



**MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE**  
**RÍO NEGRO**  
**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DPB:0000027/2016**

**VISTO:**

- La Ordenanza 2390-CM-13 donde se designa a la suscripta para ocupar el cargo de Defensora del Pueblo de acuerdo a los Art. 4, 5 y 6 de la Ordenanza 1749-CM-07;
- La Ordenanza 2212-CM -11 donde se crea el Servicio de Mediación Comunitaria en el marco de la Defensoría del Pueblo de Bariloche.
- El exponencial crecimiento de la demanda de este método de resolución alternativo de conflictos vecinales, desde el año 2009 hasta la fecha.
- El convenio firmado con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación por esta Defensoría del Pueblo a través del cual se accedió a la capacitación gratuita de mediadores comunitarios, cuya única responsabilidad es formar parte de un cuerpo de mediadores voluntarios en el Servicio de Mediación Comunitaria de esta Defensoría, cumplimentando los requisitos que esta plantee en términos de formación, capacitación y compromiso.
- Que luego de este convenio la Defensoría del Pueblo formara parte de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria dependiente del área de Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación; y,

**CONSIDERANDO:**

Que resulta sumamente importante fomentar en el ámbito comunitario el desarrollo de los medios alternativos de resolución de conflictos, en especial la mediación, como herramienta de pacificación capaz de propiciar acciones que colaboren en la formación de relaciones sociales basadas en valores de armonía y convivencia pacífica, y que tiene como características: el protagonismo de las partes, la voluntariedad, la gratuidad, la confidencialidad, la informalidad, la flexibilidad, la rapidez y en un lenguaje accesible a las partes

Que las nuevas condiciones de vida que impone la posmodernidad, plantea nuevos escenarios sociales, con alto nivel de individualismo, pérdida de lazos sociales, debilitamiento de construcciones colectivas, desconfianza, pobre ejercicio ciudadano, que se observa en especial en la escasa predisposición al diálogo y la consideración del vecino como otro.

Que los procesos de exclusión social propician nuevas demandas a veces canalizadas por vías violentas o que constituyen condiciones de confrontación social.

Que por ésto, la Mediación cobrará una doble importancia: como promoción de un cambio cultural hacia una cultura de la paz, y la equidad, y como herramienta de transformación de los propios sujetos participantes de ella, siendo los actores principales, partes de la comunidad donde se presentan los conflictos.



Que en definitiva, la Mediación Comunitaria tiene como fin contribuir a resolver conflictos en su propio ámbito, a través de la acción de personas capacitadas para aplicar este procedimiento, abordando no solo la problemática vecinal o comunal que a diario se presenta entre los vecinos sino también todo aquel conflicto que pueda ser mediado, teniendo en cuenta las temáticas excluidas por la Ordenanza 2212-CM-11.

Que es una manera de abordar, resolver y transformar conflictos de forma pacífica. A través del diálogo, se busca que las personas se reúnan en un espacio imparcial e intenten resolver la situación que tienen en común, encaminándose hacia la posibilidad de llegar a un acuerdo que los beneficie a todos, a través de la transformación del conflicto

Que como dicen Alejandro Nato, Liliana Carabajal y Rodríguez Querejazu *"La mediación comunitaria es un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar las diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público así como también participar de la construcción de la sociedad que integran."*

Que la coordinación del proceso estará a cargo de los mediadores, quienes tienen la misión de facilitar la comunicación y estimular la creatividad de los participantes para generar alternativas nuevas a los problemas cotidianos.

Que la mediación es una instancia extra-judicial, voluntaria y confidencial. Es un servicio que ofrece la Defensoría del Pueblo de Bariloche de forma gratuita a los vecinos de la ciudad.

Que además se pone a disposición esta herramienta de diálogo y facilitación, para abordar conflictos públicos que afecten a los y las ciudadanas de nuestra ciudad a través de lo que se llama Mesas de Incidencia Publica, que serán convocadas por la Defensoría del Pueblo y por el Servicio de Mediación Comunitaria.

Que por todo ello, y en uso de las atribuciones conferidas por la Ordenanza 1749-CM 07 y la Carta Orgánica Municipal,

### **LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE SAN CARLOS DE BARILOCHE** **RESUELVE:**

1. ABRIR EL REGISTRO DE MEDIADORES VOLUNTARIOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO: se constituyen de manera voluntaria y *ad honorem*. Para integrarlo es requisito mínimo contar con título secundario, y título de mediador/a otorgado por institución habilitada por el Ministerio de Justicia de la Nación. Para la inscripción, que se renueva anualmente en el mes de marzo, se requiere presentar fotocopias de los títulos correspondientes, así como de las actualizaciones anuales (cursos de 20 horas de duración, con la misma homologación), curriculum vitae y completar personalmente la ficha de inscripción. En el caso de "reinscripciones", se requiere además la asistencia a 2 "Talleres de Reflexión" (actividad trimestral). Para quienes aún no han iniciado el ejercicio de la mediación, el curso de actualización anual no constituye un requisito.
2. DEFINIR EL DÍA DEL MEDIADOR COMUNITARIO: a instancias de la Defensoría del Pueblo y presentarlo como proyecto al Concejo Municipal de Bariloche, a fin de establecer en forma consensuada el "Día del Mediador



Comunitario”, como un modo de reconocer el trabajo valioso y comprometido de los mediadores voluntarios de las Defensoría del Pueblo en beneficio de toda la comunidad.

3. **ESTABLECER** que las mediaciones se realizaran **siempre en parejas de co-mediación, trabajando en equipo en igualdad de condiciones y responsabilidades**. Las parejas se conforman de acuerdo al orden que se establece para el Registro, así como teniendo en cuenta la disponibilidad horaria y experiencia de los mediadores. Los mediadores nuevos con menos experiencia trabajarán siempre con mediadores de mayor experiencia. Para casos complejos se conformarán parejas de mediadores con amplia experiencia.
4. **ESTABLECER** la modalidad de registro a través del sistema informático de la Defensoría del Pueblo (COMDOC) que nos permite evaluar las invitaciones a mediar, los procesos y los resultados haciendo hincapié en el registro discriminado **por género, etnia, georreferencia a fin de consolidar un mapa de conflictos**.
5. **LLEVAR** adelante mensualmente **“Reuniones de Intercambio de Experiencias”**, en las que se abordan los casos presentados por los asistentes, para generar un aprendizaje conjunto a partir de la práctica compartida. Este espacio (donde se respetara estrictamente el principio de confidencialidad) se nutre de los aportes de los mediadores, sus inquietudes, logros y vivencias. La participación tanto de los noveles como de los de mayor recorrido enriquece el encuentro. Se solicitará la asistencia mínima de cada mediador a la reunión mensual posterior a la mediación realizada.
6. **REALIZAR Talleres de Reflexión:** se realizan 3 durante cada período anual, y en los mismos se registra la asistencia, dado que será requisito participar al menos de 2 de estos talleres para poder re-inscribirse al año siguiente. Apuntan a desarrollar o generar interés en algún tema relativo a la práctica de la mediación, técnicas, reflexiones o aportes desde otras disciplinas. Pudiendo ser dictados por el equipo de Servicio de Mediación comunitaria de la Defensoría, o por docentes invitados.
7. **REALIZAR Curso de Actualización Anual:** para esta capacitación de 20 horas de duración como mínimo se buscaran mediadores de larga trayectoria y experiencia. para el dictado del curso. El objetivo de este curso es profundizar aspectos que se consideran relevantes para la tarea del mediador comunitario. Este también es un requisito para la re-inscripción, por lo que si un integrante del Registro no pudiera asistir, para la re-inscripción deberá acreditar la realización de otro curso de igual duración, y con la homologación correspondiente.
8. **ESTABLECER** que todas las actividades académicas y de reflexión del Servicio de Mediación Comunitaria **son gratuitas para los mediadores del registro**.
9. **FOMENTAR** la generación de actividades de difusión, como brindar talleres sobre “Conflicto y Comunicación” en escuelas, oficinas municipales o provinciales, para agentes de policía, vecinales, penal, centros de jóvenes en conflicto con la ley penal, cooperativas etc. El objetivo de estos talleres es doble: **difundir la mediación y generar reflexión en los asistentes sobre los modos de interacción cotidiana**, especialmente aquellos que resultan nocivos para las relaciones, introduciendo algunas herramientas de comunicación para



hacer un aporte a la mejor convivencia. En otras ocasiones se trata de charlas informativas, así como también se realizan visitas a medios periodísticos para difundir la mediación. y Servicio. **Los mediadores del Registro interesados en participar en alguna de estas actividades, solo deben manifestarlo al Equipo,** para ser tenidos en cuenta y convocados en el momento oportuno.

**10. DEFINIR la modalidad de la convocatoria a Mediar:**

- Las mediaciones se fijan en día y horario consensuado con los participantes, y luego se convoca a los mediadores, lo que se realiza telefónicamente y correo electrónico, con una anticipación mínima de 2 días.
- En el caso de que se llame a un/a mediador/a y éste/a no pueda asistir, se lo convocará en la siguiente oportunidad que coincida con sus horarios.
- Para asistir a una mediación es indispensable disponer de un mínimo de 3 horas (se considera un máximo de 2 horas para la reunión, a lo que se suman 30 minutos previos para encontrarse con el co-mediador, y que al finalizar ésta se toman algunos minutos para poner al tanto de los resultados del proceso al responsable del Servicio de Mediación Comunitaria, de la Defensoría y registrar en el COMDOC el proceso).
- Al llamar a los mediadores se le informan los datos básicos del proceso mediar, y los nombres de los participantes, debiendo excusarse en caso de conocer a alguno de ellos, avisando con suficiente antelación.
- De surgir algún inconveniente se solicita avisar con antelación suficiente para poder conformar otra pareja. Si por cuestiones de salud o fuerza mayor de último momento no pudiera asistir alguien del Servicio cubrirá la vacante

11. PROPICIAR reuniones cuando uno o los dos mediadores lo consideren necesario, con el Responsable del Servicio, a efectos de conversar sobre el funcionamiento de la pareja, supervisar el caso, consultar dudas, etc.
12. ESTABLECER que los Mediadores Comunitarios formaran parte de la RED DE MEDIADORES COMUNITARIOS del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación a través esta Defensoría del Pueblo.
13. ESTABLECER que los Mediadores Comunitarios son alcanzados y deben respetar el Manual de Buenas Practicas y Procedimientos de esta Defensoría del Pueblo.
14. ESTABLECER que las partes del proceso de Mediación serán contactados de manera personal, por teléfono en caso de contar con el mismo, por nota de invitación personalizada o mediante entrevista, en el domicilio o en la Defensoría, con la intención de brindar información completa sobre el proceso y evacuar dudas.
15. ESTABLECER que los días y horarios de las mediaciones se fijan por consenso con los participantes, por la mañana o por la tarde, siempre privilegiando la concreción del proceso.



16. ESTABLECER que el lugar de realización de las mediaciones es la Defensoría del Pueblo, o en lugares definidos por las partes, (por ejemplo centro comunitario). Si hay imposibilidad de alguno de los participantes de concurrir al centro, se buscara otro espacio que facilite el encuentro.
17. ESTABLECER que al llegar a la Defensoría para realizar una mediación, los mediadores contarán con la asistencia del personal de la Defensoría, quienes proveerán los modelos de acuerdo y convenio de confidencialidad y otros elementos, que puedan facilitar un clima de confianza y de conversación distendida.
18. ESTABLECER que el proceso de Mediación Comunitaria no requiere de asistencia letrada, las partes pueden ser acompañados por quien lo deseen (familiar, técnico, vecino), siempre que lo informen con anterioridad y que la otra parte lo acepte.
19. ESTABLECER que estará disponible la Asesoría Jurídica gratuita de la Defensoría del Pueblo para cualquier consulta que requieran los Mediadores para ellos o las partes
20. ESTABLECER que LOS TEMAS DE MEDIACIÓN son definidos por la Ordenanza N° 2212-CM-11.
21. ACEPTAR las convocatorias que reciba el Servicio de Mediación Comunitaria para mediar en conflictos escolares, facilitación de conflictos públicos y otros temas diversos.
22. INSTRUMENTAR el SEGUIMIENTO: en aquellos procesos en que se arriba a un acuerdo, el/los Mediador/es realizarán las correspondientes "llamadas de seguimiento" en el plazo establecido, de acuerdo a las características del caso. En este contacto, con ambas partes, se consultará cómo continúa la situación, si es necesario volver a reunirse, o si se decide su archivo.
23. HACER saber que se dispondrá de una biblioteca a disposición de los y las mediadoras que decidan profundizar sus conocimientos o evacuar dudas.
24. ESTABLECER que el Servicio de Mediación Comunitaria funcionará acorde al Manual de Buenas Practicas de la Defensoría del Pueblo debiendo cumplir con las mismas reglas éticas que todas las intervenciones de la Institución.

25° Hágase saber la presente a los interesados.

26° La presente Resolución será refrendada por el Asesor Letrado de la Defensoría del Pueblo Dr. Carlos Emilio Arrative.

27° Tómesese razón. Dése al registro oficial. Comuníquese a las áreas interesadas. Cumplido, archívese.

San Carlos de Bariloche, 31 de Marzo de 2016

5

  
Dr. CARLOS EMILIO ARRATIVE  
Asesor Letrado  
Defensoría del Pueblo  
San Carlos de Bariloche



  
Dra. Andrea F. Galaverna  
Defensora del Pueblo  
San Carlos de Bariloche