

## **Red federal de centros de mediación comunitaria**

### **Introducción:**

La Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de conflictos dependiente de la Secretaria de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación promueve y ejecuta diversas acciones en todo el país, tendientes a la formación y capacitación en métodos de resolución de conflictos y al desarrollo de la mediación como una instancia de diálogo eficaz, ágil y altamente constructivo para la solución de los mismos tanto en el ámbito comunitario como escolar.

En relación con la mediación comunitaria el propósito principal de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, mediante el trabajo del equipo docente, es el de fomentar la apertura de Centros de Mediación en todo el territorio nacional, para facilitar el acceso a la justicia a todos los sectores de la sociedad, los cuales ofrezcan un servicio a la comunidad en la que estén insertos. De esta manera se busca promover formas pacíficas de abordaje de los conflictos mediante la formación de mediadores comunitarios como así también de diversos actores sociales en herramientas comunicacionales para la prevención y el abordaje de conflictos.

Para cumplir con dicho objetivo, se profundizó el trabajo de promover y desarrollar la mediación escolar y comunitaria, así como de otras técnicas y herramientas que posibiliten a la comunidad multiplicar la oferta de posibilidades de resolución de conflictos. Asimismo se asiste técnicamente a las distintas jurisdicciones del país para la organización y desarrollo de sus propios Centros, con especial atención a las particularidades locales.

### **El proyecto de trabajo:**

A partir de la incorporación a Programa de la Unión Europea, EUROsociAL, se ha propiciado la conectividad entre estos centros de mediación comunitaria.

Resulta oportuno resaltar la extensión geográfica de la República Argentina y las diferentes culturas y subculturas que identifican a cada zona. Por ello, es necesario conocer, compartir e intercambiar experiencias de las distintas jurisdicciones, en cuanto a la forma de abordar los

#### Socios operativos



#### Socios Coordinadores



conflictos y la correspondiente implementación de la mediación comunitaria, a fin de potenciar su trabajo.

Con este criterio se creó la RED FEDERAL DE CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA lo que permite contar con canales de comunicación permanentes y con información de cada jurisdicción, de sus conflictos y resultados de abordaje a través de la mediación.

Cada una de los organismos e instituciones convocados a conformar de la RED, deben conocer sus pautas de implementación y aceptar participar activamente en la conformación de la misma. Siendo cada uno de ellos un nodo que complementa al otro.

La instalación de la mencionada Red contribuye a fortalecer y difundir las políticas que lleva adelante este Ministerio logrando una visión federal del impacto que las mismas producen.

Estas políticas que favorecen la inclusión y la resolución pacífica y participativa de conflictos en la población y especialmente en los sectores vulnerables, en algunos casos son la única vía para canalizar los problemas en las comunidades y evitar una escalada que termina convirtiendo una cuestión de vecindad en un tema penal.

El marco legal está dado por la firma de un Convenio marco de cooperación entre el MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS a través de la Dirección Nacional de Mediación y la Institución o gobierno local (municipio) solicitante.

La Resolución aprobatoria de la RED es la N°1404/12 MJyDHN.

Entre las acciones del Plan de Acción aprobado para la implementación de esta red federal de centros de mediación comunitaria figuran, entre otros, los siguientes propósitos:

- Intercambiar información vinculada a las experiencias de detección de conflictos y su resolución.
- Compartir y desarrollar material bibliográfico, investigaciones, publicaciones.
- Propiciar el conocimiento e intercambio entre los Centros de Mediación Comunitaria.

La consolidación de estos acuerdos marco y la difusión de la utilización de los MASC, se vió fortalecida a partir del apoyo del Programa de la Unión Europea, EUROsocial.

Las actividades diseñadas y que fueron llevadas adelante, señalaron la importancia de validar la RED y concretar la incorporación in situ de los distintos actores que la conforman.

En octubre de 2013 se realizó un Encuentro Federal de Mediadores de todo el país en la ciudad de Salta y se comenzaron a firmar los convenios para la capacitación de los operadores del conflicto y mediadores comunitarios y la asistencia técnica para la creación de Centros. A la fecha se firmaron 15 convenios para conformar la Red.

En diciembre de 2013, en Buenos Aires, se realizó el Primer Taller para el Fortalecimiento de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria organizado por la DNMyMPRC dentro del

marco del programa de la Unión Europea para la cohesión social en América Latina, EUROsocial, y el cual estuvo a mi cargo.

Para la convocatoria a este primer taller se tuvo en cuenta las localidades que efectivamente tenían en funcionamiento Centros de Mediación Comunitaria pero por alguna razón no estaban vinculados y no sabían de la existencia – en algún caso – o no reconocían a otros Centros.

Para ello, se confeccionó una planilla de relevamiento que fuera remitida a las distintas localidades. Nuestra forma de representación es Federal y por ello, una de las mayores tareas es establecer el contacto con la provincia y explicar el contexto de trabajo, garantizando el respeto de su autonomía y la concreción de ingreso a la RED – únicamente – mediante firma de convenio.

A este encuentro asistieron ministros (Salta) , secretarios (Neuquén y Salta), subsecretarios de gobierno, directores provinciales y directores de centros de mediación comunitaria de diferentes provincias de la Argentina, tales como, Salta; Catamarca; Entre Ríos; Misiones; Tucumán; Neuquén; Río Negro; Chubut; Santa Fe; CABA y Buenos Aires.

El objetivo del encuentro fue consolidar un espacio de intercambio para la promoción y desarrollo de la mediación comunitaria en la Argentina.

Se compartieron experiencias, se estableció un ideario común de buenas prácticas en mediación comunitaria y se consensuó un instrumento de recolección de datos a los fines estadísticos. El primer encuentro finalizó con la firma de todos los presentes, de un acta compromiso para la promoción y consolidación de la Red Federal de Mediación Comunitaria.

En el año 2014 y a partir de la creación de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia, se decide profundizar la formación de toda la población, en especial de los sectores más vulnerables en métodos pacíficos de resolución de conflictos.

Se crea el Programa ACERCAR para la formación de operadores sociales en los barrios.

Esta formación brinda herramientas para que los referentes barriales comunitarios puedan contar, además de los recursos personales propios, con la posibilidad de adquirir y aplicar distintas técnicas para una adecuada contención primaria del conflicto. Se forman para intervenir como gestores de la posible resolución de los conflictos y, frente a la situación de verse superados por la magnitud o las características del problema, puedan derivar a los miembros de su comunidad al Servicio de Mediación Comunitaria (de corresponder) o a servicios institucionalizados que cuenten con la posibilidad de canalizar positivamente el conflicto.

A la fecha se han firmado convenios con 9 municipios y se ha avanzado en 3 de ellos a la etapa de formación de mediadores comunitarios.

Es válido resaltar que cada uno de estos municipios recibirá (3 de ellos ya la recibieron), por parte de la consultoría, la asistencia técnica para conformar el Centro Comunitario y a partir de allí ser un nodo incluido en la RED Federal de Mediación Comunitaria.

También en el año 2014, en el mes de octubre, se realizó un segundo Taller de Fortalecimiento de la RED Federal de Mediación Comunitaria, en la localidad de San Salvador de Jujuy, Provincia de Jujuy en el marco del del Programa de la Unión Europea, EUROsocial.

Nuevamente se contó con la presencia de funcionarios y representantes de instituciones que participan en la implementación de políticas públicas y llevan adelante organismos y/o Centros de Mediación Comunitaria.

En este caso se convocó a provincias del Norte del país.

Es importante resaltar el compromiso asumido por los concurrentes y la necesidad manifiesta de contar con una herramienta que si bien sea homogénea a nivel informático, recepte la idiosincrasia de cada una de las zonas.

Se pudo relevar la diferencia temática de las provincias norteñas vinculada a interculturalidad de los pueblos (existencia de gran cantidad de pueblos originarios y cercanía con la frontera de países como Bolivia, Paraguay y Chile).

También allí se propició el intercambio de experiencias y consensuaron deos instrumentos, uno de relevamiento de datos para incorporar a la RED y el otro de buenas prácticas en Mediación Comunitaria.

Otro punto de desarrollo de la mediación comunitaria y de incorporación de Centros a la RED, se dio a partir de la implementación en forma regular de la mediación a distancia.

Anteriormente, señalaba que nuestro país tiene una amplia extensión territorial, es por ello que muchas veces las distancias a recorrer son grandes y este dificultad la vinculación entre las partes en conflicto que se encuentran domiciliadas en distintas jurisdicciones. Esto sucede – a veces – por imposibilidad material de traslado (duración del viaje) o por el costo que implica el mismo. La utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se viene desarrollando lenta pero sostenidamente en nuestro campo. La implementación de este mecanismo (mediación a distancia a través de internet) permite acortar distancias y acercar a las partes para poder solucionar sus conflictos.

A esos efectos logramos a través de la Red el desarrollo de la mediación a distancia conectando Centros de Mediación Comunitaria de distintas zonas del país. Esta modalidad nos permitió resolver muchas cuestiones familiares, revinculando a sus integrantes.

Corresponde señalar que el desarrollo de la Red a nivel nacional permitió a Argentina, proponer su replica a nivel regional y en este sentido en el mes de noviembre de 2014 en la Reunión de Ministros de Mercosur se aprobó la creación de la mencionada Red para el desarrollo de los MASC para todos los países miembros.

Por último, es apropiado realizar una breve reseña del sistema informático MEPRE y su articulación con la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria.

### Sistema informático MEPRE y su articulación con la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria Red

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos desarrollo un sistema informático para el registro de los trámites de mediación y la intercomunicación entre los diversos actores del sistema de mediación prejudicial (mediadores, profesionales asistentes, abogados, partes, Poder Judicial, entidades formadores, centros de mediación, etc.).

El sistema informático MEPRE, instrumento que reafirma las acciones de modernización del Estado, en consonancia con la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el ámbito de la Administración Pública. Constituye una poderosa herramienta que colabora con el mediador en su actividad profesional, a la vez que se erige como un soporte fundamental permitiendo que el Estado pueda proyectar mejoras permanentes en los servicios de mediación y cuente con herramientas confiables para la definición de políticas públicas en la materia.

Es un sistema útil, eficaz, gratuito, ágil y seguro, los profesionales pueden acceder desde cualquier lugar con conexión a internet. Sus ventajas más destacadas son:

- la optimización de la carga de información;
- la posibilidad de reutilizar datos ya incorporados;
- la ampliación de los criterios de búsqueda —tanto sea de los casos como de las actas que, a partir de ellos, se generan—;
- el mediador es quien ingresa la información en forma veraz, directa e inmediata, asegurando así la transparencia del sistema.

A partir de la información volcada al MEPRE, se genera una base de datos confiable y accesible para todos los interesados, según su perfil de acceso, que respeta la debida confidencialidad, y habilita en los distintos tipos de mediación el estilo de trabajo de los mediadores.

Las expansiones a mediano plazo del sistema MEPRE permitirán el acceso desde los juzgados, para lectura del registro de las mediaciones y los datos completos de sus intervinientes, evitando el libramiento y contestación de oficios. Se prevé que a través de ese número se enlace el sistema con el Poder Judicial y se informe el inicio de la causa judicial y las sentencias, logrando la

intercomunicación con todos los actores que participan en la mediación, mediadores, Poder Judicial y el Ministerio como organismo de aplicación.

Actualmente a través el Sistema MEPRE el Ministerio a un año de su puesta en marcha tiene registradas 100.000 mediaciones prejudiciales en el ámbito de la Justicia Nacional Civil y Comercial. Esta información permite evaluar con base en datos certeros el impacto de la mediación prejudicial obligatoria en el marco de la Justicia Nacional Civil y Comercial y Federal y supervisar y mejorar la gestión y contar con estadísticas conforme distintos parámetros pudiendo además enlazarse esa información con la suministrada por el Poder Judicial.

El trabajo desarrollado a partir del aporte del Programa de la Unión Europea, EUROsociAL, permitió detectar criterios comunes a fin de replicar el sistema MEPRE en materia de Mediación Comunitaria.

- En primer lugar el sistema se nutre de información suministrada por una base de datos de mediadores y ahora conciliadores registrados ante una autoridad (en este caso el MJYDH). Es decir que el primer requisito es un registro de profesionales que –según el caso- puede abarcar datos que van desde l
- Datos personales: Nombre y Apellido; DNI; CUIT; domicilio real; teléfono fijo; teléfono celular; em@il; etc.
- Datos profesionales: título, matrícula profesional, matrícula de mediador comunitario; fechas de expedición o registro; domicilio constituido a los efectos del registro y trámites.
- Datos de capacitación: formación profesional; capacitación inicial en mediación comunitaria; capacitación continua (actualizable), etc.
- El mediador comunitario es registrado como usuario del sistema.
- En segundo lugar el sistema relaciona los datos de cada mediador comunitario con la información que este ingresa al sistema relativo a mediaciones comunitarias.
- En tercer lugar las mediaciones tienen establecidos una formalidad de expedición de Actas que documentan el procedimiento –audiencias- o el Acuerdo arribado. Es decir se debe contar con parámetros uniformes observables por todos los usuarios. (a fin de concretar esta etapa se han realizado los talleres)
- Los contenidos del ACTA con los que se compone el sistema MEPRE son:
  - CARATULA (El nombre del caso, su número de registro proporcionado por el sistema MEPRE y por otro organismo externo), el objeto del litigio, el monto en disputa si lo hubiere.

- AUDIENCIA: Básicamente el resultado de la audiencia y el trámite de mediación (si continúa o finaliza). Fecha de nueva audiencia. Posibilidad de reconvenir al reclamante.
- PARTICIPANTES: Datos y domicilios de cada interviniente.
- COMPARECENCIAS: La situación de asistencia o no , justificada o no de cada participante.
- NOTIFICACIONES. Los datos de las notificaciones cursadas a cada parte para concurrir a la audiencia cuando no hubiera estado presente.
- FIRMAS: Todos los participantes y el mediador-conciliador deben firmar las actas de las audiencias a las que hubieren asistido.
- CIERRE (CONTROL)

Es decir el acta, como soporte básico de la mediación desarrollada en la audiencia (o audiencias) se encuentra pautada y cualquier adaptación que se requiera del sistema MEPRE deberá respetar dichos parámetros, sin perjuicio de poder introducirse modificaciones en las tablas de selección y controles que son propios de la leyes sobre las que se diseñó el programa.

Luego toda adaptación requerirá de un soporte formal mínimo, en los puntos remarcados hasta aquí, aceptado y respetado por todos los usuarios del sistema.

A partir de la utilización del sistema por parte de todos los integrantes de la RED, realizando las correspondientes adecuaciones en relación a la materia, podremos comparar datos, proponer mejoras, pudiendo cada jurisdicción compartir los datos que considera relevantes para el intercambio de información y reservarse aquellos que considere sensibles o de utilización interna. Se obtendrán de forma confiable estadísticas regionales, zonales y totales de nuestro país que permitirán seguir afianzando el sistema y la mediación comunitaria como propuesta de resolución de conflictos.

#### Actividad propuesta para 2015

La propuesta para los primeros meses del 2015 es realizar un encuentro Taller de similares características que los anteriores en las provincias del Sur y Centro de la República Argentina.

#### Se convocará a los centros de las siguientes localidades:

- Viedma
- Bariloche
- Allen
- Choele Choel

- Rawson
- Puerto Madryn
- Neuquen
- El Trebol
- Mendoza
- San Juan