con el ejercicio del derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes.

Por tanto, el ejercicio del Derecho de acceso a la justicia está sustentado en dos condiciones básicas que constituyen la garantía de su ejercicio: por un lado, la existencia de ley que proclame y regule los derechos de manera previa al conflicto; y por otro, el sistema de justicia, conformado básicamente por tribunales competentes de existencia anterior a los hechos que serán juzgados.

La Declaración Universal también se ocupa del ejercicio del derecho de defensa en juicio y del debido proceso legal que constituyen

---

garantías que el Estado debe sustentar para que se cumpla plenamente el ejercicio del derecho de acceso a la justicia. De lo contrario, se produce denegación de justicia, que implica la imposibilidad de ejercer este derecho.

El paradigma normativo contenido en el artículo 7° de la DUDH se refiere a la extensión de la protección de la ley a todos los seres humanos, lo que implica en última instancia la posibilidad de defensa de los derechos de todos dentro de un sistema de justicia imparcial y efectivo, donde se puede reclamar el cumplimiento de las normas y el goce pacífico de los derechos afectados.

El artículo 8° se refiere a la obligación del Estado de establecer un sistema de justicia que debe amparar a las personas contra la violación de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución y en la ley. Más puntualmente, el artículo 9° establece la prohibición de detenciones, prisiones y destierros arbitrarios, es decir que reclama la existencia de ley previa y tribunal competente y preexistente a los hechos, que aplique la ley.

El artículo 10 avanza especialmente para garantizar el derecho de defensa en juicio y el debido proceso legal, y está íntimamente vinculado con el artículo 11, en el que se consagran las garantías judiciales para el concreto ejercicio del derecho de defensa, y no deja dudas sobre la necesidad de una ley penal sancionada y publicada previamente al hecho del proceso, como también de la aplicación de la ley penal más benigna.

El Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos (PIDCP), celebrado el 16 de diciembre de 1966, fue ratificado por la Argentina el 8 de agosto de 1986, y tiene jerarquía constitucional conforme al artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional desde 1994. En su artículo 14<sup>3</sup> consagra el derecho de acceso a la justicia en tanto derecho de toda persona a ser oída por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos civiles. Además, establece un balance entre los derechos involucrados en la controversia, en el contexto de una sociedad democrática. En este orden proclama que: la prensa y el público podrán ser excluidos de la totalidad o parte de los juicios por razones de moral, orden público o seguridad nacional en una sociedad democrática o cuando lo exija el interés de la vida privada de las partes, o en la medida estrictamente necesaria en opinión del Tribunal, cuando por circunstancias especiales del asunto la publicidad pudiera perjudicar los intereses de la justicia; pero toda sentencia en materia penal o contenciosa será pública, excepto en los casos en que el interés de menores de edad exija lo contrario, o en las actuaciones referentes a pleitos matrimoniales o a la tutela de menores.

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos obliga a la doble instancia, derecho a recurrir que viene previsto a favor del



inculpado de modo necesario, y no a favor del ministerio fiscal, que tiene legitimación para apelar derivada en todo caso de la ley interna. Por otra parte, la revisión mediante el recurso –obligatoriamente disponible– debe ser amplia, y no de extensión limitada.

El derecho de acceso a la justicia incluye también el desarrollo transparente del proceso judicial donde se ventila el conflicto. En este orden de ideas se establecen garantías que permitirán determinar si se cumple el debido proceso legal. Sienta el principio de *non bis in idem* y el derecho a la indemnización por el error judicial.

Es interesante señalar que el Derecho de acceso a la justicia se complementa con mecanismos especiales que también se establecen en los instrumentos internacionales. El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos establece un Comité de Derechos Humanos, al que se dedica la Parte IV. Este Comité, cuya competencia los Estados Partes del PIDCP están facultados a reconocer, se ocupa de recibir e investigar las denuncias entre Estados Partes por incumplimientos del Pacto, conforme al artículo 41 y siguientes.

El Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, de 16 de diciembre de 1966, y que la Argentina adhirió el 1° de agosto de 1986, y tiene jerarquía constitucional conforme el artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional desde 1994, profundiza la competencia del Comité para

que los individuos de los Estados Partes que han reconocido su competencia puedan enviar denuncias/comunicaciones en las que aleguen ser víctimas de una violación de cualquiera de los derechos enunciados en el Pacto. En este sentido, el artículo 2° del Protocolo establece que, “con sujeción a lo dispuesto en el artículo 1, todo individuo que alegue una violación de cualquiera de sus derechos enumerados en el Pacto y que haya agotado todos los recursos internos disponibles podrá someter a la consideración del Comité una comunicación escrita”.

Dicho Comité no es un tribunal de justicia, ni tiene facultades jurisdiccionales, sin perjuicio de ello, constituye un mecanismo de promoción y protección de derechos y, en especial, del acceso a la justicia, ya que su intervención tiene lugar cuando un Estado denuncia a otro por incumplir con alguno de los compromisos del Pacto y también cuando –el caso del Protocolo Facultativo– se agotaron los mecanismos internos para obtener justicia. El Comité tiene facultades para examinar el asunto en todos sus aspectos y convocar una Comisión Especial de Conciliación, asimismo, presentará un informe para la transmisión a los Estados interesados, y perseguirá una solución amistosa que, de no alcanzarse, se elaborará un informe para remitir a los Estados involucrados con las observaciones acerca de las posibilidades de solución amistosa.

**El derecho de acceso a la justicia incluye también el desarrollo transparente del proceso judicial donde se ventila el conflicto. En este orden de ideas se establecen garantías que permitirán determinar si se cumple el debido proceso legal.**

---

**Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación de la Mujer dispone establecer a su favor, en forma igualitaria con el varón, la protección de sus derechos por conducto de los tribunales internos (Art. 2 c), y a dispensarle con la misma igualdad el trato en todas las etapas del procedimiento judicial (Art. 15.2).**

Otros instrumentos del *corpus iuris* de los derechos humanos incluyen en forma específica normas sobre el acceso a la justicia:

- Convención sobre Derechos del Niño abre otro dispositivo importante, dentro del cual destacamos que el artículo 12.2 le garantiza al niño/niña a ser escuchado/a en todo procedimiento judicial que los afecte.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial incluye el derecho a la igualdad de trato ante los tribunales y obliga a asegurar recursos efectivos ante los tribunales internos (Arts. 5 y 6).
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación de la Mujer dispone establecer a su favor, en forma igualitaria con el varón, la protección de sus derechos por conducto de los tribunales internos (Art. 2 c), y a dispensarle con la misma igualdad el trato en todas las etapas del procedimiento judicial (Art. 15.2).
- Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles Inhumanos o Degradantes, contiene algunas garantías específicas vinculadas con el derecho a la jurisdicción (Art. 5, 6, 12 y 13).

#### Normas no vinculantes

- Justicia Penal restaurativa o restitutiva

Como parte del desarrollo progresivo del derecho internacional, las Naciones Unidas realizan esfuerzos permanentes que se vuelcan en Declaraciones que implican pautas y compromisos de acción a reflejarse en las políticas públicas estatales. No son tratados internacionales sino directrices para los Estados.

En materia de justicia penal se han venido considerando los procesos restaurativos, definidos en los Principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal (Resolución 2002/12 del Consejo Económico y Social, anexo). Son aquellos en que los infractores, las víctimas y otras personas afectadas por un delito participan, a menudo con ayuda de un facilitador, en la solución de las cuestiones dimanantes de ese delito. En esos casos, se hace hincapié en las necesidades individuales y colectivas y en la reintegración de la víctima y el delincuente. Los procesos de justicia restaurativa han pasado a ser importantes alternativas a los procesos de enjuiciamiento en la justicia penal y alternativas a la utilización del encarcelamiento como medio de imputar la responsabilidad al delincuente. La justicia restaurativa puede considerarse también como complementaria de los procesos más formales<sup>4</sup>.

- Declaración de Viena sobre la delincuencia y la justicia: frente a los retos del siglo XXI: A/Res 55/59 17 de enero de 2001.

Se destaca el señalamiento del párrafo 28: “Alentamos la elaboración de políticas, procedimientos y programas de justicia restitutiva que respeten los derechos, necesidades e intereses de las víctimas, los delincuentes, las comunidades y demás partes interesadas”.

- Planes de acción para la aplicación de la Declaración de Viena

sobre la delincuencia y la justicia: frente a los retos del siglo XXI RES/56/261.

• En relación a los niños/niñas y adolescentes se debe utilizar como guía:

Las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la administración de justicia de menores (Reglas de Beijing).

Las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad, las Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad).

Las Reglas mínimas de las Naciones Unidas sobre las medidas no privativas de la libertad (Reglas de Tokio).

### Sistema Interamericano

El Sistema Interamericano de Derechos Humanos es simétrico y armónico con el sistema universal. Comparten paradigmas e interpretaciones y, en especial, ambos conforman el *corpus iuris* de los derechos humanos, junto a otros sistemas de protección regionales. Este bloque normativo supranacional goza de jerarquía constitucional por imperio del artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional a partir de la reforma constitucional de 1994, aspecto que se desarrollará en el próximo acápite.

El Sistema Interamericano, además de su normatividad, ha previsto mecanismos de protección de derechos humanos con facultades para la resolución de controversias en caso de violaciones a las normas del sistema, cuando los Estados Partes

incumplen con las normas del sistema. Se trata de tutelar el derecho de acceso a la justicia de los individuos o grupos de individuos, cuando se hayan agotado los medios internos para reclamar justicia.

A su vez, el Sistema Interamericano ha producido un cuerpo de normas convencionales que tienen por objeto favorecer la cooperación jurídica y judicial entre los Estados Partes y establecer simetrías jurídicas en materia procesal y ampliar el sistema de cooperación jurídica y judicial interamericano. Estos aspectos convencionales coadyuvan directamente a mejorar el acceso a la justicia y en su aplicación interna tienen jerarquía superior a las leyes conforme el artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional. Por tanto, aportan específicamente a la realización del paradigma del derecho humano de acceso a la justicia en la región, razón por la cual haremos referencia a aquellos instrumentos específicos.

### *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre*

Los paradigmas del Sistema se proclaman en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana, Bogotá, Colombia, 1948. En ella, el derecho de acceso a la justicia se establece en el artículo 18, por el cual se reconoce a toda persona la posibilidad de ocurrir a los tribunales para hacer valer sus derechos. El mismo artículo señala la obligación del Estado

**En materia de justicia penal se han venido considerando los procesos restaurativos, definidos en los Principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal (Resolución 2002/12 del Consejo Económico y Social, anexo).**

---

**El goce del derecho de acceso a la justicia, desde su aspecto de garantizador, reclama fundamentalmente la obligación estatal de hacer, ya que es el Estado el que ejerce unívocamente la potestad de impartir justicia, así como el monopolio de la fuerza para hacer cumplir sus sentencias.**

de brindar un procedimiento sencillo y breve por el cual la justicia ampare a las personas contra actos de la autoridad que violen, en su perjuicio, alguno de los derechos fundamentales consagrados constitucionalmente. Esta premisa se complementa con las normas de los artículos 25 y 26<sup>5</sup> referidas al derecho a la justicia de quienes son detenidos arbitrariamente y a los derechos de quienes siendo acusados están sometidos al juzgamiento de un tribunal de justicia. En especial, el derecho a la justicia desde la perspectiva del ejercicio de la defensa en juicio y el respeto al debido proceso legal durante el desarrollo del juicio.

*Convención Americana de Derechos Humanos (en adelante CADH) “Pacto de San José de Costa Rica”*

La Convención Americana de Derechos Humanos (en adelante CADH) “Pacto de San José de Costa Rica”, aprobada el 22 de noviembre de 1969 fue ratificada por la República Argentina el 14 de agosto de 1984, y cuenta con jerarquía constitucional conforme al artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional. En su Preámbulo, se declara la necesidad de crear condiciones para el goce de los derechos económicos, sociales y culturales, tanto como de sus derechos civiles y políticos. Seguidamente, en la parte dispositiva, el artículo 1° establece el compromiso de los Estados en cuanto al respeto de los derechos y la garantía de los mismos sin discriminación alguna, lo que implica abstenerse de realizar actos arbitrarios o contrarios a la Convención.

Obligación de hacer. El goce del derecho de acceso a la justicia, desde su aspecto de garantizador reclama fundamentalmente la obligación estatal de hacer, ya que es el Estado el que ejerce unívocamente la potestad de impartir justicia, así como el monopolio de la fuerza para hacer cumplir sus sentencias. La Convención entiende el acceso a la justicia en el contexto del cumplimiento de dos garantías fundamentales: la adopción de disposiciones legislativas o de otra índole para hacer efectivos los derechos y libertades<sup>6</sup>, y el recurso judicial ante jueces o tribunales competentes que ampare a las personas de la violación de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales.

La protección judicial se desarrolla luego en los artículos 8 y 25. Se entiende el derecho de acceso a la justicia como un derecho que emana de los artículos 8<sup>7</sup> y 25 de la CADH, los que se ocupan respectivamente de las garantías judiciales y de la protección judicial. Dichos artículos establecen los paradigmas del acceso a la justicia que obliga a los Estados a construir y sustentar una institucionalidad en aras de garantizar la protección de los derechos humanos en el derecho interno. Los mecanismos, tanto judiciales, administrativos, conciliatorios o jurisdiccionales, son determinantes para el reforzamiento de los derechos fundamentales y humanos.

Además de establecer el derecho de acceso a la justicia, los artículos en análisis consagran derechos específicos que deben ser respetados en el desarrollo de los procesos judiciales y administrativos. Se destacan el derecho a un debido proceso, el derecho a un plazo razonable, el derecho a un juez imparcial y el derecho a contar con un recurso efectivo, que en su conjunto constituyen elementos determinantes para un acceso efectivo a la justicia.

En el artículo 8.1 de la Convención, se establece que se deben observar “las debidas garantías” que aseguren, según el procedimiento que se trate, el derecho al debido proceso en la determinación de los derechos y obligaciones de las personas, de orden penal, civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

El incumplimiento del debido proceso constituye en sí mismo una violación a los derechos humanos y una denegación de justicia. Esto tiene relación directa con las obligaciones que asumen los jueces como operadores de justicia, pues sobre ellos recae el deber de administrar justicia conforme a los estándares del debido proceso. En este sentido, los jueces tienen el deber de cumplir y hacer cumplir el principio del debido proceso, constituyéndose en garantes de los derechos de las partes y, en particular, velando por dispensarles un trato igual que evite cualquier desequilibrio motivado por la diferencia de condiciones materiales entre ellas y, en general, toda situación de

indefensión.

El artículo 8 de la CADH consagra también el derecho a un juez natural que cumpla con las características de independencia e imparcialidad. La Corte IDH ha sostenido que “el ‘debido proceso’ implica la intervención de un órgano judicial independiente e imparcial, apto para determinar la legalidad de las actuaciones que se cumplan dentro del Estado de excepción... y que actúe en los términos del procedimiento legalmente previsto para el conocimiento y resolución del caso que se le somete”. En la norma 8.2 h, consigna el “derecho de recurrir del fallo ante juez o tribunal superior”, principio que opone a la instancia única, es decir, establece la doble instancia. En definitiva, todas las personas tienen derecho de acceder a un juez que cumpla con las características esenciales que aseguren un resultado justo al momento de determinar si efectivamente existió una vulneración a los derechos humanos. Este artículo está estrechamente vinculado con el artículo 9 sobre los principios de legalidad y retroactividad, y el artículo 10 sobre derecho a indemnización ante el error judicial.

En el artículo 25, los Estados partes se comprometen a garantizar el recurso de amparo, y a) a que la autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado sea la que decida sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso; b) a desarrollar las posibilidades de recurso judicial, y c) a garantizar el cumplimiento, por las

**El incumplimiento del debido proceso constituye en sí mismo una violación a los derechos humanos y una denegación de justicia.**

**La transversalidad del derecho de acceso a la justicia es de tal magnitud que ningún derecho fundamental contenido en la Constitución y en las leyes podría ser debidamente protegido si no estuviera garantizado el derecho de acceso a la justicia, que implica la posibilidad real de disponer de mecanismos idóneos y suficientes para defender el derecho vulnerado, lo que supone el conocimiento adecuado del derecho y de los mecanismos de resolución disponibles.**

autoridades competentes, de toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso.

Transversalidad. A su vez, la transversalidad del derecho de acceso a la justicia es de tal magnitud que ningún derecho fundamental contenido en la Constitución y en las leyes podría ser debidamente protegido si no estuviera garantizado el derecho de acceso a la justicia, que implica la posibilidad real de disponer de mecanismos idóneos y suficientes para defender el derecho vulnerado, lo que supone el conocimiento adecuado del derecho y de los mecanismos de resolución disponibles. La complejidad de este derecho en análisis y su tutela involucra tanto el dictado de normas como su difusión y otros aspectos institucionales: designación de magistrados idóneos, organismos de control, instauración de mecanismos alternativos para la solución de controversias, y de mecanismos complementarios, la formación y capacitación de los trabajadores del servicio de justicia tanto magistrados como auxiliares.

No puede ser suspendido. Las garantías judiciales y, por tanto, el derecho de acceso a la justicia no pueden ser suspendidos ni en caso de guerra, ni de peligro público o de otra emergencia que amenace la independencia o seguridad del Estado parte, ya que debe brindar las garantías judiciales de manera permanente en caso de peligrar el derecho a la vida, a la integridad física, el derecho a la personalidad jurídica, la libertad, la protección a la familia, el derecho al nombre, los derechos del niño y de la niña, el derecho a la nacionalidad, los derechos políticos, conforme al artículo 27<sup>8</sup>.

Principios de legalidad y ley penal más benigna. Vinculado estrechamente con el derecho de acceso a la justicia se encuentra el principio de legalidad y de no retroactividad contenido en el artículo 9° de la CADH, que proclama que nadie puede ser condenado por acciones u omisiones que en el momento de cometerse no fueran delictivos según el derecho aplicable. Tampoco permite que se aplique una pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión del delito. Pero, si con posterioridad a la comisión de un delito la ley dispone una pena más leve, quien resulta condenado se beneficiará con ella (principio de la ley penal más benigna).

A su vez, el artículo 10 se ocupa de la condena por error judicial y reconoce el derecho a la indemnización.

*Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la mujer. “Convención de Belém do Pará”.*

Adoptada en Belém do Pará el 6 de Septiembre de 1994. Ratificado por la República Argentina el 4 de Septiembre de 1996.

En su Artículo 4° inciso g se establece que toda mujer tiene derecho al reconocimiento, goce y protección de todos los derechos y las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos. Estos derechos comprenden: “...g. el derecho a un recurso sencillo y rápido ante los tribunales

competentes, que ampare contra actos que violen sus derechos”.

#### *Medios de protección del Sistema Interamericano de Derechos Humanos*

La razón de su inclusión en el presente *Diagnósticos* está justificada dado que estos órganos supranacionales tienen jerarquía constitucional y su instancia ha sido aceptada para intervenir en los casos de agotamiento de las instancias internas nacionales de acceso a la justicia, en los casos en que se encuentre en juego cualquier derecho humano de la CADH y en ciertos casos del Protocolo de San Salvador<sup>9</sup>, específicamente, para la afectación de los derechos establecidos en el párrafo a) del artículo 8° y en el artículo 13. Cuando esa violación se produce por una acción imputable directamente a un Estado parte del Protocolo, tal situación podría dar lugar a la aplicación del sistema de peticiones individuales regulado por los artículos 44 a 51 y 61 a 69 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Se señaló previamente que el sistema interamericano de protección incorpora dos órganos con diferentes atribuciones, aunque complementarias, y que están estrechamente relacionados con el ejercicio del derecho de acceso a la justicia: a) La Comisión Interamericana de Derechos Humanos; y, b) la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos –en

adelante CIDH– es un órgano principal y autónomo de la Organización de los Estados Americanos –OEA– encargado de la promoción y protección de los derechos humanos en el continente americano. Está integrada por siete miembros independientes que se desempeñan en forma personal y tiene su sede en Washington, D.C. Fue creada por la OEA en 1959 y, en forma conjunta con la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), instalada en 1979, es una institución del Sistema Interamericano de protección de los Derechos Humanos (SIDH). Estos mecanismos tienen diferentes funciones que los caracterizan. La Comisión tiene una función de promoción de los derechos humanos, de investigación y de recomendación; en tanto la Corte IDH es un órgano jurisdiccional y consultivo. Por una parte, la CIDH tiene facultades para formular las observaciones y recomendaciones que considere pertinentes sobre la situación de los derechos humanos contenidos en la Convención Americana de Derechos Humanos, en el Protocolo de San Salvador y en la Declaración de Derechos y Deberes del Hombre. De tal manera que tiene competencia en relación a Estados miembros de la Organización que no son partes de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; además de las atribuciones señaladas en el artículo 18 de su Estatuto, tendrá que prestar particular atención a la tarea de la observancia de los derechos humanos

mencionados en los artículos I, II, III, IV, XVIII, XXV y XXVI de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre<sup>10</sup>. Las observaciones de la CIDH se podrán incluir en el Informe Anual a la Asamblea General o en un Informe Especial, según lo considere más apropiado.

Sin perjuicio de lo establecido por el artículo 19 del Protocolo de San Salvador, la CADH a su vez contiene una norma en el artículo 26 por la cual los Estados se comprometen a tomar todas las providencias, tanto a nivel interno como mediante cooperación internacional, especialmente económica y técnica para lograr la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura, contenidas en la Carta de la OEA, en la medida de los recursos disponibles, por vía legislativa y otros medios apropiados. La falta de cumplimiento de esta norma podría activar la intervención por medios previstos en la CADH, cuando impliquen una violación a los derechos humanos contenidos en la misma y el sostenimiento de situaciones incompatibles, con la Convención y su Protocolo.

La CIDH realiza su trabajo con base en tres pilares:

- el Sistema de Petición Individual;
- el monitoreo de la situación de los derechos humanos en los Estados Miembros, y
- la atención a líneas temáticas prioritarias.

Por otra parte, la Corte Interamericana de Derechos Humanos –en adelante Corte IDH– tiene su sede en San José de Costa Rica, es una institución judicial autónoma de la Organización de los Estados Americanos cuyo objetivo es la aplicación e interpretación de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y de otros tratados concernientes al mismo asunto, y fue establecida en 1979. La Corte IDH tiene además una función consultiva.

Tiene dos funciones:

- Jurisdiccional: se rige por las disposiciones de los artículos 61, 62 y 63 de la CADH, y
- Consultiva: se rige por las disposiciones del artículo 64 de la CADH.

Si bien su sede está en San José de Costa Rica, puede celebrar reuniones en cualquier Estado miembro de la Organización de los Estados Americanos (OEA), siempre que lo considere conveniente por mayoría de sus miembros y previa aquiescencia del Estado respectivo. Está compuesta por 7 jueces, nacionales de los Estados miembros de la OEA, elegidos a título personal de entre juristas de la más alta autoridad moral, de reconocida competencia en materia de derechos humanos. Son electos para un mandato de seis años y sólo pueden ser reelectos una vez. Los jueces son elegidos por los Estados partes en la Convención, en la Asamblea General de la OEA, de una lista de candidatos propuestos por esos mismos Estados. Cada Estado parte puede proponer hasta tres candidatos, nacionales



del Estado que los propone o de cualquier otro Estado miembro de la OEA.

La Corte IDH tiene su Estatuto aprobado mediante Resolución 448 adoptada por la Asamblea General de la OEA en su noveno período de sesiones, celebrado en La Paz, Bolivia, en octubre de 1979.

También tiene un Reglamento, el que tuvo sucesivas modificaciones: el primer Reglamento de la Corte fue aprobado por el Tribunal en su III Período Ordinario de Sesiones, celebrado del 30 de junio al 9 de agosto de 1980; el segundo Reglamento fue aprobado en su XXIII Período Ordinario de Sesiones, celebrado del 9 al 18 de enero de 1991; el tercer Reglamento fue aprobado en su XXXIV Período Ordinario de Sesiones, celebrado del 9 al 20 de septiembre de 1996; el cuarto Reglamento fue aprobado en su XLIX Período Ordinario de Sesiones, celebrado del 16 al 25 de noviembre de 2000, el cual fue reformado en su LXI Período Ordinario de Sesiones, celebrado del 20 de noviembre al 4 de diciembre de 2003, y en su LXXXII Período Ordinario de Sesiones, celebrado del 19 al 31 de enero de 2009.

*Otras convenciones interamericanas en materia procesal contribuyen a la realización del derecho de acceso a la justicia*

- Convención Interamericana sobre Exhortos y Cartas Rogatorias, adoptada en Panamá el 30 de enero de 1975. Ratificada por la República Argentina el 15 de junio de 1986. Es una conven-

ción que tiene por finalidad la realización de actos procesales de mero trámite, tales como notificaciones, citaciones o emplazamientos en el extranjero; y, en su caso, la recepción y obtención de pruebas de informes en el extranjero, salvo reserva expresa al respecto.

- Protocolo Adicional a la Convención Interamericana sobre Exhortos o Cartas Rogatorias, adoptada en Montevideo, República Oriental del Uruguay, el día 8 de mayo de 1979, ratificado por la República Argentina el 15 de junio de 1986. Crea documentos y establece reglas procesales adicionales para uso con la Convención Interamericana sobre Exhortos o Cartas Rogatorias, con la premisa de facilitar la tramitación de exhortos entre Estados partes, con excepción a las cartas rogatorias para la recepción y obtención de pruebas en el extranjero.

- Ambos instrumentos –la Convención y su Protocolo– apuntalan el debido proceso legal y el derecho de defensa, pilares del derecho de acceso a la justicia.

- Convención Interamericana sobre Eficacia Extraterritorial de las Sentencias y Laudos Arbitrales Extranjeros, adoptada en Montevideo, República Oriental del Uruguay, el día 8 de mayo de 1979. Ratificada por la República Argentina el 7 de noviembre de 1983. Establece los parámetros jurídicos para que las respectivas administraciones de justicia se presten mutua cooperación a efectos de asegurar la eficacia extraterritorial de las sentencias y laudos arbitrales

**Ambos instrumentos –la convención y su protocolo– apuntalan el debido proceso legal y el derecho de defensa, pilares del derecho de acceso a la justicia.**

---

dictados en sus respectivas jurisdicciones territoriales, tendrán eficacia en el territorio de otro de los Estados partes, cumpliendo ciertos requisitos formales que la Convención establece. Facilita la ejecución de la sentencia o el laudo en el territorio de otro Estado parte, a fin de realizar plenamente el derecho de acceso a la justicia.

- Convención Interamericana sobre Competencia en la Esfera Internacional para la Eficacia Extraterritorial de las Sentencias Extranjeras, adoptada en La Paz, Bolivia, el día 24 de mayo de 1984.
- Convención Interamericana sobre Arbitraje Comercial Internacional, adoptada en Panamá, República de Panamá, el día 30 de enero de 1975. Ratificada por la República Argentina el 3 de noviembre de 1994. Esta Convención establece que sentencias o laudos arbitrales finales tendrán la misma fuerza de sentencia judicial. Consecuentemente, exige el mismo trato en el reconocimiento y ejecución que con las sentencias dictadas por los tribunales ordinarios nacionales o extranjeros, según las leyes procesales del país donde se ejecuten, y lo que establezcan al respecto los tratados internacionales.
- Convención Interamericana sobre Recepción de Pruebas en el Extranjero adoptada en Panamá, República de Panamá, el día 30 de enero de 1975. Ratificada por la República Argentina el 25 de enero de 1987. Se aplica a los exhortos o cartas rogatorias que soliciten la obtención de pruebas o informes en el extranjero –ya sean estas de índole civil o comercial– emitidas por la Autoridad Judicial competente de un Estado Parte a la Autoridad competente de otro. No obstante, los Estados Parte podrán, por vía de declaración, extender también su aplicación a exhortos, cartas rogatorias en materia criminal, laboral, contencioso-administrativa, juicios arbitrales u otras materias objeto de jurisdicción especial. Esta Convención requiere que los exhortos o cartas rogatorias contengan los siguientes requisitos: 1) indicación clara y precisa del objeto de la prueba solicitada; 2) copia de los escritos y resoluciones que funden y motiven el exhorto o carta rogatoria, así como los interrogatorios y documentos necesarios para su cumplimiento; y 3) los nombres y direcciones tanto de las partes como de los testigos, peritos y demás personas. Dichos requerimientos podrán ser transmitidos por las Autoridades Judiciales, por funcionarios consulares o agentes diplomáticos, o por la Autoridad Central designada.
- Protocolo adicional a la Convención Interamericana sobre Recepción de Pruebas en el Extranjero, adoptado en La Paz, Bolivia, el día 24 de mayo 1984.
- Convención Interamericana sobre Pruebas e Información acerca del Derecho Extranjero, adoptada en Montevideo, República Oriental del Uruguay, el día 8 de mayo de 1979. Ratificada por la República Argentina el 15 de junio de 1987. Establece que las autoridades de cada uno de los Estados Parte proporcionarán por cualquiera de los medios de prueba idóneos previstos, tanto por la ley del Estado requirente como por la del Estado requerido, a las

autoridades de los demás Estados que lo solicitaran, los elementos probatorios o informes sobre el texto, vigencia, sentido y alcance legal de su Derecho sobre determinados aspectos.

- Convención Interamericana sobre Ejecución de Medidas Cautelares, adoptada en Montevideo, República Oriental del Uruguay, el día 8 de mayo de 1979. Ratificada por la República Argentina el 7 de noviembre de 1983. Establece que la ley del tribunal que decretó una medida preventiva regula todo lo relativo a la procedencia de esta, mientras que la ley del Estado requerido para esos efectos regula lo relativo a su diligenciamiento y posterior cumplimiento. Sin embargo, la Convención establece que el juez del lugar de cumplimiento podrá levantar la medida de acuerdo con su propia ley en los casos de absoluta improcedencia o disminución de la garantía de la medida. Asimismo, la Convención desvincula la medida de la eventual obligación de reconocer y ejecutar la sentencia extranjera y establece el diligenciamiento de oficio cuando la medida esté referida a alimentos provisionales.

**Fortalecimiento del derecho de acceso a la justicia en foros internacionales. Normativa no convencional. XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. 100 Reglas de Brasilia**

Los esfuerzos realizados en el contexto Iberoamericano por los Estados de la región y sus instituciones judiciales produjeron el reconocimiento de las

situaciones de vulnerabilidad como impedimento u obstáculo para el ejercicio de los derechos, lo que impulsó la recomendación de parámetros normativos (reglas) comunes en calidad de guías para la promoción, fortalecimiento y garantía efectiva en las esferas nacionales respectivas en orden al mejoramiento del acceso a la justicia para las personas en condiciones de vulnerabilidad. Estas pautas y recomendaciones conforman las “100 Reglas de Brasilia, sobre acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”. Constituyen lineamientos básicos para las acciones concretas en orden a la difusión y protección de los derechos de las personas que por su condición se encuentran en situación de desventaja para reclamar por sus derechos. En estas reglas la vulnerabilidad se mide en razón de edad (menores y/o personas ancianas), género (mujer, LTBG), estado físico o mental, circunstancias sociales, económicas (pobreza e indigencia), étnica y/o cultural, migración, pertenencia a minorías, privación de libertad. Su objetivo es garantizar el acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad sin discriminación alguna, incluyendo el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial. Las recomendaciones están dirigidas a los órganos públicos y para quienes prestan sus servicios en el sistema judicial. En especial, a los responsables del

**Los esfuerzos realizados en el contexto Iberoamericano por los Estados de la región y sus instituciones judiciales produjeron el reconocimiento de las situaciones de vulnerabilidad como impedimento u obstáculo para el ejercicio de los derechos, lo que impulsó la recomendación de parámetros normativos (reglas) comunes en calidad de guías para la promoción, fortalecimiento y garantía efectiva en las esferas nacionales respectivas en orden al mejoramiento del acceso a la justicia para las personas en condiciones de vulnerabilidad.**

---

**La protección de los derechos y su promoción es ante todo una tarea concreta de carácter nacional cuya responsabilidad incumbe a los Estados. Los Estados tienen la obligación de crear las condiciones para la igualdad en el ejercicio del derecho de acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad.**

diseño, implementación y evaluación de políticas públicas dentro del sistema judicial, jueces, fiscales, defensores públicos, procuradores y demás trabajadores del sistema de administración de justicia; abogados y otros profesionales del derecho, colegios y agrupaciones de abogados, ombudsman y las personas que allí se desempeñan, policías y servidores penitenciarios, y con carácter general, todos los operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

Contiene reglas relativas a la celebración de actos judiciales, como información procesal o jurisdiccional, condición de comparencia, asistencia, protección de la intimidad, imagen, protección de datos personales, reglas del proceso, reglas para la defensa de los derechos como actores o demandados, testigos, víctimas o cualquier otra condición para la eficacia de las reglas.

### **Contexto normativo nacional**

La protección de los derechos y su promoción es ante todo una tarea concreta de carácter nacional cuya responsabilidad incumbe a los Estados. Los Estados tienen la obligación de crear las condiciones para la igualdad en el ejercicio del derecho de acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad.

### **Constitución Nacional**

El establecimiento de la forma republicana se refiere básicamente a un sistema político de división del poder y control del mismo. La Constitución Nacional expresa la separación de poderes según la clásica división entre ejecutivo, legislativo y judicial. Luego se observa la división federal que establece ámbitos territoriales de poder, por un lado, el poder central o nacional o federal y los poderes provinciales o locales. Argentina, Estado federal, está integrada por 23 provincias y una ciudad autónoma. Finalmente, se reconoce el poder constituyente y el constituido.

La Constitución Nacional reconoce al derecho de acceso a la justicia como derecho fundamental en su parte dogmática, en tanto establece garantías que pone a disposición del individuo para instar al Estado a que lo proteja, y organiza el servicio de justicia como Poder Judicial de la Nación, y a su vez obliga a los Estados provinciales a establecer sus propios sistemas de justicia.

Lo reconoce como derecho fundamental y como derecho humano. En ese sentido existe correspondencia y analogía entre las normas de la Primera Parte del texto constitucional donde se plasma el derecho fundamental de acceso a la justicia en los artículos 18, 42 y 43 y concordantes, que expresamente se complementan en forma armónica con el derecho humano de acceso a la justicia que, a su vez, tiene jerarquía constitucional conforme el artículo 75 inciso 22. También, la CN hace referencia explícita a la obligación de los

Estados provinciales de asegurar su administración de justicia en el artículo 5°: “Cada Provincia dictará para sí una Constitución bajo el sistema representativo republicano, de acuerdo con los principios, declaraciones y garantías de la Constitución Nacional, que asegure su administración de justicia, su régimen municipal, y la educación primaria. Bajo estas condiciones el Gobierno federal garante a cada provincia el goce y ejercicio de sus instituciones”.

Además, en la Segunda Parte, sobre Autoridades Nacionales, se ocupa del poder y del ejercicio de sus funciones. En el Capítulo III, de esta Parte se dedica al Poder Judicial y su función de administrar justicia y su organización. La función de administrar justicia es la contracara del ejercicio del derecho de acceso a la justicia y sus garantías. Sin la creación y organización del servicio de justicia integral e inclusiva y su institucionalidad, la proclamación del derecho a la justicia sería vana.

El servicio de administración de justicia debe acercar el derecho y los medios para que acceda toda la sociedad, sin exclusiones. Porque este derecho y su garantía no sólo se realizan con el acceso al órgano judicial, sino que se integra con instancias de acercamiento a los sectores más desprotegidos, con alternativas novedosas, expeditivas e idóneas para la resolución de los conflictos (medios alternativos de solución de conflictos, justicia restaurativa), y que exceden en todo caso el mero acceso al

órgano judicial.

Ahora bien, la Constitución Nacional deja en claro que el derecho de acceso a la justicia no se agota con el acceso al órgano de justicia, sino que a partir de ese primer momento el desarrollo del juicio está sujeto al principio del debido proceso que implica el adecuado y oportuno ejercicio del derecho de defensa; y que se dicte una sentencia oportuna fundada y justa.

Artículo 18. Ningún habitante de la Nación puede ser penado sin juicio previo fundado en ley anterior al hecho del proceso, ni juzgado por comisiones especiales, o sacado de los jueces designados por la ley antes del hecho de la causa. Nadie puede ser obligado a declarar contra sí mismo; ni arrestado sino en virtud de orden escrita de autoridad competente. Es inviolable la defensa en juicio de la persona y de los derechos. El domicilio es inviolable, como también la correspondencia epistolar y los papeles privados; y una ley determinará en qué casos y con qué justificativos podrá procederse a su allanamiento y ocupación. Quedan abolidos para siempre la pena de muerte por causas políticas, toda especie de tormento y los azotes. Las cárceles de la Nación serán sanas y limpias, para seguridad y no para castigo de los reos detenidos en ellas, y toda medida que a pretexto de precaución conduzca a mortificarlos más allá de lo que aquélla exija, hará responsable al juez que la autorice.

El artículo 18 de la CN establece una garantía reservada al proceso penal solamente, que establece “Ningún habitante de la nación puede ser penado sin juicio previo fundado en ley anterior al hecho del proceso”. Es una norma que armoniza con las supranacionales con jerarquía constitucional.

**El servicio de administración de justicia debe acercar el derecho y los medios para que acceda toda la sociedad, sin exclusiones.**

---

A fin de garantizar el cumplimiento, la Constitución Nacional establece prohibiciones a los poderes del Estado: 1) prohíbe que el Poder Ejecutivo dicte decretos de necesidad y urgencia en materia penal (Art. 99 Inc. 3º); 2) prohíbe que mediante el derecho de iniciativa legislativa popular se dicten leyes en materia penal (Art. 40); 3) prohíbe que el Congreso delegue facultades legislativas al Poder Ejecutivo en materia penal (Art. 76, que limita la delegación legislativa a materias determinadas de administración o de emergencia pública). Del artículo 18 se desprenden varios principios que concuerdan con el derecho supranacional:

- Ley previa en materia penal;
- Jueces naturales; no sólo en materia penal;
- Exención de declarar contra sí mismo;
- Debido proceso; para todo tipo de proceso;
- Defensa en juicio; para todo tipo de proceso;
- Libertad procesal durante el proceso penal;
- Duración razonable del proceso conforme a la naturaleza de la pretensión, para los derechos fundamentales;
- Solo la sentencia firme hace cesar la presunción de inocencia;
- Inviolabilidad del domicilio;
- Inviolabilidad de correspondencia epistolar y papeles privados;
- Prohibición de pena de muerte por causas políticas;
- Prohibición de tormentos y azotes;
- Régimen carcelario para seguridad y no para castigo.

### La segunda instancia en el juicio penal

Este es un requisito que se introduce, con la ratificación del Pacto de San José de Costa Rica, su artículo 8.2 h) establece: “Toda persona inculpada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se establezca legalmente su culpabilidad. Durante el proceso, toda persona tiene derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas:.. h) Derecho de recurrir del fallo ante juez o tribunal superior”.

Esta norma tiene jerarquía constitucional conforme el artículo 75 inciso 22.

También el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos obliga a la doble instancia, y aunque las formulaciones normativas de un tratado y otro no son iguales en este punto, coinciden en el eje del derecho a la doble instancia previsto a favor del inculcado de modo necesario, pero no a favor del ministerio fiscal, cuya legitimación para apelar puede derivar de la ley interna.

La Corte Suprema de la Nación en el caso “Girolodi, H.D. s/recurso de casación”, del 7 de abril de 1995, sostuvo la pauta de que la instancia recursiva tiene que existir al margen del recurso extraordinario a través de la vía (conforme al caso resuelto en ese fallo) ante la Cámara Nacional de Casación Penal.

Jueces naturales

El Artículo 18 de la CN proclama: "...ningún habitante... puede ser... juzgado por comisiones especiales, o sacado de los jueces designados por la ley antes del hecho de la causa..."

Por lo tanto, implica que la administración de justicia está reservada exclusivamente para los tribunales que conforman el Poder Judicial, tanto nacional como provincial, ya que los poderes judiciales provinciales integran el concepto de juez natural (Art. 5° CN). Al mismo tiempo, todos los individuos son justiciables ante los mismos jueces: igualdad ante la jurisdicción, y se prohíben los fueros personales o jueces *ad hoc* o comisiones especiales, etc.

La garantía de los jueces naturales no es exclusiva del Fuero penal, sino que se extiende a todos los demás fueros, de naturaleza civil, comercial, laboral, administrativa, tributaria, etc.

Es relevante señalar que la garantía de los jueces naturales se aplica también a los tribunales de alzada.

En este aspecto, la norma constitucional del artículo 18 es análoga a las normas del derecho supranacional con jerarquía constitucional.

#### El debido proceso legal y el derecho de defensa

El principio "es inviolable la defensa en juicio de la persona y de los derechos" es análogo al contenido en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y con la Convención Americana de Derechos, y está estrechamente

vinculado con el ejercicio del derecho de defensa.

El proceso debe estar regulado por normas procesales previas, y si no, será arbitrado por el juez natural, dando a las partes la participación en tiempo oportuno para hacer valer sus defensas en tiempo y forma, es decir, suficiente oportunidad de ser oído para hacer valer el derecho de defensa en tiempo procesal útil. Corresponde destacar que la falta de garantía al debido proceso legal y al derecho de defensa produce indefensión. La indefensión produce denegación de justicia. Estos principios se extienden a la segunda instancia.

#### La Constitución Nacional y la organización del sistema judicial en relación con el funcionamiento del sistema democrático y el Estado de derecho

Conforme lo establece la Constitución Nacional, el sistema judicial en tanto servicio de justicia se integra por el Poder Judicial de la Nación (Arts. 108 a 119) y el Ministerio Público de la Nación (Art.120), y en los poderes judiciales de cada uno de los Estados provinciales (Art. 5) y sus respectivos Ministerios Públicos y el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Art. 129).

Poder Judicial de la Nación (CN Arts. 108, 75 Inc. 20, 114, 115 y 116)

La Carta Magna contiene pocas y precisas normas sobre la organización del servicio de justicia. La estructura que establece de manera directa es a) una Corte Suprema de Justicia

**La Carta Magna contiene pocas y precisas normas sobre la organización del servicio de justicia. La estructura que establece de manera directa es a) una Corte Suprema de Justicia de la Nación; b) Tribunales inferiores. Lo demás queda derivado a la ley del Congreso que, a su vez, puede dividir las instancias; c) un Consejo de la Magistratura y un Jurado de Enjuiciamiento. Luego, el Poder Judicial se complementa con leyes especiales sobre organización, jurisdicción y competencia para todo el territorio nacional.**

**La doble instancia o doble examen viene a garantizar al procesado, condenado en la primera instancia, los principios de legalidad y de la responsabilidad por la aplicación arbitraria de la ley, el abuso o el error.**

de la Nación; b) Tribunales inferiores. Lo demás queda derivado a la ley del Congreso que, a su vez, puede dividir las instancias; c) un Consejo de la Magistratura y un Jurado de Enjuiciamiento. Luego, el Poder Judicial se complementa con leyes especiales sobre organización, jurisdicción y competencia para todo el territorio nacional.

Los tribunales creados por la Constitución y por la ley que conforme a ella se dicte tienen la calidad de jueces naturales del artículo 18, tema ya abordado precedentemente, que implica la abolición de fueros personales y comisiones especiales o tribunales *ad hoc*, como también la abolición de los fueros personales del artículo 16.

La competencia del Poder Judicial de la Nación está establecida en el artículo 116<sup>11</sup>, y la competencia por apelación y originaria de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en el artículo 117<sup>12</sup>. En este último caso, en ejercicio de su competencia originaria, actúa como tribunal único, y en casos especialmente establecidos en razón de las personas. El Decreto 1285/58, artículo 24 inciso 1) extiende el privilegio de la competencia originaria a ciertas personas que tienen la calidad de representar a Estados extranjeros. Por su parte, la organización y competencia de la Justicia Nacional fue establecida originalmente en la Ley 27<sup>13</sup>. El recurso extraordinario federal fue regulado en la Ley 48<sup>14</sup> y la Ley 4055<sup>15</sup>, y es un medio a través del cual aquellas sentencias definitivas de los tribunales superiores (locales o federales) que sean contrarias a la Constitución pueden ser llevadas en grado de apelación y en última instancia, ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, para que ella revise dichas sentencias definitivas a efectos de controlar su constitucionalidad.

#### *Prohibición especial al Poder Ejecutivo.*

En relación al ejercicio del poder jurisdiccional, se establece la prohibición al Presidente de la República quien no podrá ejercer funciones judiciales, ni arrogarse el conocimiento de causas pendientes o restablecer las fenecidas (Art. 109). La prohibición rige también durante el estado de sitio (Art. 23).

#### *Inamovilidad de los jueces*

Todos los jueces del Poder Judicial de la Nación son inamovibles mientras dura su buena conducta (Art. 110), y la remoción de los miembros de la Corte será por juicio político (Arts. 53, 59 y 60), y de los demás magistrados, por un jurado de enjuiciamiento integrado por legisladores, magistrados y abogados de la matrícula federal (Art. 115).

La remuneración de los jueces es determinada por ley, y la misma no puede disminuirse en forma alguna mientras permanecen en sus funciones (Art. 110).

*Doble instancia*

La cuestión de la doble instancia judicial emerge a partir de la ratificación, primero, y su posterior inclusión en el texto constitucional con la reforma de 1994, en el artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional, de dos instrumentos de derechos humanos: el Pacto de San José de Costa Rica (Art. 8.2. h)<sup>16</sup> y el Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (Art. 14, Inc. 5)<sup>17</sup>. Dado que nuestro sistema judicial penal no responde a ese paradigma tal cual lo reclama el derecho supranacional con jerarquía constitucional, a partir de la reforma constitucional de 1994, son las normas locales, ya sea nacionales o provinciales, las que deben establecer los medios necesarios para lograr satisfacer esos derechos y garantías. Es así por expreso mandato constitucional (Art. 28 CN), “los principios, garantías y derechos reconocidos por la Constitución, no podrán ser alterados por leyes que reglamenten su ejercicio”.

La doble instancia o doble examen viene a garantizar al procesado, condenado en la primera instancia, los principios de legalidad y de la responsabilidad por la aplicación arbitraria de la ley, el abuso o el error. La falta del doble análisis genera una falta de garantía de los principios de imparcialidad y de sujeción de los jueces tan solo a la ley. Este aspecto fue observado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en el caso “Maqueda”<sup>18</sup>, el 17 de enero de

1995, que puso en evidencia este incumplimiento del artículo 8.2.h) del Pacto de San José de Costa Rica por la Argentina. El denunciante había sido juzgado en el marco de la Ley 23077 de “defensa de la democracia”, que sólo preveía el recurso extraordinario federal del artículo 14 de la Ley 48, y que no cumple con el requisito del Pacto.

Según la CIDH, el denunciante Maqueda “no tuvo posibilidad de interponer un recurso de revisión de la sentencia, debido a que la Ley 23077 no contempla apelación ni recurso amplio ante ningún tribunal de alzada. Por lo tanto, la única alternativa que quedaba al acusado era recurrir ante la Corte Suprema de Justicia utilizando la vía del Recurso Extraordinario, un recurso de tipo excepcional y sujeto a restricciones”. La Comisión solicitó a la Corte Interamericana de Derechos Humanos que declare que la Argentina ha violado en perjuicio de la alegada víctima:

...el derecho a ser oído por un tribunal imparcial (art. 8); el derecho a la presunción de inocencia (art. 8.2), y el derecho a recurrir del fallo ante juez o tribunal superior (art. 8.2 h), juntamente con las garantías judiciales del art. 25, todos ellos en relación con la obligación genérica de respetar los derechos y libertades reconocidos en la Convención, y garantizar su libre y pleno ejercicio de conformidad con el art. 1.1 de la misma. Asimismo, que declare que el Estado Argentino ha violado el art. 2 de la Convención, al no adoptar disposiciones de derecho interno tendientes a hacer efectivo el derecho consagrado en el art. 8.2 h).

Posteriormente y en esa misma línea, la CIDH expresó en el



---

**El Ministerio Público de la Nación es un órgano constitucional extra poder establecido en el artículo 120 de la Constitución Nacional. Goza de independencia y tiene autonomía funcional y financiera. Actúa en defensa de la legalidad y de los intereses generales de la sociedad.**

caso Herrera Ulloa vs. Costa Rica su clara interpretación en la que expresa:

...De acuerdo al objeto y fin de la Convención Americana, lo cual es la eficaz protección de los derechos humanos, se debe entender que el recurso que contempla el Art. 8.2.h de dicho Tratado, debe ser un recurso eficaz mediante el cual un juez o tribunal superior procure la corrección de decisiones jurisdiccionales contrarias al derecho. Si bien los estados tienen un margen de apreciación para regular el ejercicio de ese recurso, no pueden establecer restricciones o requisitos que infrinjan la esencia misma del derecho de recurrir el fallo...

Los obstáculos de naturaleza procesal han encontrado alguna respuesta jurisprudencial de la CSJN, la cual sostuvo sucesivas posiciones que van abriendo el camino a una aplicación de la doble instancia. Secuencialmente, primero en el fallo Ghiroldi (1995) y luego en el fallo Casal (2005), para nombrar los más emblemáticos, la CSJN expresó su posición en el sentido de la obligación de cumplir con la doble instancia. En fallo Casal, el máximo tribunal señaló que el condenado tiene derecho a recurrir la sentencia para que un tribunal superior revise los fundamentos del fallo, incluidos los que hacen a la prueba del hecho con el único límite de los que están ligados a la inmediatez. Se dejó establecido que debía darse prioridad a la manda que emerge del Art. 8º Inc. h) de la Convención Americana de Derechos Humanos y, por tanto, no interpretar el Recurso de Casación de modo restrictivo, ni excluyendo de su órbita los supuestos del análisis de la prueba cuando se contraría la regla de sana crítica. Señaló en los considerandos 24 y 25 que "...No existe razón legal ni obstáculo legal alguno en el texto de la ley procesal para excluir de la materia de casación el análisis de la aplicación de las reglas de la sana crítica en la valoración de las pruebas en el caso concreto...", quedando fuera de ese segundo análisis la impresión personal que los testigos hubieran generado a los juzgadores, hecho éste del que se debe dar cuenta, si es que se lo pretende sostener como válido.

#### Consejo de la Magistratura Ley 24397

El Consejo de la Magistratura completa la organización del Poder Judicial de la Nación. Está regulado por la Ley 24397, modificada por la Ley 26080. Es una ley especial que tiene un requisito constitucional específico para su sanción: debe estar sancionada por la mayoría absoluta de los miembros de cada Cámara del Congreso. El Consejo de la Magistratura tiene dos funciones fundamentales: la selección de magistrados y la administración del Poder Judicial.

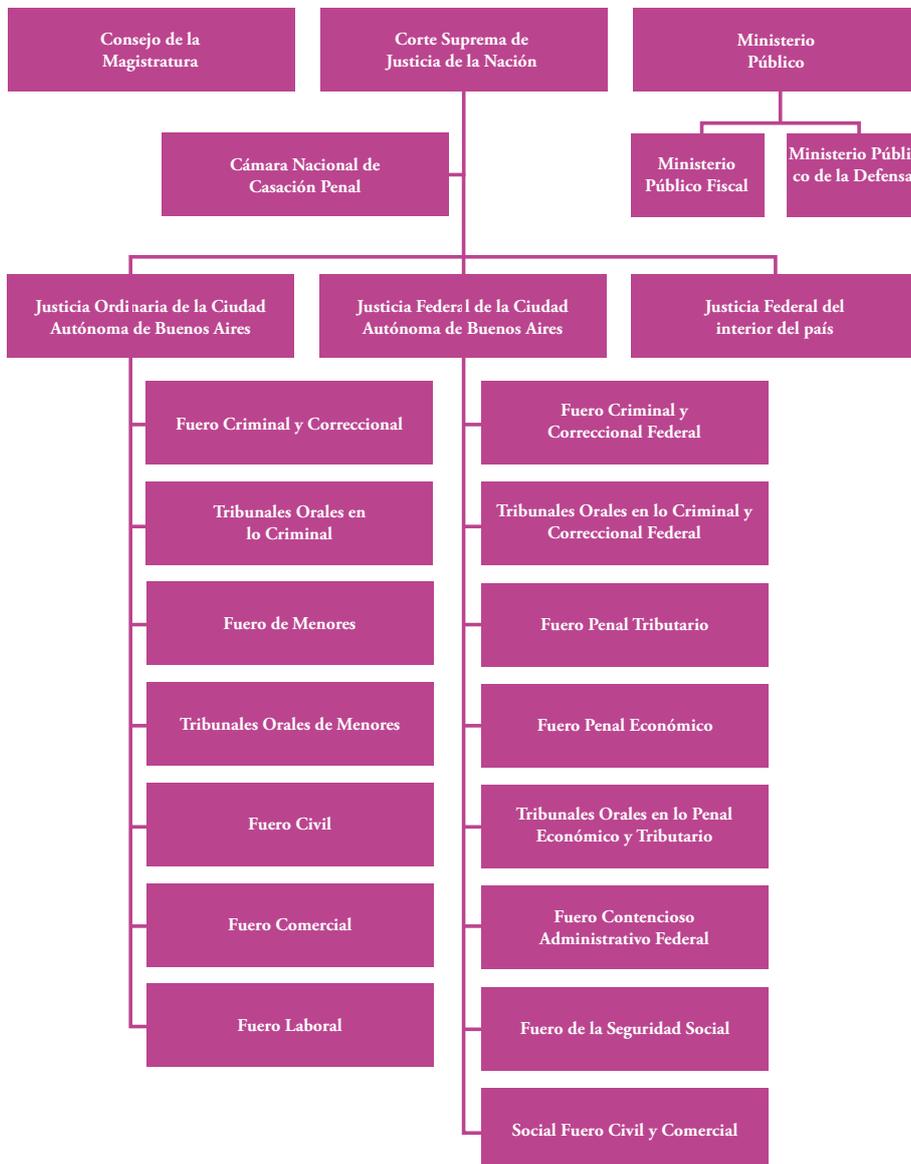
#### Ministerio Público de la Nación. Constitución Nacional. Ley Orgánica del Ministerio Público 24946

Es un órgano constitucional extra poder establecido en el artículo 120 de la Constitución Nacional. Goza de independencia y tiene autonomía funcional y financiera. Actúa en defensa de la legalidad y de los intereses generales de la sociedad. Está constituido por un

Ministerio Público Fiscal y un Ministerio Público de la Defensa, a cargo del Procurador General de la Nación y del Defensor General. El Ministerio Público de la Defensa se encarga de la defensa de pobres y ausentes proveyendo defensa pública y cualquier tipo de asistencia legal requerida, no sólo para los sectores económicamente más vulnerables, sino también para quienes se niegan a tener un abogado particular, para tutelar el derecho de defensa en juicio.

En tanto el Ministerio Público Fiscal tiene por función actuar ante los jueces durante todo el procedimiento judicial planteando las acciones y recursos pertinentes, y en materia penal debe instar la acción penal pública conforme al artículo 5 del Código Procesal Penal y al artículo 1° de la Ley Orgánica del Ministerio Público 24946.

El gráfico que se muestra a continuación ilustra la conformación del sistema de Justicia Nacional.



Fuente Apuntes sobre el sistema judicial y el Ministerio Público Fiscal de la República Argentina Gráfico 1. Organigrama del Sistema Judicial Federal (todas las materias)

---

**El *habeas corpus*: cuando el derecho lesionado, restringido o amenazado sea la libertad física o el agravamiento de las condiciones de detención o ante la desaparición forzada de personas.**

### Artículo 43 de la Constitución Nacional. Amparo y Habeas Corpus

El artículo 43 integra el Capítulo de Nuevos Derechos en la Constitución Nacional reformada en 1994. Se refiere al amparo y al *habeas corpus*.

#### *Amparo*

En sus dos primeros párrafos la norma se dedica al amparo. En el primero se refiere al concepto clásico, procede la acción tanto contra actos estatales como contra actos de particulares. La naturaleza de los actos lesivos incluye lo que ha sido tradición en el amparo argentino con anterioridad a la consagración constitucional: lesión, restricción, alteración o amenaza, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, en forma actual o inminente. Abarca los derechos y garantías de la Constitución, tratados o leyes, y establece de esta manera una amplia base para habilitar el amparo, en consonancia con las normas del derecho internacional de los derechos humanos contenidas en el artículo 75 inciso 22, que han sido analizadas en el capítulo anterior. En el párrafo segundo introduce dos aspectos novedosos: 1) extiende la acción de amparo a todos los tipos de discriminación y, a los derechos del ambiente, del usuario, del consumidor, de la competencia, y a los derechos de incidencia colectiva; 2) legitima al afectado, al defensor del pueblo, a las asociaciones que propendan a esos fines. En el tercer párrafo introduce el *habeas data* dirigido a registros o bancos de datos públicos y a registros o bancos de datos privados destinados a proveer informes, en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de los mismos.

#### *Habeas Corpus en la Constitución Nacional*

En el cuarto párrafo del mismo artículo, se introduce el *habeas corpus* que, si bien con anterioridad a la reforma su legitimidad provenía del artículo 18 que establece que “nadie puede ser... arrestado sino en virtud de orden escrita de autoridad competente”, también se lo puede considerar incluido en el artículo 33 de los derechos y garantías implícitas. Antes de su específica inclusión en el artículo 43 y en el periodo anterior, hasta 1984, el *habeas corpus* sólo estuvo legislado en el artículo 20 de la Ley 48 y en el Código Procesal Penal de la Nación. La Ley 23098 de 1984 derogó aquellas disposiciones y las reemplazó íntegramente con un sistema independiente que no quedó incorporado al Código procesal penal. Es una ley de contenido constitucional<sup>19</sup>.

El párrafo cuarto introduce el *habeas corpus* cuando el derecho lesionado, restringido o amenazado sea la libertad física o el agravamiento de las condiciones de detención o ante la desaparición forzada de personas. Legitima al afectado o cualquiera a favor del afectado, y el juez debe resolver inmediatamente, incluso durante el estado de sitio. Por su carácter federal, el párrafo 4 del artículo 43 sobre *habeas*

*corpus* obliga a las provincias, las que en su derecho local disponen de margen para: a) darle más amplitud; b) regular el aspecto procesal de su trámite ante los tribunales provinciales.

Podemos sostener que la norma constitucional sobre el *habeas corpus* y amparo satisface y armoniza con el derecho supranacional en materia de garantías al derecho de acceso a la justicia en el orden interno.

### Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación

Centros de Acceso a la Justicia (CAJ). Red federal de acceso a la justicia. Resolución 1226 11-08-2006; Resolución 1114 del 24-9-2007; Decreto 1755 de 2008

Los CAJ tienen por finalidad promover y facilitar el acceso a la justicia a los sectores vulnerables de la población privilegiando la actuación estatal directa. Se ubican en las aéreas geográficas donde existe vulnerabilidad y problemáticas no resueltas, y donde históricamente faltó presencia estatal.

Se brinda asesoramiento jurídico, asistencia psicosocial, derivación institucional, mediación comunitaria, patrocinio jurídico. El abordaje de las problemáticas es multiagencial y está estructurado e implementado sobre la base de convenios con diversas instituciones.

Tienen actualmente una extensión federal que supera los 30 Centros de Acceso a la Justicia, conforma una red federal de acceso a los derechos coordinando las políticas

públicas y canalizando las problemáticas sociales en los barrios<sup>20</sup>.

Ciudad de Buenos Aires:

CAJ - All Boys  
 CAJ - Caballito  
 CAJ - La Boca  
 CAJ - Liniers  
 CAJ - Monserrat  
 CAJ - Lugano 1 y 2  
 CAJ - Presidente Néstor Kirchner - Constitución  
 CAJ - Villa 20  
 CAJ - Villa 1.11.14  
 CAJ - Villa 15  
 CAJ - Villa 19  
 CAJ - Villa 20  
 CAJ - Villa 21/24  
 CAJ - Villa 26  
 CAJ - Villa 31 - Sector Güemes  
 CAJ - Villa 31 Bis - Sector Comunicaciones  
 CAJ - Villa Soldati  
 Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano  
 Oficina Multipuertas Inmigrantes  
 Oficina Multipuertas Lavalle

Provincia de Buenos Aires:

CAJ - Buenos Aires - La Plata  
 CAJ - Buenos Aires - La Plata - B° La Usina  
 CAJ - Buenos Aires - Mercedes  
 CAJ - San Martín

### Métodos alternativos de resolución de conflictos. Función social de la justicia como garantía de una convivencia pacífica

En la búsqueda de opciones institucionales de mejoramiento del acceso a la justicia y de un aporte estructural relevante para la revalorización de la función social de la justicia como garantía de la convivencia pacífica, es que se

---

**No se trata de una privatización de la justicia, sino por el contrario, de su fortalecimiento a través de la construcción de mecanismos que acercan el derecho y sus garantías a la gente, en tanto que es el Estado quien se ocupa de desarrollar las políticas públicas para el concreto cumplimiento de la garantía del derecho humano de acceso a la justicia e incentivando, mediante políticas públicas, la utilización de los medios alternativos de resolución de conflictos.**

dio impulso a los métodos alternativos de resolución de conflictos. No se trata de una privatización de la justicia, sino por el contrario, de su fortalecimiento a través de la construcción de mecanismos que acercan el derecho y sus garantías a la gente, en tanto que es el Estado quien se ocupa de desarrollar las políticas públicas para el concreto cumplimiento de la garantía del derecho humano de acceso a la justicia e incentivando, mediante políticas públicas, la utilización de los medios alternativos de resolución de conflictos.

Estos métodos alternativos son la mediación, la conciliación y el arbitraje. En términos generales, se diferencian entre sí por su calidad adversarial o autocomponedora de intereses y derechos, y por el tipo de participación tanto del tercero –árbitro, mediador o conciliador– respecto del conflicto y su resolución, como de las partes.

En tanto, la mediación y la conciliación constituyen métodos de resolución de conflictos no jurisdiccionales y no adversariales, en los que el tercero mediador o conciliador no tiene la potestad de atribuir los derechos involucrados. La resolución en la controversia se alcanza por un acuerdo de las partes.

Específicamente, la mediación consiste en un procedimiento en el cual un mediador (tercero neutral e imparcial respecto del conflicto) colabora con las partes mediante técnicas de comunicación para que éstas encuentren la solución que más convenga a sus intereses. Se busca generar un contexto en que voluntariamente, a través de un proceso de negociación asistida, las partes logren arribar a un acuerdo mutuamente beneficioso.

Por esto se afirma que la mediación, como medio de solución, es útil porque disminuye la conflictividad y preserva el diálogo en un contexto ético y confidencial del asunto, se obtiene una solución rápida y económica de una situación jurídica conflictiva. La mediación es pre-judicial.

La conciliación, en tanto, es “el intento de un tercero de lograr un entendimiento entre las partes de una contienda que puede ser judicial, que implica recíprocas concesiones para llegar a un acuerdo razonable para ambas”. La conciliación se hace obligatoria para determinados procedimientos judiciales. Sea extra, pre o judicial, termina efectivamente con un acuerdo conciliatorio, avenimiento o transacción, que tiene fuerza legal y produce los efectos de una sentencia.

### **Conciliación Obligatoria en materia laboral**

En materia laboral, se ha establecido por Ley 24635 el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO) en la órbita del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Es un organismo de instancia administrativa ante el cual se dirimen, con carácter obligatorio y previo al inicio de la demanda judicial, todos los reclamos individuales y pluriindividuales que versen sobre conflictos de derecho correspondientes a la competencia de la Justicia Nacional del Trabajo.

La instancia es de carácter gratuita para el trabajador y sus derecho-habientes y de bajo costo para el empleador. El 1° de septiembre de 1997 se pone en funcionamiento la conciliación laboral obligatoria en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en virtud de las Resoluciones Conjuntas MTSS 444/97 y MJ 51/97 de fecha 23 de abril de 1997. Los servicios esenciales que brinda a sus usuarios (trabajadores, empleadores, conciliadores laborales, asistentes legales y organismos estatales) son: 1) Servicio de Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral. 2) Servicio de Revisión y Homologación de Acuerdos Espontáneos entre Partes. 3) Servicio de Revisión de Trámites y Homologación de Acuerdos pactados en audiencias de Servicios de Conciliación Laboral Optativa. 4) Servicio de Consulta y/o Información sobre Trámites.

### Arbitraje, Conciliación y Mediación en materia civil y comercial

#### *Arbitraje*

En el arbitraje, que es un método adversarial, el árbitro es un tercero imparcial al cual el ordenamiento jurídico le otorga la posibilidad de asumir la función de dirimir el conflicto suscitado entre las partes y lo resuelve en un laudo que resulta obligatorio para las partes. El juzgador de la contienda denominado “árbitro” tiene potestad jurisdiccional, previamente aceptada por las partes del conflicto. Se caracteriza por resolver con celeridad en el tiempo, con normas propias

de procedimiento (salvo el caso de los amigables componedores), con menores costos, confidencialidad, neutralidad y flexibilidad. Si bien los árbitros no tienen, en general, imperio para hacer ejecutar sus laudos, y no resultan rigurosamente equiparables a los órganos del Estado en sentido jurídico-material, ostentan ciertos atributos fundamentales otorgados por la ley que coinciden con los de estos últimos; lo cual autoriza a sostener la índole jurisdiccional de las decisiones que emiten. Una vez laudado un asunto, las partes quedan vinculadas por ese laudo y no pueden desconocer la decisión. El laudo arbitral deberá ser homologado judicialmente y ejecutado.

#### Tipos de arbitrajes

Según las normas que aplican en el proceso arbitral:

- De derecho: los árbitros laudan conforme a derecho y tienen normas de procedimiento.
- *Ex aequo et bono*: (Art. 766 CPCCN) se denominan “arbitradores” o “amigables componedores”. Laudan según su leal saber y entender, “*ex aequo et bono*” en equidad y buena fe.
- Pericia arbitral: (Art. 773 CPCCN) distinguimos la pericia arbitral, la que procederá en el caso del artículo 516 del CPCCN y cuando las leyes establezcan ese procedimiento con el nombre de “juicio de árbitros, arbitradores, perito o peritos árbitros”, para que resuelvan exclusivamente cuestiones de hecho concretadas expresamente. Son de aplicación las reglas del juicio de amigables componedores, debiendo tener

**En el arbitraje, que es un método adversarial, el árbitro es un tercero imparcial al cual el ordenamiento jurídico le otorga la posibilidad de asumir la función de dirimir el conflicto suscitado entre las partes y lo resuelve en un laudo que resulta obligatorio para las partes.**

---

los árbitros peritos especialidad en la materia.

Según el órgano

- Arbitraje institucional: el arbitraje se realiza ante instituciones privadas o públicas que tienen incorporado este método alternativo dentro de sus servicios jurídicos.

- Arbitraje *ad hoc*: las partes convienen el método y el árbitro, el procedimiento, ya sea que este sea uno preexistente o los definan las partes especialmente para dirimir el conflicto en cuestión.

Según sea la jurisdicción obligatoria o no

- Arbitraje forzoso: establecido por la ley, no se aplica la autonomía de la voluntad de las partes (Art. 1627 C.C., Art. 456 C. Com. 491. C. Com.).

- Arbitraje voluntario: es el tipo más común de arbitraje y se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes del negocio jurídico (Art. 1197 del C.C.).

Según los elementos del caso

- Arbitraje internacional: cuando el caso es multinacional, es decir, tiene elementos extranjeros que permitirían la intervención de la jurisdicción internacional de otro Estado.

- Arbitraje doméstico: para casos nacionales o que la norma nacional no permita la prórroga de jurisdicción (norma de policía Ley de Navegación, Art. 604).

Ordenamiento jurídico argentino

El arbitraje en el ordenamiento jurídico argentino está presente en la Constitución Nacional, en las leyes y en los tratados internacionales. Este último aspecto fue desarrollado en el capítulo anterior.

• Constitución Nacional

La Constitución Nacional dispone en el segundo párrafo del artículo 14 bis que “queda garantizado a los gremios: ...recurrir a la conciliación y al arbitraje...”.

• Legislación de fondo: tanto el Código Civil como el Código de Comercio contienen varios casos en que se remite la solución a árbitros:

- el artículo 1627 del Código Civil dispone que si en el contrato de locación de servicios no se pactó el precio de los servicios o trabajos que constituyan el modo de vivir del locador, entiéndese que las partes ajustaron el precio de costumbre para ser determinado por árbitros;

- el artículo 456 del Código de Comercio regula la venta sobre muestras o de cosas de calidad conocida en los usos del comercio, prevé –para el caso de rechazo de los géneros– su reconocimiento por peritos, quienes determinarán si son o no de recibo. Esta disposición contempla la denominada pericia arbitral que por ello tiene regulación explícita en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación;

- la Ley 17418 sobre seguros establece el juicio de peritos para evaluar la declaración falsa o reticencia del asegurado (Art. 5);

- el mismo Código Procesal Civil y Comercial de la Nación contempla el caso de la ejecución de sentencia en el que las liquidaciones o cuentas fuesen muy complicadas y de lenta y difícil justificación o requieran conocimientos especiales, hipótesis para la cual ordena que sean sometidas a la decisión de peritos árbitros o, si hubiese conformidad de partes, a la de amigables compondores (Art. 773).

El arbitraje en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación

Corresponde advertir que el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación rige sólo para el procedimiento que se desarrolla ante los tribunales federales de todo el país –cuya competencia es de excepción–, y ante los tribunales nacionales con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

De tal manera que cada Estado provincial dicta su propia normativa adjetiva como consecuencia del ejercicio de las potestades no delegadas en la Constitución Nacional al Estado federal. Sin lugar a dudas, esta circunstancia repercute en el tratamiento del arbitraje en forma asimétrica. Se lo incluye en la ley adjetiva no de fondo, vinculada al ejercicio de la jurisdicción y al reconocimiento de la sentencia o laudo. El Código Procesal Civil y Comercial de la Nación contiene disposiciones sobre la posibilidad de someter cuestiones a arbitraje, ejecución de laudos extranjeros y dedica todo un Libro a los distintos procedimientos arbitrales. La regla general establecida en el

artículo 1° del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación establece como principio que la competencia de los tribunales nacionales es improrrogable. Sin perjuicio de lo dispuesto por los tratados internacionales y por el artículo 12, inciso 4°, de la Ley 48, exceptuase la competencia territorial en asuntos exclusivamente patrimoniales, que podrá ser prorrogada de conformidad de partes. Si estos asuntos son de índole internacional, la prórroga podrá admitirse aun a favor de jueces extranjeros o de árbitros que actúen fuera de la República, salvo en los casos en que los tribunales argentinos tienen jurisdicción exclusiva o cuando la prórroga está prohibida por ley.

#### *Materia arbitrable*

Conforme al artículo 736 toda cuestión entre partes podrá ser sometida a la decisión de jueces o árbitros, antes o después de deducida en juicio y cualquiera fuere el estado de éste, con excepción de las cuestiones que no pueden ser objeto de transacción que no podrán comprometerse en árbitros (Art. 737). El 738 prevé en relación a la capacidad que las personas que no pueden transigir no podrán comprometer en árbitros. El 739 establece qué compromiso arbitral o cláusula compromisoria puede estar en escritura pública o en instrumento privado o por acta extendida ante el juez de la causa o ante aquél a quien hubiese correspondido su conocimiento. La excepción remite al Código Civil, que dedica los artículos 842 a 849 para tratar “el objeto

**La competencia de los tribunales nacionales es improrrogable. Sin perjuicio de lo dispuesto por los tratados internacionales y por el artículo 12, inciso 4°, de la Ley 48, exceptuase la competencia territorial en asuntos exclusivamente patrimoniales, que podrá ser prorrogada de conformidad de partes. Si estos asuntos son de índole internacional, la prórroga podrá admitirse aun a favor de jueces extranjeros o de árbitros que actúen fuera de la República, salvo en los casos en que los tribunales argentinos tienen jurisdicción exclusiva o cuando la prórroga está prohibida por ley.**

---

de las transacciones”. El artículo 844 del Código Civil, a su vez, señala que no pueden ser objeto de transacción las cosas que están fuera del comercio “y los derechos que no son susceptibles de ser materia de una convención”. Lo cual nos remite al artículo 1167 C.C. sobre objeto de los contratos y al 953 C.C. sobre objeto de los actos jurídicos: que ordena que éste recaiga sobre cosas que están en el comercio o hechos que no sean imposibles, ilícitos, contrarios a las buenas costumbres o prohibidos por las leyes o que se opongan a la libertad de las acciones o de la conciencia o que perjudiquen a un tercero.

El compromiso arbitral: es exigencia legal que las partes suscriban un compromiso arbitral, el que debe formalizarse una vez que ha surgido el conflicto, ya sea por escritura pública o instrumento privado o por acta extendida ante el juez de la causa o ante aquél a quien hubiese correspondido su conocimiento (Art. 739 Código Procesal).

*Admisión de recursos en relación al laudo arbitral: el CPCCN admite la renuncia de los recursos contra el laudo, salvo los de aclaratoria y nulidad (Art. 760).*

Los árbitros carecen de *imperium* para hacer ejecutar sus resoluciones, por lo cual el Estado establece por ley el mecanismo en el artículo 753, que expresamente establece que los árbitros no podrán decretar medidas compulsorias, ni de ejecución, deberán requerirlas al juez y éste deberá prestar el auxilio de su jurisdicción para la más rápida y eficaz sustanciación del proceso arbitral.

Ejecución de laudos arbitrales extranjeros (Art. 519)

Dentro de la reglamentación de los Procesos de Ejecución, el Código Procesal contempla la conversión en título ejecutivo de las sentencias extranjeras, lo que se rige en primer lugar por los tratados existentes con el país de que provengan. Para el caso de inexistencia de tratados específicos, la ley exige una serie de recaudos enumerados en el artículo 517 (juicio de exequátur), y considerando que la prórroga de jurisdicción hubiese sido admisible en los términos del artículo 1 del CPCCN y que las cuestiones que hayan constituido el objeto del compromiso no se encuentren excluidas del arbitraje conforme a lo establecido por el artículo 737.

*Árbitros Ad Hoc, amigables componedores o arbitradores*

Amigables componedores o arbitradores: son los terceros que resuelven la controversia en equidad (*et aequo et bono*), y no según una norma jurídica. Esta modalidad se regula en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación en el artículo 766 y siguientes, que faculta a las partes a someterse a la decisión de arbitradores o amigables componedores cuando las cuestiones pueden ser objeto del juicio de árbitros. Si nada se hubiese estipulado en el compromiso acerca de si el arbitraje ha de ser de derecho o de amigables componedores, o si se hubiese autorizado a los árbitros a decidir la controversia según

equidad, se entenderá que es de amigables componedores. El laudo de amigables componedores no es recurrible. Sin embargo, puede ser demandado de nulidad (Art. 771 CPCCN) si se hubiese pronunciado fuera del plazo o sobre puntos no comprometidos. El laudo que se dicte en este caso no es susceptible de recurso alguno, salvo del recurso extraordinario ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Por otra parte, las normas del proceso se ocupan del reconocimiento y ejecución de sentencias y laudos de tribunales arbitrales extranjeros para su conversión en ejecutorios, en el artículo 517. Es destacable esta norma, ya que se complementa con la posibilidad de dirimir cuestiones fuera de la jurisdicción nacional (prórroga de jurisdicción), lo que está permitido por el artículo 1° ya señalado previamente cuando existan elementos extranjeros en el caso a dirimir (“...Si estos asuntos son de índole internacional, la prórroga podrá admitirse aún a favor de jueces extranjeros o de árbitros que actúen fuera de la República, salvo en los casos en que los tribunales argentinos tienen jurisdicción exclusiva o cuando la prórroga está prohibida por Ley”).

Finalmente, para la seguridad jurídica de las partes, el reconocimiento y la ejecutoriedad del laudo deben ser otorgados por el juez nacional competente. En materia de arbitraje la Argentina ha ratificado la Convención Interamericana sobre Arbitraje Comercial

Internacional, suscripta en Panamá (República de Panamá), el 30 de enero de 1975, aprobada por Ley 24322 y ratificada el 11 de marzo de 1994. A su vez, la Argentina forma parte del Convenio sobre Arreglo de Diferencias e Inversiones (CIADI), aprobado por Ley 24353.

Existen otras dos convenciones que, si bien no tratan directamente el arbitraje, otorgan validez y reconocimiento a los laudos arbitrales extranjeros, ellas son: el Protocolo de Buenos Aires sobre Jurisdicción Internacional en Materia Contractual, suscripto en Buenos Aires el 5 de agosto de 1994, y la Convención sobre el Reconocimiento y Ejecución de Sentencias Arbitrales Extranjeras, suscripta en Nueva York el 10 de junio de 1958 y que fue aprobada por la Argentina por la Ley 23619.

Resulta de interés al momento de analizar el grado de reconocimiento y valoración de este método alternativo por parte de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, la cual ha reconocido la vigencia del Reglamento de Arbitraje de la Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional, al aplicar los baremos de honorarios previstos en ella a arbitrajes domésticos.

#### *Tribunales Arbitrales institucionales*

En Argentina está desarrollado el arbitraje institucional y ello se manifiesta en la existencia de numerosas organizaciones que administran arbitrajes.



---

**En Argentina está desarrollado el arbitraje institucional y ello se manifiesta en la existencia de numerosas organizaciones que administran arbitrajes.**

- Tribunal de Arbitraje de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires;
- Tribunal de Arbitraje de la Bolsa de Comercio de Rosario;
- Tribunal de Arbitraje de la Bolsa de Cereales.

#### *Colegios profesionales*

Los Colegios profesionales han aportado su esfuerzo al desarrollo de esta alternativa:

- Colegio de Escribanos de la Capital Federal: Tribunal de Arbitraje General y Mediación del Colegio de Escribanos. Tribunal creado conjuntamente con la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.
- Colegio Público de Abogados de la Capital Federal. Régimen de Conciliación y Arbitraje del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, dentro de la normativa del Título II del Libro VI del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.
- Consejo Profesional de Ciencias Económicas. Tribunal arbitral.
- Colegio de Abogados de la Ciudad de Buenos Aires. Tribunal Permanente de Arbitraje.

#### *Subsecretaría de Defensa del Consumidor*

Las autoridades nacionales especializadas en comercio y consumo se ocupan de brindar medios alternativos para la solución de controversias que tienen por origen contratos de consumo; y en los últimos años han desarrollado además de los tribunales arbitrales de consumo, en materia de consumo turístico, tribunales arbitrales especializados en consumo turístico con proyección a todo el país:

- Tribunales Arbitrales de Consumo: se especializan en conflictos en la relación del consumo.
- Tribunales Arbitrales de Consumo Turístico: se especializan en resolver conflictos entre consumidores –turistas– y empresas de viajes y turismo, y empresarios del rubro hotelero y gastronómico. Hasta el momento de la elaboración de este *Diagnósticos* se han instalado en Mar del Plata y en Salta.
- Organizaciones privadas.
- Centro Empresarial de Mediación y Arbitraje.
- Centro de Mediación y Arbitraje Comercial de la Cámara Argentina de Comercio.

#### *Mediación y Conciliación*

Como se señaló previamente, se trata de métodos de resolución de conflictos que se caracterizan por no ser adversariales.

Ley 26589. Reglamentada por Decreto 1467/2011. Se establece la mediación prejudicial obligatoria para todos los casos, excepto para las cuestiones específicamente exceptuadas por la ley en el artículo 5º, por lo tanto:

...el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria no será aplicable en los siguientes casos:

- a) Acciones penales;
- b) Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación, patria potestad y adopción, con excepción de las cuestiones patrimoniales derivadas de éstas. El juez deberá dividir los procesos, derivando la parte patrimonial al mediador;
- c) Causas en que el Estado nacional, las provincias, los municipios o la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o sus entidades descentralizadas sean parte, salvo en el caso que medie autorización expresa y no se trate de ninguno de los supuestos a que se refiere el artículo 841 del Código Civil;
- d) Procesos de inhabilitación, de declaración de incapacidad y de rehabilitación;
- e) Amparos, hábeas corpus, hábeas data e interdictos;
- f) Medidas cautelares;
- g) Diligencias preliminares y prueba anticipada;
- h) Juicios sucesorios;
- i) Concursos preventivos y quiebras;
- j) Convocatoria a asamblea de copropietarios prevista por el artículo 10 de la Ley 13512;
- k) Conflictos de competencia de la justicia del trabajo;
- l) Procesos voluntarios.

Cuando las partes llegan a un acuerdo este debe ser instrumentado en acta suscripta por el mediador y será ejecutable por el procedimiento de ejecución de sentencia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 500 inciso 4) del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, de conformidad con el artículo 30. En la mediación las partes deben concurrir asistidas por un abogado matriculado en la jurisdicción.

Están a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos tanto el dictado de

la reglamentación, los aranceles y matrícula, como el sistema de gestión informatizado que permita la registración de los trámites de mediación y la intercomunicación con los Mediadores, Profesionales Asistentes, Centros de Mediación, Entidades Formadoras y con el Poder Judicial.

### Contexto normativo local

En este contexto local el análisis del derecho de acceso a la justicia no puede obviar tres aspectos: 1) en primer término, la verificación de su inclusión en el Estatuto local conforme se consagra en el orden federal. 2) Análisis breve de los aspectos vinculados al ejercicio de este derecho desde la perspectiva constitucional y la organización del servicio de administración de justicia tradicional vigente. 3) Las nuevas estrategias y alternativas de resolución de conflictos interindividuales y sociales, y el acercamiento del derecho de acceso a la justicia para la realización de derechos de grupos vulnerables.

### Constitución Nacional

La Constitución Nacional prevé que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tenga un Poder Judicial local. El artículo 129 establece:

La ciudad de Buenos Aires tendrá un régimen de gobierno autónomo, con facultades propias de legislación y jurisdicción, y su jefe de gobierno será elegido directamente por el pueblo de la ciudad.

**Aún no se han transferido todos los fueros ordinarios del Poder Judicial nacional ubicados en la Ciudad, en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires hoy conviven –según lo establecido por la Ley 24588– tanto el Poder Judicial nacional como el Poder Judicial de la Ciudad, actualmente integrado por dos fueros: el Contencioso-Administrativo y Tributario, y el Penal, Contravencional y de Faltas, con algunas competencias penales ya transferidas.**

Una ley garantizará los intereses del Estado nacional, mientras la ciudad de Buenos Aires sea capital de la Nación.

En el marco de lo dispuesto en este artículo, el Congreso de la Nación convocará a los habitantes de la ciudad de Buenos Aires para que, mediante los representantes que elijan a ese efecto, dicten el Estatuto Organizativo de sus instituciones.

#### **Ley de Garantía 24588**

Conforme el párrafo segundo del artículo 129 de la Carta Magna, la Ley 24588 garantiza los intereses del Estado Nacional en la Ciudad de Buenos Aires, mientras sea Capital de la República, para asegurar el pleno ejercicio de los poderes atribuidos a las autoridades del Gobierno de la Nación.

El artículo 8° de la ley prevé la subsistencia de dos jurisdicciones, la nacional y la local: “La justicia nacional ordinaria de la ciudad de Buenos Aires mantendrá su actual jurisdicción y competencia continuando a cargo del Poder Judicial de la Nación. La ciudad de Buenos Aires tendrá facultades propias de jurisdicción en materia de vecindad, contravencional y de faltas, contencioso-administrativa y tributaria locales”.

Como consecuencia de la vigencia de esta normativa, aún no se han transferido todos los fueros ordinarios del Poder Judicial nacional ubicados en la Ciudad, en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires hoy conviven –según lo establecido por la Ley 24588– tanto el Poder Judicial nacional como el Poder Judicial de la Ciudad, actualmente integrado por dos fueros: el Contencioso-Administrativo y Tributario, y el Penal, Contravencional y de Faltas, con algunas competencias penales ya transferidas.

#### **Estatuto Organizativo de la Ciudad de Buenos Aires y las garantías del derecho de acceso a la justicia**

La garantía del derecho de acceso a la justicia se sustenta en varias normas de la Constitución local.

En primer lugar, el artículo 10 consagra para la Ciudad todos los derechos, declaraciones y garantías de la Constitución Nacional y de las leyes de la Nación y los tratados internacionales ratificados y que se ratifiquen, los cuales deben ser interpretados de buena fe. No pueden ser negados ni limitados por la omisión o insuficiencia de su reglamentación y, a su vez, la reglamentación no puede cercenarlos. Es una norma dirigida a la operatividad de los derechos, entre ellos el que nos ocupa.

En segundo lugar, expresamente se refiere al acceso a la justicia el artículo 12 inciso 6. Establece que:

“La Ciudad garantiza... El acceso a la justicia de todos sus habitantes; en ningún caso puede limitarlo por razones económicas. La ley establece el sistema de asistencia profesional gratuita y el beneficio de litigar sin gastos”.

Este artículo está vinculado con los artículos 17 y 18 del mismo Estatuto local, ambos referidos a políticas especiales que establecen

el compromiso de la Ciudad de:  
1) desarrollar políticas especiales para superar las condiciones de pobreza y exclusión mediante recursos presupuestarios técnicos y humanos...; 2) promover el acceso a los servicios públicos para los que tienen menores posibilidades; y 3) promover el desarrollo humano y económico equilibrado que evite y compense desigualdades zonales dentro de su territorio.

En tercer lugar, se consagran las garantías procesales en materia penal en el artículo 13, en consonancia con el derecho internacional de los derechos humanos y el orden federal.

En este sentido, establece la prohibición de privación de libertad sin orden escrita y fundada de autoridad judicial competente; el principio de legalidad y debido proceso, inviolabilidad de la defensa en juicio, juez natural, proporcionalidad, doble instancia, sistema acusatorio, inmediates, publicidad e imparcialidad. Refuerza el mandato constitucional proclamando que son nulos los actos que vulneren garantías procesales y todas las pruebas que se hubieren obtenido como resultado de los mismos. Además, se prohíben las declaraciones del detenido ante autoridad policial. Se garantiza la comunicación inmediata del detenido con quien él considere. Se garantizan condiciones de detención dignas. Expresamente se prohíbe el allanamiento de domicilio, las escuchas telefónicas, el secuestro de papeles y correspondencia o información personal almacenada, estos sólo pueden ser

ordenados por juez competente. Se erradica el derecho penal de autor, es decir, cualquier norma que establezca peligrosidad sin delito, sanción de acciones que afecten derechos individuales y /o colectivos. Garantiza el derecho a indemnización por la condena basada en error judicial. No rige la detención preventiva en materia contravencional. En caso de hecho que produjere peligro o daño, la persona debe ser llevada directa e inmediatamente ante el juez competente. Cuando el contraventor por su estado no pudiere estar en libertad, deberá ser conducido a un establecimiento asistencial.

En cuarto lugar, se establece la acción de amparo expedita rápida y gratuita, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo para la tutela del derecho. La acción bajo estas condiciones procede contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace con arbitrariedad e ilegalidad manifiesta derechos y garantías reconocidos en la Constitución Nacional, Tratados internacionales, leyes de la Nación, esta Constitución, las leyes dictadas en su consecuencia, los tratados interjurisdiccionales en los que la Ciudad sea parte.

La legitimación activa está en cabeza de cualquier ciudadano/a y de las personas jurídicas defensoras de derechos o intereses colectivos, como la protección del ambiente, del trabajo y de la seguridad social, del patrimonio cultural e histórico de la Ciudad,

**La Constitución local establece la acción de amparo expedita rápida y gratuita, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo para la tutela del derecho.**

---

**En el Título Quinto de la CCBA se desarrolla la organización de las instituciones que componen el Poder Judicial en la Ciudad: el Tribunal Superior de Justicia, el Consejo de la Magistratura, los Tribunales inferiores establecidos por la ley y el Ministerio Público, ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 107.**

de la competencia, del usuario o del consumidor.

#### Amparo

*Ley 2145 de amparo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Modificada por la Ley 2243, BOCBA N° 2614 del 29/01/2007*

La acción de amparo es admisible cuando el acto impugnado emane de cualquier órgano del Estado local, inclusive un órgano del Poder Judicial. No será admisible el reclamo de daños y perjuicios en la acción de amparo.

El plazo para interponer la acción de amparo es de cuarenta y cinco (45) días hábiles contados a partir de que el afectado tuvo conocimiento cierto de la lesión, restricción, alteración o amenaza. En el supuesto de perjuicios periódicos, el plazo comienza a correr respecto de cada uno de éstos. Vencido el plazo indicado, caduca la acción sin perjuicio de la interposición de las acciones ordinarias que correspondieren.

En quinto lugar, la Constitución local incluye el *habeas data* o amparo en materia de datos personales. En el artículo 16 se prevé que toda persona tiene acción de amparo, para acceder a todo registro, archivo o banco de datos que conste en organismos públicos o en los privados destinados a proveer informes, a fin de conocer cualquier asiento sobre su persona, su fuente, origen, finalidad o uso que del mismo se haga. También puede requerir su actualización, rectificación, confidencialidad o supresión cuando esa información lesione o restrinja algún derecho. El ejercicio de este derecho no afecta el secreto de la fuente de información periodística.

El amparo en materia de datos personales se estructura en sintonía con el artículo 43 de la Constitución Nacional y las normas del derecho supranacional de los derechos humanos.

#### Habeas Corpus<sup>21</sup>

Finalmente debemos referirnos a la garantía de *habeas corpus*; cuando el derecho afectado es la libertad física, se abre una posibilidad de acceso inmediato a la justicia y se legitima tanto al afectado como a cualquiera en su favor y el juez debe resolver dentro de las 24 horas. Contenida en el artículo 15 de la Constitución local, se trata de una norma de similar perfil a la contenida en el artículo 43 de la Constitución Nacional y guarda simetría con la misma. En el caso de la norma local, agrega explícitamente la desaparición de persona como causal de procedencia de la acción. En este caso, el juez puede declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto o la omisión lesiva.

#### Organización del Poder Judicial en la Constitución de la Ciudad

En el Título Quinto de la CCBA se desarrolla la organización de las instituciones que componen el Poder Judicial en la Ciudad: el Tribunal Superior de Justicia, el Consejo de la Magistratura, los Tribuna-

les inferiores establecidos por la ley y el Ministerio Público, ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 107.

Es relevante los límites que pone la Constitución entre los poderes del Estado, proclamando un mandato por el cual en ningún caso el Poder Ejecutivo ni el poder Legislativo pueden ejercer funciones judiciales, ni arrogarse el conocimiento de causas pendientes o restablecer las fenecidas, conforme al artículo 108. Establece nítidamente la separación de poderes, la obligación de abstención y la exclusividad del ejercicio de la jurisdicción en un orden democrático y en consonancia con el orden federal. Sin embargo, tanto el Poder Ejecutivo como el Poder Legislativo no son neutros respecto del derecho de acceso a la justicia, ya que en su calidad de garantes de este derecho tienen el deber dentro del ámbito de su competencia de dotar al Poder Judicial de los recursos necesarios para tutelar el derecho de acceso a la justicia en igualdad de condiciones e impulsar la resolución de conflictos en tiempo razonable y a un costo que no implique la privación de justicia para los habitantes. El artículo 108 de la Constitución local expresa la garantía del derecho de acceso a la justicia como una obligación del Estado local y, por tanto, involucra a cada uno de los poderes que lo integran en sus respectivas competencias.

Es destacable el mandato constitucional acerca de la calidad de la garantía en términos de celeridad procesal

y no discriminación, ya que la tutela debe tener un efecto práctico concreto para los justiciables: la no privación de justicia.

### Organización del Poder Judicial local

#### *Tribunal Superior de Justicia*

La organización del Poder Judicial local se conforma con un Tribunal Superior de Justicia, compuesto por cinco jueces a propuesta del Jefe de Gobierno con acuerdo de las dos terceras partes del total de los miembros de la Legislatura. Sólo son removibles por juicio político. Establece la prohibición de que sean todos del mismo sexo. Se requieren calidades especiales: ser argentino/a, de más de treinta años de edad, abogado/a con ocho años de graduado/a con especial versación jurídica, nativo/a de la Ciudad de Buenos Aires o con residencia en ella no inferior a cinco años. La competencia del Tribunal Superior está regulada conforme al artículo 113<sup>22</sup>, en el que se establecen taxativamente los casos en que tiene competencia originaria y exclusiva; aquellos en que tiene competencia originaria, pero no exclusiva (materia electoral); y la competencia por vía de recursos de inconstitucionalidad, recurso de apelación por privación, denegación o retardo injustificado de justicia y en los recursos de queja por denegación de recurso, y en instancia ordinaria de apelación en las causas en que la Ciudad sea parte, cuando el monto reclamado sea superior al que establezca la ley.

**La Constitución local expresa la garantía del derecho de acceso a la justicia como una obligación del Estado local y, por tanto, involucra a cada uno de los poderes que lo integran en sus respectivas competencias.**

---

### Consejo de la Magistratura. Artículos 115 a 117 de la CCBA

Sus funciones son las siguientes:

1. Seleccionar mediante concurso público de antecedentes y oposición a los candidatos a la magistratura y al Ministerio Público que no tengan otra forma de designación prevista por esta Constitución.
2. Proponer a la Legislatura los candidatos a jueces y al Ministerio Público.
3. Dictar los reglamentos internos del Poder Judicial.
4. Ejercer facultades disciplinarias respecto de los magistrados.
5. Reglamentar el nombramiento, la remoción y el régimen disciplinario de los funcionarios y empleados, previendo un sistema de concursos con intervención de los jueces, en todos los casos.
6. Proyectar el presupuesto y administrar los recursos que la ley le asigne al Poder Judicial.
7. Recibir las denuncias contra los jueces y los integrantes del Ministerio Público.
8. Decidir la apertura del procedimiento de remoción de magistrados, formulando la acusación correspondiente ante el Jurado de Enjuiciamiento.

### Tribunales de la Ciudad. Artículos 118 a 120 de la CCBA

Los jueces y juezas son designados por el voto de la mayoría absoluta de la Legislatura, a propuesta del Consejo de la Magistratura. En caso de que la Legislatura rechace al candidato propuesto, el Consejo propone a otro aspirante. La Legislatura no puede rechazar más de un candidato por cada vacante a cubrir. Debe pronunciarse dentro de los sesenta días hábiles, excluido el receso legislativo. Si vencido dicho plazo no se hubiere pronunciado, se considera aprobada la propuesta. No pueden ejercer profesión, empleo o comercio, con excepción de la docencia, ni ejecutar acto alguno que comprometa la imparcialidad de sus decisiones. Su organización se explica más adelante.

### Jurado de Enjuiciamiento. Artículos 121 a 123 de la CCBA.

#### Remoción de los jueces

Los jueces son removidos por un Jurado de Enjuiciamiento integrado por nueve miembros de los cuales tres son legisladores, tres abogados y tres jueces, siendo uno de ellos miembro del Tribunal Superior y Presidente del Jurado.

### Ministerio Público. Artículos 124 a 126 de la CCBA

Dirigido por un o una Fiscal General y por un Defensor o Defensora General y una o un Asesor/a General Tutelar. Tiene autonomía funcional y autarquía dentro del Poder Judicial.

Son funciones del Ministerio Público:

1. Promover la actuación de la Justicia en defensa de la legalidad

de los intereses generales de la sociedad, conforme a los principios de unidad de actuación y dependencia jerárquica.

2. Velar por la normal prestación del servicio de justicia y procurar ante los tribunales la satisfacción del interés social.

3. Dirigir la Policía Judicial.

Ley 7 Orgánica del Poder Judicial modificada por Ley 2386 y por Ley 3318 Orgánica del Poder Judicial y del Ministerio Público

Ley 1903 Orgánica del Ministerio Público modificada por la Ley 3318 Orgánica del Poder Judicial y del Ministerio Público.

#### Transferencias del sistema federal al local en materia penal

*Transferencia Progresiva de Competencias Penales de la Justicia Nacional al Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires*

Primer convenio de traspaso.

En 2002 la Ley 597 aprueba en la Ciudad de Buenos Aires el Convenio de Transferencia Progresiva de Competencias Penales de la Justicia Nacional al Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, suscripto el 7 de diciembre de 2002, aprobado por Ley nacional 25752.

Este convenio transfiere la tenencia y portación de armas de uso civil y su suministro a quien no fuera legítimo usuario, sancionados en el artículo 42 bis de la Ley 20429 y en los artículos 189 bis, 3er. párrafo y 189 ter del Código Penal, todos según Ley 25086, y en los artículos 3º, 4º y 38 de la Ley 24192, cuando sean hechos cometidos en el territorio de la

Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dichos delitos serán investigados por el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y juzgados por sus jueces competentes, conforme a los procedimientos establecidos por la Ley 12 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y hasta tanto se dicten las normas procesales de la Ciudad, con aplicación supletoria del Código Procesal Penal de la Nación en todo lo que no se encuentre expresamente previsto en aquella ley.

Las normas prácticas para la implementación de las competencias transferidas corresponden al Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tal como lo dispone el artículo 116 inciso 3 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, el cual queda facultado para celebrar los convenios necesarios a tal fin con las autoridades u organismos de cualquier jurisdicción que resulten pertinentes.

Segundo convenio de traspaso.

En 2004 se firma el Convenio 14/004 de Transferencia Progresiva de Competencias Penales de la Justicia Nacional al Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Aprobado por Ley 2257 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y por Ley nacional 26357.

Por este convenio ciertos delitos taxativamente detallados en su parte dispositiva, cometidos en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, serán investigados por el Ministerio

---

Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y juzgados por sus jueces competentes, con excepción de la competencia federal, conforme a los procedimientos establecidos por el Código de Procedimiento Contravencional de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y hasta tanto se dicten las normas procesales penales de la Ciudad, con aplicación supletoria del Código Procesal Penal de la Nación en todo lo que no se encuentre expresamente previsto en aquella ley.

Los delitos incluidos en el traspaso a la jurisdicción local son:

- Lesiones en riña (Arts. 95 y 96 Código Penal);
- Abandono de personas (Arts. 106 y 107 Código Penal);
- Omisión de auxilio (Art. 108 Código Penal);
- Exhibiciones obscenas (Arts. 128 y 129 Código Penal);
- Matrimonios ilegales (Arts. 134 a 137 Código Penal);
- Amenazas (Art. 149 bis primer párrafo Código Penal);
- Violación de domicilio (Art. 150 Código Penal);
- Usurpación (Art. 181 Código Penal);
- Daños (Arts. 183 y 184 Código Penal);
- Ejercicio ilegal de la medicina (Art. 208 Código Penal);
- Los tipificados en las Leyes 13944, 14346 y artículo 3° de la Ley 23592.

Las causas que por estas materias se hallen pendientes ante los juzgados nacionales a la entrada en vigencia del presente, serán terminadas y fenecidas ante los mismos órganos.

El tercer convenio de traspaso de delitos a la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por la Nación es la Ley 26702 y se encuentra en vías de ratificación por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires. Fue sancionado por el Congreso de la Nación el 7 de septiembre de 2011 y promulgado el 5 de octubre de 2011. Con 214 votos afirmativos y sólo 2 abstenciones, la Cámara de Diputados dio visto bueno al proyecto que poseía media sanción del Senado. Este tercer convenio transfiere 27 nuevos delitos penales a la órbita de la Justicia porteña. Se trata de delitos complementarios a los ya transferidos por las Leyes 25752 y 26357, estos son:

- Lesiones (Arts. 89 al 94 Código Penal);
- Duelo (Arts. 97 al 103 Código Penal);
- Abuso de armas (Arts. 104 y 105 Código Penal);
- Violación de domicilio (Título V, Capítulo II, Arts. 150 al 152 Código Penal);
- Incendio y otros estragos (Arts. 186 al 189 Código Penal);
- Tenencia, portación y provisión de armas de guerra de uso civil condicional, previstos en el artículo 189 bis, acápite 2 y 4, Código Penal, con excepción de los casos en que el delito aparezca cometido por un funcionario público federal o sea conexo con un delito federal;
- Impedimento u obstrucción de contacto, tipificado por Ley 24270;

- Penalización de Actos Discriminatorios, conforme lo dispuesto en la Ley 23592; y
- Delitos y Contravenciones en el Deporte y en Espectáculos Deportivos, conforme lo dispuesto en las Leyes 20655 y 23184 y sus modificatorias, en los aspectos que resulten aplicables a la jurisdicción local. Así como también, los delitos estrechamente vinculados a la competencia local, como son los relacionados a profilaxis, seguridad en el tránsito y el transporte y estafas contra los poderes públicos de la Ciudad, entre otros. Delitos contra la administración pública, ocurridos exclusivamente en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuando se tratare de actos cometidos por sus funcionarios públicos, o contra sus funcionarios públicos, que atenten contra el funcionamiento de sus poderes públicos u ocurran en el marco de un proceso judicial que tramite ante los tribunales locales:
  - Atentado y resistencia contra la autoridad (Arts. 237, 238, 239, 240, 241, 242 y 243, Código Penal);
  - Falsa denuncia de delitos cuya competencia se encuentre transferida a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Art. 245, Código Penal);
  - Usurpación de autoridad, títulos u honores (Art. 246 incisos 1, 2 y 3, y Art. 247, Código Penal);
  - Abuso de autoridad y violación de los deberes de los funcionarios públicos (Arts. 248, 248 bis, 249, 250, 251, 252 1° párrafo y 253, Código Penal);

- Violación de sellos y documentos (Arts. 254 y 255, Código Penal);
- Cohecho y tráfico de influencias (Arts. 256, 256 bis, 257, 258, 258 bis y 259, Código Penal);
- Malversación de caudales públicos (Arts. 260 al 264, Código Penal);
- Negociaciones incompatibles con el ejercicio de funciones públicas (Art. 265, Código Penal);
- Exacciones ilegales (Arts. 266 al 268, Código Penal);
- Enriquecimiento ilícito de funcionarios y empleados (Arts. 268 (1), 268 (2) y 268 (3), Código Penal);
- Prevaricato (Arts. 269 al 272, Código Penal);
- Denegación y retardo de justicia (Arts. 273 y 274, Código Penal);
- Falso testimonio (Arts. 275 y 276, Código Penal); y
- Evasión y quebrantamiento de pena (Arts. 280, 281 y 281 bis, Código Penal).

Delitos contra la fe pública, siempre que se trate de instrumentos emitidos, o cuya competencia para emitirlos sea de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

- Falsificación de sellos, timbres y marcas (Arts. 288, 289 Inc. 1., 290 y 291, Código Penal); y
- Falsificación de documentos (Arts. 292 al 298, Código Penal).

Delitos vinculados a materia de competencia pública local:

- Delitos de los funcionarios públicos contra la libertad individual (Arts. 143 al 144 quinto, Código Penal), siempre

---

que fuera cometido por un miembro de los poderes públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

- Delitos contra la libertad de trabajo y asociación (Arts. 158 y 159, Código Penal);
- Estafa procesal acaecida en procesos judiciales tramitados ante los tribunales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Art. 172, Código Penal);
- Defraudación (Art. 174 Inc. 5., Código Penal), siempre que el hecho se cometiere contra la Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;
- Delito contra la seguridad del tránsito (Art. 193 bis, Código Penal);
- Desarmado de autos sin autorización, conforme lo prescripto en el artículo 13 de la Ley 25761;
- Profilaxis, en relación a los delitos tipificados por la Ley 12331; y
- Estupefacientes, con ajuste a lo previsto en el artículo 34 de la Ley 23737, conforme la redacción de la Ley 26052 (Art. 5° Incs. c), e) y párrafos penúltimo y último, 14 y 29, Ley 23737) y suministro infiel e irregular de medicamentos, (Arts. 204, 204 bis, 204 ter y 204 quater, Código Penal).

Se establece también una Cláusula Transitoria por la cual “Las causas que por las materias enumeradas precedentemente se hallen pendientes ante los Juzgados Nacionales al momento de perfeccionarse la transferencia de competencias, serán terminadas y fenecidas ante los mismos tribunales”.

La ley sancionada consigna que la Autoridad de Aplicación de la transferencia será el Ministerio de Justicia que “deberá disponer las medidas y suscribir los acuerdos y convenios complementarios que resulten necesarios para la implementación de la presente ley”. Por otra parte, sostiene que “la estimación y liquidación de los importes respectivos en los términos previstos por el artículo 8° de la Ley 23.548, a fin de que la transferencia de competencias establecida en la presente ley sea realizada con la correspondiente reasignación de los recursos financieros (Art. 75, Inc. 2, de la Constitución Nacional), será efectuada en forma conjunta entre el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación y los Ministerios de Hacienda y de Justicia y Seguridad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. La Ciudad de Buenos Aires cuenta con la siguiente normativa relativa a mediación en materia penal:

- Código Contravencional y de Faltas; Ley 1472, artículo 41.
- Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Ley 2303, Título IX, Capítulo 1, artículo 204 (texto según Art. 1° de la Ley 2452).
- Régimen Procesal Penal Juvenil de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Ley 2451; Título VIII; Capítulo I, artículos 54 a 74.



### Justicia penal restaurativa. Mediación en materia penal

La justicia restaurativa es un enfoque alternativo de las prácticas de la justicia penal. No es sustitutiva de la justicia penal tradicional sino un complemento. Persigue la rehabilitación del delincuente y el restablecimiento de la dignidad de la víctima mediante la restitución, la compensación, el arrepentimiento, la rehabilitación y otras formas de reparación.

El sistema tradicional no siempre ofrece soluciones de los conflictos que enfrentan a víctimas, delincuentes y comunidades. La justicia restaurativa tiende a resolver el conflicto entre víctima y delincuente sin acentuar el antagonismo. Al mismo tiempo, preserva la posibilidad de recurrir a los procedimientos judiciales corrientes si las partes no convienen medidas de tipo restaurativo.

#### *Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.*

##### *Ley 2303/2007*

En su artículo 204, prevé, aunque no para todos los delitos, un sistema de mediación penal.

Conviene destacar que en esta ley procesal el ejercicio de la acción, así como el trámite de preparación del juicio, está en manos de los miembros del Ministerio Público Fiscal, quienes además pueden aplicar el principio de oportunidad.

Asimismo, el artículo 205 fija la forma de llevar adelante la suspensión del juicio a prueba prevista en el Código Penal. En esta norma se contempla un

procedimiento pormenorizado en el cual se incluyen, entre otras particularidades, la existencia de informes del Registro de Resolución Alternativas de Conflictos, el consentimiento de la víctima a fin de darle curso, la asistencia de la víctima a las reuniones, etc. En él también se contempla que su aplicación sólo será posible para algunos delitos.

#### *Ley 2451. Régimen procesal penal para menores entre 16 y 18 años*

En materia penal, se encuentra vigente también el régimen procesal penal para menores entre 16 y 18 años, Ley 2451, que prevé la mediación y remisión como sistemas alternativos de resolución de conflictos (Art. 53), y le dedica al tema un capítulo completo (Arts. 54 al 74).

#### *Ley 1472. Código*

##### *Contravencional. Conciliación y autocomposición*

El Código Contravencional establece en su artículo 41 el mecanismo de solución de controversias a través de la conciliación o autocomposición cuando el imputado/a y la víctima llegan a un acuerdo sobre la reparación del daño o resuelven el conflicto que generó la contravención y siempre que no resulte afectado el interés público o de terceros. Este sistema puede concretarse en cualquier estado del proceso. Por su parte, el fiscal debe procurar que las partes manifiesten cuáles son las condiciones en que aceptarían conciliarse o llegar a la autocomposición. Cuando se produzca la conciliación o autocomposición, el juez debe

**El sistema tradicional no siempre ofrece soluciones de los conflictos que enfrentan a víctimas, delincuentes y comunidades. La justicia restaurativa tiende a resolver el conflicto entre víctima y delincuente sin acentuar el antagonismo. Al mismo tiempo, preserva la posibilidad de recurrir a los procedimientos judiciales corrientes si las partes no convienen medidas de tipo restaurativo.**

---

**El programa “Observatorio Profesional para la Prevención y Abordaje de la Conflictividad Compleja” de la Defensoría busca atender la necesidad de espacios de capacitación y entrenamiento de los actores gubernamentales y sociales, para la detección temprana y las buenas prácticas en conflictividad social. Para ello crea un Consejo Asesor Académico en el ámbito del programa, constituido por expertos en la temática de resolución de conflictos complejos.**

homologar los acuerdos y declarar extinguida la acción contraven- cional. El juez puede no aprobarla cuando tenga fundados motivos para estimar que alguno de los intervinientes no está en condiciones de igualdad para negociar o ha actuado bajo coacción o amenaza.

#### *Fuero contencioso administrativo y tributario*

Ley 189. Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Transacción y conciliación en el fuero contencioso administrativo y tributario. Se establecen ambas posibilidades como métodos alternativos de resolución de conflictos, en el Título VII “Modos anormales de terminación del proceso” del Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Transacción. Prevista en el artículo 258 CCAT de la Ciudad Au- tónoma de Buenos Aires, implica una concesión o renunciamento recíproco en función de un acuerdo efectuado entre las partes, y este modo de resolver el conflicto puede ser planteado hasta el momento en que los autos pasan a sentencia.

Conciliación. En ese mismo título, también se contempla el institu- to de la conciliación, en el artículo 258, la que por su parte implica un acuerdo celebrado ante el tribunal que lo homologa. En este caso, el Juez tiene un papel preponderante y activo, es él quien debe proponer o acercar a las partes durante la audiencia de prueba.

Ambos institutos cumplen su función en un proceso ya iniciado. No son prejudiciales. Para poder ser llevados adelante, el representante del Gobierno de la Ciudad o la autoridad administrativa en cuestión debe contar con la autorización para poder llevar adelante la transac- ción o la conciliación mediante la presentación del acto administra- tivo respectivo.

#### **Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires**

En su carácter de institución de la Constitución de la Ciudad, con- forme su artículo 137, en cumplimiento de la misión que el estatuto le impone, y de la Ley 3, la Defensora del Pueblo ha adherido a las Reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las Personas en condi- ciones de Vulnerabilidad, incorporando las mismas como pauta de procedimiento para la tramitación de las acciones frente a las perso- nas en condición de vulnerabilidad, en la Disposición 58/11.

#### *Reglas de Brasilia*

Son reglas para ser aplicadas a cualquier persona en condición de vulnerabilidad que han de acceder o han accedido a la justicia, como parte del proceso para la defensa de sus derechos, o que actúe en defensa de un derecho frente a una acción, ya sea en calidad de víctima, testigo u otra condición. Estas 100 Reglas surgidas de la Cumbre Judicial Iberoamericana en su XIV edición recogen reco- mendaciones para los órganos públicos y para quienes prestan sus

servicios en el sistema judicial. Entre los destinatarios de las mismas, se señala a las personas que desempeñen sus funciones en las Instituciones Ombudsman (Sección 3° Destinatarios: actores del sistema de justicia, 24, d)).

*Proyecto de ley para la inclusión de la regla de Brasilia en la Ley 1903*

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo impulsó un proyecto de Ley modificatorio del artículo 1° de la Ley 1903, con la finalidad de que el Ministerio Público que integra el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, “preste ...especial atención al aseguramiento de la eliminación de barreras que impidan o dificulten el acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad, conforme lo estipulado por las Reglas de Brasilia. Para ello adoptará las medidas que considere necesarias en exclusivo uso de sus atribuciones”. A su vez, se propone la modificación del inciso 6° del artículo 17 del la Ley 1903, de la siguiente manera: “6.- Velar por la observancia de la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales, la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, las Reglas de Brasilia y las leyes nacionales y locales”.

En los considerandos del proyecto citado se señala:

...en la esfera nacional, los esfuerzos por sobrepasar las barreras de accesibilidad inherentes a los procesos judiciales, se ven reflejados a través de la acordada n° 5/2009 de la CSJN, en la cual se ha adherido a las citadas “Reglas” para ser seguidas en los asuntos a que se refieren, “afirmado el compromiso de un

modelo de justicia integrador, abierto a todos los sectores de la sociedad” (Declaración de Brasilia, Ptos 12 y 13), conjuntamente con la acordada n° 37/2007 CSJN, por la cual ha creado la Comisión Nacional de Acceso a la Justicia, que tiene como objetivo principal la aplicación efectiva de mejoras en el sistema a los efectos anhelados.

La Defensoría del Pueblo ha realizado en este sentido varias acciones que se han concretado en nuevas instancias alternativas para la Ciudad en torno a la temática de resolución de conflictos.

1. Conflictividad Compleja

Observatorio Profesional para la Prevención y Abordaje de la Conflictividad Compleja. Disposición 55/11 de la Defensora del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

La Defensoría del Pueblo tiene una larga trayectoria de trabajo en este tipo de conflictividad, y con este programa denominado “Observatorio Profesional para la Prevención y Abordaje de la Conflictividad Compleja” busca atender la necesidad de espacios de capacitación y entrenamiento de los actores gubernamentales y sociales, para la detección temprana y las buenas prácticas en conflictividad social. Para ello crea un Consejo Asesor Académico en el ámbito del programa, constituido por expertos en la temática de resolución de conflictos complejos.

Es importante señalar que este Observatorio no participará de los conflictos, sino que es un espacio para la gestación de diseños, visiones, matrices, investigaciones, asistencia técnica

---

**El conflicto de por sí es un motor social. Sería imposible pensar una sociedad desde un orden social donde nadie haga valer sus derechos con expresiones públicas, especialmente en sociedades donde se padecen notorias injusticias sociales. Lo que es imposible de sostener es que por desconocimiento de los mecanismos idóneos para reconducir las demandas se llegue a situaciones de violencia y/o que esas situaciones de violencia provengan del accionar del Estado.**

y capacitación que tiene vedado su intervención como tercero en los conflictos que se susciten, tanto en el ámbito de su radio de desarrollo como en cualquier otro escenario donde pudiera ser convocado. Las líneas de acción del programa son: 1. Construcción del sistema integral de Cambio en Paz. 2. Clínicas de entrenamiento de funcionarios gubernamentales, municipios, defensorías. 3. Entrenamiento de entrenadores. 4. Asistencia técnica en el diseño de metodologías y enfoques prácticos. 5. Mediación comunitaria, talleres de formación de mediadores para vecinos convocados por ONG, defensorías, municipios. 6. Seminarios internacionales. 7. Investigación.

El contexto que caracteriza la necesidad institucional de establecer un programa de esta naturaleza está dado en los tipos de manifestaciones de violencia social que atraviesa a la sociedad en su conjunto y a los actores sociales en particular; a cuyo respecto algunas de estas manifestaciones tienen características estructurales, e incluso, en algunos casos, culturales. La exclusión social y la consecuente fragmentación social tienen en muchos casos manifestaciones violentas en la representación del valor justicia y el clamor de respuestas efectivas.

El conflicto de por sí es un motor social. Sería imposible pensar una sociedad desde un orden social donde nadie haga valer sus derechos con expresiones públicas, especialmente en sociedades donde se padecen notorias injusticias sociales. Lo que es imposible de sostener es que por desconocimiento de los mecanismos idóneos para reconducir las demandas se llegue a situaciones de violencia y/o que esas situaciones de violencia provengan del accionar del Estado.

La formación para la mediación comunitaria. La mediación comunitaria es un instituto válido para que a través del diálogo se puedan prevenir, gestionar, resolver y transformar los conflictos en la comunidad. Desde el Observatorio se fomentará la sensibilización y participación activa de diversos sectores para que se apropien de la institución de la mediación comunitaria como modo pacífico de resolver los conflictos que se manifiestan en el campo comunitario y social.

## 2. Mediación, conciliación y arbitraje en cuestiones no penales

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires ha establecido tres modalidades en materia de protección del derecho de acceso a la justicia: Centro de Mediación Comunitaria, Centro de Conciliación y Arbitraje, Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA.

Cabe recordar que la reforma de la Constitución Nacional de 1994 dotó a la Ciudad de autonomía. En el año 1996 la Ciudad dictó su Estatuto, en cuyo artículo 137 se establece la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires como organismo constitucional unipersonal de control y de protección de derechos, con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad. Independiente de todo poder. Tiene como misión la

tutela, protección y promoción de los derechos humanos, de los derechos fundamentales y de todos los derechos e intereses del ordenamiento jurídico federal y local.

En esa tarea de protección de derechos, la Defensoría del Pueblo ha implementado varias alternativas para la solución de controversias y para el fortalecimiento del derecho de acceso a la justicia.

#### a) Centro de Mediación Comunitaria

La Defensoría del Pueblo se organizó en la Ley 3 de la Ciudad, que en su artículo 19 incorporó expresamente la mediación comunitaria.

En la práctica, esta mediación para cuestiones particulares se originó en la etapa en que funcionaba la Controladuría General Comunal. La nueva normativa profundizó el diseño formal y la práctica; a partir de 2003 cobró mayor rigor. En 2004, se incorporó la regulación de estos procesos, estableciéndose el Reglamento del Centro de Mediación Comunitaria.

Durante 2004 se avanzó en el diseño incorporando la regulación de los procesos a través de la consolidación normativa de los procedimientos.

La Disposición 63/10 establece en su Anexo el reglamento para las mediaciones.

Se trata de una vía alternativa para la resolución de conflictos entre particulares que ha sido especialmente concebida como un espacio de diálogo en litigios entre vecinos.

Competencia:

- Problemas de convivencia entre vecinos;
- Problemas con la administración en edificios de propiedad horizontal;
- Cuestiones de accesibilidad en edificios;
- Problemas de medianería y con construcciones linderas;
- Ruidos molestos y olores desagradables;
- Filtraciones de humedad;
- Molestias por tenencia de mascotas;
- Problemas interculturales, ecológicos y urbanísticos.

#### Etapas de la mediación

En la primera etapa se realiza la entrevista con el vecino reclamante y se evalúa si la naturaleza del conflicto es materia de mediación comunitaria; si el resultado es positivo, se procede a la segunda etapa y se abre el caso notificándose a la otra parte del conflicto. Se realiza una audiencia en la que el mediador intentará acercar a las partes a fin de que arriben a un acuerdo.

#### b) Centro de Conciliación y Arbitraje

El arbitraje, como ya se señaló precedentemente, implica que las partes someten su litigio a un tercero con facultades de jurisdicción en el caso concreto. Se comprometen a cumplir lo resuelto por el árbitro en el laudo arbitral, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. La conciliación se diferencia sustancialmente en que son las partes las que componen el conflicto asistidas por un facilitador.

Este Centro de Conciliación y Arbitraje inicia sus actividades en 2006, por Disposición DP

**La Defensoría del Pueblo se organizó en la Ley 3 de la Ciudad, que en su artículo 19 incorporó expresamente la mediación comunitaria.**

**En la práctica, esta mediación para cuestiones particulares se originó en la etapa en que funcionaba la Controladuría General Comunal.**

---

44/06. Esta instancia tiene por finalidad el abordaje de cuestiones patrimoniales entre particulares, que se encuentran excluidas del proceso de mediación comunitaria.

Debido al incremento de tareas y expectativas por la incorporación del arbitraje, se crea en diciembre de 2007 el Área de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (AAJ y MARC)

En 2008, se establece el Reglamento para el Servicio de Arbitraje y Registro de Árbitros por Disposición DP 180/08, en el que se prevé tres modalidades arbitrales:

- a) Tribunal Arbitral colegiado, conforme las disposiciones del Capítulo V del mismo.
- b) El árbitro único, Capítulo VI.
- c) Los amigables componedores, árbitros de equidad, Capítulo VIII.  
Competencia del Centro de Conciliación y Arbitraje
  - Derecho de Consumidores y Usuarios: conflictos con empresas prestadoras de servicio de internet, medicina prepaga, telefonía móvil y fija, televisión por cable, planes de ahorro previo, electrodomésticos, tiempo compartido, indumentaria, entidades bancarias o financieras, compañías de seguros, automotores, etc.
  - Disputas civiles y/o comerciales, excepto cuestiones de derecho de familia o de cualquier naturaleza en las que se vea afectado el orden público
  - Conflictos de consorcios de copropietarios, excepto cobro de expensas.

#### *Etapas del procedimiento de arbitraje*

La primera etapa está conformada por una entrevista realizada por el personal del Área de Acceso a la Justicia y MARC al vecino que solicita acceder al procedimiento de arbitraje. Se evalúa la naturaleza del requerimiento a fin de establecer la procedencia del arbitraje. Presentación formal del vecino requirente y traslado/notificación al requerido.

En caso de ser rechazada la solicitud, el Centro realizará gestiones para encausar el caso en el proceso de conciliación, para acercar a las partes a fin de establecer un acuerdo. De no llegarse a un acuerdo de partes, se archivan las actuaciones.

Si la solicitud es aceptada se iniciará el proceso arbitral, que finaliza con la emisión de un laudo, o bien un acuerdo conciliatorio, vinculante para las partes y, en caso de ser incumplido, se ejecutará por la vía de ejecución de sentencias conforme lo establecido en el Código Civil y Comercial de la Nación.

#### *Servicio de Arbitraje y Registro de Árbitros*

Conforme el reglamento, este se estructura con un Centro Coordinador que tiene ciertos y determinados deberes para el cumplimiento de sus misiones. Tiene asignado: la formación del Registro

de Árbitros, la recepción de las peticiones de arbitraje, la apertura de las actuaciones respectivas, la resolución de las recusaciones, llevar las estadísticas, diligenciamiento de cédulas, la propuesta del Secretario Arbitral y el control de su desempeño, además debe brindar asesoramiento al público.

**Registro de Árbitros:** a través del Centro Coordinador se realiza una convocatoria abierta y pública, invitando a los profesionales que reúnan los requisitos establecidos en el Reglamento a inscribirse en un Registro de Postulantes a árbitros. Un jurado de tres expertos tiene a su cargo, cada dos años, la selección y evaluación definitiva de los postulantes. Al quedar inscripto se consignará la especialidad profesional sobre la cual podrá laudar idóneamente.

Los requisitos para ser árbitro, establecidos en el Reglamento son: a) título de abogado otorgado por universidad debidamente reconocida; b) 15 años de ejercicio profesional; c) ser o haber sido profesor emérito, titular, consulto, asociado o adjunto de universidad debidamente reconocida, o contar con grado académico de Doctorado, Maestría, Especialidad en la materia, expedido por universidad debidamente reconocida; d) contar con antecedentes curriculares idóneos o acreditables, acordes con la jerarquía del cargo.

**Prohibiciones:** No podrán ser árbitros: los procesados por delito doloso; los condenados por delito doloso; los condenados mientras no se encuentre concluida

la quiebra; los sancionados por faltas graves en los respectivos colegios profesionales, mientras dure su sanción.

**Incompatibilidades:** No podrán actuar en calidad de árbitros:

- a) quienes sean miembros del Poder Judicial, Poder Ejecutivo o Poder Legislativo de la Ciudad y/o de la Nación hasta el nivel de prosecretario, director o secretario de bloque respectivamente;
- b) quienes tuvieren o hubieran tenido en los últimos tres años relación laboral con la Defensoría del Pueblo bajo cualquiera de sus modalidades contractuales.

**Honorarios:** los honorarios que percibirán los árbitros por el desempeño de su función serán abonados de los recursos presupuestarios de la Defensoría del Pueblo en la siguiente forma y condiciones: a) tratándose de un tribunal Colegiado: serán convenidos entre los árbitros designados y la Defensoría, tomándose en cuenta la complejidad del asunto a resolver; b) cuando se tratase de un solo árbitro o amigables compondores percibirán una suma fija cuyo monto será establecido por la Defensoría una vez al año.

El monto a percibir será informado a los árbitros elegidos o sorteados previamente a la aceptación del cargo. La suma es inmodificable y se abona en su totalidad dentro de los diez días hábiles inmediatos después de haber dictado el laudo.

Se establece que se tomará como parámetro la veinteva parte del salario básico de un juez de Primera Instancia por cada jornada de trabajo que demande el caso,



---

**En 2008 se celebró un Convenio Marco de prestación de Servicios de Mediación y Conciliación entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la Defensoría del Pueblo renovado en febrero de 2013. Esta instancia permite abordar de manera ágil, imparcial y eficaz los reclamos de los vecinos de la Ciudad con el Gobierno porteño.**

sumado el tiempo presencial con el no presencial de elaboración o estudio.

Los secretarios arbitrales deben cumplir tres requisitos para su selección: a) título de abogado; b) cinco años de ejercicio profesional; c) ser personal de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires de la planta permanente o transitoria.

c) Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA

*Reglamento del Servicio de Mediación y Conciliación. Por Disposición DP 180/2008*

El Servicio de Mediación y Conciliación dependiente y ejecutado por el Área de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo tiene por misión la coordinación y organización del sistema de mediación y/o conciliación y deberá: a) llevar el Registro de Mediadores y Conciliadores; b) recibir las solicitudes de mediación y/o conciliación y formar las actuaciones respectivas; c) diligenciar las cédulas y demás notificaciones previstas en el Reglamento; d) llevar las estadísticas correspondientes así como el ordenamiento de la jurisprudencia; e) brindar asesoramiento al público en general; f) realizar todas las acciones conducentes para el buen funcionamiento del Servicio de Mediación y/o Conciliación.

*Requisitos para ser mediador*

Para ser mediador/a y/o conciliador/a, se debe estar inscripto en los registros de mediadores comunitarios del Centro de Mediación Comunitaria y/o de árbitros del Registro de Árbitros del Centro de Conciliación y Arbitraje, con cuyos profesionales se integrará y organizará el registro del Servicio de Mediación y Conciliación.

*Retribución de los mediadores y conciliadores*

Los mediadores y conciliadores percibirán una retribución por cada mediación o conciliación asignada, la que será establecida por disposición de la Defensora, no pudiendo reclamar honorarios a las partes.

Se establece un número no mayor al de dos reuniones por mediación y/o conciliación, salvo expresa autorización del Jefe de Área de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos o quien él designe al efecto; podrá elevarse al número de tres audiencias.

La liquidación mensual será entregada a la Dirección General Técnica Administrativa con la aprobación del Jefe de Área de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos o quien él designe al efecto; el pago se realizará contra entrega del recibo legal correspondiente.

*Designación de/llos mediadores y conciliadores*

La designación de los profesionales que entenderán en cada caso se efectuará atendiendo a las particularidades del mismo, el perfil adecuado y la posibilidad horaria de las partes.

*Reclamos de sumas de dinero*

En las cuestiones en que el reclamo consistiere en sumas de dinero, el caso será sometido a conciliación. El conciliador/a deberá ser un abogado/a de la matrícula.

*Convenio Marco con el Gobierno de prestación de Servicios de Mediación y Conciliación entre el GCABA y la Defensoría del Pueblo*

En 2008 se celebró un Convenio Marco de prestación de Servicios de Mediación y Conciliación entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la Defensoría del Pueblo renovado en febrero de 2013. Esta instancia permite abordar de manera ágil, imparcial y eficaz los reclamos de los vecinos de la Ciudad con el Gobierno porteño.

El Convenio prevé que la Procuración General puede solicitar a la Defensoría del Pueblo su intervención a través del Servicio de Mediación y Conciliación para aquellas cuestiones relacionadas con daños originados en el medio ambiente, con el derecho y acceso a la salud y demás derechos fundamentales contemplados en el artículo 20 de la Constitución de la Ciudad, en necesidades especiales, así como conflictos suscitados a raíz de actuaciones discriminatorias o actos

administrativos de este tipo.

Todos los procesos de resolución alternativa de controversias están desde el año 2010 certificados por la Norma ISO 9001:2008 que asegura un servicio de calidad.

Competencia en: reclamos sobre derecho a la educación, derecho a la salud, acceso a una vivienda digna, ambiente sano, podas de árboles, arreglos de aceras, discriminación, reclamos patrimoniales hasta 15.000 pesos (daños en inmuebles y automotores y daños a la salud, entre otros).

Etapas que caracterizan al servicio de mediación con el GCBA: Entrevista del personal del Área de Acceso a la Justicia de la Defensoría al vecino que solicita el servicio. Se evalúa la naturaleza del reclamo y, si procede la mediación, el vecino debe hacer una presentación formal. Posteriormente, se convocará a una audiencia a la que asistirán el GCBA representado por los letrados de la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires junto al funcionario y representante del área pertinente. En la audiencia el mediador o conciliador tratará de acercar a las partes para que lleguen a un acuerdo. En ese supuesto se firma un acta que tendrá fuerza obligatoria para las partes.

*Capacitación para la resolución pacífica de conflictos*

Ley 3285. Derechos humanos, discriminación y resolución pacífica de conflictos

Esta norma tiene por objeto establecer la obligatoriedad de la formación de los cuadros de

**Todos los procesos de resolución alternativa de controversias están desde el año 2010 certificados por la Norma ISO 9001:2008 que asegura un servicio de calidad.**

---

la Administración vinculados a la atención al usuario y al público en general en todas las dependencias y organismos descentralizados del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Para ello se obliga a la realización de jornadas de formación, actualización y capacitación sobre derechos humanos, discriminación y resolución pacífica de conflictos.

La norma establece la definición de sus conceptos centrales:

A los fines de esta ley, se entiende por:

**Formación, Actualización y Capacitación:** A la asistencia a una jornada en la cual un profesional y/o especialista brinde herramientas teóricas y prácticas que permitan la adquisición por parte de los cursantes de los conceptos y habilidades referentes a las siguientes temáticas:

**Derechos Humanos:** Son, aquellas libertades y facultades, que posee toda persona, por el mero hecho de su condición humana (sic), independientemente de factores particulares como el sexo, etnia, nacionalidad, orientación sexual, religión, condición social y capacidades físicas. Al ser inherentes a la persona, son irrevocables, inalienables, intransmisibles e irrenunciables.

**Discriminación:** Según la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial es la distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos varios (sexo, raza, religión, condición social...) (sic) cuyo propósito o resultado sea anular o disminuir el reconocimiento, preferencia o ejercicio, en iguales condiciones, de los derechos humanos y libertades fundamentales en la política, la economía, la sociedad, la cultura o cualquier otra esfera de la vida pública.

**Resolución pacífica de conflictos:** A la forma de disipar procesos complejos que se dan en la interacción entre individuos o grupos, centrándose en la negociación, la mediación y la conciliación.

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires es la Autoridad de Aplicación de la norma y, por tanto, encargada de organizar las jornadas de formación, actualización y capacitación, proveyendo los recursos necesarios para su correcta implementación.

En este orden, correrán por cuenta de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires los recursos humanos y materiales, así como la infraestructura precisada en función de las características de los agentes a capacitar.

Asimismo, deberá coordinar con las dependencias y organismos descentralizados del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con personal afectado a la atención al usuario y al público en general, las fechas, horarios y modalidades en las que se dictarán las jornadas. Los contenidos dictados en las jornadas de formación, actualización y capacitación serán revisados anualmente de manera que se vayan renovando acorde a nuevas problemáticas, teniendo en cuenta las demandas de los agentes a capacitar.

Esta formación y capacitación se debe cumplir en los organismos receptores, siendo estos cada una de las dependencias y órganos descentralizados del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con personal afectado a la atención al usuario y al público en general.

Los mismos deberán:

- Coordinar con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos

Aires la frecuencia, intensidad y duración total de las jornadas de formación, actualización y capacitación en función de las características del organismo y las posibilidades del personal.

- Solicitar asistencia técnico-profesional a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires en el caso que considere necesario complementar la capacitación recibida por sus agentes en Derechos Humanos, Discriminación y Resolución Pacífica de Conflictos.

Las obligaciones de los mismos serán:

- Informar a la Autoridad de Aplicación, antes del 28 de febrero de cada año, la cantidad de agentes que deben realizar las jornadas de formación, actualización y capacitación, así como también la modalidad de dictado y los meses en los cuales se podrán realizar las mismas.

- Reconocerles a los agentes asistentes las jornadas de formación, actualización y capacitación como días efectivos de trabajo. Acreditación de conocimientos equivalentes

La Autoridad de Aplicación podrá exceptuar de concurrir a las jornadas de formación, actualización y capacitación estipuladas por esta ley a quienes cuenten con carreras de grado y posgrado, cursos de formación, capacitación con reconocimiento oficial, que brinden contenidos similares a los impartidos en dichas jornadas.

#### *Características generales de la capacitación*

Las jornadas de formación,

actualización y capacitación en Derechos Humanos, Discriminación y Resolución Pacífica de Conflictos deberán contar con los siguientes requerimientos:

- Ser dictados por un profesional y/o especialista en la temática. El mismo deberá contar con título de grado universitario o antecedentes equivalentes.

- Tener una carga horaria mínima de 4 horas.

- Brindar una certificación de asistencia y aprobación donde figure la carga horaria y el o los docentes a cargo.

- Dictársele a cada agente beneficiario una vez al año en forma obligatoria.

- Contar con los siguientes contenidos mínimos:

- Conflicto, percepción y complejidad. Sentimientos, posiciones e intereses.
- Métodos adversariales y no adversariales.
- Mediación. Sesiones conjuntas y privadas.
- Comunicación interpersonal. Escucha activa. Barreras de la comunicación.
- Herramientas para mejorar la comunicación.
- Ponerse en el lugar del otro (aprendizaje colaborativo en las habilidades sociales).
- Soluciones posibles: ideas, opiniones.
- Resultados-Acuerdos.
- Normativa vigente. Mediación pública y privada.

### 3. Convenio vigente entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación

En el marco del Convenio vigen-

te entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, en los centros de Accesos a la Justicia (CAJ) se reciben denuncias y se brinda respuesta a las consultas de vecinos, fundamentalmente en materia de derechos sociales. En forma rotativa y en más de una decena de CAJ se brinda asesoramiento previsional.

Desde hace más de un año y en el marco del convenio vigente entre la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Justicia de la Nación, la Dirección General atiende permanentemente y con frecuencia cotidiana en el Centro de Acceso a la Justicia ubicado en el barrio de Constitución las quejas y denuncias que ingresan en relación con problemáticas que afectan a los vecinos de la Ciudad, la mayoría en materia de derechos sociales. Durante 2012 se ha atendido a 1.007 personas. En numerosos casos los problemas planteados se resolvieron mediante gestiones directas y en otros la tramitación continuó a través de la apertura de las actuaciones correspondientes.

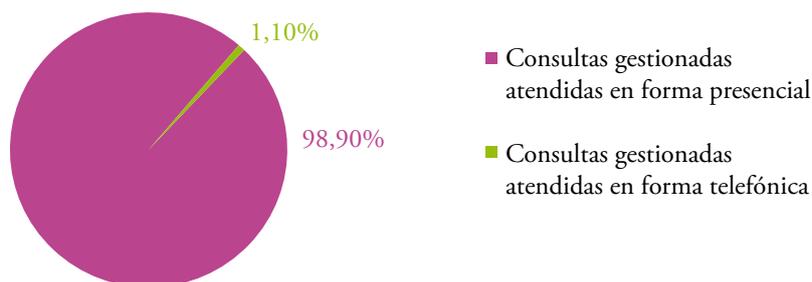
El trabajo que se realiza en el CAJ ofrece una solución a la ciudadanía en general y principalmente a los sectores más vulnerables o que carecen de herramientas necesarias para recorrer los diferentes organismos en busca de una respuesta efectiva para sus reclamos.

Las principales tareas que la Defensoría realiza en el CAJ son:

- Acompañamiento en materia documental.

- Remoción de los obstáculos para el acceso a sus derechos de los vecinos más pobres de la Capital Federal (presupuesto de hotel, turno para entrevista para el subsidio habitacional, etc.).
- Acompañamiento para la reinserción social –búsqueda de cursos, capacitaciones, bolsa de trabajo– en permanente interacción con el Ministerio de Trabajo de la Nación y Readaptación Social.
- Acompañamiento a los padres de los menores institucionalizados en las gestiones necesarias para la recuperación del menor.
- En el transcurso del período febrero a diciembre de 2012, en el Centro de Acceso a la Justicia “Constitución” hubo un total de 1.007 consultas gestionadas por personal de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Asesoramiento previsional en una docena de centros de acceso a la justicia, de manera rotativa una vez por semana.

#### Consultas gestionadas en CAJ, según modalidad de ingreso; en porcentaje. Febrero 2012 / Diciembre 2012



Del total de las consultas gestionadas el 98,9% (996) se realizó en forma presencial, y el 1,10% (11) restante, en forma telefónica.

Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

#### Consultas gestionadas por primera vez en el CAJ, según ámbito de procedencia del vecino. Febrero 2012/ Diciembre 2012.

Ámbito de Procedencia	Cantidad
Mesa de Entrada del Centro de Acceso a la Justicia “Constitución”	694
Readaptación Social (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos)	74
Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	51
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	49
Centro de Acceso a la Justicia Bajo Flores 1.11.14	12
Centro de Acceso a la Justicia Villa 21/24 (Barracas)	3
Centro de Acceso a la Justicia Villa 31 Bis - Barrio Sector Comunicaciones	3
Centro de Acceso a la Justicia Villa Lugano 1 y 2	3

Centro de Acceso a la Justicia Liniers	3
Centro de Acceso a la Justicia Villa 31 - Barrio Sector Güemes	2
Centro de Acceso a la Justicia Villa 20	2
INADI	2
Centro de Acceso a la Justicia Villa Soldati	1
Centro de Acceso a la Justicia All Boys	1
Otros	14
<b>Total</b>	<b>914</b>

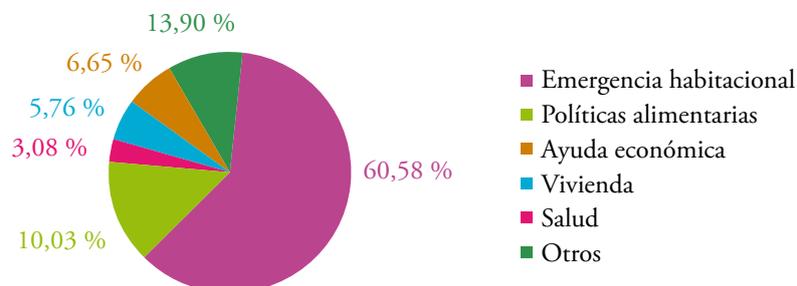
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Reporte Estadístico.

Consultas gestionadas por seguimiento de un caso/gestión en el CAJ, según ámbito de procedencia del vecino. Febrero 2012/ Diciembre 2012.

Ámbito de Procedencia	Cantidad
Mesa de Entrada del CAJ "Constitución"	61
Readaptación Social (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos)	14
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	8
Centro de Acceso a la Justicia Bajo Flores 1.11.14	3
Centro de Acceso a la Justicia La Boca	2
Centro de Acceso a la Justicia Villa Soldati	1
Centro de Acceso a la Justicia Villa 31 Bis - Barrio Sector Comunicaciones	1
Otros	3
<b>Total</b>	<b>93</b>

Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Reporte Estadístico.

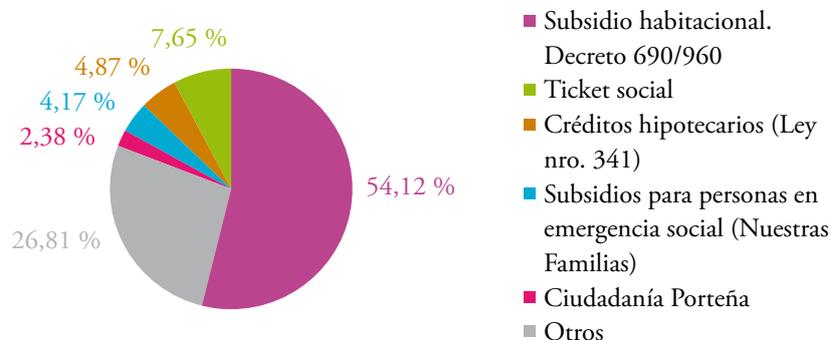
Primeros 5 temas con mayor cantidad de consultas gestionadas; en porcentaje. Febrero 2012 /Diciembre 2012.



De la totalidad de las consultas gestionadas (1007) por el personal de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los cinco primeros subtemas concentran el 73,19% (737) durante el período Febrero 2012/ Diciembre 2012.

Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Reporte Estadístico.

Primeros 5 subtemas con mayor cantidad de consultas gestionadas; en porcentaje. Febrero 2012/ Diciembre 2012.



- El 54,12% (545 consultas) corresponde al subtema Subsidio habitacional. Decreto 690/ 960.
- El 7,65% (77 consultas) corresponde al subtema Ticket Social.
- El 4,87% (49 consultas) corresponde al subtema Créditos Hipotecarios (Ley 341).
- El 4,17% (42 consultas) corresponde al subtema Subsidios para personas en emergencia social (Nuestras Familias).
- El 2,38% (24 consultas) corresponde al subtema Ciudadanía Porteña.

Fuente Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Reporte Estadístico.



# ACCESO A LA JUSTICIA PARA TODOS

[www.jus.gov.ar/accesoalajusti](http://www.jus.gov.ar/accesoalajusti)

0800-222-34

# CAPÍTULO 3

## CONTEXTO INSTITUCIONAL EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

**En la Ciudad se ha desarrollado una institucionalidad enfocada especialmente al fortalecimiento del derecho de acceso a la Justicia, tanto desde los órganos del Poder Judicial local, dentro de sus competencias, como también desde otras magistraturas constitucionales, como la Defensoría del Pueblo.**

En la Ciudad se ha desarrollado una institucionalidad enfocada especialmente al fortalecimiento del derecho de acceso a la Justicia, tanto desde los órganos del Poder Judicial local, dentro de sus competencias, como también desde otras magistraturas constitucionales, como la Defensoría del Pueblo. También confluyen en esta tarea de acercamiento del derecho de acceso a la justicia organizaciones públicas no estatales, como el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, el Colegio de Escribanos, el Colegio Profesional de Ciencias Económicas y, desde el Estado nacional, el Ministerio de Justicia de la Nación, la Corte Suprema de Justicia de la Nación con la Oficina de Violencia Doméstica, el Procurador General de la Nación con la Oficina de Asistencia Integral a la Víctima del Delito.

### Poder Judicial de la Ciudad CCBA

#### *Tribunal Superior de Justicia*

Tribunales inferiores:

- Fuero Contencioso administrativo y tributario:

Está compuesto por 12 Juzgados, 2 Fiscalías, 2 Defensorías y 2 Asesorías Tutelares; su competencia abarca todas aquellas cuestiones donde la Ciudad sea parte, cualquiera sea su fundamento u origen, tanto en el ámbito del derecho público como del derecho privado, y en cuestiones tributarias (cobro de impuestos, tasas y contribuciones).

- Fuero Contravencional y de Faltas:

Está compuesto por 31 Juzgados de Primera Instancia, 12 Fiscalías, 8 Defensorías y 2 Asesorías Tutelares que entienden en las causas cuya materia importa a la convivencia (contravenciones y faltas) de la población en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires<sup>23</sup>.

#### *Consejo de la Magistratura*

Ministerio Público:

- Ministerio Público Fiscal
- Ministerio Público de la Defensa
- Ministerio Público Tutelar

#### Consejo de la Magistratura

*Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Mediación penal en materia contravencional y de faltas*<sup>24</sup>

Esta oficina es dependiente de la Dirección de Política Judicial del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es una oficina que fue incorporada a la estructura del Consejo de la Magistratura con la creación de la Comisión Auxiliar de Política Judicial (Res. CM 1022/05) y de ella depende el cuerpo de mediadores.

---

Su trabajo estuvo dirigido en una primera etapa al diagnóstico de la situación en la que se encontraba la justicia de la Ciudad en cuanto a acceso a la justicia y métodos alternativos de resolución de conflictos; y en una segunda etapa, como consecuencia lógica de la primera, se trabajó y sigue trabajando en concebir e implementar acciones específicas que coadyuven a un sustancial aumento de las oportunidades de acceso a la justicia.

Las funciones de la Oficina de Acceso a la Justicia son:

- Analizar y coordinar todas las actividades referidas al acceso a la justicia.
- Definir el alcance y metodología de las actividades de orientación al ciudadano y acceso a la justicia.
- Definir el perfil de los equipos encargados de ejecutar las actividades de orientación al ciudadano y acceso a la justicia en función de las necesidades edilicias donde se realizaran las mismas.
- Redactar manuales y guías de orientación al público.
- Producir la información respecto de las actividades de acceso a la justicia.
- Brindar asesoramiento y orientación jurídica a los encargados de las tareas de acceso a la justicia.
- Definir las pautas para la difusión de los sistemas de acceso a la justicia.
- Fijar las pautas de comunicación entre los funcionarios encargados de las actividades de acceso a la justicia y los magistrados y funcionarios del Ministerio Público (Defensa, Fiscalías y Asesorías);
- Constituir, organizar y administrar el registro de mediadores conforme Ley 1472, artículo 41.

El servicio de mediación se presta a Fiscalías y Juzgados del Fuero Contravencional y de Faltas de la Ciudad de Buenos Aires.

### Ministerio Público Fiscal

Compete al Ministerio Público Fiscal la función de investigación y persecución de los delitos, representando los intereses de la parte acusatoria. En orden al fortalecimiento del derecho de acceso a la justicia, dentro de su competencia se han elaborado estrategias que contemplan tanto el acceso a la justicia como la asistencia a la víctima y al testigo, y la recepción de denuncias.



#### *Secretaría General de Acceso a Justicia y Derechos Humanos*

El Consejo de la Magistratura de la CABA, a instancias del Ministerio Público Fiscal y dentro de la órbita de este último, mediante Resolución CM 169/07 creó la Secretaría General de Acceso a Justicia y Derechos Humanos, cuyas funciones fueron delimitadas mediante Resolución CM 436/07 y consisten en: planificar acciones tendientes a mejorar el acceso a justicia que impliquen un impacto beneficioso para la población; fortalecer los mecanismos que permitan generar canales reales de acercamiento entre la comunidad y el

sistema judicial –especialmente de aquellos sectores de menores recursos–, todo ello en cumplimiento del deber de brindar justicia, velando por la normal prestación del servicio en condiciones de igualdad y procurando la satisfacción del interés social; impedir la “victimización secundaria”, facilitando adecuadamente los canales de información sobre los procedimientos judiciales, debiendo permitir que las opiniones de las víctimas formen parte del proceso, y minimizando las molestias que ocasiona a su integridad o intimidad, garantizando su seguridad y asistencia médica y psicológica, velando por el derecho a reparación.

#### *Oficina de Acceso a Justicia*

Dentro del ámbito de la Secretaría desarrolla su actividad la Oficina de Acceso a Justicia, cuyas funciones consisten en: recopilar la información necesaria a fin de orientar al público en general que consulta personalmente, por vía telefónica, Internet o cualquier otro medio, respecto a su problemática específica (testigos, víctima, imputados, personal policial, letrados, etc.); velar por una atención al público en general con el debido respeto y consideración, y recibir sus reclamos sobre este aspecto de otras áreas del Ministerio Público Fiscal, poniendo en conocimiento inmediato a la Secretaría General; redactar manuales, guías e instructivos de orientación al público; establecer nexos con otras dependencias gubernamentales o no gubernamentales que permitan una rápida

intercomunicación tendiente a orientar al público en general respecto al organismo adecuado para atender su reclamo, en caso que éste no guarde relación con la actividad del Ministerio Público Fiscal.

A fin de brindar mayor y más accesible información a la comunidad y hacer efectivo el derecho que tienen las personas a ser informadas, se elaboró el programa “Conociendo tus Derechos” el cual se implementó mediante campañas de difusión; asimismo, se procedió a la creación de un Manual de Acceso a Justicia del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad, a la capacitación de líderes comunales y responsables de centros comunitarios mediante la implementación del Programa “Los Fiscales en la Escuela”, todo ello conforme lo dispuesto en la Actuación interna 1847/08 de la citada oficina.

#### *Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo<sup>25</sup> (Res. CM 169/07)*

En el ámbito de la Secretaría General de Acceso a Justicia y Derechos Humanos, creada por el Consejo de la Magistratura de la CABA a instancias del Ministerio Público Fiscal y dentro de la órbita de este último, se dispuso por Resolución CM 169/07 la creación de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo, que inició su actividad el 26 de septiembre de 2007. Las funciones de esta oficina fueron establecidas mediante Resolución 436/07 y consisten en:

- Establecer los canales internos de comunicación necesarios para informar a la víctima sobre

---

el curso del proceso en el que se encuentra involucrada, y llevar un registro de los casos en que se requiere la intervención de la oficina a fin de facilitar su seguimiento;

- Informar y asistir a la víctima en su derecho a ser oído por los órganos del proceso, aportar pruebas a través de la Fiscalía y solicitar que se implementen los mecanismos alternativos de resolución del conflicto en caso necesario;

- Velar por que se trate a la víctima con el debido respeto y consideración, y recibir sus reclamos en este aspecto, poniendo en conocimiento inmediato a la Secretaría General respectiva;

- Asistir a la víctima con relación a la posibilidad de obtener la reparación del daño causado en su perjuicio y orientarla con respecto a su posible indemnización en el fuero pertinente;

- Poner en conocimiento inmediato del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Ciudad de Buenos Aires y de la Asesoría Tutelar en caso de víctimas menores de edad;

- Realizar todas aquellas tareas tendientes a minimizar las molestias que el proceso ocasiona a la integridad o intimidad de la víctima y, en caso necesario, solicitar al miembro del Ministerio Público Fiscal que corresponda que se garantice su seguridad;

- Arbitrar los mecanismos necesarios para brindar a la víctima asistencia médica y/o psicológica en caso de ser necesario, para lo cual la oficina deberá contar con un registro actualizado de las instituciones locales que puedan facilitar en forma rápida y gratuita dichos servicios;

- Desarrollar todas aquellas tareas que le encomiende el Secretario General de Acceso a Justicia y Derechos Humanos.

#### *Comité de Relaciones con la Comunidad*

En la órbita del Ministerio Público Fiscal se ha creado el Comité de Relaciones con la Comunidad cuyo fin es diagnosticar las acciones conducentes al fortalecimiento de los canales de acercamiento entre la comunidad y el sistema judicial, y el seguimiento de la prestación del servicio de justicia en condiciones de igualdad y la búsqueda de satisfacción del interés social.

#### *Oficina Central Receptora de Denuncias*

A fin de facilitar la posibilidad de efectuar denuncias, se creó mediante Resolución FG 82/07 la Oficina Central Receptora de Denuncias (ex centro de Atención telefónica dependiente de la Secretaría de Atención Ciudadana), cuya función consiste en ser un canal de comunicación permanente y accesible entre la comunidad y el sistema judicial mediante la recepción de denuncias y su inmediata derivación a la unidad fiscal correspondiente, ello además de brindar información y orientación vinculada con el sistema judicial, para lo cual se ha implementado un sistema de folletería y cartelería institucional, como también la implementación de un nuevo diseño de la

página web oficial del Ministerio Público Fiscal, que funciona bajo los dominios [www.fiscalias.jusbaires.gov.ar](http://www.fiscalias.jusbaires.gov.ar), y [www.mpf.jusbaires.gov.ar](http://www.mpf.jusbaires.gov.ar).

Asimismo, conjuntamente con el sistema de atención telefónica, desde la Oficina Central Receptora de Denuncias (0800-33 FISCAL) se monitorean durante las 24 horas de los 365 días del año las denuncias recibidas *on line*, es decir, mediante la utilización de la red Internet.

Por Resolución FG 44/07 se crean las Unidades de Orientación y Denuncias –concluida su implementación alcanzaron el número de 15 durante el año 2007, 4 durante el año 2008, 4 durante 2009 y las últimas 5 durante 2010–, las cuales se identifican con la idea de que estén distribuidas por todo el territorio de la Ciudad, brindando información y orientación, eliminando por sobre todo la barrera física de la distancia mediante la descentralización; mediante la implementación de estas Unidades se busca prestar una asistencia inmediata y personalizada respecto de las competencias específicas del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, recibir y dar curso a las denuncias de los vecinos; fomentar la resolución alternativa de conflictos, informar, orientar y, en su caso, derivar en aquellos temas que refieran a trámites judiciales, vías de acceso a la justicia, ubicación de dependencias y de organismos que no sean del ámbito judicial.

La primera de ellas y con carácter de experiencia piloto fue puesta en marcha por Resolución FG 131/07 el 16 de septiembre de 2007, en la sede de Combate de los Pozos 155 PB de esta ciudad, con un horario de atención amplio –9 a 20 hs– a fin de facilitar el acceso de los ciudadanos. Dado que se superaron los objetivos propuestos, se estableció como unidad de carácter permanente.

#### Ministerio Público de la Defensa

Corresponde al Ministerio Público de la Defensa hacer efectivo el derecho a defensa en juicio y asegurar el acceso a la justicia de las personas. Desde su competencia constitucional se han generado canales de comunicación con sectores vulnerables de la población, como las Oficinas de Orientación al Habitante.

#### *Secretaría General de Planificación Estratégica y Acceso a la Justicia*

En lo que se refiere a la competencia del Ministerio Público de la Defensa y el acceso a la justicia, se creó la Secretaría General de Planificación Estratégica y Acceso a la Justicia. (Res. CM 351/2007 conforme solicitud efectuada mediante Res. DG 109/2007).

Su misión está dirigida a la asistencia de el/la Defensor/a General en la elaboración de las políticas propias de la Defensoría, contribuir a la planificación estratégica de sus funciones y a garantizar el acceso universal y gratuito a la justicia. Sus funciones principales se orientan a:

---

dar instrucciones y coordinar la Oficina de Planificación Estratégica y Acceso a la Justicia, y la Oficina de Orientación al Habitante; además de propiciar las reformas legislativas que devengan necesarias para un mejor acceso a la justicia, a la defensa de los derechos humanos, a la asistencia profesional gratuita de las personas carentes de recursos y la satisfacción del interés social; elaborar y proponer a el/la Defensor/a General directivas relativas a la política de acceso universal y gratuito a la justicia; desarrollar todas aquellas tareas que demande el/la Defensor/a General relacionadas con la planificación estratégica y el acceso a la justicia del Ministerio Público de la Defensa.

Componen la Secretaría tres oficinas: la Oficina de Planificación Estratégica, la Oficina de Acceso a la Justicia y la Oficina de Orientación al Habitante.

#### *Oficina de Orientación al Habitante*<sup>26</sup>

Esta oficina fue creada mediante Resolución CM 677/07 conforme la solicitud efectuada mediante Resolución DG 55/07. Posee cinco sedes descentralizadas: Combate de los Pozos 155 Planta Baja, atiende de lunes a viernes de 9 a 20 hs.; Diagonal Roque Sáenz Peña 636 Planta Baja, que atiende de lunes a viernes de 9 a 15 hs.; Av. Almafuerte 45, atiende de lunes a viernes de 9 a 20 hs.; José León Suárez 5088, atiende de lunes a viernes de 9 a 20 hs.; Berutti 3345, atiende de lunes a viernes de 9 a 20 hs. La oficina tiene como funciones brindar información y orientar a los imputados en contravenciones o faltas, a fin de lograr su reinserción laboral y social, así como también asesorar y orientar sobre sus derechos a las personas que se encuentren en situación de pobreza o exclusión, con necesidades básicas insatisfechas o menores posibilidades de acceso a los servicios públicos. Personal especializado orienta, además, sobre los servicios y programas que tienden a la cobertura y satisfacción de las necesidades de los habitantes, especialmente los que presta y desarrolla el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

#### Ministerio Público Tutelar

Su competencia consiste en la justa aplicación de la ley, la legalidad de los procedimientos y el respeto, la protección y la satisfacción de los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes y de las personas afectadas en su salud mental.

#### Oficina de Atención Descentralizada (OAD)<sup>27</sup>

Mediante Resolución 28/2009 de la Asesoría General Tutelar se creó la Oficina de Atención Descentralizada (OAD), sus dependencias están situadas en zonas de la Ciudad en las cuales existen los mayores índices de pobreza y exclusión. A través de éstas se procura brindar un servicio destinado a la promoción, información, orientación y asistencia jurídica en materia de acceso a los derechos y a la justicia

de niños, niñas y adolescentes y a las personas con padecimientos en salud mental. Asimismo, constituyen un mecanismo de seguimiento, supervisión, monitoreo de las políticas públicas zonales y del funcionamiento de las agencias estatales con competencia en derechos de infancia y adolescencia en aquellas regiones con mayor vulnerabilidad. Para los supuestos en que se verifican situaciones que ameritan el inicio de una acción judicial, la oficina eleva los antecedentes a la Secretaría General de Gestión a fin de que los remita al Magistrado correspondiente. En primer término y como experiencia piloto se puso en funcionamiento la correspondiente al barrio La Boca-Barracas, luego Villa Soldati - Nueva Pompeya y en 2011 se puso en funcionamiento Mataderos - Liniers.

#### Procurador General de la Nación *Oficina de Asistencia Integral a la Víctima de Delito (OFAVI)*<sup>28</sup>

La Oficina de Asistencia Integral a la Víctima del Delito fue creada por Resolución 58/98 del Procurador General de la Nación, y se encuentra en funcionamiento desde el 8 de septiembre de 1998.

Tiene un plantel interdisciplinario integrado por profesionales del derecho, la psicología y el trabajo social.

Las funciones que desarrolla son las siguientes:

- Asesorar jurídicamente a la víctima de un delito sobre sus posibilidades de asistencia estatal, en particular, a aquellas víctimas de menores recursos.

- Asesorar a aquellas víctimas de delitos que presenten cuadros sociales especialmente complicados a efectos de guiar a estas personas en los mecanismos estatales y no gubernamentales de apoyo asistencial.

- Realizar estudios criminológicos que descubran sectores sociales con especial riesgo de ser victimizados, realizar sugerencias a los organismos competentes a efectos de disminuir esta situación de vulnerabilidad y desarrollar propuestas de estrategias que aumenten los índices de eficiencia en las tareas de investigación penal que tienen a su cargo los fiscales.

- Desarrollar campañas de comunicación social a efectos de informar en forma eficiente a la comunidad sobre cuáles son los caminos para acceder al Ministerio Público Fiscal, es decir, llevar a la realidad el acceso a la justicia.

- Organizar los vínculos administrativos y jurídicos necesarios para el logro de una adecuada optimización de los servicios que determinadas ONG prestan hoy día a ciudadanos que sufren las consecuencias del delito.

- Realizar tareas de coordinación de actividades con otras oficinas que expresen cometidos similares.

Conforme surge de la resolución de su creación, estas funciones se irán cumpliendo en la medida de sus posibilidades jurídicas y de infraestructura y sin perjuicio de aquellas otras que durante el desarrollo de su tarea sean consideradas de importante cumplimiento.

#### *Violencia de género*

En los casos de violación, conforme el Protocolo de Acción ante Víctimas de Violación aprobado el 16 de diciembre de 2003 por la Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Resolución 2557 del Secretario de Salud), se establece la obligación de proporcionar a la víctima de violación la medicación dirigida a la anticoncepción de emergencia y aquella destinada a prevenir el contagio de VIH-SIDA estableciendo plazos exiguos para dar inicio al tratamiento de modo de reducir considerablemente la posibilidad de contagio, todo lo cual se lleva a cabo, por el momento, en los hospitales Teodoro Álvarez y Francisco Muñiz y que, progresivamente, se extenderá a todos los hospitales que dependen de la mencionada Secretaría.

#### *Patrocinio Jurídico Gratuito a la Víctima del Delito. Ley 1279 (Publicación: BOCBA N° 1.927 del 26/04/2004)*

Convenio cuatripartito de Cooperación Institucional para el Patrocinio Jurídico Gratuito a la Víctima de Delito, entre el Ministerio de Justicia, y Derechos Humanos de la Nación, la Procuración General de la Nación, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, con el fin de asumir "...la obligación de garantizar el pleno ejercicio de los derechos de la víctima de delito, en particular, el 'derecho a la tutela judicial efectiva' o 'derecho

---

**El Sistema Integrado de Gestión de Conflictos brinda los siguientes servicios: Centro de Mediación Comunitaria, Centro de Conciliación y Arbitraje y Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA.**

a la jurisdicción’ y ‘acceso a la justicia de todos los habitantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires’...”.

#### **Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires *Oficinas de Asesoramiento Jurídico*<sup>29</sup>**

Las Oficinas de Asesoramiento Jurídico dependientes de la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tienen sede en los Centros de Gestión y Participación que determine el/la Procurador/a General, teniendo en cuenta una razonable distribución geográfica de los centros de atención, con difusión de sus ubicaciones y horarios de atención al público. Estas dependencias actúan como “bocas receptoras” para la Oficina de Asistencia Integral a la Víctima de Delito (OFAVI).

#### **Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural. Dirección General de Atención y Asistencia a la Víctima (DGAYAV)**

##### *Oficina de Violencia Doméstica (OVD) de la Corte Suprema de Justicia de la Nación*

Se trata de una acción de la Corte Suprema de Justicia de la Nación dirigida al acceso a la justicia en materia de violencia doméstica. Fenómeno que afecta mayoritariamente a mujeres y niños y que implica la intervención de órganos jurisdiccionales con competencias y atribuciones diferentes. Dada la magnitud de la temática abordada, esta oficina funciona las 24 horas del día y todos los días del año. Tiene por objeto: 1) atemperar los efectos de la dispersión jurisdiccional y unificar los criterios de registro de casos de violencia doméstica que en la actualidad no se encuentran especializados; 2) facilitar el acceso a justicia de las personas afectadas por la violencia doméstica que actualmente desconocen las vías de entrada al sistema; 3) racionalizar los recursos por la indudable mayor eficiencia que implican las oficinas comunes a diversos tribunales; 4) un mejor aprovechamiento y organización de los recursos materiales y humanos; 5) la elaboración de estadísticas y el análisis para apreciar la verdadera magnitud del fenómeno; 6) colaboración en el desarrollo de programas de prevención en la materia; 7) modificación de la percepción de esta clase de violencia como una cuestión que debe permanecer en el ámbito de lo privado.

#### **Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires**

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, en su calidad de órgano constitucional de protección de derechos fundamentales y de derechos humanos, está intensamente comprometida en el acceso a la justicia en la Ciudad.

Como se ha explicado precedentemente en el capítulo referido a la normativa local, la Defensoría en ejercicio de sus atribuciones constitucionales ha diseñado un sistema alternativo de solución de disputas para la Ciudad y sus habitantes, que incluye tres alternativas

vinculadas a la solución de conflictos de naturaleza civil, comercial y administrativa.

El Sistema Integrado de Gestión de Conflictos brinda los siguientes servicios:

- Centro de Mediación Comunitaria.
- Centro de Conciliación y Arbitraje.
- Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA.

Mediación Comunitaria: un tercero neutral (el mediador) facilita el diálogo entre las partes enfrentadas a fin de que puedan llegar a un acuerdo que satisfaga recíprocamente sus expectativas; Conciliación y Arbitraje: dos o más personas se someten a la decisión de un tercero neutral (árbitro o tribunal arbitral) respecto de un conflicto de índole patrimonial (actual, potencial o futuro), otorgándole facultades resolutorias para que sus diferencias sean resueltas de manera definitiva. Las resoluciones arbitrales tienen el carácter de cosa juzgada, son irrecurribles y pueden ser ejecutadas judicialmente;

Servicio de Mediación y Conciliación con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires: vía alternativa de resolución de conflictos para resolver controversias jurídicas entre particulares y algún ente u organismo, centralizado o descentralizado del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA). Este servicio admite cuestiones de naturaleza patrimonial hasta un monto máximo establecido en la normativa que lo regula. Todos estos servicios son

voluntarios, extrajudiciales y gratuitos; la Defensoría asegura su absoluta imparcialidad y confidencialidad, procurando celeridad y, a la vez, participando de manera activa en acercar a la población instancias de solución ágil, como contribución a la disminución de la litigiosidad y a la efectiva realización de los derechos. Se destaca que, a partir de una entrevista inicial se analiza y encuadra el conflicto planteado por el vecino, derivando la consulta al servicio que corresponda, dejando a salvo la posibilidad que en el caso de no proceder su tramitación en el área se procure una derivación específica a través de las redes intra e interinstitucionales.

#### Colegio Público de Abogados de la Capital Federal (CPACF)

*Ley 23187. Título IV. Artículo 55. Patrocinio y representación gratuitos*

“El Colegio establecerá un consultorio gratuito para quienes carecieren de recursos y organizará la defensa y asistencia jurídica de los mismos. A tales efectos deberá admitirse como practicantes a los estudiantes de derecho que lo soliciten, en el número, modo y condiciones que fijará el Consejo Directivo”.

El Consultorio Jurídico Gratuito cumple varias funciones, bajo la condición que las consultas deben ser personales: no se evacúan ni por teléfono, ni por correo electrónico.

- Asesoramiento y Patrocinio en Civil

Casos de familia: violencia, tenencia, guarda, alimentos,

**El Servicio de Mediación y Conciliación con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires es una vía alternativa de resolución de conflictos para resolver controversias jurídicas entre particulares y algún ente u organismo, centralizado o descentralizado del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA).**

---

regímenes de visitas, etc., locaciones.

Sólo se atiende a personas carentes de recursos que hayan obtenido número y que se encuentren en condición de ser asistidas jurídicamente según la normativa del Consultorio.

- Sólo asesoramiento

- Penal: Sólo se atiende a personas carentes de recursos que hayan obtenido número y que se encuentren en condición de ser asistidas jurídicamente según la normativa del Consultorio.

- Previsional: Sólo se atiende a personas carentes de recursos que hayan obtenido número y que se encuentren en condición de ser asistidas jurídicamente según la normativa del Consultorio.

No se atienden: temas laborales, comerciales, mala praxis, daños y perjuicios, sucesiones, reajuste de haberes, divorcios contradictorios, consultas sobre honorarios profesionales y actuación de abogados.

No se atienden temas urgentes.

### Régimen de Conciliación y Arbitraje del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal

En ejercicio de las funciones y facultades conferidas por el artículo 21 inciso i) de la Ley 23187, que establece que el Colegio “Intervendrá como árbitro en las causas que le sean sometidas, tanto en cuestiones en que sea parte el Estado, los particulares o las que se susciten entre profesionales, o entre estos y sus clientes”, el Consejo Directivo aprobó en su sesión del 10 de septiembre de 1998 normas regulatorias obligatorias para todas aquellas personas que se sometan al Régimen de Conciliación y Arbitraje de este Colegio.

El Régimen de Conciliación y Arbitraje del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal se crea dentro de la normativa del Título II del Libro VI del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

El Consejo Directivo, mediante resolución fundada y previo concurso de antecedentes, designa treinta (30) árbitros por especialidad del Derecho, considerándose como tal al Derecho Civil y al Derecho Comercial. Los árbitros así designados se incorporan al Registro del Colegio. El número de sus integrantes puede ser aumentado por decisión fundada del Consejo Directivo cuando las necesidades que se presenten así lo requieran.

### Poder Ejecutivo CABA

*Ministerio de Seguridad y Justicia de la Ciudad de Buenos Aires. Sistema Único de Atención Ciudadana*

El Sistema Único establece un mecanismo de recepción y centralización de denuncias que promueve el ejercicio de políticas de control y prevención dentro del ámbito de gestión del Ministerio de Justicia y Seguridad. Es un sistema de fácil acceso, que permite a todo interesado el ingreso y seguimiento de su denuncia a través de tres posibles instancias:

1. *On line*, en el Portal Web del Gobierno de la Ciudad;
2. Línea telefónica gratuita 147;
3. Comunas: Centros de Gestión y Participación Comunal del Gobierno de la Ciudad.

Los objetivos del sistema incluyen:

- Contar con un registro único de ingreso, procesamiento, archivo y resguardo de la información en soporte electrónico de las denuncias efectuadas con el fin de poder darle a las mismas un tratamiento eficaz y eficiente.
- Establecer una vía rápida de contacto entre la ciudadanía y el Ministerio de Justicia y Seguridad, con el objeto de detectar irregularidades y prevenir situaciones de riesgo.
- Promover la transparencia de la gestión posibilitando el control del denunciante respecto del proceso de evolución de su denuncia, a través de un número identificatorio único.

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires informa que, cuando se denuncien ilícitos por este medio, se procederá a constatar la validez de los datos aportados, previo a remitir la denuncia a la jurisdicción respectiva. Cuando fuere necesario, se podrán requerir por esta misma vía datos complementarios que resulten imprescindibles para la investigación. En caso de que en las 72 horas hábiles posteriores a solicitarse esos datos, los mismos no fueran aportados, la denuncia será desestimada sin más trámite. Las denuncias deben estar referidas a irregularidades o faltas en el cumplimiento de la normativa vigente en relación a:

- Condiciones de seguridad, higiene y funcionamiento de establecimientos comerciales;
- Situación higiénico-sanitaria de los establecimientos que elaboran, fraccionan, venden o comercializan alimentos;
- Obras civiles de arquitectura;
- Calidad ambiental de la Ciudad en materia de contaminación, higiene y salubridad;
- Prestación de servicios de seguridad privada;
- Seguridad Vial;
- Actos de corrupción de funcionarios y agentes del Ministerio de Justicia y Seguridad;
- Emergencias: se dispone de la línea gratuita 103;
- Delitos y contravenciones línea 911 (entre los posibles delitos se encuentran: lesiones, abandono de persona, delitos contra la propiedad, estafas, usura, piratería, disturbios, abuso sexual, corrupción de menores, violación de domicilio, censura, etc. Entre las contravenciones, las peleas, intimidación, inducir a mendigar, suministrar alcohol o material pornográfico a menores, discriminar, afectar el funcionamiento de los servicios públicos o de emergencias, obstrucción de la vía pública, vender alcohol en horario nocturno, revender entradas en espectáculos públicos, omitir recaudos de seguridad, conducir en estado de ebriedad, violar barreras ferroviarias, juego clandestino, etc.).





# CAPÍTULO 4

## INDICADORES ESTADÍSTICOS DEL ACCESO A LA JUSTICIA EN LA CIUDAD

**Al 13 de diciembre de 2012 se realizaron: 551 consultas; 424 entrevistas personales y se iniciaron 212 casos de Mediación Comunitaria.**

### Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Información elaborada por el Área de Acceso a la Justicia y Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (AAJ y MARC). Año 2012 e histórica. Los datos estadísticos que a continuación se exhiben están referidos tanto al área y su gestión como a los tres mecanismos que actúan en ese ámbito: el Centro de Mediación Comunitaria, el Centro de Conciliación y Arbitraje y el Sistema de Mediación y Conciliación, referidos en primer término al histórico desde 2005 hasta 2012, y luego, al corte del año 2012. Han sido elaborados por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

### Evolución Histórica de Consultas Telefónicas, Entrevistas y Casos en AAJ y MARC (2006 - 2012)



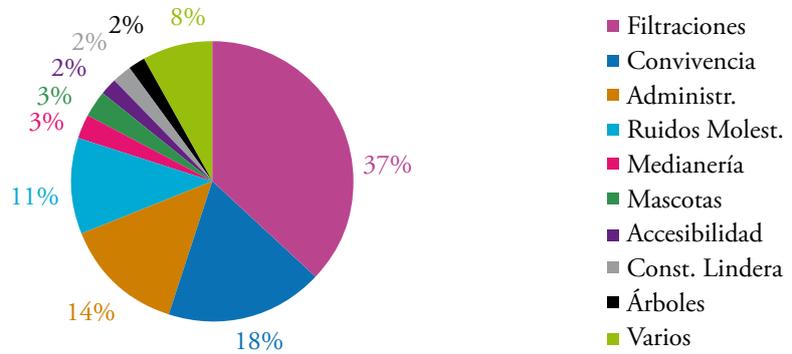
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Clasificación Temática del CMC (Histórica 2005-2012)

Clasificación Temática del CMC (Serie Histórica Adaptada y Simplificada)										
	Subtemas:	Casos In.	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
1	Filtraciones	844	74	121	170	173	94	73	65	74
2	Convivencia	413	42	66	69	74	55	29	47	31
3	Administr.	307	39	26	47	54	53	28	29	31
4	Ruidos Molest.	254	35	37	40	54	36	13	18	21
5	Mascotas	73	8	7	11	16	8	11	9	3
6	Medianería	71	6	9	12	18	11	7	7	1
7	Accesibilidad	44	3	5	7	5	6	4	5	9
8	Const Linderas	41	2	0	9	8	5	8	4	5
9	Árboles	34	4	2	3	3	4	6	7	5
	Varios	175	26	13	3	24	19	22	34	34
	<b>TOTAL</b>	<b>2.256</b>	<b>239</b>	<b>286</b>	<b>371</b>	<b>429</b>	<b>291</b>	<b>201</b>	<b>225</b>	<b>214</b>

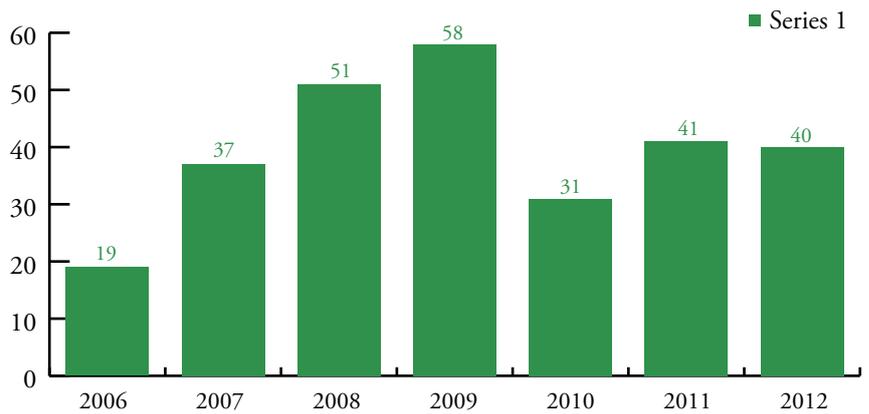
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Clasificación temática. CMC. Histórico años 2005 - 2012



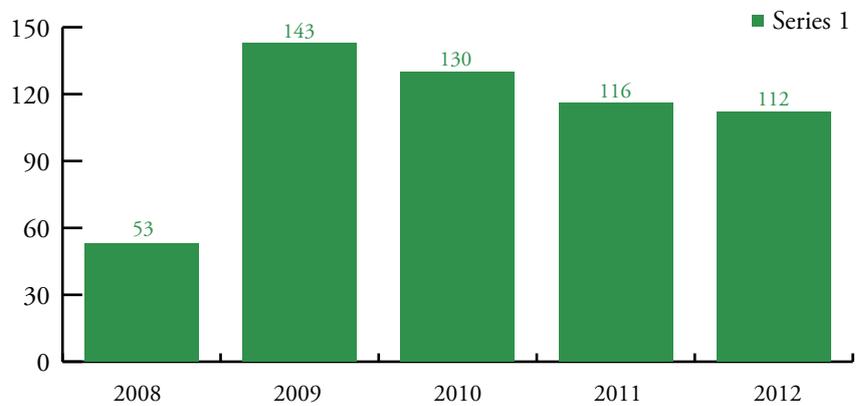
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Evolución histórica del Centro de Conciliación y Arbitraje 2005-2012. Casos ingresados



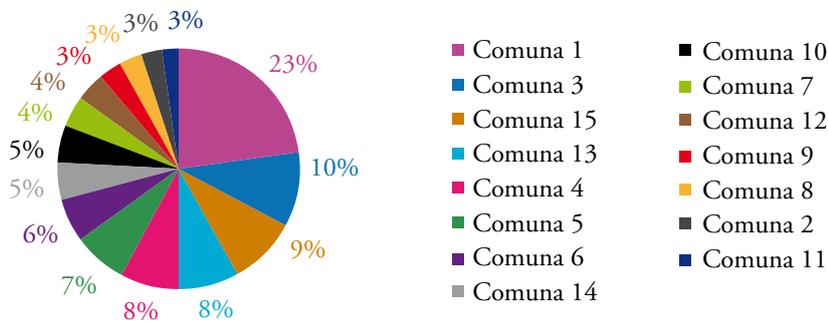
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Evolución histórica del Sistema de Mediación y Conciliación 2005-2012. Casos ingresados



Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

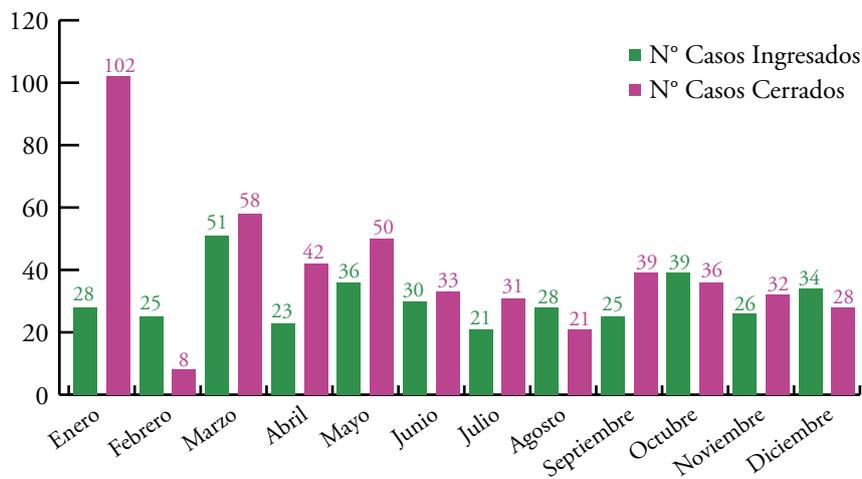
## Procedencia de los vecinos s/ Comuna - Ranking (Entrevistas 2011)



Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## Área de Acceso a la Justicia y Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. Datos estadísticos Año 2012

### Nº de Casos Ingresados y Casos Cerrados (AAJ y MARC) Período (ENE-DIC 2012)



Cuadro de Casos Ingresados en AAJ y MARC 2012

Mes	AAJ y MARC	CMC	CCA	SMyC
Enero	28	21	3	4
Febrero	25	17	2	6
Marzo	51	33	4	14
Abril	23	13	3	7
Mayo	36	23	2	11
Junio	30	14	5	11
Julio	21	15	1	5
Agosto	28	16	8	4
Septiembre	25	16	2	7
Octubre	39	23	4	12

<b>Noviembre</b>	26	13	2	11
<b>Diciembre</b>	34	10	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>214</b>	<b>40</b>	<b>112</b>

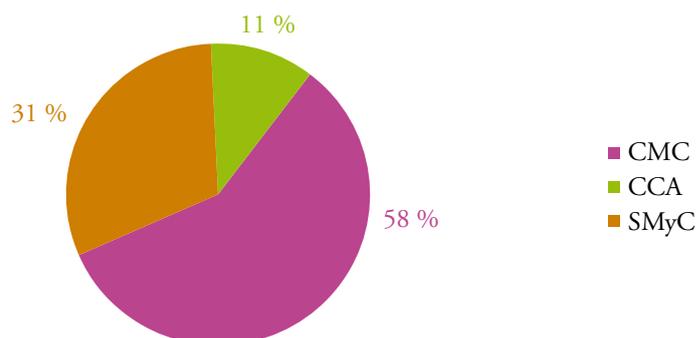
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Casos Ingresados y Cerrados en el mismo Período (AAJ y MARC)						
Período	I. CMC	Cerrad. CMC	Ingr. CCA	Cerrad. CCA	Ingr. SMyC	Cerra. SMyC
2012	214	216	40	42	100	215
2011	225	228	41	38	130	99
2010	201	195	31	43	130	99
2009	291	137	58	51	143	26
2008	429	Sin datos	51	Sin registros	53	9
2007	371	Sin datos	37	Sin registros		
2006	286	Sin datos	19	Sin registros		
2005	239	Sin datos				
2004	202	Sin datos				
2003	179	Sin datos				
2002	209	Sin datos				
2001	445	Sin datos				
2000	274	Sin datos				
1999	129	Sin datos				
1998	105	Sin datos				
1997	S/R	Sin registros				
1996	110	Sin datos				
1995	62	Sin datos				
SEP-DIC 94	25	Sin datos				

Casos Ingresados	CMC	CCA	SMyC
<b>Totales Históricos</b>	<b>3.996</b>	<b>277</b>	<b>556</b>

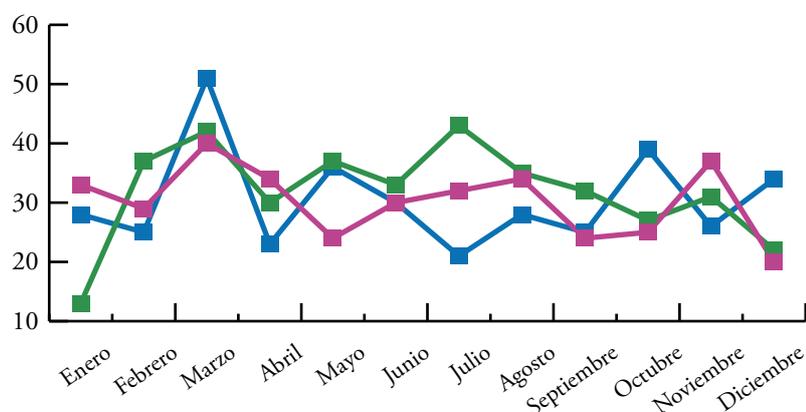
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Cuadro de Síntesis de Distribución del Ingreso de Casos en AAJ y MARC



Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Cuadro Comparativo. Ingreso Mensual de Casos en AAJ (Tri-Anual)



- Serie 1: n° de casos año 2010  
33 29 40 34 24 30 32 34 24 25 37 20
- Serie 2: n° de casos año 2011  
13 37 42 30 37 33 43 35 32 27 31 22
- Serie 3: n° de casos año 2012  
28 25 51 23 36 30 21 28 25 39 26 34

Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Centro de Mediación Comunitaria - CMC

Al 13 de diciembre de 2012 se realizaron: 551 consultas; 424 entrevistas personales y se iniciaron 212 casos de Mediación Comunitaria conforme a la siguiente clasificación temática:

Clasificación Temática	Total
Filtraciones	73
Convivencia	30
Administración	30
Ruidos Molestos	22
Accesibilidad	9
Construcción Lindera	5
Árboles	5
Mascotas	3
Medianería	1
Varios	34
<b>Total</b>	<b>212</b>

Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Existe un alto índice de casos finalizados con acuerdo entre las partes; en el período enero-noviembre de 2012 un 52,97%, superando al 47,95% del 2010, e incluso, al 49,22% alcanzado en 2011.

Esto, indudablemente evidencia una tendencia positiva en cuanto a la eficacia de la mediación comunitaria brindada por la Defensoría, como método alternativo de resolución de conflictos. Más aun, cuando ambas partes comparecen a la audiencia las posibilidades de arribar a un acuerdo ascienden al 75,57%.

Sobre ello, bien puede afirmarse que la importancia de un seguimiento personalizado desde el Centro, fomentando la participación de las partes en el proceso, permite optimizar los resultados sosteniendo un índice elevado en cuanto al nivel de acuerdo.

El promedio de apertura de casos en las sedes barriales muestra una situación especial respecto de los años anteriores, aportando sólo el 12% de los casos totales del servicio conforme a la siguiente distribución: Sede Colegiales 9%, en la Sede San José el 3%.

Serie Simplificada y Agrupada		
Tipo de Cierre	Nº de Casos	%
Con Acuerdo*	113	52,31
Incomparecencia del Requerido	39	18,06
Otras Incomparecencias**	6	2,78
Desistidas	14	6,48
Sin Acuerdo	20	9,26
Rechazado por Requerido	7	3,24
Otros***	17	7,87
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100</b>

\* Incluye: Acuerdo c/ seguimiento, Acuerdo s/ seguimiento, Acuerdo Verbal, Acuerdo Parcial y Acuerdo Previo.

\*\* Incluye: Incomparecencia del Requirente e Incomparecencia de Ambas Partes.

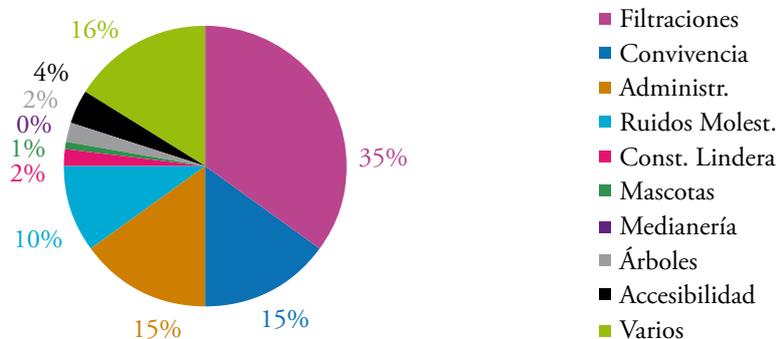
\*\*\* Incluye: Desaparición del Motivo, Decisión del Ce.Me.Co., Encausado en vía judicial, Vías de Solución, Derivado a otras Áreas y Otros.

Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Clasificación Temática CMC													
	Total	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Adm. / Consorcial	31	5	3	4	4	3	2	0	4	2	2	0	2
Administración / PH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Árboles / PH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Árboles / vecinos linderos	5	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0
Construcción lindera / Consorc.	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Construcción lindera / Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Construcción lindera / PH	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Construcción lindera / vecinos lind.	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Convivencia / Consorcial	15	4	1	3	0	1	3	1	0	1	0	1	0
Convivencia / Otros	5	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1
Convivencia / PH	4	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0
Convivencia / vec.lind.	7	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	2	1
Filtraciones / Consorcial	50	2	5	9	2	2	3	3	4	5	9	4	2
Filtraciones / Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Filtraciones / PH	10	0	0	2	1	2	0	1	1	0	0	2	1
Filtraciones / vec. lind.	14	0	1	5	0	1	2	0	1	2	2	0	0
Mascotas / Consorcial	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Mascotas / Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mascotas / PH	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Mascotas / vecinos linderos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medianería / Consorcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medianería / Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medianería / PH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medianería / vecinos linderos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Ruidos Molestos / Consorcial	6	1	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0
Ruidos Molestos / Otros	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Ruidos Molestos / PH	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Ruidos Molestos / vecinos lind.	12	4	1	2	0	2	0	2	1	0	0	0	0
Accesibilidad / Consorcial	8	2	0	2	1	0	0	0	1	0	0	1	1
Accesibilidad / Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accesibilidad / PH	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Accesibilidad / vecinos linderos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Varios / Consorcial	15	0	1	1	0	3	0	1	2	1	5	0	1
Varios / Otros	12	1	1	0	1	1	2	2	2	1	0	0	1
Varios / PH	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0
Varios / vecinos linderos	3	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>10</b>

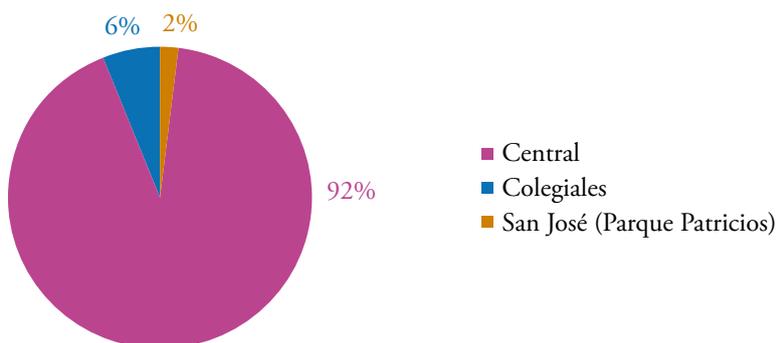
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2012.

Distribución de los Casos del CMC según clasificación temática (serie simplificada). ENE-DIC 2012



Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Distribución de los Casos del CMC según clasificación temática (serie simplificada). ENE-DIC 2012



Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Centro de Conciliación y Arbitraje (CCA)

Año 2012

Entre enero y noviembre del año 2012, se registró el ingreso de 36 casos. Asimismo, en el mismo período se cerraron en total 40 casos; de los cuales, el 33% se resolvieron con acuerdo conciliatorio, el 5% fueron resueltos con laudo arbitral y un 13% fueron solucionados a través de gestiones del CCA.

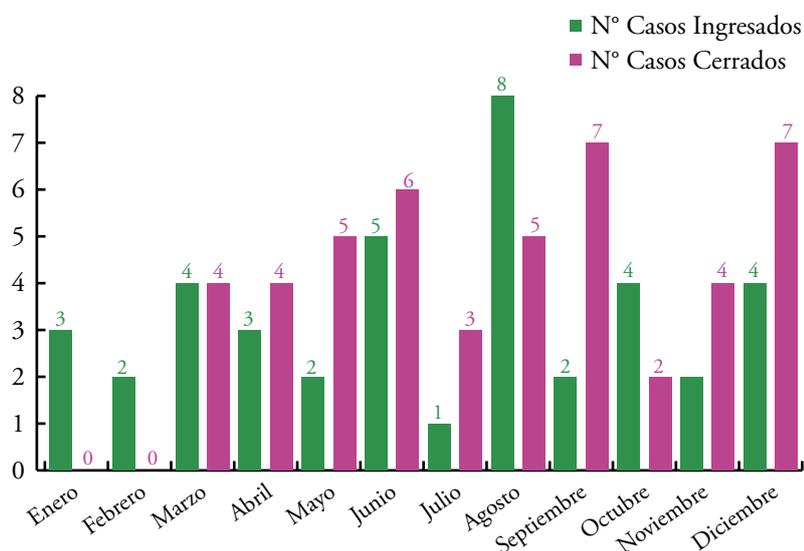
Se debe tener presente que este método alternativo representa para quienes lo utilizan un compromiso mayor, dada la imposibilidad de retirarse de los arbitrajes una vez aceptado el proceso y, por ende, ello incide en los porcentajes de resolución de controversias, los cuales, en su contexto son altamente satisfactorios.

El CCA realiza diferentes actos y diligencias en los trámites planteados por los vecinos que no llegan a constituir un arbitraje en sí mismos. Este tipo de cuestiones se suscitan, habitualmente, cuando una

parte presenta una solicitud de arbitraje y la misma no es aceptada por la otra. No obstante ello, en ciertas situaciones la parte requerida, con la intervención del personal del centro, se aviene al diálogo y se llevan a cabo diversas “negociaciones”, que indefectiblemente culminan con la solución definitiva del conflicto.

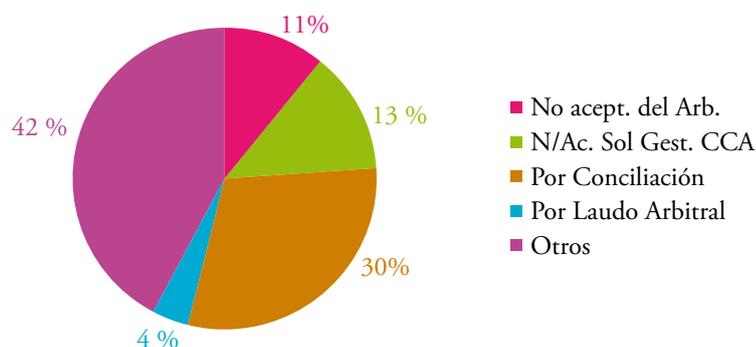
Hasta la fecha, se han resuelto numerosos casos por esta vía. Asimismo, ha existido una gran cantidad de gestiones que, si bien no han resuelto en forma definitiva el conflicto, han servido para acercar a las partes y lograr que reestablezcan el diálogo. Evidencia un abordaje pacífico del conflicto que presenta posibilidades de alcanzar una solución que satisface recíprocamente los intereses de las partes.

### Ingresos y Cierres de Casos en el CCA (ENE-DIC 2012)



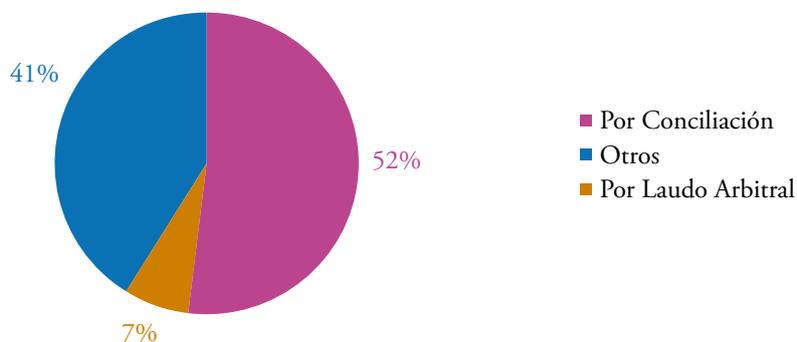
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Cuadro sobre la Distribución de los Cierres de Casos en el CCA (ENE-DIC 2012)



Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Cuadro sobre la Distribución de los Cierres de Casos en el CCA cuando ambas partes aceptan el procedimiento arbitral. (ENE-DIC 2012)



Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Clasificación Temática CCA														
	Total	%	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Daños Patrimoniales	4	10,00	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
Daños y Perjuicios	9	22,50	1	0	0	0	1	0	0	2	1	2	1	1
Derechos Reales	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos y Oblig. Contractuales	8	20,00	2	1	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0
Reclamos a empresas de Salud	2	5,00	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Reclam. de consum. y usuarios	8	20,00	0	0	2	1	0	0	0	1	1	1	1	1
Reclamos por sumas de dinero	8	20,00	0	0	1	0	1	1	0	2	0	1	0	2
Otros problemas entre particulares	1	2,50	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Sistema de Mediación y Conciliación (SMyC)

*Año 2012*

La instauración de los MASC como camino de respuesta procedimental ante los conflictos suscitados entre los vecinos y el Gobierno introduce una nueva línea de acción que implica una mayor articulación con las distintas Direcciones Generales dependientes del Ministerio de Espacio Público.

En ese orden de ideas, se adoptó en el SMyC como modalidad continua la convocatoria simultánea de la Dirección General de Arbolado y a la Dirección General de Vías Peatonales a la misma

audiencia, lo que tornó más ágil el abordaje del conflicto por parte de los organismos de Gobierno involucrados en el tema. Lo mismo ocurre en aquellos casos en los que resulta conveniente la participación del Ente de Mantenimiento Urbano Integral. Entre los meses de enero y noviembre de 2012 se abrieron 92 casos y se cerraron 210. Al respecto, cabe puntualizar que; a) si bien esos 92 casos ingresados durante 2012 representan una cantidad menor de aperturas que en el mismo período del año anterior, ello se debe a que durante el transcurso del corriente año se le ha dado prioridad al impulso de los casos en trámite en pos de asegurar un ritmo de trámite que le imprimiera mayor celeridad a los procesos; b) asimismo, se ha procurado durante 2012 evitar abrir un gran número de nuevos casos; esto, con el mismo propósito. Es decir que se ha puesto el foco en la celeridad que debe ofrecer el servicio para mayor satisfacción de los vecinos; máxime, tratándose de una instancia cuyos plazos no dependen pura y exclusivamente de esta institución, sino que por el contrario, son los que se dan en virtud de una compleja interacción con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus correspondientes reparticiones. Es por ello que se entiende alcanzado el objetivo propuesto en la planificación anual en términos de eficacia y eficiencia.

En el organismo, se incrementó el número de derivaciones internas que dieron lugar a la apertura de casos, fundamentalmente, provenientes del Área de Asuntos Urbanos, Espacios y Servicios Públicos, a lo cual cabe agregar durante este último cuatrimestre una tendencia en alza de las efectuadas por el Área de Control Comunal y Gestión Urbana y el Área de Educación.

A partir de ello, se han incorporado nuevas temáticas para ser resueltas bajo el Convenio Marco celebrado con el GCBA. Así, entre otras, podemos mencionar cuestiones relativas al re-ordenamiento del espacio público, a convivencia y seguridad urbana, empleo público (docentes), programa de emprendimientos juveniles (capacitaciones); aumentando los canales de comunicación entre los vecinos y el Ejecutivo local.

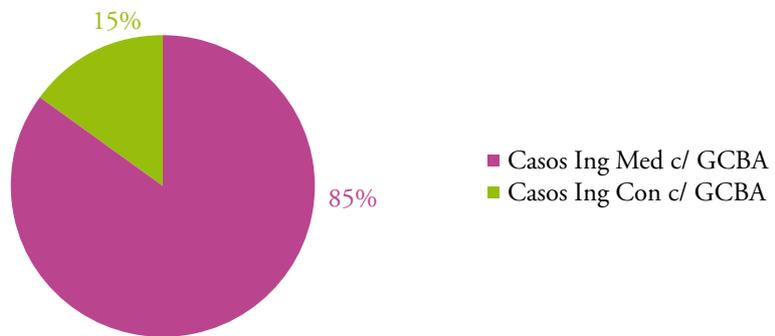
**Cuadro de Ingresos y Cierres de Casos en el SMyC con el GCBA**

Mes	Nº de Casos Ingresados	Nº de Casos Cerrados	Relación Ing - Egr
<b>Enero</b>	4	91	2.275,00%
<b>Febrero</b>	6	4	66,67%
<b>Marzo</b>	14	28	200,00%
<b>Abril</b>	7	18	257,14%
<b>Mayo</b>	11	12	109,09%
<b>Junio</b>	11	5	45,45%
<b>Julio</b>	5	8	160,00%

<b>Agosto</b>	4	7	175,00%
<b>Septiembre</b>	7	10	142,86%
<b>Octubre</b>	12	19	158,33%
<b>Noviembre</b>	11	8	72,73%
<b>Diciembre</b>	20	7	35,00%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>217</b>	<b>193,75%</b>

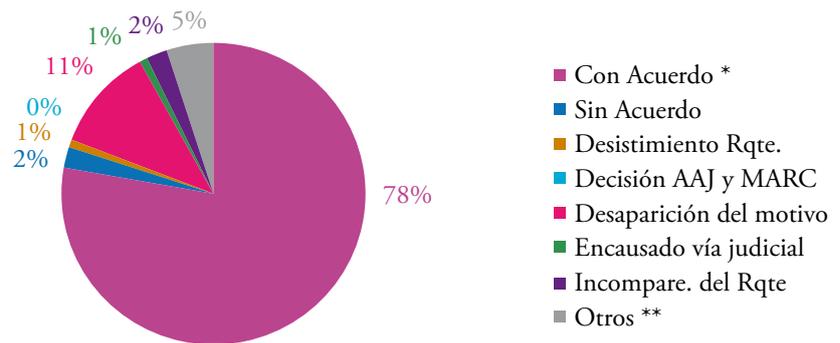
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Cuadro de Ingresos de Casos SMyC c/ el GCBA s/ Modalidad.  
(ENE-DIC 2012)



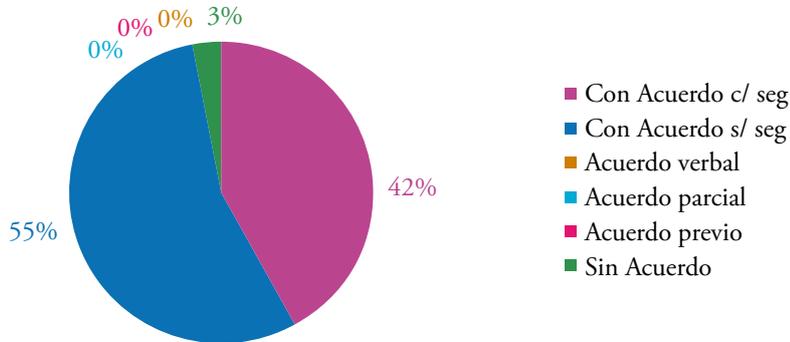
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Serie simplificada y Agrupada (Distribución cierres de Casos SMyC)  
ENE-DIC 2012



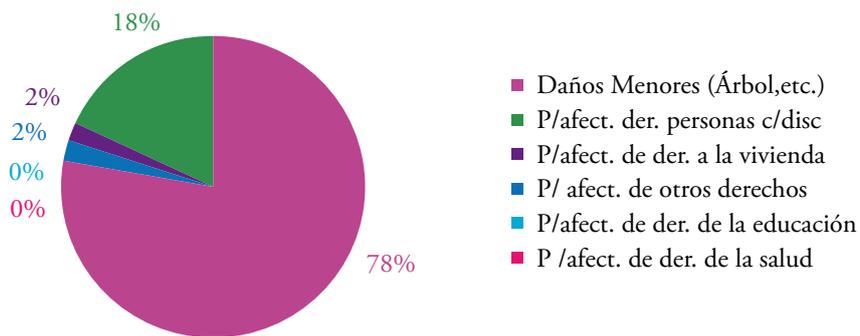
Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Serie simplificada y Agrupada (Distribución cierres de Casos SMyC)  
ENE-DIC 2012



Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Cuadro de Distribución de los Casos del SMyC según clasificación temática

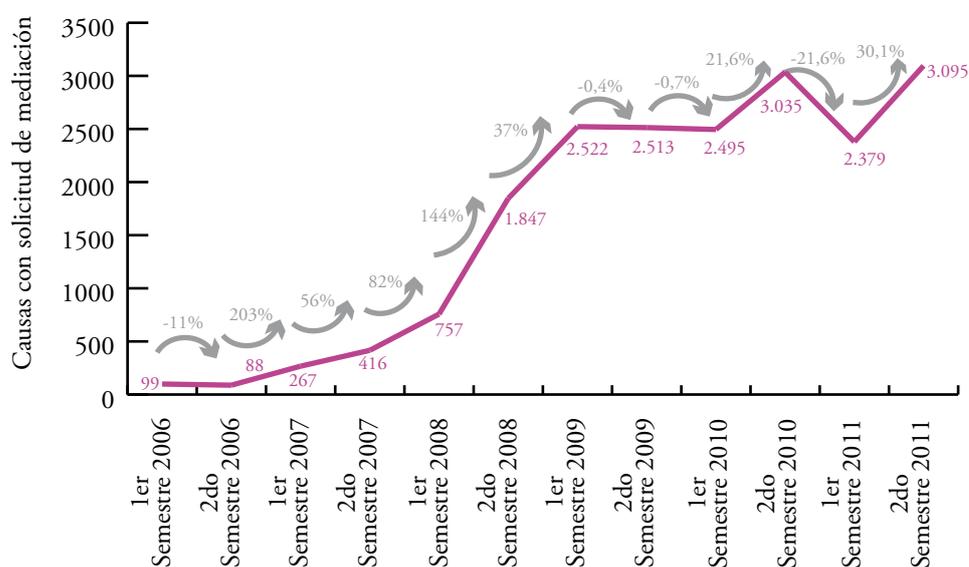


Fuente: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Datos estadísticos del Consejo de la Magistratura  
 Datos del Fuero penal contravencional y de faltas. Comisión de Fortalecimiento Institucional, Planificación Estratégica y Política Judicial. Informe 2011.

### Evolución de las solicitudes de mediación por semestre entre los años 2006 y 2011



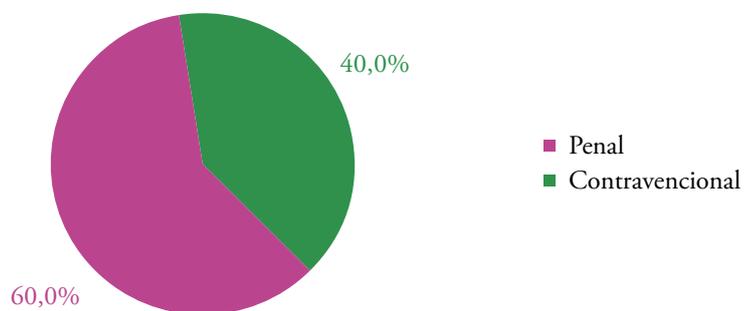
Fuente: Comisión de Fortalecimiento Institucional, Planificación y Política Judicial. Resultados estadísticos 2011 en Mediación en Materia Penal.

El gráfico pone en evidencia un crecimiento sostenido de la mediación en materia penal, especialmente a partir de 2008 con la aplicación de políticas públicas precisas en ese sentido.

### Caracterización de la demanda durante el Año 2011

Causas con solicitud de mediación por materia			
Materia	Causas		
	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje válido
Penal	3.281	59,94	60
Contravencional	2.186	39,93	40
<b>Total válidos</b>	<b>5.467</b>	<b>99,87</b>	<b>100%</b>
S/D	7	0,13	
<b>Total</b>	<b>5.474</b>	<b>100%</b>	

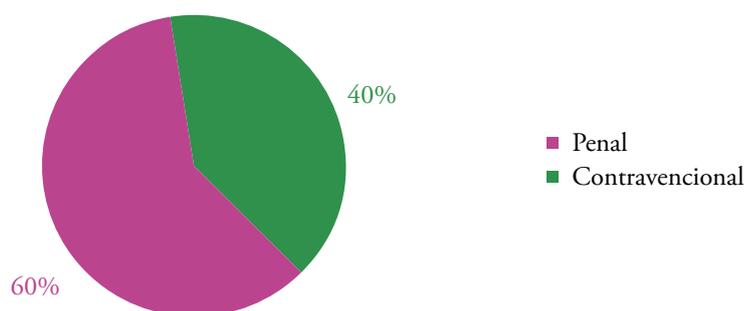
### Causas con solicitud de mediación por materia



Audiencias solicitadas al 31/12/2011 por materia <sup>1</sup>			
Materia	Causas		
	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje válido
Penal	4.909	61,6%	61,8%
Contravencional	3.034	38,1%	38,2%
<b>Total válidos</b>	<b>7.943</b>	<b>99,7%</b>	<b>100%</b>
S/D	25	0,3%	
<b>Total</b>	<b>7.968</b>	<b>100%</b>	

<sup>1</sup> Se pueden solicitar n cantidad de audiencias por cada causa.

### Audiencias solicitadas por materia



Fuente: Comisión de Fortalecimiento Institucional, Planificación Estratégica y Política Judicial. Resultados estadísticos 2011 en Mediación Penal.

Índices del período respecto de las audiencias programadas para 2011 y promedio de cifras de gestión por mediador

	Penal	Contraven- cional	S/D	Total	Promedios por mediador (20 mediadores)
<b>Total de audiencias atendidas en el período</b>	<b>4.909</b>	<b>3.034</b>	<b>25</b>	<b>7.968</b>	<b>398</b>
<b>Total de causas gestionadas</b>	<b>3.666</b>	<b>2.327</b>	<b>57</b>	<b>6.050</b>	<b>303</b>
Índice de audiencias fijadas por causa gestionada: Por cada causa gestionada en el período se fijaron 1,3 audiencias en promedio	1,3	1,3		1,3	
<b>Total de causas ingresadas con solicitud de audiencia de mediación</b>	<b>3.281</b>	<b>2.186</b>	<b>7</b>	<b>5.474</b>	<b>274</b>
Índice de audiencias fijadas por causa ingresada con solicitud de mediación: Por cada causa ingresada en el período se fijaron 1,5 audiencias	1,5	1,4		1,5	
<b>Total de causas cerradas</b>	<b>3.106</b>	<b>1.952</b>	<b>32</b>	<b>5.090</b>	<b>255</b>
Índice de audiencias fijadas por causa cerrada: De cada 1,6 audiencias fijadas se cerró 1 causa	1,6	1,6		1,6	
<b>Total de causas cerradas mediadas</b>	<b>1.468</b>	<b>890</b>	<b>20</b>	<b>2.358</b>	<b>118</b>
Índice de audiencias por causa cerrada y mediada: De cada 3,4 audiencias fijadas en 2 casos no se pudo realizar la mediación.	3,3	3,4		3,4	
<b>Total de causas cerradas con acuerdo</b>	<b>1.206</b>	<b>673</b>	<b>17</b>	<b>1.896</b>	<b>95</b>
Índice de audiencias por causa cerrada con acuerdo: De cada 4 audiencias fijadas, se cerró 1 causa con acuerdo.	4	5		4	

Fuente: Comisión de Fortalecimiento Institucional, Planificación Estratégica y Política Judicial. Resultados estadísticos 2011 en Mediación Penal.

Causas Ingresadas

Serie histórica de las causas ingresadas						
Año	Contraven- cional	Penal	Faltas	Ejecuciones de multas	Otros <sup>3</sup>	Total
1999	78.484	-	-	-	-	78.484
2000	92.879	-	-	-	-	92.879
2001	100.018	-	1.818	-	-	101.836
2002	101.380	-	3.692	-	-	105.072
2003	86.791	-	7.417	-	-	94.208
2004	47.870	255	1.105	1.811	-	51.041
2005	33.013	348	1.473	634	-	35.468
2006	33.026	183	1.932	645	-	35.786

2007	33.097	392	1.948	762	280	36.479
2008	33.366	7.598	2.518	2.091	85	45.658
2009	38.697	16.364	3.871	1.135	157	60.260
2010	41.155	15.988	5.265	1.128	361	63.897
2011	31.902	16.728	4.777	1.506	323	55.236

<sup>3</sup> Incluye Materia Electoral, Allanamientos Ac. 7/2008 y Amparos y Exhortos con materia sin determinar.

Fuente: Comisión de Fortalecimiento Institucional, Planificación Estratégica y Política Judicial.  
Resultados estadísticos 2011 en Mediación Penal.

	Causas tramitadas por el MPF según materia y dependencia	Materia						Totales por dependencia	
		Contra-vencional	Penal	Faltas	Allana-miento Ac. N° 7/2008	Sin determinar		Causas	%
						Exhorto	Amparo		
<b>Dependencias</b>	Fiscal Coordinador - U.F. Sur	80	91	12	1	-	-	184	0,21%
	UFS - Equipo Fiscal A	132	214	-	-	-	-	346	0,40%
	UFS - Equipo Fiscal B	149	211	1	1	-	-	362	0,42%
	UFS - Equipo Fiscal C	197	186	-	-	-	-	383	0,44%
	UFS - Equipo Fiscal D	107	181	1	-	-	-	289	0,33%
	UFS - Equipo Fiscal E	212	192	2	-	-	-	406	0,47%
	UFS - Equipo Fiscal F	148	136	-	-	-	-	284	0,33%
	UFS - Equipo Fiscal G	104	517	1	-	-	-	622	0,72%
	UFS - UIT Sur	4.318	3.055	628	7	-	-	8.008	9,22%
	Fiscal Coordinador - U.F. Sudeste	13	20	17	1	-	-	51	0,06%
	UFS - Equipo Fiscal A	493	444	219	9	-	1	1.166	1,34%
	UFS - Equipo Fiscal B	532	398	232	9	-	-	1.171	1,35%
	UFS - Equipo Fiscal C	568	488	241	3	-	-	1.300	1,50%
	UFS - Equipo Fiscal D	469	436	169	2	-	-	1.076	1,24%
	UFS - Equipo Fiscal E	540	451	196	7	-	-	1.194	1,37%
	UFS - Equipo Fiscal F	529	454	217	5	-	1	1.206	1,39%
	UFS - Equipo Fiscal G	34	132	-	-	-	-	166	0,19%
	UFSE - UIT Sudeste	9.335	4.560	1.824	40	1	2	15.762	18,14%
<b>Sub-totales</b>	<b>Causas</b>	<b>48.210</b>	<b>30.801</b>	<b>7.640</b>	<b>193</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>86.868</b>	
	<b>%</b>	<b>55,50%</b>	<b>35,46%</b>	<b>8,79%</b>	<b>0,22%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,02%</b>		

Fuente: Comisión de Fortalecimiento Institucional, Planificación Estratégica y Política Judicial.  
Resultados estadísticos 2011 en Mediación Penal.

Causas tramitadas por el MPF según materia y dependencia		Materia							Totales por dependencia	
		Contra-vencional	Penal	Faltas	Allanamiento Ac. N° 7/2008	Elector	Materia sin determinar		Causas	%
							Exhorto	Amparo		
Fiscalías de cámara	Fiscalía de cámara 1	594	1.148	67	2	1	-	4	1.816	51,46%
	Fiscalía de cámara 2	707	948	56	-	-	-	2	1.713	48,54%
Sub-totales según materia Fiscalías de cámara	Causas	1.301	2.096	123	2	1	-	6	3.529	
	%	36,87%	59,39%	3,49%	0,06%	0,03%	0,00%	0,17%		
Otras Oficinas	Oficina de Acceso a la Justicia	2.322	4.539	80	12	4	-	2	6.959	29,39%
	Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo	1.503	4.672	3	-	-	-	-	6.178	26,09%
	Oficina Central receptora de denuncias	2.666	506	8	-	5	-	-	3.185	13,45%
	Oficina de Control y Suspensión del Proceso a Prueba Penal	800	513	1	-	15	-	-	1.329	5,61%
	Fisc. Gral. Adj. Penal CyF	68	54	9	-	-	-	1	132	0,56%
	Oficina de Coordinación de Mediaciones del MPF	2.352	3.517	4	-	-	-	-	5.873	24,80%
	Secretaría Judicial Fiscalía General	-	-	-	-	22	-	-	22	0,09%
Sub-totales según materia Otras Oficinas	Causas	9.711	13.801	105	12	46	-	3	23.678	
	%	41,01%	58,29%	0,44%	0,05%	0,19%	0,00%	0,01%		

Fuente: Comisión de Fortalecimiento Institucional, Planificación Estratégica y Política Judicial. Resultados estadísticos 2011 en Mediación Penal.

En este último gráfico se observa la información estadística que según las materias han sido atendidas por las oficinas vinculadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la justicia sobre un total de 55.236 ingresadas al Fuero penal contravencional y de faltas, fueron canalizadas 23.678 a otras oficinas: Oficina de Acceso a la Justicia atendió un 29,39% que aritméticamente son 6.959 causas del total de 23.678 que fueron derivadas a otras oficinas. Por otra parte, la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo atendió el 26,09% que equivalen a 6.178 causas. La Central receptora de denuncias recibió 3.185 causas que son el 13,43% de las tramitadas. Oficina de Control y Suspensión del Proceso a Prueba Penal atendió un total de 1.329 causas, que son el 5,61%. La Oficina de Coordinación de Mediaciones atendió 5.873 causas que equivalen al 24,80% del total de causas ingresadas, 31.902 son de naturaleza contravencional, 16.729 penal, 4.777 de faltas, 1.506 ejecuciones de multas, 22 electoral, 24 amparos, 33 exhortos, 244 allanamientos (actualizado 7/2008).

### Ministerio Público de la Defensa (MPD)

Estadísticas sobre el total de causas 2010-2011. Defensa Pública en materia penal, contravencional y de faltas.

Gráfico N°1

Total de causas en el MPD. 2010 / 2011

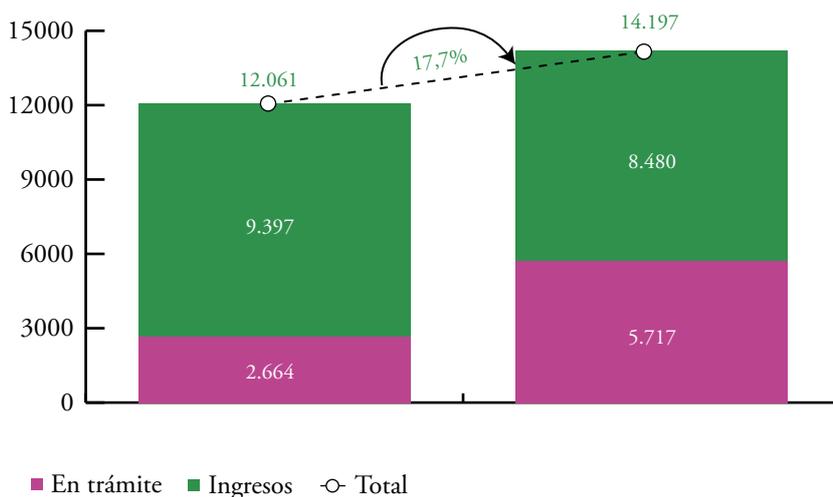
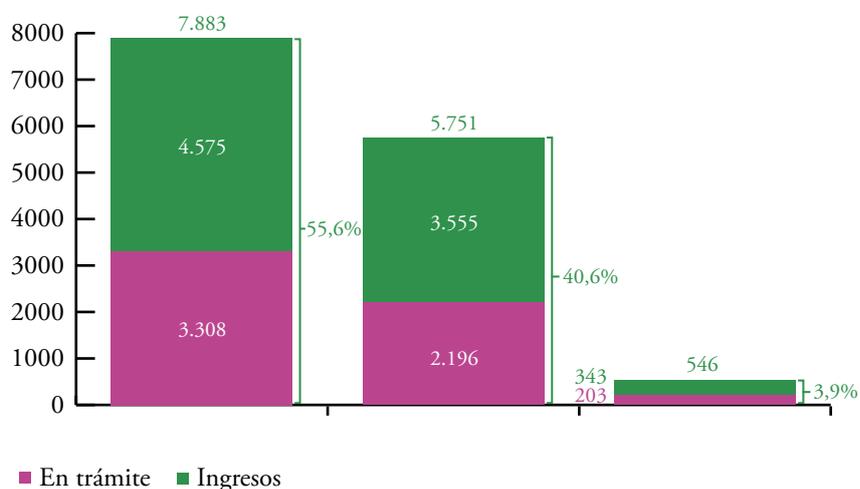


Gráfico N° 2

Total de causas Tramitadas / Ingresadas en el MPD. Período 2011



Fuente: Anuario Estadístico 2011 en materia penal contravencional y de faltas. Ministerio Público de la Defensa. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Se observa en el gráfico que antecede (N° 1) que en el año 2011 se atendió un total de 14.197 asuntos, lo que representa un incremento del 17,7% respecto del año anterior. De ese total de asuntos atendidos, 7.883 correspondieron a asuntos contravencionales; 5.751, a asuntos penales y 546, a faltas, según describe el Gráfico N° 2. Para alcanzar el total general tramitado en el año es necesario adicionar 17 asuntos que bajo el título de “otros”, corresponde a amparos, *habeas corpus*.

El total de nuevos ingresos al MPD durante 2011 ha sido de 8.480 asuntos.

Número de causas de 2011 no ya en su distribución por materia, sino en su distribución por Defensorías de Primera Instancia. Dicho número (de asuntos ingresados a las Defensorías) asciende a 7.563 causas, y difiere del total de asuntos ingresados al MPD (8.480) porque, como se anticipó, otras áreas del MPD registran su propio desempeño con impacto estadístico (elaboración y contestación de recursos y escritos para la Alzada, mediaciones anticipadas en materia contravencional, etc.).

Causas asignadas al Ministerio Público de la Defensa según materia y dependencia

Causas ingresadas a MPD	Materia			Totales	
	Contra-vencional	Penal	Faltas	Causas	%
Defensoría N° 1	177	200	13	390	5,07%
Defensoría N° 2	391	259	20	670	8,71%
Defensoría N° 3	175	257	9	441	5,73%

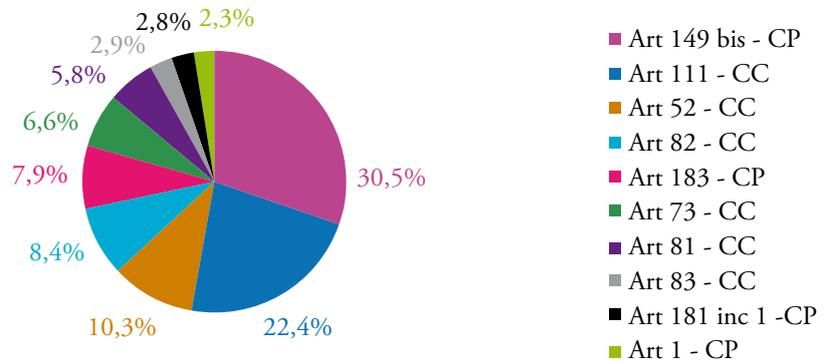
Defensoría N° 4		336	361	29	726	9,44%
Defensoría N° 5		274	140	17	431	5,60%
Defensoría N° 6		217	142	33	392	5,10%
Defensoría N° 7		200	144	27	371	4,82%
Defensoría N° 8		194	119	23	336	4,37%
Defensoría N° 9		322	160	37	519	6,75%
Defensoría N° 10		185	159	10	354	4,60%
Defensoría N° 11		237	286	14	537	6,98%
Defensoría N° 12		161	2.944	18	473	6,15%
Defensoría N° 13		239	321	14	574	7,46%
Defensoría N° 14		378	263	31	672	8,74%
Defensoría N° 15		192	132	27	351	4,56%
Defensoría N° 16		272	154	27	453	5,89%
<b>Totales por materia</b>	<b>Causas</b>	<b>3.950</b>	<b>3.391</b>	<b>349</b>	<b>7.690</b>	
	<b>%</b>	<b>51,37%</b>	<b>44,10%</b>	<b>4,54%</b>		

Fuente: Anuario Estadístico 2011 en materia penal contravencional y de faltas. Ministerio Público de la Defensa. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

<b>Ingresos al MPD</b>					
	<b>Penales</b>	<b>Contravencionales</b>	<b>Faltas</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
<b>Total</b>	<b>3.555</b>	<b>4.575</b>	<b>343</b>	<b>7</b>	<b>8.480</b>
<b>Ingresos por Defensorías</b>					
	<b>Penales</b>	<b>Contravencionales</b>	<b>Faltas</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
1	206	129	20	0	355
2	293	392	18	0	703
3	263	173	9	0	445
4	312	324	25	0	661
5	110	250	13	0	373
6	158	210	24	1	393
7	170	194	32	1	397
8	121	170	23	0	314
9	137	286	34	0	457
10	174	142	12	1	329
11	311	194	12	0	517
12	257	171	12	1	441
13	324	249	15	1	589
14	306	404	34	0	744
15	140	184	21	2	347
16	170	301	27	0	498
<b>Total</b>	<b>3.452</b>	<b>3.773</b>	<b>331</b>	<b>7</b>	<b>7.563</b>

Fuente: Anuario Estadístico 2011 en materia penal, contravencional y de faltas. Ministerio Público de la Defensa. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Todas las materias - Artículos más frecuentes - Período: 2011



Fuente: Anuario Estadístico 2011 en materia penal contravencional y de faltas. Ministerio Público de la Defensa. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Ministerio Público Fiscal, en las Conclusiones de su Informe Anual, registró durante 2011 en su sistema informático 4.215 imputaciones dentro del fuero PCyF. De esas atribuciones de responsabilidad registradas en el sistema JusCABA, la participación de la Defensa Pública Oficial a través de sus 16 Defensorías abarcó un total de 2.977 causas. Es decir que participó en más del 71% de las causas con imputación en el período en cuestión. Cabe observar que en las 4.215 causas se imputaron 5.053 personas (ya que hay causas que tienen más de un imputado). Pues bien, de ese universo de imputados, 3.578 personas fueron asistidas por el Ministerio Público de la Defensa durante 2011.

Mediación (MPD)

Por Resolución 215/2009 el Defensor General estableció el criterio general de actuación por el cual: para los magistrados de la defensa pública que actúan ante el Fuero penal contravencional y de faltas, deberán asistir a las audiencias de mediación que se fijen en el marco de un proceso contravencional, continuando asimismo con el asesoramiento previo de la persona imputada a partir de la notificación de su participación en el caso.

Audiencias por Artículo del CC	
Artículo	Cantidad
Art.51 CC (Pelear. Tomar parte de una agresión)	1
Art. 52 CC (Hostigar. Maltratar. Intimidar)	146
Art. 54 CC (Colocar o arrojar sustancias insalubres o cosas dañinas en lugares públicos)	5
Art. 56 CC (Espantar o azuzar animales)	3
Art. 57 CC (Obstaculizar ingreso o salida)	2
Art. 58 CC (Ingresar o permanecer contra la voluntad del titular del derecho de admisión)	1

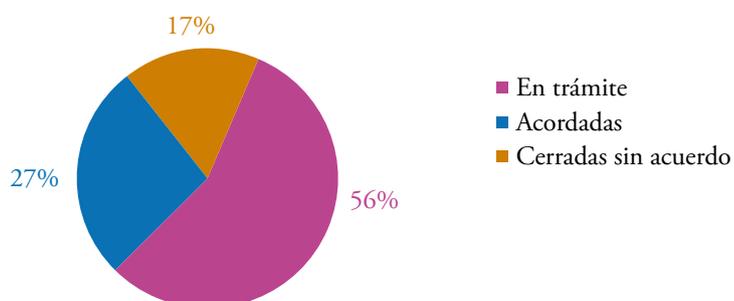
<b>Art. 65</b> CC (Discriminar)	5
<b>Art. 69</b> CC (Afectar el funcionamiento de servicios públicos)	5
<b>Art. 72</b> CC (Falsa denuncia)	1
<b>Art. 80</b> CC (Ensuciar bienes)	4
<b>Art. 81</b> CC (Oferta y demanda de sexo en los espacios públicos)	1
<b>Art. 82</b> CC (Ruidos molestos)	167
<b>Art. 83</b> CC (Usar indebidamente el espacio público)	1
<b>Art. 96</b> CC (Omitir recaudos de organización y seguridad)	1
<b>Art. 116</b> CC (Organizar y explorar juego)	1
<b>Art. 149</b> Bis CP	1

Fuente: Mediación Gestión del Área de Mediación de la Defensoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pag.14.

Cantidad de audiencias notificadas según tipo de letrado	
Audiencias en las que se designó letrado particular	104
Audiencias en las que la Secretaría Jurisdiccional tomó efectiva intervención	241
<b>Total de audiencias notificadas</b>	<b>345</b>

Cantidad de audiencias con intervención efectiva de la Secretaría Jurisdiccional según su estado	
Acordadas	66
En trámite	133
Cerradas sin acuerdo	42
<b>Total</b>	<b>241</b>

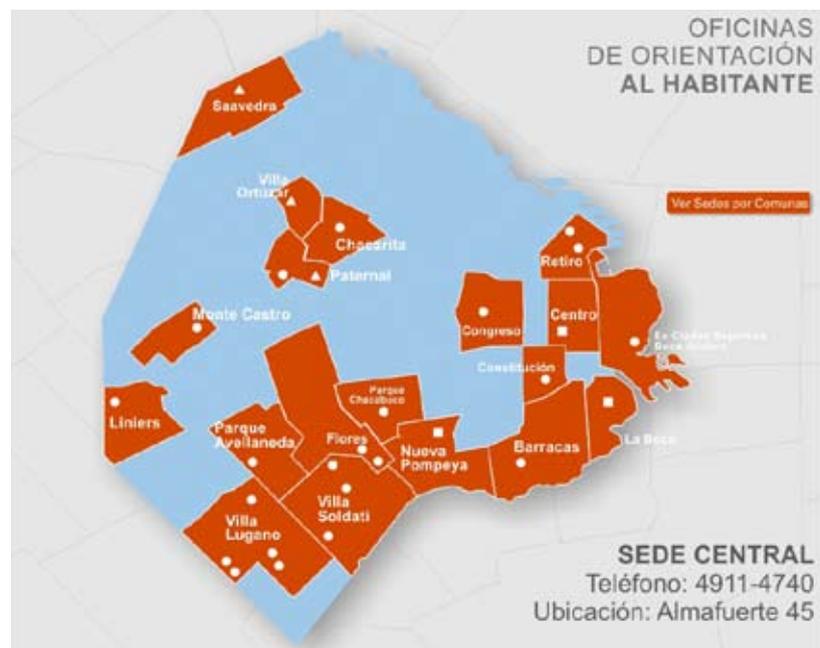
Cantidad de audiencias con intervención efectiva de la Secretaría Jurisdiccional según su estado (en porcentajes)



Fuente: Mediación Gestión del Área de Mediación de la Defensoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pag.15.

### Oficina de Orientación del Habitante del Ministerio Público de la Defensa (OOH- MPD)

La oficina tiene como principal función brindar asesoramiento e información a los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires: consultantes que se encuentren en situación de pobreza, de exclusión, con necesidades básicas insatisfechas o menores posibilidades de acceso a los servicios públicos. La información brindada tiene la finalidad de generar soluciones en el recorrido de la vía administrativa, o aportar como procedimiento previo a la judicialización, a cargo de los Defensores de Primera Instancia ante acciones u omisiones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Esta función principal de la oficina se complementa con un mecanismo de derivaciones a otros organismos locales o nacionales, en un marco de relaciones interinstitucionales.



Fuente: <http://defensoria.jusbaires.gov.ar>

### Ministerio Público Tutelar (MPT)

En el Informe Anual 2011, el MPT señala los mecanismos efectivos que desde el ámbito de su competencia tutelar se llevan adelante para fortalecer el derecho de acceso a la justicia. En este sentido se explica en ese informe el proceso de descentralización de sus dependencias a través de tres oficinas ubicadas en la zona sur de la Ciudad. Como se ha mencionado precedentemente, se han puesto en marcha las Oficinas de Atención Descentralizada (OAD) en Mataderos-Liniers; La Boca-Barracas; Villa Soldati-Nueva Pompeya; toda vez que la Ciudad de Buenos Aires evidencia una marcada concentración de la pobreza en la zona sur, destacando que el 74% de los niños y niñas pobres viven allí, y 4 de cada 10 niños de hogares pobres se encuentran en los barrios de La Boca, Barracas, Parque Patricios,

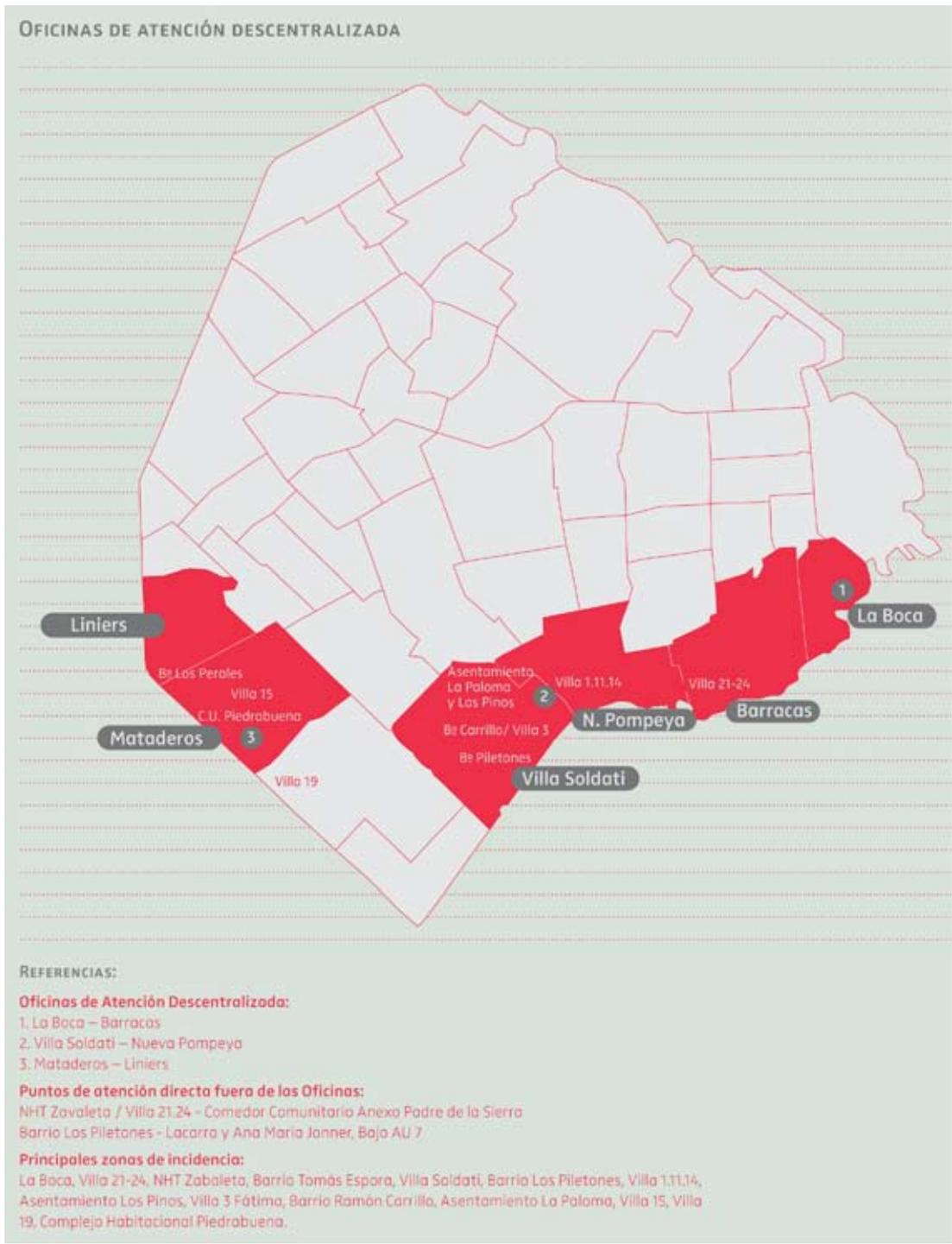
Nueva Pompeya, Villa Lugano, Villa Soldati y Villa Riachuelo. Señala este Informe 2011 que las temáticas de consulta en esta sede son: Ciudadanía Porteña y Ticket Social (31,5%), problemáticas habitacionales (24,3%) sistema de protección de derechos (8,6%), pensiones no contributivas –Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales– (8,6%), educación, específicamente la falta de vacantes escolares (7%), y salud –adicciones– (4,3%).

Oficina Villa Soldati-Nueva Pompeya: Recepciona la demanda de los núcleos habitacionales cercanos a la autopista: Villa Soldati (17,8%), Barrio Piletones (7,6%), Villa 1.11.14 (11,9%), Asentamiento Los Pinos (9,3%), Villa 3 Fátima (8,3%).

La OAD de Mataderos-Liniers ha recibido un 54% de requerimientos espontáneos en 2011, y un 30,3 de derivaciones institucionales. A continuación se exhibe un cuadro que pertenece al Informe Anual 2011 del MPT.

PRINCIPALES CONSULTAS SEGÚN DERECHOS VULNERADOS - 2011			
OFICINAS	CONSULTAS RECIBIDAS	DERIVACIONES	DERECHOS VULNERADOS
1. LA BOCA BARRACAS	<b>2.100</b> CONSULTAS	<b>1175</b> CONSULTA ESPONTÁNEA <b>260</b> EFECTOR PÚBLICO <b>477</b> OTROS	<b>504</b> ALIMENTACIÓN <b>462</b> VIVIENDA DIGNA <b>294</b> CONFLICTIVA FAMILIAR <b>230</b> EDUCACIÓN <b>610</b> OTROS
2. V. SOLDATI N. POMPEYA	<b>1.158</b> CONSULTAS	<b>274</b> CONSULTA ESPONTÁNEA <b>240</b> EFECTOR PÚBLICO <b>479</b> OTROS	<b>205</b> ALIMENTACIÓN <b>173</b> VIVIENDA DIGNA <b>147</b> CONFLICTIVA FAMILIAR <b>109</b> EDUCACIÓN <b>524</b> OTROS
3. MATADEROS LINIERS	<b>321</b> CONSULTAS	<b>123</b> CONSULTA ESPONTÁNEA <b>68</b> EFECTOR PÚBLICO <b>53</b> OTROS	<b>66</b> CONFLICTIVA FAMILIAR <b>43</b> VIVIENDA DIGNA <b>37</b> EDUCACIÓN <b>31</b> ALIMENTACIÓN <b>144</b> OTROS

Fuente: <http://defensoria.jusbaires.gov.ar>



Fuente: <http://defensoria.jusbaires.gov.ar>



Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos



Centro de Mediación Comunitaria



Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires



**La importancia de un seguimiento personalizado desde el Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría, fomentando la participación de las partes en el proceso, permite optimizar los resultados sosteniendo un índice elevado en cuanto al nivel de acuerdo.**

Casos destacados informados por el AAJ y MARC en el periodo 2010/1° semestre 2012.

### Centro de Mediación Comunitaria

#### Caso 1: Accesibilidad / Consorcial

En este caso, se aprecia una articulación dinámica y eficaz entre el AAJ y MARC y otras dos áreas de esta Defensoría: el Área de Derechos de las Personas con Discapacidad (DEDIS) y el Área Técnica de Arquitectura y Espacios Públicos (ATAEP). En efecto, ingresa al Centro de Mediación Comunitaria una actuación derivada por DEDIS, cuya cuestión versa sobre la construcción de una rampa de ingreso a un Consorcio. En la actuación ya se había producido un informe técnico del ATAEP, ofreciendo a través de sus sugerencias diferentes opciones para la construcción de la rampa, de acuerdo a la factibilidad del edificio y la normativa vigente.

Durante el proceso, ambas áreas participaron de las audiencias asesorando y colaborando en la resolución de la problemática. En una primera audiencia, la Administración del Consorcio requerido se comprometió a solicitar presupuestos para la construcción de la rampa y convocar a una asamblea para la aprobación de alguna de las dos opciones planteadas en el informe técnico. En la siguiente audiencia, habiéndose ya aprobado en Asamblea la construcción de la rampa y su fuente de financiamiento, las partes acuerdan los plazos de realización de la obra.

#### Caso 2: Convivencia en Pensión

Este caso se centra en un conflicto de convivencia entre vecinas que residen en una pensión. Inicialmente, una vecina requiere la apertura de la instancia, sumándose luego –durante la 1ª audiencia– una segunda requirente, quien también habitaba en la pensión y compartía los mismos intereses. Esta mediación tuvo por motivo problemas de ruidos molestos y de convivencia con una tercera inquilina de la pensión.

Para darle un abordaje positivo a la cuestión, fue necesario vencer cierta resistencia que mostraba la vecina que solicitó la instancia, dado que ella sólo quería dialogar con el dueño de la pensión. En efecto, fue preciso convencerle de que para solucionar el problema era ineludible conversar con la persona cuyo comportamiento afectaba su convivencia. Superado esto, a través del diálogo entre las partes, se arribó a un acuerdo con puntos por escrito sobre horarios, limpieza, residuos, espacios comunes, comunicación y respeto mutuo. Además, el dueño de la pensión se comprometió a colaborar con la realización de las pautas convenidas y a socializar las mismas, en pos de una mejor convivencia.

---

Vale destacar de este caso que, además de ser un caso netamente comunitario en razón de la problemática, en el mismo se pudo trabajar sobre la relación de las partes y sobre cuestiones de convivencia que incidían negativamente. Tanto es así que, durante el desarrollo del proceso, se evidenció una evolución positiva en la relación de vecindad.

### Caso 3: Convivencia con adulta mayor en el ámbito de un consorcio

Se presenta la Administradora de un Consorcio junto con una copropietaria y manifiestan, durante la entrevista, que en el edificio vive una adulta mayor cuyas numerosas mascotas (gatos) comprometen la higiene y son fuente de malos olores. Además, las entrevistadas temían que las conductas de la adulta mayor representaran un riesgo para el consorcio. En efecto, durante la entrevista, se pudo indagar que la adulta mayor, si bien vivía sola, era visitada por un hijo, quien le llevaba alimentos y pagaba las expensas. Asimismo, surgió que el consorcio había realizado una Asamblea para tratar el tema y se había pensado contratar a un abogado para iniciar un juicio con el objeto de desalojar los felinos. Sin embargo, como un copropietario había propuesto que en vez de recurrir a la Justicia se consultara la cuestión con el Centro de Mediación de esta institución –dado que sabía que estos temas eran abordados con alto porcentaje de éxito– intentaron esta vía pacífica.

Ya en una primera audiencia, a la que concurren ambas requirentes y como requerido el hijo de la adulta mayor; este último, expresó que su madre no se presentó por no hallarse en condiciones de sentarse en una mesa de diálogo e informó, asimismo, que su madre había estado internada en varias oportunidades, resultándole dificultoso mantenerla en tratamiento ambulatorio. En ese contexto, se acordaron verbalmente estrategias para avanzar sobre el tratamiento del tema; solicitar a través del Centro de Mediación la intervención al Programa Proteger<sup>30</sup> y que, cuando fuera oportuno, se volvieran a reunir para convenir una solución sobre la situación de los gatos. Sobre la intervención del Programa Proteger, corresponde mencionar que luego de intervenir activamente, ese organismo remitió un informe que explica las patologías que padece la adulta mayor, su situación socio-económica, las condiciones de falta de higiene y las deficiencias en la alimentación; todo lo cual, comprometía la salud de la adulta mayor y de sus múltiples mascotas felinas. Por tanto, surge claramente de ese documento que la señora no se encontraba en condiciones de vivir sola, dada su patología. No obstante, algunos meses después, el Programa contactó nuevamente al hijo de la señora y constató que su intervención junto con la ayuda que estaba brindando aquél, habían mejorado notablemente la situación, tanto en cuanto a la higiene y alimentación como respecto de la salud de la adulta mayor, quien había conservado sólo un gato asegurándole buenas condiciones ambientales.

En ese contexto, desde el Centro de Mediación se convocó a una nueva audiencia a la que concurrieron la Administradora y el hijo de la señora; cerrándose entonces el caso, dado que el consorcio se dio por satisfecho en relación a la dificultad que tenían con las mascotas y la higiene del departamento en cuestión. Por su parte, el hijo se comprometió a pugnar por una mejor condición de vida para su madre; contando ambas partes con los datos del Programa Proteger para contactarse ante cualquier retroceso.

#### Caso 4: Ruidos molestos (Generador eléctrico)

Ingresa en consulta al Centro de Mediación Comunitaria una actuación con trámite en el Área de Control Comunal y Gestión Urbana. El objeto consistía en el retiro de un generador móvil de energía por parte de una compañía prestadora de servicios eléctricos. Dicho aparato había sido oportunamente colocado frente al domicilio de la vecina denunciante, generando ello innumerables molestias, en especial a su hijo hipoacúsico, quien debió dejar de usar sus audífonos por la amplificación del sonido que se generaba con aquella situación. Si bien la compañía denunciada había retirado el generador en cuestión, lo cierto es que no se garantizaba que el mismo no fuera colocado nuevamente, en caso de ser necesario. En ese estado de cosas, se abre la mediación con el objeto de que la empresa –en caso de ser necesario– se comprometa a re-

ubicar el artefacto en otro sitio, evitando la proximidad con la puerta de acceso al domicilio de la requirente.

Una vez abierto el caso de mediación, se realizaron gestiones previas a la audiencia, a fin de dialogar sobre el tema a tratar y cerciorarnos de la participación de la requerida en el proceso de mediación. Las partes lograron arribar a un acuerdo escrito, en el cual la empresa de servicios eléctricos ratificó que el generador en cuestión fue retirado y se comprometió a no reubicarlo frente al domicilio de la requirente, atendiendo especialmente a las cuestiones expuestas por ésta.

#### Caso 5: Ruidos molestos (Equipos de aire acondicionado)

El Centro de Mediación Comunitaria recibió en consulta una actuación proveniente del Área de Control Comunal y Gestión Urbana, donde una vecina denuncia ruidos molestos provenientes de equipos electro-mecánicos ubicados en la terraza de un edificio comercial de una empresa de servicios telefónicos (lindero a su domicilio). Allí, manifiesta que dichas molestias tienen origen en los equipos de aire acondicionado central y en grupos electrógenos que se activan con los cortes de luz; según expresa, el ruido que emana de los equipos de aire es constante, las 24 horas del día, durante los 365 días del año y adjunta numerosos reclamos realizados con anterioridad al GCBA, sin respuesta alguna.

Bajo esas circunstancias, el área de origen encomendó mediante

**Una vez abierto el caso de mediación, se realizan gestiones previas a la audiencia, a fin de dialogar sobre el tema a tratar y cerciorarnos de la participación de la requerida en el proceso de mediación.**

**Cabe resaltar que previo a la apertura del caso, la reclamante había iniciado una mediación privada, sin lograr arribar a un acuerdo. En este orden de ideas y luego de celebradas dos audiencias de conciliación, las partes reformulando sus posiciones pudieron arribar a un acuerdo.**

varias resoluciones al GCBA inspecciones tendientes a constatar las molestias que aquejaban a la vecina con el fin de dar solución a las mismas. Ante la falta de respuesta, se recibe la actuación para entablar una mediación comunitaria a fin de dialogar sobre la problemática planteada y evaluar posibles soluciones.

Es así que se dio apertura al caso de mediación comunitaria y se realizaron gestiones con la empresa requerida tendientes a corroborar su participación en el proceso. En una primera audiencia ambas partes acordaron solicitar la colaboración del Área Técnica de Arquitectura y Espacios Públicos de la Defensoría (ATAEP) a fin de realizar una medición de ruidos en el domicilio de la requirente en forma conjunta con un representante de la empresa requerida. De dicho informe técnico surgió por las mediciones tomadas a la 1:00 de la mañana que los valores superaban lo permitido por la normativa vigente, habiendo sido tomada dicha medición sólo con el accionamiento de alguno de los equipos electromecánicos, no así la torre de enfriamiento del grupo electrógeno y compresores, que también se hallan en la terraza del inmueble de la requerida. Por tanto, se recomendó la ejecución de tareas correctivas a fin de eliminar o reducir de manera aceptable las molestias que dieran origen al caso.

En una segunda audiencia, las partes arribaron a un acuerdo, mediante el cual la requerida se avino a las recomendaciones impartidas por el informe técnico producido por ATAEP, comprometiéndose a incorporar pantallas acústicas en forma de “L” en la inmediación de cada equipo, revestidas adecuadamente a fin de evitar la reflexión de las ondas sonoras, todo ello en un plazo de 90 días corridos. Asimismo, se aceptó la intervención de la Defensoría para que en el día 91 realizara nuevamente las mediciones correspondientes, estableciéndose una multa diaria para el caso de resultar los niveles sonoros registrados superiores a los permitidos por la normativa vigente. Por último, la empresa requerida ofreció una compensación dineraria única y definitiva a la requirente por el tiempo que durarían los trabajos.

## Centro de Conciliación y Arbitraje

### Arbitraje

#### Caso 1: Reclamos a empresas de salud (Reintegro)

El presente caso consistió en la presentación de una persona afiliada a una empresa de medicina prepaga, quien solicitó el arbitraje contra dicha prestadora reclamando el reintegro de las sumas de dinero abonadas en concepto de honorarios médicos y gastos por una intervención quirúrgica que le fuera practicada. Atento la urgencia y gravedad de su diagnóstico, la parte actora debió abonar, oportunamente, en forma particular, los gastos de la operación, atento que le resultaba imposible esperar que se cumplan los plazos y circuitos administrativos que le imponía la prestadora. Cabe resaltar que

previo a la apertura del caso, la reclamante había iniciado una mediación privada, sin lograr arribar a un acuerdo. En este orden de ideas y luego de celebradas dos audiencias de conciliación, las partes reformulando sus posiciones pudieron arribar a un acuerdo, asumiendo la demandada el pago del valor de 6 (seis) cuotas mensuales y consecutivas, correspondientes al plan de la afiliada, como así también el 50% de los honorarios de la mediadora privada que había intervenido en dicha instancia.

#### Caso 2: Derechos y obligaciones contractuales (Locación de inmuebles)

Se presentó una vecina solicitando un arbitraje con el fin de resolver una cuestión contractual que consistía en la negativa del locador de un inmueble de restituírle –una vez concluido el contrato– las sumas de dinero oportunamente entregadas en concepto de depósito de garantía. Al momento de aceptar someterse al proceso arbitral, el locador argumentó que la inquilina procedió a restituír el inmueble locado con determinadas partes deterioradas. Luego de celebradas dos audiencias, se logró alcanzar un acuerdo conciliatorio a través del cual la requirente cedía parte de la suma entregada en depósito, con el objeto de subsanar los deterioros producidos, y la requerida procedería a reintegrar las sumas de dinero restantes.

#### Conciliación

##### Caso 3: Derechos y obligaciones contractuales

En este caso, la vecina, de profesión directora de cine, mantenía un conflicto con un colega por los créditos sobre un documental filmado en la Argentina. Luego de oídas ambas partes y como resultado de diversas negociaciones, se logró alcanzar un acuerdo que consistió en que el requerido cedía todos los derechos y obligaciones que surgían de la cesión de imagen de los artistas participantes de la filmación. Asimismo, en ese acuerdo la requerida asumía las obligaciones que surgen de dichas cesiones y se comprometía a mantener indemne al requerido, si surgiera algún reclamo de dichos artistas.

##### Caso 4: Reclamos a empresas de salud (Reintegro)

Este caso originalmente estaba radicado en el Área de Derecho a la Salud, donde luego de tramitarse la actuación que diera origen al presente, se consideró que el tema podría tratarse en el Área de Acceso a la Justicia y MARC. La derivación fue realizada al Centro de Conciliación y Arbitraje, con acuerdo de las partes, la cuales aceptaron llevar el conflicto a una mesa de negociación.

El requirente, mediante su presentación, le solicitaba a una empresa de medicina prepaga (la requerida) el reintegro de los importes abonados en razón de una intervención quirúrgica realizada en uno de sus centros de salud. Luego de varias audiencias y en virtud del diálogo de las partes,

se logró arribar a un acuerdo a través del cual la empresa requerida se comprometió a abonar a la parte requirente la totalidad de la suma reclamada en concepto de reintegro por los gastos médicos –en los que había incurrido la requirente– mediante la entrega de tres cheques al momento de la firma.

### Servicio de Mediación y Conciliación con el GCABA

#### Caso 1: Daños menores (Espacios Públicos – Plaza)

El Área de Control Comunal y Gestión Urbana de esta Defensoría derivó una actuación para ser tratada en el Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA, donde la parte requirente solicita abrir un espacio de diálogo con los representantes del GCBA, debido a las molestias que le ocasionaban las actividades que se llevaban a cabo en la Plaza Latinoamericana (ruidos molestos-seguridad) en horario nocturno. Se convocó como requeridos a la Dirección General de Espacios Verdes y a la Policía Metropolitana de la CABA.

En la audiencia fijada, las partes lograron arribar a un acuerdo mediante el cual el representante de la Dirección General de Espacios Verdes se comprometió a hacer cumplir los horarios de apertura y cierre de las rejas de seguridad que rodean la plaza. Por otro lado, el representante de la Policía Metropolitana propone la colocación de una cámara de seguridad en una de las intersecciones de dicha plaza, con el objetivo de coadyuvar al cumplimiento del acuerdo.

#### Caso 2: Daños menores (Problemáticas relacionadas a árboles)

El Área de Asuntos Urbanos de esta Defensoría derivó una actuación al Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA, con el consentimiento del vecino, quien solicita al GCBA el reintegro de las sumas abonadas por él en concepto de arreglo de la vereda. Esto así, debido a que la misma había sido dañada por las raíces del árbol situado frente a la vivienda del vecino.

A la audiencia concurrió como parte requerida el representante de la Dirección General de Arbolado; en ella las partes llegaron a un acuerdo mediante el cual el GCBA se comprometió a abonar el importe correspondiente al pago de los materiales (baldosas) que fueron utilizados para llevar a cabo el trabajo de reparación.

#### Caso 3: Afectación de derechos a la vivienda (Filtraciones)

Caso derivado por el Área de Control Comunal; el Ministerio de Salud del GCBA acuerda resarcir económicamente a una vecina linderera del Hospital Pirovano, debido a los daños que provocaban las filtraciones provenientes del lavadero que se ubicaba en ese nosocomio, en la vivienda de la requirente.

**Caso 4: Afectación de otros derechos (Lugar de trabajo)**

Se trata de un abordaje del conflicto cumpliendo la función de “facilitadores”. En el caso de mediación entre un profesional médico que trabajaba en un hospital dependiente del GCBA y el área de Recursos Humanos de dicho nosocomio. El caso se originó por la necesidad del profesional médico de ser trasladado a la comisión de un hospital cercano a su domicilio, debido a causas personales que involucraban la salud de su hijo menor de edad.

**Caso 5: Barreras arquitectónicas en la vía pública. Rampas**

Un vecino del barrio de La Boca se presentó en la Defensoría del Pueblo solicitando la colocación de rampas de accesibilidad en la esquina de su vivienda, atento a que su madre padece una incapacidad motriz. Luego de ser entrevistado, se dio inicio al proceso de mediación con el GCBA. De esta manera, se convocó una audiencia a los funcionarios de la Dirección General de Vías Peatonales y al funcionario apoderado de la Procuración de la CABA. Durante la citada audiencia, se acordó que el GCBA procedería a llevar a cabo la reparación de la acera deteriorada, producto del crecimiento de las raíces de un árbol y, asimismo, se convino la construcción de las rampas solicitadas por el vecino.

**Caso 6: Ruidos molestos**

Se presenta un vecino cuyo inmueble es lindero de un edificio perteneciente a la Dirección General de Defensa Civil, solicitando acceder a una mediación con el GCBA, en atención a los ruidos molestos provenientes del mencionado edificio, los cuales afectan su calidad de vida, según sus dichos. Tras la realización de varias audiencias y gestiones por parte del Servicio de Mediación y Conciliación, el Gobierno porteño representado por la Procuración del GCBA, y Defensa Civil, se comprometió a modificar la disposición espacial de la sala de choferes a fin de disminuir dichas molestias.

**MEDIACION**





**Si bien se puede apreciar la existencia de políticas públicas en el sentido de un mayor acceso a la justicia, la tarea de inclusión a través de la realización del derecho de acceso a la justicia requiere una profundización de estas políticas en los sectores más vulnerables de la Ciudad.**

La Ciudad en ejercicio de su autonomía ejerce las funciones judiciales a través del Poder Judicial y sus órganos: Tribunal Superior, Consejo de la Magistratura, Tribunales inferiores, Ministerio Público (Fiscal, de la Defensa y Tutelar). Estos, en cumplimiento del mandato constitucional y supranacional, han generado políticas de fortalecimiento del derecho de acceso a la justicia desde sus respectivas competencias. Así, han insertado nuevos métodos para la solución de los conflictos como la conciliación y la mediación en materia penal, y la transacción en el fuero contencioso administrativo y tributario. También, como consecuencia de esta política de promoción del acceso a la justicia se observa un acercamiento geográfico a las zonas de la Ciudad donde habitan sectores menos favorecidos y más vulnerables.

Simultáneamente, se tutela y promueve el ejercicio de este derecho desde otros órganos y poderes de la Ciudad comprometidos en el fortalecimiento y tutela de los derechos.

En este orden, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad ha organizado un Sistema de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos que se ocupa de cierta conflictiva entre particulares: Centro de Mediación Comunitaria, Centro de Conciliación y Arbitraje; y por otra parte, de la conflictiva de particulares con el Gobierno de la Ciudad a través del Servicio de Mediación y Conciliación. Estas instancias tienen un sostenido impulso en los últimos años.

Por su parte, el Ministerio de Seguridad y Justicia promueve el Sistema Único de Denuncias con facilidades de acceso y seguimiento para cierto tipo de denuncias desde emergencias, delitos y contravenciones, como incumplimientos en materia de higiene y salubridad o seguridad privada.

Existen otras políticas de asesoramiento y patrocinio jurídico en las que se han realizado convenios con el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación también realiza una activa política de inclusión en este sentido a través de los Centros de Acceso a la Justicia (CAJ) ubicados en barrios y villas de la Ciudad de Buenos Aires, como se ha explicado previamente.

Si bien se puede apreciar la existencia de políticas públicas en el sentido de un mayor acceso a la justicia, la tarea de inclusión a través de la realización del derecho de acceso a la justicia requiere una profundización de estas políticas en los sectores más vulnerables de la Ciudad. Considerando que el ejercicio de este derecho está siempre vinculado al ejercicio de otros derechos, en el caso de los sectores vulnerables de la sociedad son los derechos económicos, sociales y culturales los que reclaman un más amplio y efectivo ejercicio del derecho de acceso a la justicia a través de políticas públicas diseñadas para este fin.



### - Normativa supranacional

#### *Sistema Universal*

- Carta de las Naciones Unidas.
- Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH).
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP).
- Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Convención sobre Derechos del Niño.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer.
- Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanas o Degradantes.

#### *Sistema Interamericano*

- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Convención Americana de Derechos Humanos, “Pacto de San José de Costa Rica”.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará” y su Protocolo.
- Convención Interamericana sobre Exhortos y Cartas Rogatorias.
- Protocolo Adicional a la Convención Interamericana sobre Exhortos o Cartas Rogatorias.
- Convención Interamericana sobre Eficacia Extraterritorial de las Sentencias y Laudos Arbitrales Extranjeros, Montevideo, República Oriental del Uruguay, 1979.
- Convención Interamericana sobre Competencia en la Esfera Internacional para la Eficacia Extraterritorial de las Sentencias Extranjeras, La Paz, Bolivia, 1984.
- Convención Interamericana sobre Arbitraje Comercial Internacional, Panamá, República de Panamá, 1975.
- Convención Interamericana sobre Recepción de Pruebas en el Extranjero, Panamá, República de Panamá, 1975.
- Protocolo adicional a la Convención Interamericana sobre Recepción de Pruebas en el Extranjero, La Paz, Bolivia, 1984.
- Convención Interamericana sobre Pruebas e Información acerca del Derecho Extranjero, Montevideo, República Oriental del Uruguay, 1979.
- Convención Interamericana sobre Ejecución de Medidas Cautelares, Montevideo, República Oriental del Uruguay, 1979.

---

### - Normativa Nacional

- Constitución Nacional. Arts. 5, 18, 40, 43, 99 Inc. 3°, y 75, Incs. 20 y 22, 76, 108 a 119, 120, 129.
- Ley 24588 de Garantía Conf. el párr. 2° del Art. 129 CN.
- Ley Nacional 25752 Transferencia de competencias.
- Ley 27 de 1862 Organización y Competencia de la Justicia Nacional.
- Ley 48 Organización y competencia de los tribunales nacionales.
- Ley 4055 Organización de la Justicia Federal, con modificatorias.
- Decreto Ley 1285/58 Organización de la Justicia Nacional y Federal en todo el Territorio Nacional, con modificatorias Leyes 23498 y 24050.
- Ley 24397, mod. por la Ley 26080 Organización del Consejo de la Magistratura.
- Ley 24946 Orgánica del Ministerio Público.  
Arbitraje. Prórroga en árbitros
- Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Ley 17454 y su modificatoria Ley 25588 Art. 1°.  
Mediación
- Ley 26589 Reglamentada por Decreto 1467/2011.  
Acceso a la Justicia
- Resolución MJyDDHH 1226 11-08-2006; Resolución MJyDDHH 1114 del 24-9-2007; Decreto 1755 de 2008.
- Ley 23187. Colegio Público de Abogados de la Capital Federal (CPACF). Título IV. Art. 55 Patrocinio y representación gratuitos.

### - Normativa local

- Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Arts. 10, 12 Inc. 6°, 13. Título Quinto de la CCBA, Art 106 a 114, Disposiciones Generales y Tribunal Superior de Justicia. Tribunales de la Ciudad, 118 a 120. Organismos de Control. Defensoría del Pueblo, Art. 137.
- Consejo de la Magistratura. Arts. 115 a 117 CCBA.
- Jurado de Enjuiciamiento, Arts. 121 a 123.
- Ministerio Público, Arts. 124 a 126.
- Ley 2145 de Amparo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Modificada por la Ley 2243, BOCBA N° 2614 del 29/01/2007.
- Ley 7 Orgánica del Poder Judicial. Modificada por Ley 2386 y por Ley 3318 Orgánica del Poder Judicial y del Ministerio Público.
- Ley 1903 Orgánica del Ministerio Público. Modificada por la Ley 3318 Orgánica del Poder Judicial y del Ministerio Público.
- Ley 597 aprueba en la Ciudad de Buenos Aires el Convenio de Transferencia Progresiva de Competencias Penales de la Justicia Nacional al Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, suscripto el 7 de diciembre de 2002, aprobado por Ley nacional 25752.

- Convenio 14/004 de Transferencia Progresiva de Competencias Penales de la Justicia Nacional al Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Aprobado por Ley 2257 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y por Ley nacional 26357.
- Código Contravencional y de Faltas; Ley 1472, Art. 41.
- Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Ley 2303, Título IX, Capítulo 1, Art. 204 (texto según Art. 1º de la Ley 2452).
- Régimen Procesal Penal Juvenil de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Ley 2451; Título VIII; Capítulo I, Arts. 54 a 74.
- Ley 2451. Régimen procesal penal para menores entre 16 y 18 años.
- Ley 189. Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Transacción y conciliación en el fuero contencioso administrativo y tributario. Art. 258.
- Ley 3. Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Art. 19. Disposición DP 44/06; Disposición DP 180/08; Disposición 63/10.
- Consejo de la Magistratura Resolución CM 169/07 y Resolución CM 436/07. Secretaría General de Acceso a Justicia y Derechos Humanos.
- Resolución CM 351/2007. Secretaría General de Planificación Estratégica y Acceso a la Justicia. Defensoría General. Ley 1279 (Publicación: BOC-BA N° 1.927 del 26/04/2004), Aprobó la firma del Convenio de Cooperación Institucional para

el Patrocinio Jurídico Gratuito a la Víctima de Delito, entre el Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación, la Procuración General de la Nación, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal.

### Apéndice de fuentes

- Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Área de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. Informe enero 2010 - diciembre 2012.
- Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Consultas Gestionadas en el Centro de Acceso a la Justicia “Constitución” febrero 2012 - diciembre 2012. Reporte Estadístico.
- Defensoría General de la Ciudad de Buenos Aires. Mediación, Informe de gestión 2011.
- Anuario Estadístico 2011 del Ministerio Público de la Defensa Fuero penal, contravencional y de faltas.
- Niñez, Adolescencia y Salud Mental. Informe del Ministerio Público tutelar de la Ciudad de Buenos Aires 2011.
- Anuario del Fuero penal, contravencional y de faltas de la Ciudad de Buenos Aires.
- OEA, Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Acceso a la Justicia como garantía del acceso a los derechos económicos, sociales y culturales. Septiembre 2007. Estudio de los estándares fijados por el sistema Interamericano de Derechos Humanos.

- IIDH Módulo de Acceso a la Justicia y Derechos Humanos en la Argentina.
- Quinto Informe de gestión. Secretaría de Política Criminal y Gestión Estratégica. Ministerio Público Fiscal.
- Acceso a la Justicia como Política Pública de Alcance Universal. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, 2011.
- Dr. Germán Bidart Campos. *Manual de la Constitución Reformada*.

<sup>1</sup>Preámbulo de la Carta de las Naciones Unidas: “Nosotros los Pueblos de la Naciones Unidas resuelto a crear condiciones bajo las cuales puedan mantenerse la justicia y el respeto a las obligaciones emanadas de los tratados y de otras fuentes del derecho internacional...”.

<sup>2</sup> DUDH

Artículo 7: Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

Artículo 8: Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.

Artículo 9: Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado.

Artículo 10: Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.

Artículo 11: 1. Toda persona acusada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, conforme a la ley y en juicio público en el que se le hayan asegurado todas las garantías necesarias para su defensa. 2. Nadie será condenado por actos u omisiones que en el momento de cometerse no fueron delictivos según el Derecho nacional o internacional. Tampoco se impondrá pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión del delito.

<sup>3</sup> PIDCP Artículo 14:

1. Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia. Toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la substanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil. La prensa y el público podrán ser excluidos de la totalidad o parte de los juicios por consideraciones de moral, orden público o seguridad nacional en una sociedad democrática, o cuando lo exija el interés de la vida privada de las partes o, en la medida estrictamente necesaria en opinión del tribunal, cuando por circunstancias especiales del asunto la publicidad pudiera perjudicar a los intereses de la justicia; pero toda sentencia en materia penal o contenciosa será pública, excepto en los casos en que el interés de menores de edad exija lo contrario, o en las acusaciones referentes a pleitos matrimoniales o a la tutela de menores.

2. Toda persona acusada de un delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley.

3. Durante el proceso, toda persona acusada de un delito tendrá derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas:

- a) A ser informada sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y causas de la acusación formulada contra ella;
- b) A disponer del tiempo y de los medios adecuados para la preparación de su defensa y a comunicarse con un defensor de su elección;
- c) A ser juzgado sin dilaciones indebidas;
- d) A hallarse presente en el proceso y a defenderse personalmente o ser asistida por un defensor de su elección; a ser informada, si no tuviera defensor, del derecho que le asiste a tenerlo, y, siempre que el interés de la justicia lo exija, a que se le nombre defensor de oficio, gratuitamente, si careciere de medios suficientes para pagarlo;
- e) A interrogar o hacer interrogar a los testigos de cargo y a obtener la comparecencia de los testigos de descargo y que éstos sean interrogados en las mismas condiciones que los testigos de cargo;

f) A ser asistida gratuitamente por un intérprete, si no comprende o no habla el idioma empleado en el tribunal;

g) A no ser obligada a declarar contra sí misma ni a confesarse culpable.

4. En el procedimiento aplicable a los menores de edad a efectos penales se tendrá en cuenta esta circunstancia y la importancia de estimular su readaptación social.

5. Toda persona declarada culpable de un delito tendrá derecho a que el fallo condenatorio y la pena que se le haya impuesto sean sometidos a un tribunal superior, conforme a lo prescrito por la ley.

6. Cuando una sentencia condenatoria firme haya sido ulteriormente revocada, o el condenado haya sido indultado por haberse producido o descubierto un hecho plenamente probatorio de la comisión de un error judicial, la persona que haya sufrido una pena como resultado de tal sentencia deberá ser indemnizada, conforme a la ley, a menos que se demuestre que le es imputable en todo o en parte el no haberse revelado oportunamente el hecho desconocido.

7. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un delito por el cual haya sido ya condenado o absuelto por una sentencia firme de acuerdo con la ley y el procedimiento penal de cada país.

<sup>4</sup> 11° Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Justicia Penal, Bangkok, 18 a 25 de abril de 2005.

<sup>5</sup> DADDH. Derecho de protección contra la detención arbitraria

Artículo XXV. Nadie puede ser privado de su libertad sino en los casos y según las formas establecidas por leyes preexistentes.

Nadie puede ser detenido por incumplimiento de obligaciones de carácter netamente civil.

Todo individuo que haya sido privado de su libertad tiene derecho a que el juez verifique sin demora la legalidad de la medida y a ser juzgado sin dilación injustificada, o, de lo contrario, a ser puesto en libertad. Tiene derecho también a un tratamiento humano durante la privación de su libertad.

Derecho a proceso regular

Artículo XXVI. Se presume que todo acusado es inocente, hasta que se pruebe que es culpable.

Toda persona acusada de delito tiene derecho a ser oída en forma imparcial y pública, a ser juzgada por tribunales anteriormente establecidos de acuerdo con leyes preexistentes y a que no se le imponga penas crueles, infamantes o inusitadas.

<sup>6</sup> CADDHH Artículo 2: Deber de Adoptar Disposiciones de Derecho Interno. Si el ejercicio de los derechos y libertades mencionados en el Artículo 1 no estuviere ya garantizado por disposiciones legislativas o de otro carácter, los Estados Partes se comprometen a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones de esta Convención, las medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos tales derechos y libertades.

Artículo 25: Protección Judicial 1. Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales. 2. Los Estados Partes se comprometen: a) a garantizar que la autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso; b) a desarrollar las posibilidades de recurso judicial, y c) a garantizar el cumplimiento, por las autoridades competentes, de toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso.

<sup>7</sup> CADH Artículo 8. Garantías Judiciales

1. Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

2. Toda persona inculpada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se establezca legalmente su culpabilidad. Durante el proceso, toda persona tiene derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas:

- a) derecho del inculcado de ser asistido gratuitamente por el traductor o intérprete, si no comprende o no habla el idioma del juzgado o tribunal;
- b) comunicación previa y detallada al inculcado de la acusación formulada;
- c) concesión al inculcado del tiempo y de los medios adecuados para la preparación de su defensa;
- d) derecho del inculcado de defenderse personalmente o de ser asistido por un defensor de su elección y de comunicarse libre y privadamente con su defensor;
- e) derecho irrenunciable de ser asistido por un defensor proporcionado por el Estado, remunerado o no según la legislación interna, si el inculcado no se defendiere por sí mismo ni nombrare defensor dentro del plazo establecido por la ley;
- f) derecho de la defensa de interrogar a los testigos presentes en el tribunal y de obtener la comparecencia, como testigos o peritos, de otras personas que puedan arrojar luz sobre los hechos;
- g) derecho a no ser obligado a declarar contra sí mismo ni a declararse culpable, y
- h) derecho de recurrir del fallo ante juez o tribunal superior.

3. La confesión del inculcado solamente es válida si es hecha sin coacción de ninguna naturaleza.

4. El inculcado absuelto por una sentencia firme no podrá ser sometido a nuevo juicio por los mismos hechos.

5. El proceso penal debe ser público, salvo en lo que sea necesario para preservar los intereses de la justicia.

#### Artículo 9. Principio de Legalidad y de Retroactividad

Nadie puede ser condenado por acciones u omisiones que en el momento de cometerse no fueran delictivos según el derecho aplicable. Tampoco se puede imponer pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión del delito. Si con posterioridad a la comisión del delito la ley dispone la imposición de una pena más leve, el delincuente se beneficiará de ello.

#### Artículo 10. Derecho a Indemnización

Toda persona tiene derecho a ser indemnizada conforme a la ley en caso de haber sido condenada en sentencia firme por error judicial.

#### <sup>8</sup> CADDHH 27. SUSPENSIÓN DE GARANTÍAS, INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN. Artículo 27. Suspensión de Garantías

1. En caso de guerra, de peligro público o de otra emergencia que amenace la independencia o seguridad del Estado parte, éste podrá adoptar disposiciones que, en la medida y por el tiempo estrictamente limitados a las exigencias de la situación, suspendan las obligaciones contraídas en virtud de esta Convención, siempre que tales disposiciones no sean incompatibles con las demás obligaciones que les impone el derecho internacional y no entrañen discriminación alguna fundada en motivos de raza, color, sexo, idioma, religión u origen social.

2. La disposición precedente no autoriza la suspensión de los derechos determinados en los siguientes artículos: 3 (Derecho al Reconocimiento de la Personalidad Jurídica); 4 (Derecho a la Vida); 5 (Derecho a la Integridad Personal); 6 (Prohibición de la Esclavitud y Servidumbre); 9 (Principio de Legalidad y de Retroactividad); 12 (Libertad de Conciencia y de Religión); 17 (Protección a la Familia); 18 (Derecho al Nombre); 19 (Derechos del Niño); 20 (Derecho a la Nacionalidad), y 23 (Derechos Políticos), ni de las garantías judiciales indispensables para la protección de tales derechos.

3. Todo Estado parte que haga uso del derecho de suspensión deberá informar inmediatamente a los demás Estados Partes en la presente Convención, por conducto del Secretario General de la Organización de los Estados Americanos, de las disposiciones cuya aplicación haya suspendido, de los motivos que hayan suscitado la suspensión y de la fecha en que haya dado por terminada tal suspensión.

<sup>9</sup> Protocolo de San Salvador: Artículo 19: Medios de protección 1. Los Estados

partes en el presente Protocolo se comprometen a presentar, de conformidad con lo dispuesto por este artículo y por las correspondientes normas que al efecto deberá elaborar la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos, informes periódicos respecto de las medidas progresivas que hayan adoptado para asegurar el debido respeto de los derechos consagrados en el mismo Protocolo.

2. Todos los informes serán presentados al Secretario General de la Organización de los Estados Americanos, quien los transmitirá al Consejo Interamericano Económico y Social y al Consejo Interamericano para la Educación, la Ciencia y la Cultura, a fin de que los examinen conforme a lo dispuesto en el presente artículo. El Secretario General enviará copia de tales informes a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

3. El Secretario General de la Organización de los Estados Americanos transmitirá también a los organismos especializados del sistema interamericano, de los cuales sean miembros los Estados partes en el presente Protocolo, copias de los informes enviados o de las partes pertinentes de éstos, en la medida en que tengan relación con materias que sean de la competencia de dichos organismos, conforme a sus instrumentos constitutivos.

4. Los organismos especializados del sistema interamericano podrán presentar al Consejo Interamericano Económico y Social y al Consejo Interamericano para la Educación, la Ciencia y la Cultura informes relativos al cumplimiento de las disposiciones del presente Protocolo, en el campo de sus actividades.

5. Los informes anuales que presenten a la Asamblea General el Consejo Interamericano Económico y Social y el Consejo Interamericano para la Educación, la Ciencia y la Cultura contendrán un resumen de la información recibida de los Estados partes en el presente Protocolo y de los organismos especializados acerca de las medidas progresivas adoptadas a fin de asegurar el respeto de los derechos reconocidos en el propio Protocolo y las recomendaciones de carácter general que al respecto se estimen pertinentes.

6. En el caso de que los derechos establecidos en el párrafo a) del artículo 8 y en el artículo 13 fuesen violados por una acción imputable directamente a un Estado parte del presente Protocolo, tal situación podría dar lugar, mediante la participación de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, y cuando proceda de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, a la aplicación del sistema de peticiones individuales regulado por los artículos 44 a 51 y 61 a 69 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

7. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos podrá formular las observaciones y recomendaciones que considere pertinentes sobre la situación de los derechos económicos, sociales y culturales establecidos en el presente Protocolo en todos o en algunos de los Estados partes, las que podrá incluir en el Informe Anual a la Asamblea General o en un Informe Especial, según lo considere más apropiado.

8. Los Consejos y la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en ejercicio de las funciones que se les confieren en el presente artículo tendrán en cuenta la naturaleza progresiva de la vigencia de los derechos objeto de protección por este Protocolo.

<sup>10</sup> Conf. Estatuto de la CIDH, artículos 18 a 20.

<sup>11</sup> CN. Artículo 116: Corresponde a la Corte Suprema y a los tribunales inferiores de la Nación el conocimiento y decisión cuando las causas versen 1) sobre puntos regidos por la Constitución, y por las leyes de la Nación, con la reserva hecha en el inciso 12 del artículo 75; 2) causas por la aplicación de los tratados con las naciones extranjeras; 3) causas concernientes a embajadores, ministros públicos y cónsules extranjeros; 4) de las causas de almirantazgo y jurisdicción marítima; 5) de los asuntos en que la Nación sea parte; 6) entre una provincia y los vecinos de otra; 7) entre los vecinos de diferentes provincias; 8) entre una provincia o sus vecinos, contra un Estado o ciudadano extranjero.

<sup>12</sup> CN. Artículo 117: En estos casos la Corte Suprema ejercerá su jurisdicción por

apelación según las reglas y excepciones que prescriba el Congreso; pero en todos los asuntos concernientes a embajadores, ministros y cónsules extranjeros, y en los que alguna provincia fuese parte, la ejercerá originaria y exclusivamente.

<sup>13</sup> Ley 27. Ley sancionada el 13/10/1862, “organización de la Justicia”; Habla de los Tribunales Federales. Art. 1: La justicia nacional procederá siempre aplicando la Constitución y las leyes nacionales a la decisión de las causas en que se versen intereses, actos o derechos de ministros o agentes públicos, de simples individuos, de Provincia o de la Nación.

Art. 2: Nunca procede de oficio y sólo ejerce jurisdicción en los casos contenciosos en que es requerida a instancia de parte.

Art. 3: Uno de sus objetivos es sostener la observancia de la Constitución Nacional, prescindiendo, al decidir las causas, de toda disposición de cualquiera de los otros poderes nacionales, que esté en oposición con ella.

Art. 4: Conoce y decide en todos los asuntos regidos por la Constitución y leyes nacionales, y en todas las causas expresadas en los artículos 100 y 101 de la Constitución, pero cuando fuere llamada, de conformidad con el Art. 100, a juzgar entre vecinos de diferentes provincias, lo hará con arreglo de las respectivas leyes provinciales.

Art. 5: No interviene en ninguno de los casos en que, compitiendo ese conocimiento y decisión de Provincia no se halle interesada la Constitución ni ley alguna nacional.

<sup>14</sup> Ley 48. Art. 14: Una vez radicado un juicio ante los tribunales de provincia, será sentenciado y fenecido en la jurisdicción provincial, y sólo podrá apelarse a la Corte Suprema de las sentencias definitivas pronunciadas por los tribunales superiores de provincia en los casos siguientes:

1. Cuando en el pleito se haya puesto en cuestión la validez de un tratado, de una ley de Congreso, o de una autoridad ejercida en nombre de la Nación y la decisión haya sido contra su validez.
2. Cuando la validez de una ley, decreto o autoridad de provincia se haya puesto en cuestión bajo la pretensión de ser repugnante a la Constitución Nacional, a los tratados o leyes del Congreso, y la decisión haya sido a favor de la ley o autoridad de provincia.
3. Cuando la inteligencia de alguna cláusula de la Constitución o de un tratado o ley del Congreso o una comisión ejercida en nombre de la autoridad nacional haya sido cuestionada y la decisión sea contra la validez del título, derecho; privilegio o exención que se funda en dicha cláusula y sea materia de litigio.

<sup>15</sup> Ley 4055. Art. 6: La Corte Suprema conocerá por último, en grado de apelación, de las sentencias definitivas pronunciadas por las cámaras federales de apelación; por las cámaras de apelación de la Capital; por los tribunales superiores de provincias y por los tribunales superiores militares, en los casos previstos por el Art. 14 de la ley 48 de 14 de septiembre de 1863.

Requisitos

Requisitos Comunes: Intervención anterior de un Tribunal de Justicia.

Que haya existido un juicio.

Que se trate de una cuestión judicial.

Que exista gravamen.

Que subsistan los requisitos.

<sup>16</sup> “Pacto de San José de Costa Rica” en cuanto establece en el artículo 8.2.h):

“Durante el proceso, toda persona tiene derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas: h) derecho a recurrir el fallo ante juez o tribunal superior”.

<sup>17</sup> PIDESCA, Artículo 14 inciso 5º: “Toda persona declarada culpable de un delito tendrá derecho a que el fallo condenatorio y la pena que se le haya impuesto sean sometidas a un tribunal superior, conforme lo prescripto por la ley”.

<sup>18</sup> Guillermo Maqueda había sido juzgado por los hechos ocurridos en el cuartel de la Tablada, el 22 de enero de 1989, más conocido como el “Levantamiento de la Tablada”. El hecho fue encuadrado dentro de las previsiones de la Ley 23077,

conocida comúnmente como “ley de defensa de la democracia”. La misma establecía un procedimiento especial para el juzgamiento de los delitos previstos en esta ley, en donde se juzgaba en única instancia. El Art. 15 de dicha ley establecía que: “Juzgarán en única instancia los delitos previstos en el art. 210 bis y Título X del C.P., las Cámaras Federales de Apelaciones con competencia en el lugar del hecho...”, y el Art. 87 de la misma ley disponía que “la sentencia sólo será recurrible, por vía del art. 14 de la ley 48, ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación”.

<sup>19</sup> Germán Bidart Campos, *Manual de Derecho Constitucional*, T II.

<sup>20</sup> <http://www.jus.gob.ar/accesoalajusticia>

<sup>21</sup> Constitución de la Ciudad de Buenos Aires. Habeas corpus. Artículo 15: Cuando el derecho lesionado, restringido, alterado o amenazado fuera la libertad física, en cualquier situación y por cualquier motivo, o en caso de agravamiento ilegítimo en la forma o condiciones de detención, o en el de desaparición de personas, la acción de habeas corpus puede ser ejercida por el afectado o por cualquiera en su favor y el juez debe resolver dentro de las veinticuatro horas, aún durante la vigencia del estado de sitio. Puede declarar de oficio la inconstitucionalidad de la norma en que se funda el acto u omisión lesiva.

<sup>22</sup> Constitución de la Ciudad de Buenos Aires

#### Artículo 113

Es competencia del Tribunal Superior de Justicia conocer:

1. Originaria y exclusivamente en los conflictos entre los Poderes de la Ciudad y en las demandas que promueva la Auditoría General de la Ciudad de acuerdo a lo que autoriza esta Constitución.
2. Originaria y exclusivamente en las acciones declarativas contra la validez de leyes, decretos y cualquier otra norma de carácter general emanada de las autoridades de la Ciudad, contrarias a la Constitución Nacional o a esta Constitución. La declaración de inconstitucionalidad hace perder vigencia a la norma salvo que se trate de una ley y la Legislatura la ratifique dentro de los tres meses de la sentencia declarativa por mayoría de los dos tercios de los miembros presentes. La ratificación de la Legislatura no altera sus efectos en el caso concreto ni impide el posterior control difuso de constitucionalidad ejercido por todos los jueces y por el Tribunal Superior.
3. Por vía de recursos de inconstitucionalidad, en todos los casos que versen sobre la interpretación o aplicación de normas contenidas en la Constitución Nacional o en esta Constitución.
4. En los casos de privación, denegación o retardo injustificado de justicia y en los recursos de queja por denegación de recurso.
5. En instancia ordinaria de apelación en las causas en que la Ciudad sea parte, cuando el monto reclamado sea superior al que establezca la ley.
6. Originariamente en materia electoral y de partidos políticos. Una ley podrá crear un tribunal electoral en cuyo caso el Tribunal Superior actuará por vía de apelación.

<sup>23</sup> En materia penal, el Congreso de la Nación Argentina transfirió por ley a la Justicia de la Ciudad de Buenos Aires la competencia sobre los delitos de tenencia y portación de armas de fuego; en este sentido, la Ley 25752 establece que “Los hechos de tenencia y portación de armas de uso civil y su suministro a quien no fuera legítimo usuario, sancionados en el art. 42 bis de la Ley N° 20.429 y en los artículos 189 bis, 3er. párrafo y 189 Ter del Código Penal, todos según Ley N° 25.086, y en los artículos 3°, 4° y 38 de la Ley N° 24.192, cometidos en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, serán investigados por el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y juzgados por sus Jueces competentes, conforme a los procedimientos establecidos por la Ley N° 12 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y hasta tanto se dicten las normas procesales de la Ciudad, con aplicación supletoria del Código Procesal Penal de la Nación en todo lo que no se encuentre expresamente previsto en aquella ley”.

<sup>24</sup> Fuente: <http://www.csjn.gov.ar/accjust/docs/caba.jsp>

---

<sup>25</sup> Fuente: <http://www.csjn.gov.ar/accjust/docs/caba.jsp> Actualmente esta oficina se encuentra descentralizada en dos sedes: una sita en la calle Combate de los Pozos 155 de esta ciudad, que atiende de lunes a viernes de 9 a 20 hs.; y la otra, sita en Beruti 3345 de esta ciudad, que atiende en el horario de 9 a 15 hs.

<sup>26</sup> Fuente: <http://www.csjn.gov.ar/accjust/docs/caba.jsp>

<sup>27</sup> Fuente: <http://www.csjn.gov.ar/accjust/docs/caba.jsp>

<sup>28</sup> Fuente: <http://www.csjn.gov.ar/accjust/docs/caba.jsp>

<sup>29</sup> Fuente: <http://www.csjn.gov.ar/accjust/docs/caba.jsp>

<sup>30</sup> El Programa Proteger, que depende de Tercera Edad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tiene como objetivo la atención y orientación psicológica, social y jurídica de los adultos mayores de 60 años que hayan sido víctimas de cualquier tipo de violencia. Además, la promoción de sus derechos y la prevención de las diferentes formas de violencia de las que pueden ser objeto.

**I. Asesoramiento jurídico gratuito****Centros de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos***Ciudad de Buenos Aires:*

- CAJ - ALL BOYS  
Mercedes 1950 CABA
- CAJ - CABALLITO  
Campichuelo 553 CABA
- CAJ - LA BOCA  
Aráoz de Lamadrid 676 CABA
- CAJ - LINIERS  
Cuzco 220 CABA
- CAJ - MONSERRAT  
Av. Belgrano 1177 CABA
- CAJ - LUGANO 1 Y 2  
Av. Soldado de la Frontera 5089 CABA
- CAJ - PRESIDENTE NÉSTOR KIRCHNER  
Salta 2007 CABA
- CAJ - VILLA 1.11.14  
Av. Perito Moreno y Cruz - Manzana 3, casa 1- (Parroquia Santa María Madre del Pueblo)
- CAJ - VILLA 15  
Calle Hubac, Manzana 8, Casa 24 CABA
- CAJ - VILLA 19  
Calle Los Robles Mza. 3, Bº INTA (Ctro. Misionero Cristo Resucitado) CABA
- CAJ - VILLA 20  
Unanue 5179 Mza 6 Casa 79 CABA
- CAJ - VILLA 21/24  
Río Cuarto 3335 CABA
- CAJ - VILLA 26  
San Antonio 555 CABA (Iglesia Natividad de María)
- CAJ - VILLA 31 - Sector Güemes  
Calle 5, Manzana 16, Casa 1 (Capilla Nuestra Señora del Rosario)
- CAJ - VILLA 31 Bis - Sector Comunicaciones  
Bajada Autopista Pte. Illia (al puerto) y Av. Pte. Castillo, Barrio Carlos Mujica (Capilla Cristo Obrero)
- CAJ - VILLA SOLDATI  
Pasaje C y Martínez Castro (Iglesia Virgen Inmaculada)
- OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO  
Av. Corrientes 327 Piso 14

---

- OFICINA MULTIPUERTAS INMIGRANTES

Lavalle 1229 PB

- OFICINA MULTIPUERTAS

Lavalle 1220

*Provincia de Buenos Aires:*

- CAJ - BUENOS AIRES - LA PLATA

Calle 9 N° 2385 e/80 y 81 Club Arce La Plata 1900 Buenos Aires

- CAJ - BUENOS AIRES - LA PLATA - B° LA USINA

Calle 147 n° 343 e/528 y 529 La Plata 1900 Buenos Aires

- CAJ - BUENOS AIRES – MERCEDES

Calle 16 y 10 bis Sociedad de Fomento Barrio Obrero. Mercedes  
6600 Buenos Aires

- CAJ - SAN MARTÍN

Av. de los Constituyentes 3100 San Martín 1650 Buenos Aires

*Otros servicios de Asesoramiento en CABA*

- ASOCIACIÓN DE ABOGADOS DE BUENOS AIRES

Lavalle 1390 1° PISO A. CABA.

Observaciones: Se atienden personas de bajos recursos en temas previsionales y familia.

- DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DEL TRABAJO

Lima 221/229 - CABA

Observaciones: Asesoramiento gratuito a los trabajadores que presen tareas dentro del ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. Brinda también un servicio de conciliación y homologación de acuerdos.

- UNIVERSIDAD MAIMONIDES

Asesoramiento con turno.

Hidalgo 775 - CABA

- DIRECCIÓN JURÍDICO ASISTENCIAL DE LA TERCERA EDAD. GCBA

Av. Entre Ríos 1492 oficina 110 y 111 - CABA

Asistencia en materia previsional.

Programa Derechos y Trabajo Comunitario en Villas - Asesoramiento en temas de derechos humanos, educación, discriminación.

- ASAMBLEA PERMANENTE POR LOS DERECHOS HUMANOS

Callao 569, 3° cuerpo - 1° piso CABA

Consultas sobre casos de derechos humanos.

- ASOCIACIÓN CIVIL POR LA IGUALDAD Y LA JUSTICIA

Av. de Mayo 1181 5° piso of 9. CABA

- CONSEJO NACIONAL DE NIÑEZ ADOLESCENCIA Y FAMILIA

Tte. Gral. Perón 524 - 3° piso. CABA

Centro de Asistencia Legal (CAL)

- CONSEJO NACIONAL DE LA MUJER  
Paseo Colon 275 piso 5° CABA  
Solo asesoramiento no efectúa patrocinio jurídico

## II. Asesoramiento y Patrocinio Jurídico Gratuito

### Centro de formación profesional de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires

Talcahuano 550, 8° piso. Palacio de Tribunales.

4371 - 2861 / 7679

Se atienden consultas sobre temas de familia, civil, comercial, laboral, penal, previsional, administrativo y en relación con el trámite de radicación ante la Dirección Nacional de Migraciones. También atienden en sedes de los Centros de Gestión y Participación sede CGP n° 5:

Del Barco Centenera 2906

4918 - 2243

Martes y jueves de 16:00 a 18:00 hs.

Requisitos:

-Presentar un domicilio en Capital Federal. No poseer bienes a excepción de una vivienda única.-Percibir ingresos inferiores a \$600. De todas maneras, se analiza caso por caso.-Para la primera consulta se deberá concurrir los días lunes, martes, jueves y viernes de 8 a 14 hs. Derivación a la comisión temática que corresponda de acuerdo a la consulta de que se trate.

Algunas de las comisiones especiales, son por ejemplo de Seguridad Social (Lunes y Jueves de 8 a 10hs) de Derecho Penal Juvenil (Martes y Viernes. de 12 a 14hs) sede CGP n° 3:

Suárez 2032

Lunes y jueves de 16:00 a 18:00 hs

### Colegio Público de Abogados de la Capital Federal

Consultorio jurídico gratuito Uruguay 412, 2 piso.

4379 - 8700 int. 249

Horario administrativo: 9 a 16 hs.

días y horarios de atención según la temática a consultar:

Asesoramiento y patrocinio en familia y desalojos (violencia, tenencia, guarda, alimentos, regímenes de visitas, locaciones y desalojos).

Números de lunes a viernes de 8.30hs. Se atiende a partir de las 10.00hs.

Asesoramiento en materia penal

Números, martes y jueves a las 13.00hs. Se atienden a partir de las 14.00hs.

Asesoramiento en materia previsional (sólo por consultas para iniciar trámite de jubilación)

Números los días miércoles a las 13.00hs. Se atiende a partir de las 14.00hs.

---

Observaciones:

No se atienden casos laborales y comerciales, ni juicios ejecutivos, mala praxis, daños y perjuicios, amparos, sucesiones, reajuste de haberes, divorcios contradictorios, consultas sobre honorarios profesionales y actuación de abogados. NO SE ATIENDEN TEMAS URGENTES.

### Centro de formación profesional y consultorio jurídico gratuito de la Facultad de Derecho de la Universidad de Belgrano

Av. de los Inmigrantes 1950, 1º - Oficinas 115 y 117  
4511 - 8170 / 8171.

Lunes a viernes de 8.15 a 12.30 h

Solo se brinda patrocinio sobre temas de familia no patrimoniales. Se atienden consultas sobre temas civiles, de familia, desalojos y laborales.

### Servicio de patrocinio jurídico gratuito procuración general del GCABA

Uruguay 440, PB  
4323 - 9200 int. 7400/7497

Lunes a viernes de 9 a 15 hs.

Este servicio también atiende en todos los CGP Comunales Se atienden consultas sobre temas de familia, desalojos y violencia doméstica, autorizaciones para salir del país

### Abogados por los Pibes

Facultad de Derecho UBA

Programa de voluntariado legal y Banco de Trabajo Legal en el campo de la niñez y la adolescencia, denominado "Abogados por los Pibes", es llevado adelante en forma conjunta con la Secretaría de Extensión Universitaria y la Asociación Civil Amanecer.

Viamonte 1876, Piso 1º Oficina 15

4813 - 18904815 - 432315 - 4025 - 1874

(el celular funciona como guardia permanente de consultas y denuncias) Lunes a viernes, de 10 a 18 hs

Observaciones:

El programa funciona dentro de la Asociación Amanecer grupo taller. Trabaja brindando patrocinio jurídico gratuito a chicos menores de 18 años con causas civiles y/o penales. Trabaja con chicos en situación de calle y/o en hogares.

### Programa Asistir

*Ministerio de trabajo*

Asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito.

25 de mayo 645 - PB.

4310 - 6312 Línea Gratuita 0800 - 666 - 4100

La primer consulta es personal, de lunes a viernes, de 10 a 12hs.

para retirar número. No atienden la primer consulta telefónicamente  
 Observaciones: Se patrocina no sólo a los trabajadores en aquellas demandas de competencia de la justicia nacional del trabajo, sino también ante la instancia previa prejudicial obligatoria en los reclamos que se tramitan en el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO). El programa provee gratuitamente información y asesoramiento sobre derechos laborales. A la vez, facilita, también en forma gratuita, abogados que puedan representar y patrocinar al consultante en sus reclamos judiciales. No se patrocinan casos de empleados del servicio doméstico, pero se atienden en el edificio vecino

#### Servicio de asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito gestión personal PAMI (central)

(asesoramiento, seguimiento y patrocinio) Sarmiento 657 4328 – 0940 Lunes a viernes de 10 a 16:30 hs

#### Dirección General de la Mujer del GCBA

Brindan asesoramiento en general y patrocinio en situaciones de violencia familiar. A través de todos los Centros Integrales de la Mujer. Carlos Pellegrini 211 Piso 7

#### Clínica legal para Inmigrantes y Refugiados (UBA-CELS-CAREF)

Clínica jurídica de apoyo a inmigrantes y refugiados. Brinda patrocinio en caso de violación de derechos de los inmigrantes. Solicitar turno por teléfono.

Av. Juan Bautista Alberdi 2236

4613 - 6162 / 4992

Lunes y jueves de 16:00 a 18:00 horas .Barrio de Flores (Sede de CAREF)

#### Clinica legal del Centro de Estudios Legales y Sociales (UBA-CELS)

Piedras 547 dto. 1 4334 - 4200

Martes y viernes de 16 a 18 hs.

Observaciones: Asesoramiento y patrocinio en temas de derechos humanos. De acuerdo a la entidad del caso se brinda patrocinio.

Pedir turno

#### Fundación Ambiente y Recursos Naturales Programa Control Ciudadano del Medio Ambiente

Monroe 2142 – 1º piso B.

Teléfono/Fax 4788 - 4266 / 4787 - 3820 / 4787 - 59194783 - 7032

(Int. 221 ó 222).

Lunes a viernes de 9:30 a 18:30h

Observaciones:

Se brinda patrocinio jurídico solo en aquellos casos judiciales que

---

constituyan casos “testigo”. El caso debe representar problemas ambientales prioritarios; debe servir como modelo para la acción de personas en situaciones similares; debe afectar a un número considerable de personas, en particular aquellas con dificultades para acceder a la justicia

#### Fundacion Sur Argentina

Clínica Jurídica Civil y Penal y Patrocinio Jurídico Gratuito

Observaciones: en la Clínica Jurídica busca contribuir con la efectividad de los derechos de las personas menores de edad mediante la defensa técnico jurídica de sus derechos. Es un lugar donde las personas menores de edad pueden encontrar un espacio en el cual se advierten y se definen estrategias jurídicas que intentan enmendar las vulneraciones a sus derechos que en muchos casos se les niegan a nivel institucional, al considerarlos objetos de tutela y protección. La Fundación Sur Argentina también ofrece un patrocinio jurídico gratuito especializado para las personas menores de 18 años imputados de delitos en la Ciudad de Buenos Aires.

Av. Rivadavia 1479. Piso 2 Dto. A CABA

#### Fundacion Poder Ciudadano Area de Accion por la Justicia Piedras 547. CABA

Asesoramiento y patrocinio de casos de derechos humanos.

#### Sede Centro de Investigaciones Sociales y Asesorías Legales Populares (CISALP)

Atención: Combinar telefónicamente el día y horario de atención. Asesoramiento y patrocinio únicamente en cuestiones colectivas. No se atienden casos individuales.

Dirección: Piedras 482 4º “M”

Teléfonos: 4331-9331

#### Procuración General de la Nación

*Oficina de Asistencia Integral a la Víctima de Delito (OFAVI)*<sup>1</sup>

Dirección: Tte. Gral Perón 2455- 1º piso (C1040AAM)

Tel: 011- 4959- 5893 / 4954-8415

ofavi@mpf.gov.ar

#### Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

*Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Mediación Penal en Materia Contravencional y de Faltas*

Observación: El servicio de mediación se presta a Fiscalías y Juzgados del Fuero Contravencional y de Faltas de la Ciudad de Buenos Aires.

<sup>1</sup>Fuente: <http://www.csjn.gov.ar/accjust/docs/caba.jsp>

## Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

### 1. Ministerio Público Fiscal

- Oficina de Acceso a Justicia
- Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo: brinda asistencia inmediata, orientación legal, apoyo psicológico, contacto con red social de ayuda.

Atiende también a víctimas de violencia doméstica.

Sedes OFAVyT (Atención al público de 09 a 20 hs.)		
OFAVyT Sudeste	Bartolomé Mitre N° 1735 Piso 5°	Tel. 5295-2584 ó 5295-2500 Int. 2414 / 2477
OFAVyT Sur	Av. Paseo Colon N°1333 Piso 1°	Tel. 5299-4400 Int. 4510 al 4513 y 4549 / 4550
OFAVyT Norte	Av. Cabildo N° 3067 Piso 3°	Tel. 5297-8100 Internos 8224, 8225, 8226, 8227
OFAVyT Este	Beruti N° 3345 Piso 3°	Tel. 4014-1984 / 1954
OFAVyT Oeste	Av. Paseo Colon N°1333 Piso 8°	Tel. 5299-4400 Int. 4888 / 4874
Comisaría Comunal N° 12	Ramallo N° 4389	Tel. 4543-2920
Comisaría Comunal N° 4	Zavaleta N° 425 PB	Tel. 4309-9700 Int. 6844
B° Ramón Carrillo	Pasaje "L" y Laguna	lunes y viernes de 9.00 a 15.00 hs.
Villa 21-24	Oswaldo Cruz y Zavaleta	martes y jueves de 9.00 a 15.00 hs

- Oficina central receptora de denuncias (OCD)

Recepción de denuncias derivación orientación e información: Los canales habilitados son el número gratuito de denuncias 0800-33 Fiscal (347225), correo electrónico: [denuncias@jusbaire.gov.ar](mailto:denuncias@jusbaire.gov.ar) o la página Web [www.fiscaliageneral.gov.ar](http://www.fiscaliageneral.gov.ar)

### 2. Ministerio Público de la Defensa

- Oficina de Orientación al Habitante

Tiene cinco sedes

Combate de los Pozos 155 Planta Baja  
Diagonal Roque Sáenz Peña 636 Planta Baja,  
Av. Almagro 45,  
José León Suárez 5088,  
Berutti 3345,

La oficina tiene como funciones brindar información y orientar a los imputados en contravenciones ó faltas a fin de lograr su reinserción laboral y social, así como también asesorar y orientar sobre sus derechos a las personas que se encuentren en situación de pobreza ó exclusión, con necesidades básicas insatisfechas ó menores posibilidades de acceso a los servicios públicos.

---

### *3. Ministerio Público Tutelar*

- **Oficina de Atención Descentralizada (OAD)**

Servicio destinado a la promoción, orientación y asistencia jurídica en materia de acceso a los derechos y a la Justicia de niños, niñas y adolescentes y de personas con padecimientos en su salud mental.

Oficina La Boca - Barracas

Dirección: Av. Alte. Brown 1250

Teléfono. 4302 - 1621 / 2853

Horario de atención: 9.00 a 18.00 hs.

Mail: oad-laboca-barracas@jusbaire.gov.ar

Oficina Villa Soldati - Nueva Pompeya

Dirección: Varela 3301 / 09

Teléfono. 4919-5908 / 5725 / 6075 / 6179

Horario de atención: 9.00 a 18.00 hs.

Mail: oad-soldati-pompeya@jusbaire.gov.ar

Oficina Mataderos - Liniers

Dirección: Coronel Cárdenas 2707 / 15

Teléfono. 2053 -9702 / 2057-9617/7518/2139

Horario de atención: 9.00 a 18.00 hs.

Mail: oad-mataderos-liniers@jusbaire.gov.ar

### **Dirección General de la Mujer del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires**

Dirección: Carlos Pellegrini 211 Piso 7

Teléfonos:4323-8000 int. 4391. Gratuito las 24 horas: 0800-666-8537

Brindan asesoramiento en general y patrocinio en situaciones de violencia familiar

#### *CIM "Isabel Calvo"*

Dirección: Piedras 1281

Teléfono: 4307-3187

Atención: lunes a viernes de 9:30 a 16:30 horas

#### *CIM "Margarita Malharro"*

Dirección: 24 de Noviembre 113

Teléfono: 4931-6296

Atención: lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas

#### *CIM "Maria Gallego"*

Dirección: Av. Beiro 5229

Teléfono: 4568-1245

Atención: lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

*CIM “Villa Lugano”*

Dirección: Cafayate 5230

Teléfono: 4605-5741 interno 32

Atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 horas

*CIM “Elvira Rawson”*

Dirección: Salguero 765

Teléfono: 4867-0163

Atención:

Maltrato: lunes a viernes de 8.30 a 14.30 horas.

Violencia: lunes a viernes de 12.00 a 19.00 horas.

*CIM “Alicia Moreau”*

Dirección: Humberto Primo 470

Teléfono: 4300-7775

Atención: lunes y Jueves de 13:00 a 17:00 horas

*CIM “Arminda Aberastury”*

Dirección: Yrigoyen, Hipólito 3202

Teléfono: 4956-1768

Atención: lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

**Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del  
Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

Atención: Lunes a viernes de 9.00 a 19.00 horas

Dirección: Diagonal Roque Sáenz Peña (Diagonal Norte) 547 piso

6. Guardia de abogados: Peru 89 7mo. Piso

Teléfonos: 4331-3232 / 3297. Línea gratuita: 102

Email: [linea102\\_cdnnya@buenosaires.gov.ar](mailto:linea102_cdnnya@buenosaires.gov.ar)

Web: ir al sitio

Requisitos: Tener domicilio en Capital Federal. Temas penales y civiles relacionados con los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Trabajan con resolución alternativa de conflictos en distintos ámbitos (familiar, escolar y comunitario).

Descripción:

Defensorías Zonales

Las defensorías se encuentran ubicadas en distintos puntos de la ciudad, y cuentan con equipos interdisciplinarios capacitados en temas de infancia y adolescencia, para brindar atención pública y gratuita, asesorar, orientar y patrocinar jurídicamente.

**Belgrano**

Av. Cabildo 3067 1º Piso

4702-3748 int. 307 / FAX int 330 Directo: 4703-1941

Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

---

Boca – Barracas  
MOntes de Oca 1517  
4301-5414 Directo: 4301-8824  
Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

Caballito – Centenario  
Av. Diaz Velez 4558  
4958-7047/48 4958-7660 int 315  
Lunes a jueves de 14:00 a 18:00 hs.

Centro  
Av. Jujuy 1028  
Directo: 4942-7164 4942-0747  
Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

Chacarita – Paternal  
Rodney 226  
Directo: 4857-0121  
Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

Devoto  
Helguera 2881  
4501-9319 / 4505-0853  
Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

Flores  
Castañón 1060  
4637 – 9378  
Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

Lugano-Piedrabuena  
Cafayate 5262  
4605-5741 / 4604-0590  
Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

Mataderos – Liniers  
Pieres 376 dto. B  
4642-8739/ 4643-1572  
Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

Nueva Pompeya  
Av. Cruz 1252  
4918-0891 Directo: 4919-6429  
Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

#### Once

Junín 521 - Piso 2º

4375 - 0644 / 1850 / 2042 Directo: 4372-9452

Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

#### Palermo

Berutti 3325

4773-2946 / 4771-0750 / 1306 Int. 202 / 207 Directo 4829-1256

Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

#### Plaza Lavalle

Paraná 426 Piso 12 dpt. H.

4374-3273/ 4373-6559

Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

#### Villa Urquiza

Miller 2751

4523 - 9489 Directo: 4521-3496

#### Floresta

Bacacay 3968

4636-2490 / 4636-2262 Int. 108 / 109

Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

#### Recoleta

Uriburu 1022 Piso 3

4823-1165 / 4823-1172 Int. 127 / 230

Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hs.

#### Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación

Facilita el acceso a la justicia de las personas afectadas por la violencia doméstica que desconocen las vías de entradas al sistema, racionalizando a la vez los recursos por la indudable mayor eficiencia que implican las oficinas comunes a diversos tribunales.

Atención las 24 horas del día todos los días del año (fines de semana y feriados incluidos)

Dirección: Lavalle 1250, PLANTA BAJA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Teléfonos: 4370-4600 internos 4510 al 4514

Correo Electrónico: ovd@csjn.gov.ar

#### Instituto Nacional contra la Discriminación la Xenofobia y el Racismo (INADI)

Recibe y centraliza denuncias sobre conductas discriminatorias, xenofóbicas o racistas y lleva a cabo un registro de ellas.- Brinda un servicio de asesoramiento integral y gratuito para personas o grupos

---

discriminados o víctimas de xenofobia o racismo. teléfono receptor de denuncias:0800 - 999 - 2345(línea gratuita, atención las 24 horas

### III. Medios Alternativos de Resolución de Conflictos

#### A) Tribunales Arbitrales Institucionales

En Argentina está desarrollado el arbitraje institucional y ello se manifiesta en la existencia de numerosas organizaciones que administran arbitrajes.

- Tribunal de Arbitraje de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires.
- Tribunal de Arbitraje de la Bolsa de Comercio de Rosario
- Tribunal de Arbitraje de la Bolsa de Cereales
- Bolsa de Comercio de Rosario Tribunal General de Arbitraje

#### *Colegios profesionales*

Los Colegios profesionales han aportado su esfuerzo al desarrollo de esta alternativa:

- Colegio de Escribanos de la Capital Federal: Tribunal de Arbitraje General y Mediación del Colegio de Escribanos. Tribunal creado conjuntamente con la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.
- Colegio Público de Abogados de la Capital federal. Régimen de Conciliación y Arbitraje del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, dentro de la normativa del Título II del Libro VI del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación
- Consejo Profesional de Ciencias Económicas Tribunal Arbitral
- Colegio de Abogados de la Ciudad de Buenos Aires Tribunal Permanente de Arbitraje
- Colegio de Abogados de Mar del Plata Tribunal Arbitral (árbitros de derecho)
- Colegio de Abogados de Rosario Tribunal de Arbitraje.

#### *Subsecretaria de Defensa del Consumidor*

Las autoridades nacionales especializadas en comercio y consumo se ocupan de brindar medios alternativos para la solución de controversias que tiene por origen contratos de consumo y en los últimos años han desarrollado además de los tribunales arbitrales de consumo, en materia de consumo turístico tribunales arbitrales especializados en consumo turístico con proyección a todo el país:

- Tribunales Arbitrales de Consumo

Se especializan en conflictos en la relación del consumo.

- Tribunales Arbitrales de Consumo Turístico

Se especializan en resolver conflictos entre consumidores –turistas- y empresas de viajes y turismo, y empresarios del rubro hotelero y gastronómico. Hasta el momento de la elaboración de este Diagnósticos se han instalado en Mar del Plata y en Salta.

Organizaciones privadas

- Centro Empresarial de Mediación y Arbitraje.
- Centro de Mediación y Arbitraje Comercial de la Cámara Argentina de Comercio.

## B) Mediación

*Mediación Ley 26589. DEC. 1467/11 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.*

Los centros brindan a la comunidad los servicios de asistencia jurídica gratuita y mediación. Lugares de atención:

- Centro Uruguay  
Uruguay 643 2º Piso  
Teléfono: 4371-2787  
Atención de lunes a viernes de 9 a 21 horas
- Centro La Boca  
Lamadrid 676  
Teléfono: 4303-2483  
Atención de lunes a viernes de 10 a 18 horas
- Centro Liniers  
Cuzco 220 1º Piso  
Teléfono: 4644-2697  
Atención de lunes a viernes de 13 a 17 horas
- Centro Montserrat  
Avenida Belgrano 1177  
Teléfono: 4382-3249  
Atención de lunes a viernes de 10 a 18 horas
- Centro Caballito  
Campichuelo 553  
Teléfono: 4982-5423  
Atención de lunes a viernes de 10 a 18 horas

*Registro de mediadores*

[www.jus.gov.ar/aeras-tematica./mediación-y-resolución-de-conflictos/.aspx](http://www.jus.gov.ar/aeras-tematica./mediación-y-resolución-de-conflictos/.aspx)

- Atención al Público  
(011) 5300-4000 interno 76427
- Registro Nacional de Mediación  
(011) 5300-4000 interno 76409

- 
- Centro de Prevención y Resolución de Conflictos  
(011) 5300-4000 interno 76678  
Registro Nacional de Conciliadores Laborales  
(011) 4371-9333

Más información:

Dirección Nacional de Promoción de Métodos Participativos de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos  
Av. Córdoba 1154  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires - C1055AAO - CABA  
(011) 5300-4000 interno 76427  
[www.jus.gov.ar/mediacion](http://www.jus.gov.ar/mediacion)

### Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad social de la Nación

#### *Programa Asistir*

Atención: Para la primer consulta se otorgan números de lunes a viernes de 10.00 a 12.00 horas.

Dirección: 25 de Mayo 645

Teléfonos: 4310-5786 / 5959

Web: ir al sitio

Descripción:

ASISTIR es el programa a través del cual el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social garantiza el asesoramiento en forma gratuita del trabajador que lo solicite, cuyo lugar de trabajo o domicilio se encuentre en la ciudad de Buenos Aires. ASISTIR patrocina no sólo a los trabajadores en aquellas demandas de competencia de la justicia nacional del trabajo, sino también como instancia previa prejudicial obligatoria en los reclamos que se tramitan en el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECCLO).

Servicios que brinda

Información y asesoramiento sobre sus derechos laborales.

Le facilita, en forma gratuita, abogados que puedan representarlo y patrocinarlo en sus reclamos judiciales.

Donde presentarse:

\* En 25 de Mayo 645, de lunes a viernes. Para la primer consulta se otorgan números de 10.00 a 12.00.

\* Para consultas posteriores solicitar turnos telefónicamente al (54-11) 4310-5786/5959, en el horario de 13.00 a 16.00.

En caso de despido consulta sobre el derecho a ser beneficiario del subsidio por desempleo: [www.anses.gov.ar](http://www.anses.gov.ar)

### Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO)

*Ministerio de Trabajo de la Nación. (ley 24635) Instancia de carácter gratuito para el trabajador.*

Los servicios esenciales que brinda a sus usuarios (trabajadores, empleadores, conciliadores laborales, asistentes legales y organismos estatales) son:

- 1) Servicio de Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral.
- 2) Servicio de Revisión y Homologación de Acuerdos Espontáneos entre Partes.
- 3) Servicio de Revisión de Trámites y Homologación de Acuerdos pactados en audiencias de Servicios de Conciliación Laboral Optativa.
- 4) Servicio de Consulta y/o Información sobre Trámites.

### Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Su misión es la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, las leyes y la Constitución, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos.

Las meditaciones no tienen el carácter de prejudiciales y se puede concurrir sin asesoramiento letrado.

República Bolivariana de Venezuela 842

4338 - 4900

Lunes a Viernes de 10 a 18 h

*Subsedes en los siguientes barrios:*

- Parque Patricios

Guaraní 242

(altura de Av. Sáenz al 200 y Av. Caseros al 300)

4912 - 98924912 - 0578

Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h

- Villa luro - Mataderos

Zelada 4655

4683-5091

Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 hs

- Colegiales

Delgado 771

4552 - 6054

Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 h

---

### Sistema integrado de gestión de conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La Defensoría en ejercicio de sus atribuciones constitucionales ha diseñado un sistema alternativo de solución de disputas para la Ciudad y sus habitantes, que incluye tres alternativas vinculadas a la solución de conflictos de naturaleza civil, comercial y administrativa.

El Sistema Integrado de Gestión de Conflictos brinda los siguientes servicios gratuitos confidenciales imparciales y rápidos.

- a) Centro de Mediación Comunitaria controversias entre particulares (convivencia de vecinos, consorcios, medianería, ruidos molestos, mascotas etc.)
- b) Centro de Conciliación y Arbitraje controversias entre particulares. daños patrimoniales, derechos reales, derechos de consumidores y usuarios, reclamo a empresas de servicios de salud)
- c) Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA. : Vía alternativa de resolución de conflictos para resolver controversias jurídicas entre particulares y algún Ente u Organismo, centralizado o descentralizado del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA).

El Equipo de Mediación de la Defensoría interviene en todos los conflictos entre personas en los cuales el reclamo no implique, en sí mismo, un contenido pecuniario. También participa cuando una o ambas partes conforman un grupo numeroso de personas que ven afectados sus intereses por el conflicto existente.

El Centro de Mediación cuenta, además, con un equipo de facilitadores con experiencia, para intervenir en todo tipo de reuniones grupales, a fin de alcanzar la toma de mejores decisiones.

### Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

*Programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos - Coordinación General GCBA*

CGP N°1 Viernes de 14 a 18 - Uruguay 740 PB - Te.4373-1896

CGP N°2 Viernes de 13 a 17 - Coronel Díaz 211 - Te.4827-5956

CGP N°3 Miércoles de 10 a 14 - Martín García - Te.4207-0774

CGP N°4 Martes de 10 a 14 Jueves de 12:30 a 16:30 - Sarandí 273 - Te.4305-2878

CGP N°5 Lunes de 10 a 15 - Av. del B. Centenera 2908 - Te.4918-2243

CGP N°6 Martes de 10 a 14 - Díaz Vélez 4558 - Te.4981-5291

CGP N°7 Lunes de 11 a 15 - Rivadavia 7202 - Te.4613-1530

CGP N°8 Jueves de 13 a 17 - Av. Roca 5252 - Te.4605-2631

CGP N°9 Miércoles de 12 a 16 - Timoteo Gordillo 2212  
Te.4687-6251

CGP N°10 Lunes de 9:30 a 15 - Francisco Beiró 4629  
Te.4501-5548

CGP N°11 Viernes de 10 a 14 - Francisco Seguí 2125  
Te.4373-1896

---

CGP Nº12 Jueves de 11:30 a 15 - Miller 2751 - Te.4522-9947  
CGP Nº13 Lunes de 11 a 15 - Cabildo 3067 - Te.4702-3748  
CGP Nº14 Oeste: Viernes de 11 a 15 - Córdoba 5690 - Te.4771-7286  
CGP Nº14 Este: Martes y Jueves de 16:30 a 18 - Cnel. Díaz 2120 - Te.4827-5957

#### Más información:

Atención: Lunes a viernes de 9.30 a 15.30 horas

Dirección: Perón 2933

Teléfonos: 4862-7306 / 6369

Email: [mediacion@buenosaires.gov.ar](mailto:mediacion@buenosaires.gov.ar)

#### Descripción:

El Programa Mediación Comunitaria y Resolución Alternativa de Conflictos ofrece servicio de orientación telefónica o vía correo electrónico.

Los servicios de Mediación Comunitaria sólo se brindan en los Centros de Gestión y Participación.

El Programa Mediación Comunitaria y Resolución Alternativa de Conflictos NO atiende conflictos de consorcios de edificios ni los vinculados a la defensa de consumidores.

#### Facilitación

El proceso de facilitación tiene como finalidad la construcción de consensos. De esta manera se logra prevenir y solucionar conflictos en un ámbito que permita la participación de vecinos, autoridades, entidades intermedias, empresas públicas y privadas, promoviendo así el trabajo conjunto de todos los actores interesados.

Para esto es necesario desarrollar un mecanismo participativo que asegure la fluidez y la optimización de las reuniones públicas.

Los mediadores son un equipo interdisciplinario entrenado en procesos de mediación y facilitación en reuniones públicas, o que convoquen a gran cantidad de personas.

Su trabajo consiste en organizar y planificar los encuentros, promover la participación de todos los interesados y arbitrar los medios a fin de lograr decisiones consensuadas. Son convocados para intervenir en distintos ámbitos abordando temáticas diversas, entre las que se encuentran el uso del espacio público, materias de prevención del delito, salud, cultura, problemas comunitarios masivos, etc.

#### Mediación Escolar

La Mediación Escolar colabora en la adquisición de habilidades comunicacionales que permite la democratización de los vínculos que se establecen dentro de la toda la comunidad educativa.

Desde 1997 el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires promueve

---

la forma de resolución pacífica y colaborativa en el ámbito de las escuelas dependientes de la Secretaría de Educación.

#### Capacitación

Los profesionales en Mediación Escolar capacitan a todos los miembros de la comunidad educativa con el objetivo de incorporar las formas participativas-colaborativas de resolución de conflictos a la vida institucional y contribuir de ese modo a la prevención de la violencia y la armonización de la convivencia sobre la base del acercamiento y el diálogo entre las partes.

- Implementa Programas de alumnos Mediadores.
- Capacita en Mediación a Profesionales de áreas del ámbito público afines a la comunidad educativa.
- Capacita a los integrantes de la comunidad educativa.

#### Mediación Comunitaria Multiparte

La Mediación Comunitaria Multiparte, trabaja en la resolución de problemas entre vecinos, entre vecinos y organizaciones públicas y privadas, con el objetivo revalorizar las conductas grupales. Se trata de una instancia facilitadora de la creación, modificación y participación en Políticas Públicas.

Como antecedentes de actuación, pueden mencionarse el tratamiento de conflictos entre vecinos con empresas prestadoras del servicio de Gas, con el Ente Regulador de Servicios Públicos y la Secretaría de Educación, Empresas de Ferrocarriles, locales bailables, edificios intrusados, asociaciones civiles por el uso de espacios públicos, ONGs barriales, actividades de murgas, entre otras.

## La Ciudad en números

**Población total:** 2.890.151 (1.329.681 varones, 1.560.470 mujeres, 381.778 extranjeros).

**Superficie total:** 203,2 km<sup>2</sup>.

**Densidad:** 14.223 habitantes/km<sup>2</sup>.

### Distribución porcentual de la población según tipo de vivienda

Tipo de vivienda	Total
Casa	280.314
Departamento	818.341
Vivienda precaria*	51.479
	<b>1.150.134</b>

\* Inquilinato, un conventillo, un hotel o pensión, una construcción no destinada a vivienda, un rancho o una casilla.

**Fuente:** Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010 - Instituto de Estadísticas y Censos ([www.censo2010.indec.gov.ar](http://www.censo2010.indec.gov.ar))

### Distribución porcentual de hogares y población por condición de pobreza

Hogares	%
No hacinados	90,3
Hacinados*	9,7
Con hacinamiento crítico	1,6

\* En las Comunas 4 y 8 (de la zona sur), los hogares hacinados superan al promedio de la Ciudad, con el 19 y el 24,4 % respectivamente. Las Comunas más afectadas son la 4, la 3 y la 1, con porcentajes muy por encima del promedio de la Ciudad (5,1%). En la Comuna 4, el porcentaje de viviendas precarias asciende a 13,7. Por otro lado, en las Comunas 11, 2 y 6 este indicador no supera el 1,4 %

### Máximo nivel de instrucción alcanzado por la población mayor de 25 años que reside en la Ciudad (Encuesta Anual de Hogares 2008)

Hasta Primario Incompleto	Primario Completo	Secundario Incompleto	Secundario Completo	Superior Incompleto	Superior Completo / Posgrado Incompleto
4,7 %	14,9 %	11,6 %	20,6 %	17,8 %	30,4 %

**Fuente:** Dirección General de Estadísticas y Censos del Ministerio de Hacienda del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Año 2008.

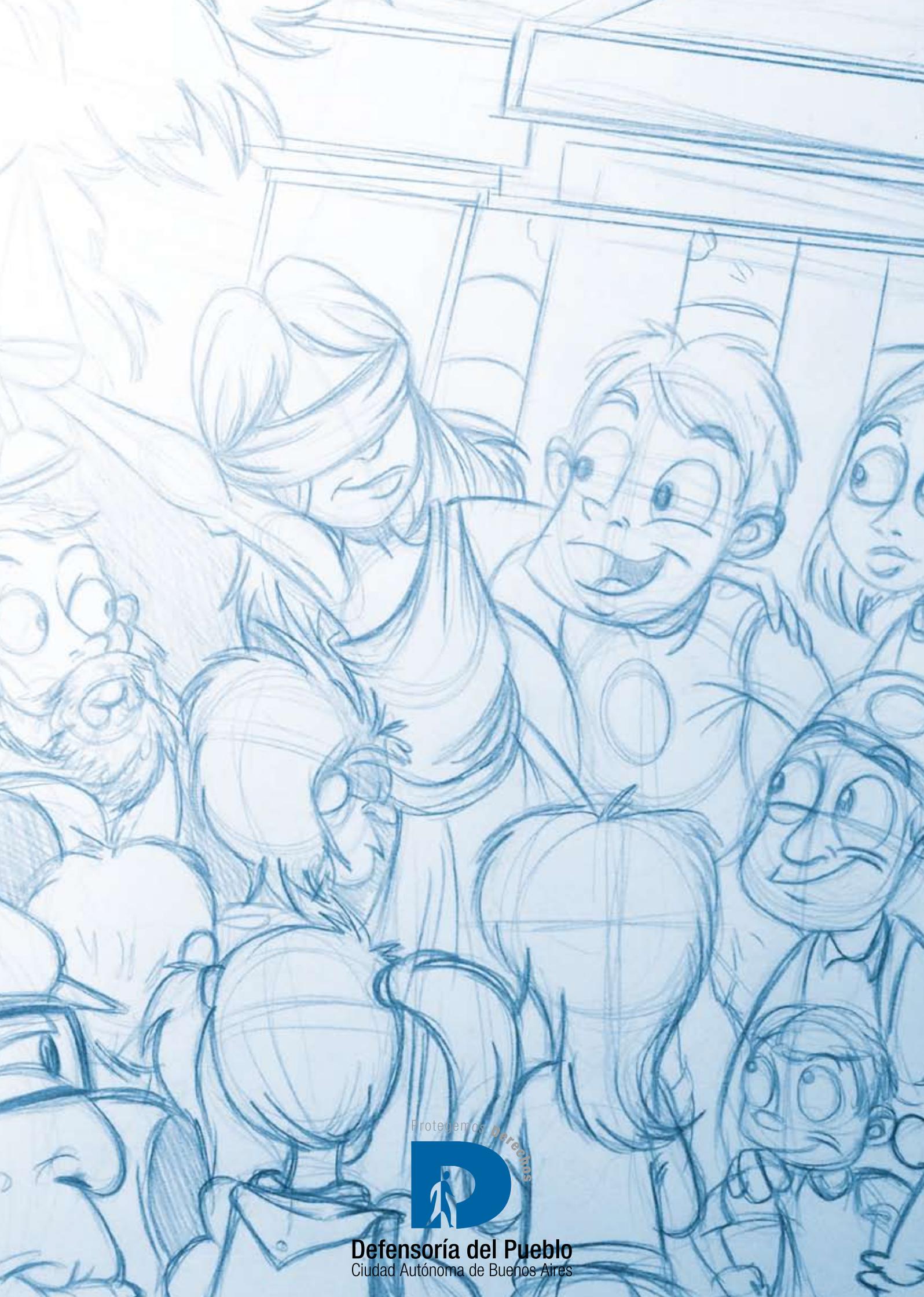


## Colección Diagnósticos

La colección Diagnósticos está compuesta de cinco núcleos temáticos, a saber:

- 1) La vida y su calidad: Abarca el derecho a la salud, a la alimentación, a la vivienda, al trabajo, a la educación y a un ambiente sano.
- 2) La democracia y sus libertades: Abarca los derechos políticos y de participación, el derecho a la igualdad, la diversidad y la no discriminación, el derecho de acceso a la información, el derecho a la libertad de expresión y a la cultura y el derecho al espacio público.
- 3) El sistema de justicia: Abarca el derecho a acceder a la justicia y el derecho a la integridad, libertad y seguridad.
- 4) Los grupos vulnerables: Abarca a quienes sufren las secuelas de la última dictadura militar, los excombatientes de la Guerra de Malvinas, la infancia privada de familia, la tercera edad, los discapacitados, los indigentes, los migrantes y refugiados y las víctimas de la trata de personas.
- 5) Los derechos difusos: Abarca el derecho a los servicios públicos y los derechos de consumidores, usuarios y administrados.

**Próximo fascículo: La Seguridad Ciudadana,  
garantía de los Derechos Humanos**



Protegemos *Derechos*



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires