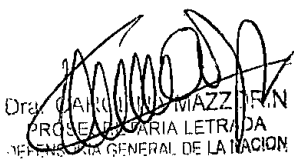




*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

Resolución DGN N° 892 /18

Buenos Aires, 19 JUN 2018

PROTOCOLIZACIÓN
FECHA:
<u>19/06/18</u>

Dra. CAROLINA MAZZORIN PROSECUTORA LETRADA DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

**VISTO Y CONSIDERANDO:**

I. Mediante Res. DGN N° 1845/16 se resolvió implementar la *Experiencia Piloto de Resolución Alternativa de Conflictos*, hasta el 30 de junio de 2017, ampliada al 31 de diciembre de 2017, en virtud del dictado de la Res. DGN N° 1054/17, y nuevamente prorrogada mediante Res. DGN N° 2258/17 hasta el 30 de junio del corriente año.

II. Atento a la proximidad de la conclusión del plazo estipulado, las Dras. Ana M. González de Verrastro y Silvana L. Céspedes y el Dr. Sergio Rubén Steizel (en su carácter de Co-titulares del Programa de Resolución Alternativa de Conflictos), solicitaron se extienda el período previsto para desarrollar las prácticas de facilitación de la comunicación y diálogo, desplegadas en el marco de la referida *Experiencia Piloto*.

A tal fin, presentaron un informe en el que se da cuenta de la labor desarrollada, especificando la temática de los conflictos trabajados, los plazos insumidos, los resultados obtenidos en las 19 intervenciones efectuadas, el nivel de cumplimiento en los acuerdos concretados y los efectos generados con respecto a la experiencia de *poder hablar y ser escuchado* en un ambiente de respeto de las diferencias; y, en los casos penales, la posibilidad de realizar encuentros directos entre imputado y damnificado facilitando diálogos con fines restaurativos.

Asimismo, resaltaron que el tiempo de trabajo oportunamente establecido no resultó suficiente y que a la fecha persisten facilitaciones que se encuentran en pleno trámite. Por ello, y por los argumentos invocados, solicitaron extender ese plazo hasta fines del corriente

año.

STELLA MARIS MARTÍNEZ  
DEFENSORA GENERAL DE LA NACIÓN

  
Dra. CAROLINA MAZZORIN  
PROSECUTORA LETRADA  
DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

USO OFICIAL

III. Llegado el momento de resolver, es dable recordar que esta *Experiencia* coadyuva a la efectiva prestación del servicio de defensa pública, al permitir que las partes en conflicto tengan oportunidad para arribar a un acuerdo resolutivo a través del uso de herramientas provenientes de la mediación y la interdisciplina, lo cual se enmarca dentro de los objetivos esenciales de esta institución, en lo que respecta a la defensa y protección de derechos humanos, el acceso a la justicia y la asistencia jurídica integral, en particular de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad (Cfr. Art. 1º, Ley N° 27.149 y Regla 43 y Cctes. de las “Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”).

Sobre la base de las consideraciones expuestas, la *Experiencia Piloto de Resolución Alternativa de Conflictos* habrá de extenderse hasta el 31 de diciembre de 2018 (en las mismas condiciones establecidas por Res. DGN N° 1845/16).

Por ello, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley N° 27.149, en mi carácter de Defensora General de la Nación;

#### **RESUELVO:**

**PRORROGAR** hasta el 31 de diciembre de 2018 la *Experiencia Piloto de Resolución Alternativa de Conflictos*, destinada a intervenir en conflictos con consecuencias civiles y penales, judicializados de origen familiar y/o patrimonial en las causas en las que actúen las Defensorías Públicas de Menores e Incapaces Nros. 1, 5, 6 y 7 de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y del Trabajo; las Defensorías Públicas Oficiales Nros. 2 y 3 ante los Juzgados y Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Comercial y del Trabajo; la Defensoría Pública Oficial N° 16 ante los Juzgados Nacionales en lo Criminal y Correccional y Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional de esta ciudad, y la Defensoría Pública Oficial N° 10 ante los Tribunales Orales en lo Criminal y Correccional de esta ciudad.

Protocolícese, hágase saber a las Dras. Ana M. González de Verrastro, Silvana L. Céspedes, Gabriela A. Maceda, Silvana Greco, Stella Maris García Vigo, Marina V. Soberano y a los Dres. Sergio R.



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

Steizel, Héctor A. Copello, Marcelo F. Gaeta, y Fernando Buján.  
Oportunamente archívese.

STELLA MARIS MARTÍNEZ  
DEFENSORA GENERAL DE LA NACIÓN

Dña. MARIELA MAZZORIN  
PROFESIONARIA LEYADA  
DEFENSORA GENERAL DE LA NACIÓN



USO OFICIAL





*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

//nos Aires, 19 de junio de 2018.

Por recibido el ingreso SIES 21366/2018, remitido por el Programa de Resolución Alternativa de Conflictos y, en atención a lo solicitado, elévese a la señora Defensora General de la Nación para su consideración.

GUSTAVO MARTIN IGLESIAS  
DEFENSOR PUBLICO OFICIAL

En la misma fecha se cumplió con lo ordenado. Conste. -

SABRINA P. VECCHIÓ  
ABOGADA  
DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

USO OFICIAL





*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

Buenos Aires, 12 de junio de 2018

A la Sra. Defensora General de la Nación

Dra. Stella Maris Martínez

S / D

En nuestro carácter de magistrados cotitulares del Programa de Resolución Alternativa de Conflictos (PRAC) designados por Res. DGN N° 698/12 y su modificatoria N° 251/16, tenemos el honor de dirigirnos a la Señora Defensora General de la Nación, a fin de elevarle la propuesta de prórroga de la Experiencia Piloto de Resolución Alternativa de Conflictos implementada mediante Res. DGN N° 1845/16.

En noviembre de 2016 se iniciaron las prácticas de Facilitación de la Comunicación y el Diálogo a cargo de un profesional mediador, para el abordaje de conflictos judicializados de origen familiar y/o patrimonial, designándose tres Defensorías Públicas de Menores e Incapaces en lo Civil, Comercial y del Trabajo (cfr. Res. N° 1845/16).

Atento a que esta Experiencia coadyuva a la efectiva prestación del servicio de defensa pública, se enmarca dentro de los objetivos esenciales de la institución en lo que respecta a la defensa y protección de los derechos humanos, acceso a la justicia y la asistencia jurídica integral, en particular de quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad, y considerando asimismo la labor desarrollada, los resultados obtenidos, el nivel de cumplimiento de los acuerdos concretados y los efectos generados en los vínculos intra-familiares abordados, fue sucesivamente prorrogada hasta el 30 de junio del corriente mediante Res. DGN N° 1054/17 y 2258/17.

A la par, su implementación fue ampliada a una cuarta Defensoría Pública de Menores e Incapaces de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y del Trabajo (cfr. Res. DGN N° 1054/17); y posteriormente a dos Defensorías Públicas Oficiales ante los Juzgados y Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Comercial y del Trabajo. En la misma fecha se decidió extender la Facilitación de la comunicación y diálogos, a conflictos que constituyen delitos, designándose para derivar casos a una Defensoría Pública Oficial ante los Juzgados Nacionales en lo Criminal y Correccional y Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional, y a una Defensoría Pública Oficial ante los Tribunales Orales en lo Criminal y Correccional (cfr. Res. DGN N° 2258/17). El interés institucional fue brindar asistencia mediante prácticas profesionalizadas de búsqueda de consenso respecto del trabajo realizado por los

USO OFICIAL



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

defensores penales en pos de lograr la viabilidad jurídica de los acuerdos conciliatorios entre víctima e imputado por aplicación del art. 59 inc. 6 Código Penal (cfr. ley 27.147).

Del informe que se acompaña como Anexo I surgen datos cualitativos referidos a cantidad de casos abordados, objetos litigiosos, temas de conflicto, resultados, tiempo y cantidad de reuniones que insumió cada facilitación, nivel de cumplimiento de los acuerdos, efectos en relación al conflicto y satisfacción de los participantes con el proceso de Facilitación y el servicio.

Si bien no se han puesto en marcha aún las actividades formales de evaluación de la experiencia, es posible observar satisfacción de los participantes respecto de las prácticas de diálogo realizadas; tanto de las partes en conflicto, como de letrados, operadores judiciales y defensorías involucradas. Además del logro de acuerdos en conflictos de larga data y alto nivel de litigiosidad y judicialización, las defensorías manifiestan que en casos cerrados sin acuerdo, observan disminución de la confrontación, reflejada en el trámite del expediente y modificaciones hacia un funcionamiento menos hostil entre los actores del conflicto en posteriores audiencias en el juzgado o la Defensoría.

En relación a la corta experiencia con conflictos de trámite penal, de los casos recibidos y efectivamente realizados: en (3) tres casos se alcanzaron acuerdos reparatorios del daño, uno (1) de ellos incluyó un encuentro de diálogo restaurativo entre la parte damnificada y la parte imputada. En dos (2) de los casos los acuerdos tuvieron efectos de extinción de la causa penal, el tercero está en vías de suscribirse y ser presentado a homologar.

A nivel de las prácticas, se visibilizó un claro aporte para las defensorías penales de evitarle al defensor tener que realizar la función de negociar la reparación con el presunto damnificado. Lo que podría resultarle incómodo, en algunos casos, generar desconfianza, elevando la resistencia del presunto damnificado a disponerse a considerar siquiera la posibilidad de una reparación, que gestionada por el defensor, parecería únicamente propuesta para favorecer la situación penal del imputado.

La intervención del PRAC, independiente funcional y jerárquicamente del defensor interviniente y con experticia en mediación y diálogos, trabaja para crear condiciones para que las partes se impliquen personalmente re-asumiendo la gestión de su conflicto, así como para que ponderen de manera reflexiva e informada la conveniencia de transitar un proceso que les permita tomar decisiones sin presiones. Para ello se mantienen múltiples conversaciones con ambas partes, se destina el tiempo necesario, atendiendo también que cada uno esté asesorado sobre sus derechos y las implicancias que tiene para él participar en el proceso. En el caso del imputado, lo asesora su defensor penal y en el caso del presunto damnificado, se le promueve la





*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

consulta a un abogado externo al MPD. Se cumple de esta manera con lo establecido en la Ley N° 27.372/17 de Derechos y Garantías de Personas víctimas de Delitos.

Como anexo II se acompaña el Folleto instructivo que se entrega a ambas partes cuando es admitida la facilitación si se decide participar, así como los formularios de actas y acuerdo.

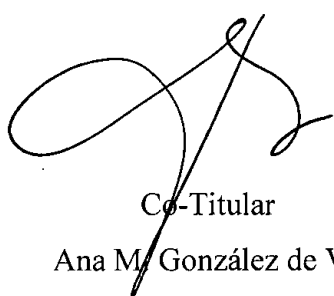
Estimamos que la información que surge de los Anexos I y II que se acompañan al presente permitirá ponderar adecuadamente la conveniencia de prorrogar la Experiencia Piloto de Facilitación de la Comunicación y Diálogo, en tanto resulta una proactiva intervención de las Defensorías en la resolución real y definitiva del conflicto de sus asistidos, a través de un procedimiento que facilita la reasunción del poder por las propias partes para decidir, creando condiciones adecuadas de comunicación y empoderamiento.

Por lo demás, corresponde señalar que se considera suficiente el recurso humano, espacio físico y equipamiento asignado actualmente al PRAC, en atención a los alcances de la Experiencia Piloto propuesta.

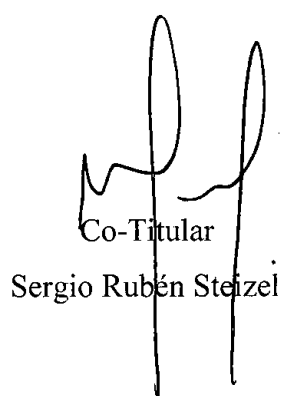
Por ello, se propone:

1. Prorrogar la Experiencia Piloto hasta fines de 2018;
2. Mantener las defensorías designadas a los fines de la derivación de casos.

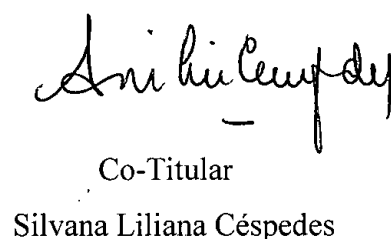
Sin otro motivo, quedamos a su disposición y la saludamos muy cordialmente.



Co-Titular  
Ana M. González de Verrastro



Co-Titular  
Sergio Rubén Steizel



Co-Titular  
Silvana Liliana Céspedes





*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

ANEXO I

**PROGRAMA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS**  
**Experiencia Piloto de Facilitación de la comunicación y el diálogo**  
**en conflictos judicializados**

***Información cuali-cuantitativa***

**Período Informado:** 1° de enero al 12 de junio de 2018

**I. Total de solicitudes tramitadas en el período:** 19 (diecinueve) casos, de los cuales:

*Ingresadas en el período informado (17 casos):*

- 15 (quince) casos derivados por dependencias designadas mediante Resolución DGN para integrar la Experiencia Piloto.
- 2 (dos) casos derivados por dependencias NO designadas dentro de la Experiencia Piloto.
- *Ingresadas previamente y continuadas durante el período informado:*
- 2 (dos) casos derivados por dependencias designadas mediante Resolución DGN para integrar la Experiencia Piloto.

***i. Derivados por dependencias designadas mediante Resolución DGN para integrar la Experiencia Piloto (17 casos):***

A. Conflictos con consecuencias civiles (10 casos):

- 9 (nueve) derivados por Defensorías Públicas de Menores e Incapaces de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y del Trabajo, designadas por Res. DGN N° 1845/16.
- 1 (uno) derivado por una Defensoría Pública Oficial ante los Juzgados y Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Comercial y del Trabajo, designada por Res. DGN N° 2258/17.

B. Conflictos con consecuencias penales (7 casos):

- 4 (cuatro) derivados por una Defensoría Pública Oficial ante los Juzgados Nacionales en lo Criminal y Correccional y Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional, designada por Res. DGN N° 2258/17.
- 3 (tres) derivados por una Defensoría Pública Oficial ante los Tribunales Orales en lo Criminal y Correccional, designada por Res. DGN N° 2258/17.

***ii. Derivados por dependencias NO designadas dentro de la experiencia piloto (2 casos):***

- 1 (uno) derivado por el Programa Piloto para la asistencia jurídica a hombres privados de la libertad.
- 1 (uno) derivado por una Defensoría Pública Oficial Adjunta ante los Tribunales Orales en lo Criminal y Correccional, a cargo del cotitular de este Programa, Dr. Sergio Rubén Steizel.

USO OFICIAL



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

**II. Estado actual de los procesos de Facilitación (19 casos):**

- 4 (cuatro) finalizados con acuerdo
- 3 (tres) finalizados sin acuerdo
- 5 (cinco) no admitidos
- 7 (siete) en curso

**III. Objetos litigiosos y temas en conflicto (19 casos)**

Se distinguen, los *temas en conflicto* del *objeto litigioso*, considerando que éste último es sólo una traducción jurídica que el abogado hace de alguna de las demandas de las partes. Cuando ingresan al diálogo se abren todas las cuestiones de interés para las partes, configurando una de las fortalezas principales de este dispositivo, que tiene el efecto de desarticular la pelea, visibilizando lo que opera como resistencia para ayudar a traducirlo en un pedido atendible. Más allá del objeto procesal.

***A. Conflictos con consecuencias civiles (11 casos):***

1. Causa sobre autorización de viaje y aumento de cuota alimentaria del padre hacia la madre y a la inversa, respecto del hijo de ambos, de 10 años.
2. Incidente en el marco de una causa sobre determinación de la capacidad. ante la solicitud de traslado de institución de la mujer internada efectuada por su esposo curador y resistido por las hermanas de la mujer internada.
3. Causa de restitución internacional de un hijo menor, alcanzada por el Convenio de La Haya de 1980 sobre los aspectos civiles de la sustracción internacional de menores (Ley 23.857).
4. Causa sobre modificación del régimen de comunicación, con medidas precautorias dictadas, iniciada por el padre a la madre respecto del hijo de 11 años.
5. Causa sobre determinación de la capacidad de una señora mayor, madre de dos hijas de más de 50 años que disputan por ocuparse de su cuidado, por la administración de los ingresos de la madre y por la asignación de la vivienda materna.
6. Causa sobre régimen de visitas solicitado por el padre a la madre respecto de la hija de ambos de 6 años.
7. Causa sobre régimen de comunicación iniciada por el padre contra la madre respecto del hijo de dos años. El nivel de litigiosidad atravesaba también la relación y comunicación entre los abogados quienes se veían imposibilitados de hablar entre ellos.
8. Causa sobre cuidado personal de los hijos iniciada por el padre contra la madre respecto de un hijo de 15 años que vive con el padre en un departamento que a su vez es objeto de disputa. La madre fue anteriormente denunciada por usurpación de la vivienda y el padre por violencia e impedimento de contacto.
9. Causa sobre cuidado personal de los hijos de 15 y 8 años iniciada por el padre, existiendo otros temas en disputa que incluyen la división de la sociedad conyugal, un pedido de compensación y aumento de cuota alimentaria, reclamados judicialmente por la madre.
10. Causa sobre denuncia por violencia familiar en la que los temas en disputa incluyen, entre otros, el cuidado personal del hijo y la atribución del hogar conyugal.



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

11. Causa derivada por el Programa Piloto para la asistencia jurídica a hombres privados de la libertad, para abordar el conflicto suscitado entre un hombre detenido trasladado a una cárcel provincial con su ex pareja a fin de restablecer la comunicación telefónica con su hija en común de 10 años que reside en esta ciudad, y proponer un régimen de alimentos del padre respecto de la hija.

*B. Conflictos con consecuencias penales (8 casos):*

1. Causa sobre tentativa de hurto por parte de un hombre vendedor ambulante de estampitas, que intentó apoderarse de unas botellas de bebidas alcohólicas de un hotel, en la esquina de donde trabaja..

2. Causa por lesiones culposas producidas en un accidente de automóvil contra un móvil policial, en la que resulta imputado el chofer del auto-remise y como damnificados, tres policías.

3. Causa por tentativa de robo de una bicicleta por parte de un joven que alcanzó a cortar la cadena y fue detenido por la policía.

4. Causa por resistencia a la autoridad agravada, de un señor cuando fue abordado por la policía por ejercer en público violencia contra su mujer.

5. Causa por estafa imputada a un joven que no habría pagado un viaje en taxi.

6. Causa sobre tentativa de robo de celular. La damnificada se había negado a intentar una reparación cuando le fue propuesta por el Defensor y el Fiscal, aceptando a partir de la intervención de facilitación.

7. Causa penal por defraudación a raíz de la venta por parte del imputado, de un plan de compra de un auto, en el que se habría quedado con el importe total pagado por la mujer contratante y damnificada.

8. Causa por lesiones culposas leves a una persona que era pasajero y amigo del conductor.

**IV. Resultados**

*A. En relación a los conflictos con consecuencias civiles (11 casos):*

- 2 (dos) facilitaciones finalizaron con acuerdo: 1 (una) con acuerdo total que incluyó temas que excedían el objeto litigioso; 1 (una) con acuerdo de organización del cuidado de la hija, con seguimiento previsto para julio 2018, en el que se tratarán los temas económicos de alimentos y división sociedad conyugal.

- 1 (una) finalizó sin acuerdo.

- 3 (tres) no han sido admitidos por no existir condiciones para intentar un diálogo: 1 (uno) por no asistir una de las partes que había previamente aceptado la invitación del Defensor; 1 (uno) en el que la disputa fue reproducida por los abogados pero respecto de la suspensión de plazos en el expediente para concurrir a la facilitación; 1 (uno) por decisión del facilitador, por existir medidas cautelares vigentes e informes de *riesgo alto* para el hijo.

- 5 (cinco) se encuentran en curso de realización.

*B. Conflictos con consecuencias penales (8) casos:*

- 2 (dos) facilitaciones finalizaron con acuerdo: en 1 (una) se alcanzó un acuerdo reparatorio y se realizó un encuentro de diálogo restaurativo entre la parte damnificada



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

y la parte imputada. La sentencia sobreseyó al imputado ponderando que el dinero entregado por el imputado a la parte damnificada en los términos del acuerdo firmado en el PRAC, demuestra la falta de dolo y de tipicidad de la acción; 1 (una) logró acuerdo reparatorio, requiriendo múltiples conversaciones con ambas partes, en particular con la damnificada quien había rechazado la invitación a conciliar del defensor y el fiscal. Pudo hacer un proceso reflexivo que considerara sus deseos en aparente contradicción, tomando una decisión debidamente informada respecto de aceptar una reparación. Se homologó y declaró extinguida la acción penal.

- 1 (una) finalizó sin acuerdo a pesar de las gestiones facilitadas. La damnificada no estuvo interesada en ser reparada, ni en concurrir a juicio ni dedicar un minuto a la situación vivida que ya tenía olvidada.

- 3 (tres) no admitidas: 1 (una) por tratarse de un delito con ejercicio con violencia en la persona que además es policía, además de no contar con datos del imputado; 1 (una) por no estar interesado el imputado en ofrecer reparación; 1 (una) por no sentirse perjudicado el damnificado que carecía de interés en ser reparado y en dedicar tiempo a la temática.

- 2 (dos) se encuentran en curso: 1 (una) está en vías de realización un acuerdo integral que abarcaría las consecuencias reclamables también en sede civil buscando una solución definitiva; 1 (una) se recibió recientemente la derivación y se están realizando los contactos con las partes.

#### V. Fortalezas

Entre las fortalezas del trabajo realizado se destacan:

- El breve tiempo que insumen en comparación con el tiempo del conflicto, con el del proceso judicial, así como la flexibilidad de los encuentros.
- El efecto en el cierre de varias causas judiciales en trámite.
- Los efectos cualitativos sobre las personas, relacionados con el empoderamiento para gestionar las propias decisiones en situaciones de alta conflictividad vincular.
- La experiencia de poder hablar y ser escuchado en un ambiente de respeto de las diferencias, propiciando nuevos modos y acuerdos comunicacionales. Los acuerdos parciales o de procedimiento implican la creación o el aumento de áreas de colaboración en lazos previamente de pura competencia, es decir, baja de la conflictividad.
- El tratamiento integral del conflicto, que incluye las distintas cuestiones en disputa, más allá del objeto procesal.
- En casos penales la posibilidad de realizar encuentros directos entre imputado y damnificado, facilitando diálogos con fines restaurativos, genera un interesante efecto transformativo en las personas y en los lazos sociales afectados por el delito.
- Constituye un aporte para las defensorías penales al evitarle al Defensor tener que realizar la negociación directa de la reparación con el presunto damnificado. Por otro lado, en ocasiones ello genera desconfianza en esta última, elevando su resistencia a considerar siquiera la posibilidad de una reparación que, gestionada por el propio Defensor, parecería únicamente propuesta para favorecer la situación penal del imputado.
- 

#### VI. Tiempo insumido por el proceso y cantidad de reuniones y/o entrevistas (12 casos cerrados o no admitidos)



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

- En casos finalizados con acuerdo total (4 casos):

1. Un conflicto con consecuencias civiles insumió 190 días corridos entre recepción y cierre. 7 (siete) reuniones presenciales. Finalizado con acuerdo.
2. Un conflicto con consecuencias civiles insumió 23 días corridos entre recepción y cierre. 6 (seis) reuniones presenciales. Finalizado con acuerdo.
3. Un conflicto con consecuencias penales insumió 13 días corridos entre recepción y cierre. 6 (seis) entrevistas telefónicas y 1 (una) reunión presencial. Finalizado con acuerdo.
4. Un conflicto con consecuencias penales insumió 9 días corridos entre recepción y cierre. 8 (ocho) entrevistas telefónicas y 2 (dos) reuniones presenciales. Finalizado con acuerdo.

- En casos finalizados sin acuerdo (3 casos):

1. Un conflicto con consecuencias civiles insumió 16 días corridos entre recepción y cierre. 3 (tres) reuniones presenciales.
2. Un conflicto con consecuencias penales insumió 15 días corridos entre recepción y cierre. 3 (tres) entrevistas telefónicas.
3. Un conflicto con consecuencias penales insumió 5 días corridos entre recepción y cierre. 1 (una) reunión presencial.

- En casos no admitidos (5 casos):

1. Un conflicto con consecuencias civiles insumió 8 días corridos entre recepción y cierre. 1 (una) reunión presencial.
2. Un conflicto con consecuencias civiles insumió 28 días corridos entre recepción y cierre, por requerirse el envío de informes interdisciplinarios obrantes en los expedientes judiciales. Sin reuniones presenciales.
3. Un conflicto con consecuencias civiles insumió 8 días corridos entre recepción y cierre. Sin reuniones presenciales.
4. Un conflicto con consecuencias penales insumió 7 días corridos entre recepción y cierre. 1 (una) entrevista telefónica.
5. Un conflicto con consecuencias penales insumió 8 días corridos entre recepción y cierre. Sin reuniones presenciales ni entrevistas telefónicas por falta de datos de contacto.

**VII. Nivel de cumplimiento de los acuerdos y efectos en relación al conflicto (4 casos)**

- 2 (dos) casos cerrados con acuerdo total en conflictos civiles: se efectivizó el cumplimiento total del acuerdo. En uno de ellos las partes manifestaron haber recuperado la posibilidad de diálogo entre ellos, que les permite ejercer la coparentalidad y evitar que el hijo pre-adolescente se sobre-involucre en decisiones que competen a los progenitores. Antes de intervenir con la facilitación se habían iniciado recíprocamente 10 (diez) causas judiciales.
- 2 (dos) casos cerrados con acuerdo penal: 1 (uno) fue cumplido en su totalidad expresando el damnificado que fue la primera vez que sintió que “se hizo justicia” y “que fue escuchado”; 1 (uno) está en vías de cumplimiento de las cuotas mensuales.



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

**VIII. Satisfacción con el proceso de Facilitación y el Servicio**

En forma preliminar y a los fines de este informe, se percibe de las manifestaciones directas y espontáneas de los participantes de la experiencia, un interesante nivel de satisfacción con la calidad del trabajo que se viene realizando. Es indicativo que dos Juzgados diferentes en que se tramitaron casos resueltos en el Programa, luego intentarían derivar por iniciativa propia y en forma independiente del Defensor interviniente.

Un par de abogados que habían participado en facilitaciones ya finalizadas, se comunicaron posteriormente con el Programa para solicitar la intervención en sus casos particulares. Asimismo, las defensorías manifiestan que aún en casos cerrados sin acuerdo, observan disminución de la confrontación, reflejada en el trámite del expediente y modificaciones hacia un funcionamiento menos hostil entre los actores del conflicto en posteriores audiencias en el juzgado o la Defensoría.

También se acompaña, con fines ilustrativos, dos mail recibidos; uno enviado por dos hermanas con quienes se mantuvo la entrevista de admisión aunque luego no se pudo avanzar por la falta de concurrencia de la otra parte; y otro enviado por una abogada de un caso cerrado con acuerdo.

Como Anexo II se acompaña: a) el Instructivo que se entrega a quienes participan de la Facilitación en conflictos penales; b) el listado de servicios de patrocinio y asesoramiento jurídico que se entrega a los damnificados y; c) un modelo de acuerdo elaborado por el PRAC, de acuerdo a las reglas del arte en la práctica de mediación y conciliación penal, respecto del que fueron consultadas además la Asesoría Jurídica y la Secretaría General de Política Institucional de la Defensoría General de la Nación.

USO OFICIAL

Silvana Greco, 12 de junio de 2018





*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

ANEXO II

**De:**

**Enviado el:** domingo, 18 de febrero de 2018 22:57

**Para:** Programa de Resolución Alternativa de Conflictos

**CC:**

**Asunto:** Re: devolución a la DEF.

Estimada Silvana, muchísimas gracias por el espacio de escucha que han tenido con nosotras, una pena realmente no poder seguir adelante con esta iniciativa que consideramos muy valiosa para mejorar el diálogo y mejorar la relación. Estamos de todas maneras a su disposición para cualquier momento. Desde ya muchísimas gracias por la dedicación,

saludos

Enviado desde mi iPhone

**De:**

**Enviado el:** lunes, 16 de abril de 2018 15:50

**Para:** GRECO SILVANA

**Asunto:** Buenas Noticias.

Hola Silvana: te recuerdo el caso que vino del Civil ... el año pasado N. M. A. c E. M. F. Hoy me mandó un mail F..... informándome que A... se va con su papá de viaje a Francia. En tu mesa se habló del tema y se concreta este año. Me dió mucha alegría y lo quería compartir. Cariños.  
P....



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

**FACILITACIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y EL DIÁLOGO  
PARA CONFLICTOS CON CONSECUENCIAS PENALES**

**QUÉ ES**

La Facilitación de la Comunicación y el Diálogo es una práctica alternativa de resolución de conflictos que utiliza herramientas de mediación.

Consiste en una conversación facilitada por un mediador entre la persona imputada y la persona damnificada por un delito.

**QUIÉN LA CONDUCE**

El facilitador actúa como un tercero imparcial cuya función es crear las condiciones para que la persona imputada y la persona damnificada puedan comunicarse en un ambiente de respeto mutuo de modo que las conversaciones resulten útiles para ambos.

**PARA QUÉ SIRVE**

Su propósito es que los actores del conflicto con consecuencias penales puedan llevar adelante una conversación para eventualmente tomar decisiones consensuadas tendientes a reparar el daño, reconciliar o restaurar la relación, según sea su interés y posibilidades.

Podrá traducirse en acuerdos conciliatorios o reparatorios para ser presentados ante el Juez penal (cfr. art. 59 inc. 6 Código Penal cfr. Ley 27.147/2015).

**ES VOLUNTARIA**

La decisión de participar en la facilitación es voluntaria, tanto para la persona imputada como para la damnificada, así como para quienes se hayan integrado al proceso por decisión de los participantes y del mediador.

**NO SIGNIFICA ASUMIR CULPABILIDAD PENAL**

De ninguna manera podrá interpretarse que participar o suscribir un acuerdo en este ámbito implica o tiene el sentido de asumir la culpabilidad penal en la causa que motivó la derivación o en cualquier otra.

**ES CONFIDENCIAL**

La facilitación es confidencial y tiene carácter reservado, comprometiéndose todos los asistentes a no divulgar lo tratado o allí acontecido, ni a citar al mediador a testificar en procesos judiciales o administrativos, sobre hechos o información que allí conociere.

El mediador podrá prescindir de la confidencialidad cuando en razón de su intervención tome conocimiento del ejercicio de violencia o abuso contra niños, niñas, adolescentes u otras personas en situación de vulnerabilidad de los que puedan derivarse futuros daños a su integridad física o psicológica.

**QUIÉN ASESORA A LAS PARTES SOBRE SUS DERECHOS**

La asistencia jurídica de la persona imputada está a cargo del Defensor Público que lo asiste en la causa penal vinculada a la facilitación y, antes de que las partes suscriban un acuerdo, la persona damnificada será remitida a un servicio de asesoramiento y/o patrocinio jurídico gratuito en materia penal.



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

**FACILITACIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y EL DIÁLOGO  
PARA CONFLICTOS CON CONSECUENCIAS PENALES**

**Patrocinios Jurídicos Gratuitos**

**Servicios de patrocinio y asesoramiento jurídico gratuito  
para casos con consecuencias penales y orientados a la atención de damnificados**

General: [http://www.jus.gob.ar/atencion-al-ciudadano/guia-de-derivaciones/asesoramiento,-defensa-y-representacion-legal-en-juicio-\(patrocinio-letrado\).aspx#](http://www.jus.gob.ar/atencion-al-ciudadano/guia-de-derivaciones/asesoramiento,-defensa-y-representacion-legal-en-juicio-(patrocinio-letrado).aspx#)

Delitos: <http://www.jus.gob.ar/atencion-al-ciudadano/guia-de-derivaciones/delitos.aspx#>

**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL FACULTAD DE DERECHO, UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES (U.B.A.)**

Servicio: Asesoramiento y Patrocinio. El consultante debe carecer de bienes o, de tener, deben ser de escaso valor.

Temas: penales, entre otros.

Requisitos: tener domicilio en CABA y no contar con ingresos suficientes para afrontar el pago de un abogado particular.

Dirección: Talcahuano 550, 8º piso, CABA\*

\* Ver otras sedes \*\*

Teléfono: 4371-2861/7679/1340

Atención: consultas de derivación: lunes a viernes (excepto miércoles) de 8 a 13 hs. Previa derivación: comisión de Penal: lunes y jueves 6 a 8 hs Facultad de Derecho UBA.

Mail: [patrociniouba@hotmail.com](mailto:patrociniouba@hotmail.com)

Web: [http://www.uba.ar/extension/trabajos/derecho\\_patro.html](http://www.uba.ar/extension/trabajos/derecho_patro.html)

**CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO DEL COLEGIO PÚBLICO DE ABOGADOS DE LA CAP. FED. (CPACF)**

Servicio: Consultorio Jurídico Gratuito y Patrocinio.

Asuntos: Penales: martes y jueves a las 13 hs.

Se entregarán una cantidad determinada de números.

Requisitos:

Ingreso no superior a los \$2.300 netos. De tener un inmueble, no debe superar los \$50.000 de valuación fiscal (suman valuación terreno más val edilicia con Boleta de abl.). De ser un rodado, con boleta de patente o aviso del diario de auto similar. Se revisa la situación integral del consultante (ingreso y egreso). Si excede los requisitos es examinada la situación económica por el coordinador del servicio.

Dirección: Uruguay 412, 2º piso, CABA

Teléfono: 4379-8700 int. 249/419/420

Atención: asuntos penales: martes y jueves a las 13 hs.

Mail: [colegioonline@cpacf.org.ar](mailto:colegioonline@cpacf.org.ar)

Web: <http://www.cpacf.org.ar/>

[http://www.cpacf.org.ar/naranja/n\\_ConJuGra.htm](http://www.cpacf.org.ar/naranja/n_ConJuGra.htm)

**DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA A LA VÍCTIMA (GCBA)**

Servicio: Asesoramiento jurídico y psicológico a la víctima de cualquier delito.

Dirección: Cerrito 268 8º piso, CABA

Teléfono: 4010-0300 / 5552-6500 int. 13201

Atención: Lunes a viernes de 10 a 18 hs.

Email: [dgayavapriv@buenosaires.gov.ar](mailto:dgayavapriv@buenosaires.gov.ar)

Web: <http://www.buenosaires.gov.ar>



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

**UNIVERSIDAD MAIMÓNIDES**

Servicio: asesoramiento legal. Ofrece a los consultantes la posibilidad de evacuar dudas jurídicas, como así también la contención que necesitan para cada tipo de problema.

PARA SOLICITAR TURNO, SE REQUIERE CONTACTARSE TELEFÓNICAMENTE A LOS NÚMEROS:

4905-1122 \* 4905-1138

Lunes a viernes de 14 a 20.30 hs.

Dirección: Hidalgo 775, CABA

**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL FACULTAD DE DERECHO, UNIVERSIDAD DE BELGRANO (U.B.)**

Servicio: Asesoramiento gratuito en todos los temas.

Requisitos:

- 1) Documento de Identidad
- 2) Constituir domicilio en CABA
- 3) Carta de pobreza

Dirección: Av. de los Inmigrantes 1950, 1º piso, Of. 115; 161 / 162, CABA

Teléfono: 4511-8170 / 71

Atención: 8:30 a 12:30 hs

**ASOCIACIÓN DE ABOGADOS DE BUENOS AIRES**

Servicio: Asesoramiento jurídico gratuito. Lunes a jueves de 13:30 a 15:30 hs. (entrega de turnos para el mismo día a partir de las 12:30 hs).

Dirección: Lavalle 1390 1ºA, CABA

Teléfono: 4371-8869/3146 int. 105.

Atención: lunes a viernes 12.30 a 15 hs

Mail: [info@aaba.org.ar](mailto:info@aaba.org.ar)

Web: <http://www.aabadigital.org/>

**CENTRO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA (POLICÍA FEDERAL ARG)**

Servicio: Atención, orientación, tratamiento psicológico a la víctima de un delito.

Dirección: Las Heras 1855, 1º piso, CABA

Teléfono: 4801-2866/3529

Atención: Lunes y Viernes de 8 a 20, sábado 8 a 13 hs.

Email: [orientacionvictima@policiafederal.gov.ar](mailto:orientacionvictima@policiafederal.gov.ar)

Web: <http://www.policiafederal.gov.ar>

**SERVICIOS JURÍDICOS A LA COMUNIDAD PROCURACIÓN GENERAL CABA**

Servicio: orientación, asesoramiento, patrocinio, mediación en temas de familia y violencia familiar.

Dirección: Av. Córdoba 1235 y en las Sedes Comunes, CABA

Teléfono: 4815-1787, 4815-2353

Atención: Lunes a viernes de 9 a 15 hs.

Web: <http://www.buenosaires.gob.ar/procuracion>



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

**ACTA ACUERDO DE REPARACIÓN INTEGRAL**

**(art. 59 inc. 6 Cód. Penal)**

Entre el Sr/a....., DNI ....., con domicilio en la calle ..... como parte imputada, y la ..... DNI ....., con domicilio en la calle....., como presunta parte damnificada, en relación a los hechos que se discuten en la causa .....(Expte./Causa N° ..... ) en trámite ante el Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional N°.....; con la intervención del Programa de Resolución Alternativa de Conflictos de la Defensoría General de la Nación en la persona de las mediadoras Dra. Silvana GRECO, DNI 12.697.524 y Laura Inés IORIO, DNI 31.896.532, cuya intervención ha sido solicitada por el Defensor Público Oficial del imputado, Dr/a.....a cargo de la Defensoría Pública Oficial N° .... ante los Juzgados Nacionales de Instrucción en lo Criminal y Correccional y la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional; se ha arribado al presente acuerdo en el marco del art. 59 inc. 6) del Cód. Penal de la Nación (cfr. Ley 27.147), según las siguientes estipulaciones y cláusulas:

**Consentimiento Informado.** Las partes han sido informadas y aceptado:

1. Tratar el conflicto que se tramita en la causa penal antes mencionada, participando en un proceso de comunicación y diálogo facilitado por un mediador, con la finalidad de tomar decisiones consensuadas tendientes a reparar el daño, reconciliar o restaurar la relación, según sea su propio interés, pudiendo resultar en la suscripción de un acuerdo de reparación integral.---
2. Que la decisión de participar en la facilitación es absolutamente voluntaria y libre, pudiendo ser interrumpida en cualquier momento sin consecuencia alguna.
3. Que la facilitación de la comunicación y el diálogo con fines conciliatorios y/o reparatorios es confidencial y tiene carácter reservado, comprometiéndose los participantes a no divulgar lo tratado o acontecido, ni a citar al mediador a testificar en procesos judiciales o administrativos, sobre los hechos o información que allí se conocieren.---
4. Que la validez y vigencia del posible acuerdo están supeditadas a su homologación por parte del Juez penal interviniente y las partes que lo suscriben podrán ser citadas a ratificarlo. Si no fuere homologado, el acuerdo no adquirirá vigencia alguna.
5. Que la homologación del acuerdo importará la extinción de la acción penal en los términos del art. 59 del Código Penal (Ley N° 27.147), concluyendo las actuaciones judiciales penales citadas en el encabezamiento.---

*Claúsulas convenidas*

**PRIMERO:** el Sr/a..... se compromete a abonar la suma de \$ ..... (PESOS ..... ) en concepto de reparación integral del perjuicio, la cual será entregada y recibida por ....., luego de que el acuerdo adquiriera vigencia mediante la homologación judicial.---

**SEGUNDO:** los compromisos de la cláusula primera han sido asumidos con el objetivo de resolver el conflicto en forma definitiva e integral, no pudiendo inferirse de ellos, la asunción de responsabilidad penal en la causa mencionada en el acápite, que motivó la derivación.---

**TERCERO:** el efectivo cobro por parte de .....del monto convenido en la cláusula primera implicará la extinción de la acción penal.-



*Ministerio Público de la Defensa*  
*Defensoría General de la Nación*

**CUARTO:** el Sr/a..... y Sr/a..... manifiestan que antes de la suscripción del presente acuerdo han ponderado sus implicancias y consecuencias con sus respectivas asistencias letradas, y han sido debidamente informados que su validez está supeditada a que el tribunal penal interviniente lo homologue y que la obligación asumida por ....será cumplida abonando el importe al que se obliga en ese mismo momento.---

Las partes suscriben este acuerdo después de haber sido leído en todas y cada una de sus partes, en cuatro ejemplares: uno para cada parte, otro para el mediador y otro para el Sr. Defensor. En la Ciudad de Buenos Aires, a los.... días del mes de ..... de 2018, en la sede del Programa de Resolución Alternativa de Conflictos de la Defensoría General de la Nación, sita en San Martín 536, piso 2°, frente, CABA.---

USO OFICIAL