

TINERFE FUMERO
Santa Cruz de Tenerife

“De las 27 mediaciones realizadas, sobre la mesa se llegó a un acuerdo total en 25, en otra el trato fue parcial y en la restante no se llegó a ningún tipo de acuerdo”. El abrumador resultado ofrecido por la primera puesta en práctica del proyecto Turmedia. Icatf nos lo facilita la responsable del mismo, la letrada Mila Pacheco, a su vez diputada de la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados tinerfeño.

Ella misma fue la encargada de explicar el programa en cuestión a los representantes de los 83 colegios de abogados de España presentes en las recientes VII Jornadas de Juntas de Gobierno del Consejo General de la Abogacía Española, celebradas el pasado día 2 en Granada. Tras su exposición, la mayoría de las preguntas fueron dirigidas por la Sala a la misma, lo que ya mostró el interés generado, que luego se plasmó en la correspondiente votación, donde Turmedia.Icatf resultó premiada como la mejor Buena Práctica en Mediación y Arbitraje. Se impuso sobre los proyectos de los colegios de Madrid, Alicante, Córdoba, Estella, Málaga, Tarragona y Zaragoza.

Según la definición ofrecida por el propio Consejo General de la Abogacía Española, “este servicio de mediación ofrece al usuario del turno de oficio y al abogado adscrito al mismo un espacio en el que resolver las posibles discrepancias abogado/cliente o abogado/abogado con la ayuda de un tercero neutral. Si no se llega a un acuerdo, la queja se remite nuevamente a la Comisión del Turno de Oficio para su seguimiento”. Como nos desvela Pacheco, en realidad se trata de una fórmula mucho más resolutive a la hora de solventar esos conflictos entre cliente y letrado.

Ese es precisamente uno de los objetivos del proyecto que nos cita la letrada tinerfeña, “resolver las quejas presentadas por los usuarios del turno de oficio contra los abogados o entre abogados, terminando con trámites burocráticos”.

Pero en realidad existe un fin ulterior, que coincide con el abrumador sentir vigente desde hace años en la administración de Justicia, como es impulsar los



LA RESPONSABLE DEL PROYECTO TURMEDIA.ICATF, LA LETRADA TINERFEÑA MILA PACHECO. Andrés Gutiérrez

El proyecto de mediación ante el turno de oficio elaborado por el Colegio de Abogados tinerfeño, galardonado por la Abogacía española como la mejor práctica nacional en el sector

Sentarse a hablar, más efectivo que quejarse

acuerdos para aliviar de carga los juzgados. “Con la puesta en práctica de Turmedia.Icatf también se pretende dar a conocer y difundir la mediación, no solo a la ciudadanía en general, sino también a los abogados, ofreciendo a los ciudadanos y a los abogados ser las partes en la

LA DIFUSIÓN DE LA MEDIACIÓN Y LA FORMACIÓN DE ABOGADOS EN LA PRÁCTICA DE LA MISMA. OTROS OBJETIVOS

mediación a través de sesiones que permitan resolver el conflicto planteado”, resume Pacheco.

En cuanto a la elección de este servicio de abogacía en concreto, la letrada explica que, “al ser algo implantado dentro del turno de oficio, queremos mejo-

rar la percepción que el ciudadano tiene de la Justicia y en concreto del propio turno”.

Pero una cosa son los objetivos y otra las conclusiones, porque el éxito alcanzado en las mediaciones trae consigo unas consecuencias que nos resume Pacheco: “Además de la divulga-



ción de la mediación como método de resolución de conflictos de una forma práctica, resulta evidente que así se reduce la cantidad de quejas que pasan a la Comisión del Turno de Oficio y a la Comisión de Disciplina.

“También mejora la relación entre el abogado y el cliente -continúa la abogada-, por cuanto “ofrece la posibilidad del encuentro personal y da respuesta a cuestiones que no quedarían resueltas con la tramitación de la queja al colegiado; se posibilita la buena tramitación del procedimiento judicial”.

Otra cuestión que destaca Pacheco es sus efectos como “respuesta inmediata, acortando los tiempos de espera. Así, se ha comprobado que en una o dos sesiones, con una duración de una hora por sesión, es posible solucionar el conflicto”.

La experiencia es otra aportación de este proyecto, por cuanto “sirve de práctica a los mediadores que comienzan, ya que se coloca a un abogado con mucha práctica con otro que esté empezando; lógicamente, también se ayuda así a preparar a los mediadores que forman parte del Centro de Mediación del Colegio”.

Precisamente, dicho centro de mediación resulta igualmente beneficiado desde otra perspectiva, ya que “al finalizar la mediación se les entrega un folleto del Centro de Mediación del Colegio y se da a conocer el mismo”.

El resumen no puede ser más ilusionante, tanto por el galardón obtenido a nivel estatal (que entregó a Pacheco en Granada el ministro de Justicia, Rafael Catalá) como por el balance ya apuntado al inicio.

“La mediación llevada a cabo con este proyecto Turmedia.Icatf se ha revelado eficiente a la hora de resolver el 92,59% de los casos en los que se ha aceptado este método”, detalla la abogada tinerfeña, quien recuerda que ocho personas rehusaron dicha mediación. “Al 100% de los usuarios del turno de oficio y de los abogados les pareció un procedimiento útil para la resolución de conflictos y lo recomendarían. Incluso -apostilla Pacheco- en el caso en el que no se llegó a un acuerdo”.

En resumen, resulta obvio que sentarse a hablar da mejores resultados que quejarse.

AL DETALLE

Lo que opinan los participantes en el propio proyecto

→ Qué mejor que los afectados para valorar la mediación realizada. Estos son algunos de los adjetivos empleados por los usuarios: “Muy bueno. Eficaz”, “estupendo para llegar a acuerdos”, “estupendo, rompe la parte fría profesional/cliente”, “ideal, estoy muy contenta”, “muy bueno”, “excelente”, “muy importante como medio de comunicación”, “útil”, “adecuado” o “eficaz” ■