



Universidad Nacional de Río Negro

Sede Atlántica

Ciclo de Licenciatura en Trabajo Social

TÍTULO:

La Mediación como herramienta de intervención del Trabajo Social.

El caso del Centro de Mediación Ciudadana de la Defensoría del Pueblo
de la provincia de Río Negro (2018/19).

ESTUDIANTE: Mariela P. Escuer

DIRECTORA: Mgter. Magda de los Ríos Reyes

Año 2024

Resumen

El presente trabajo final de carrera se enmarca en la cuestión de la mediación como herramienta de intervención en el campo del trabajo social, en este caso, observable en un proceso de institucionalización. Para ello, se describirá el desarrollo de la creación e implementación del dispositivo de mediación en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Río Negro. El problema que suscita este trabajo surge de la propia práctica profesional desplegada en el organismo, y en la observada necesidad de atender aquellas demandas que quedan por fuera del ámbito de las competencias institucionales pero que requieren de algún tipo de respuesta. En este sentido, se trata de ponderar la mediación como herramienta de intervención que apunta a colaborar con la resolución de conflictos fortaleciendo el protagonismo de la ciudadanía.

Palabras claves: Defensoría del Pueblo, Trabajo Social, Mediación, Derechos Humanos.

Glosario:

CMC: Centro de Mediación Ciudadana

DPRN: Defensoría del Pueblo de Río Negro

DDHH: Derechos Humanos

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
-------------------	---

CAPÍTULO I

ASPECTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS.....	6
MARCO TEÓRICO	7
Enfoque de Derechos Humanos	8
Derechos Humanos y Ciudadanía	10
Vinculación con Instituciones que lo promueven y defienden	11
Antecedentes Históricos del Ombudsman o Defensoría del Pueblo.....	12
Características Generales del Ombudsman en América Latina.....	14
Ejercicio profesional del Trabajo Social	17
Trabajo Social y Mediación	19

CAPÍTULO II

CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA

Las Defensorías del Pueblo en Argentina.....	26
La Defensoría del Pueblo en Río Negro	27
Los comienzos de la mediación en la provincia de Río Negro	30
La mediación prejudicial	31
Centro de Mediación Ciudadana (CMC)	33
Proceso de creación del CMC de la DPRN	36
La experiencia del CMC en la DPRN	40

ANÁLISIS

Resultado de las intervenciones	49
---------------------------------------	----

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES	56
--------------------	----

Reflexiones sobre el Trabajo Social, la Mediación, los Derechos Humanos y las Defensorías del Pueblo	57
--	----

Aprendizajes del proceso	58
--------------------------------	----

Desafíos y perspectivas a futuro	60
--	----

BIBLIOGRAFÍA y OTRAS FUENTES	62
------------------------------------	----

ANEXOS

I- Modelo de Carátula	69
-----------------------------	----

II- Modelo de Solicitud de mediación	70
--	----

III- Modelo de Invitación a mediación	71
---	----

IV- Modelo de Reiterativa invitación a mediación	72
--	----

V- Modelo de Convenio de participación en mediación	73
---	----

VI - Modelo de Acta Acuerdo de mediación	74
--	----

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo final de carrera pretende describir el ejercicio de la mediación como herramienta de intervención de la práctica profesional del trabajo social en el caso de la implementación del dispositivo de mediación del Centro de Mediación Ciudadana (CMC), creado en el año 2017 en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Río Negro. Para ello, se fundamentará el marco general de la intervención desde un enfoque de derechos humanos promovido por las instituciones, en particular las Defensorías del Pueblo, y se revisará el marco normativo que regula el ejercicio de la profesión.

Las Defensorías del Pueblo en Argentina son instituciones de Derechos Humanos reconocidas por Naciones Unidas y como órganos independientes, tienen como fin la promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos (Artículo 86 de la Constitución Nacional).

En Río Negro, región que integra la Patagonia Argentina con una superficie de 203.013Km² y una densidad poblacional de 750.768 habitantes (Censo 2022), la Defensoría del Pueblo fue creada en el año 1995¹. Su alcance comprende la administración pública provincial², y las personas físicas o jurídicas no estatales en cuanto ejerzan funciones estatales delegadas por el Estado Provincial, o en cuanto presten servicios públicos por concesión o por cualquier acto administrativo del Estado Provincial. En este caso, sin perjuicio de las restantes facultades otorgadas por esta ley, el Defensor del Pueblo podrá instar a las autoridades administrativas competentes, el ejercicio de sus potestades de regulación, inspección o sanción” (Artículo 10- Ámbito de competencia- Ley K 2.756)

¹ A partir de los artículos 167, 168 y 169 de nuestra Constitución provincial, sancionada y promulgada el 3 de junio de 1988 por la Convención Constituyente. Su Ley reglamentaria fue sancionada por la Legislatura Provincial el 22 de diciembre de 1993 y promulgada el 21 de febrero de 1994 bajo el N° 2.756.

²La administración pública provincial integrada por la administración centralizada o descentralizada, entes desconcentrados, entidades autárquicas, empresas del Estado, sociedades del Estado, sociedades de economía mixta, sociedades con participación estatal mayoritaria y todo otro organismo provincial, cualquiera fuera su naturaleza jurídica, denominación, ley especial que pudiera regirlo o lugar en que se desarrolla su actividad.

Frente a las incompetencias para atender demandas que no se enmarcan en el artículo referenciado surge la necesidad de replicar el dispositivo de la mediación comunitaria implementada en otras Defensorías del Pueblo del territorio nacional. En ese sentido, pueden mencionarse los servicios de mediación que ofrecen las Defensorías del Pueblo de las provincias de Córdoba, Buenos Aires, Tucumán, Santa Fé, Jujuy, Corrientes. También así, las Defensorías del Pueblo Municipal de las localidades de Paraná, S. C. de Bariloche, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Vicente López, Río Cuarto, Salta y Neuquén. Y a nivel nacional la prestación brindada por la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Los métodos de resolución de conflictos a través de la mediación son cada vez más utilizados por las instituciones estatales como herramienta para evitar procesos más complejos y costosos, como los reclamos administrativos y la judicialización.

En la Defensoría del Pueblo de Río Negro, en el año 2017 se crea un centro de mediación para dar respuesta a situaciones de ciudadanos/as que quedaban por fuera de sus competencias pero que requerían de colaboración para ser solucionados.

En el informe anual elaborado por la Defensoría del Pueblo en el período que abarca los años 2017/2018, se advertía que sobre la totalidad de los 887 reclamos tramitados, temáticas que se enmarcan en conflictos vecinales (1%) podrían haber encontrado en un espacio de mediación, soluciones a sus problemas.³ Así pues, puede también repararse en el período que precede al citado, sobre un total de 5.194 reclamos individuales, en reclamos vinculados a conflictos vecinales (0,53%) se pudo brindar a la ciudadanía nuevo tratamiento en las demandas que hasta entonces debían ser desestimadas.⁴

³ Defensoría del Pueblo de Río Negro. En: <https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/wp-content/uploads/2018/04/Informe-Anual-2016-2017.pdf>

⁴ Defensoría del Pueblo de Río Negro. En: <https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/wp-content/uploads/2018/11/Informe-Anual-2017-2018-Digital.pdf>

Sobre el espacio de mediación creado por la Defensoría del Pueblo de Río Negro en el año 2017, trata este trabajo.

CAPÍTULO I

ASPECTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS

El presente informe da cuenta del Trabajo Final de Carrera que aborda el estudio de la mediación como herramienta aplicada en los campos de intervención del Trabajo Social, específicamente en instituciones, familias, comunidades y grupos, a partir del análisis de los resultados obtenidos durante el primer año de actividad del dispositivo de mediación en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Río Negro.

De acuerdo con lo normado por la Universidad Nacional de Río Negro en su Resolución N° 14/2015, se elige el formato de Trabajo Profesional que consiste en: "...un proyecto que se desarrolla en el ámbito de las tecnologías específicas de formación académica y de naturaleza profesional, en el que se sinteticen e integren las competencias adquiridas durante la carrera, estando orientados a plantear soluciones a problemas reales".

Por lo tanto, este informe contiene la descripción de un proceso de abordaje profesional de una problemática disciplinar que da cuenta del ejercicio profesional del/la graduado/a. En este sentido, la experiencia que se describe se corresponde con la propia experiencia de desafíos y ejercicio profesional en la institución Defensoría del Pueblo de la provincia de Río Negro (DPRN) a partir de la puesta en marcha de un Centro de Mediación Ciudadana.

Objetivo General:

Elaborar un informe profesional que describa la creación e implementación del Centro de Mediación Ciudadana de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, como un proceso de resolución alternativa de conflictos y fortalecimiento de la ciudadanía desde la perspectiva del Trabajo Social.

Específicos

- Describir el dispositivo de mediación implementado dando cuenta de sus características, particularidades, antecedentes, proceso, marcos normativos y prácticas institucionales que lo sustentan.
- Describir el rol del ejercicio profesional en el espacio de mediación de la Defensoría del Pueblo.

La metodología utilizada en este trabajo es de tipo cualitativa, pensando en la creación del CMC como un caso en el que aparecen de manera triangulada las dimensiones trabajo social, mediación y enfoque de derechos humanos. Las herramientas de investigación desplegadas fueron una revisión de la normativa existente, un buceo bibliográfico y el análisis de registros institucionales a fin de dar cuenta del contexto de surgimiento y las características específicas de esta experiencia. De esta manera, en clave analítica y de evaluación, se pone en perspectiva la propia práctica de ejercicio profesional, exigiendo para ello, una explicitación de las formas de pensar, actuar y ser en el mundo, desde las que surge el diseño de las intervenciones y la mediación en cuestiones y problemas de la ciudadanía desde un organismo de derechos humanos.

De esta manera, las conceptualizaciones de ejercicio profesional de los/as trabajadores sociales, el enfoque de derechos humanos y la mediación ciudadana, se observarán en la experiencia del Centro de Mediación Ciudadana de la Defensoría del Pueblo de Río Negro.

MARCO TEÓRICO

Para la construcción del marco teórico se tuvieron en cuenta las principales dimensiones que enmarcan y atraviesan la experiencia del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Río Negro.

Por ello, como marco general de la intervención se piensa en el desarrollo del enfoque de Derechos Humanos que surge de las instituciones, especialmente

de las Defensorías del Pueblo. En segundo lugar, la cuestión de la mediación como práctica específica, y, en tercer lugar, los enfoques de intervención que se piensan desde la práctica profesional del Trabajo Social. Estas dimensiones son observables en la experiencia de mediación ciudadana, objeto de este informe.

Las nociones que enmarcan teóricamente este trabajo son:

- Enfoque de DD HH, Instituciones de DDHH, Defensorías del Pueblo.
- La mediación y la mediación ciudadana.
- El ejercicio profesional del Trabajo Social, tipo y enfoques.

Estos tres campos de conocimiento e intervención se observan en la experiencia de creación del Centro de Mediación Ciudadana de la Defensoría del Pueblo creada en el año 2017 y cuyo primer año de ejercicio es descripto y desarrollado en el Capítulo II de este trabajo como un caso de práctica profesional del Trabajo Social.

Enfoque de Derechos Humanos

Los Derechos Humanos (DDHH) han sido una de las preocupaciones básicas de las Naciones Unidas desde su concepción. La responsabilidad de respetar, proteger y hacer realidad los derechos humanos recaen sobre los Estados, son ellos los que ratifican los instrumentos internacionales de derechos humanos y a los que se exige que establezcan mecanismos para salvaguardar esos derechos.

Según la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, en su serie de capacitación profesional denominada “Instituciones Nacionales de Derechos Humanos. Antecedentes, principios, funciones y responsabilidades”⁵, en la gobernanza de los derechos humanos participan todas las esferas del gobierno, junto con otros tipos de instituciones

⁵ Publicación de las Naciones Unidas - Serie de capacitación profesional N° 4 (REV. 1). En: http://www.ohchr.org/Documents/Publications/PTS-4Rev1-NHRI_sp.pdf.

nacionales y la sociedad civil: un poder judicial independiente, las fuerzas del orden, los órganos legislativos representativos y eficaces y los sistemas de enseñanza con programas de derechos humanos a todos los niveles.

El mandato y las atribuciones de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) varían ampliamente según la región, el país y el sistema jurídico en el que se encuentren.

Las INDH, al menos las que cumplen los Principios de París, son la piedra angular de los sistemas nacionales de protección de los derechos humanos y, cada vez con mayor frecuencia, sirven como mecanismos de enlace entre las normas internacionales de derechos humanos y el Estado. Estas instituciones son entidades singulares que no se parecen a otras partes del gobierno: no están bajo la autoridad directa del poder ejecutivo, del poder legislativo ni del poder judicial, aunque, por regla general, responden directa o indirectamente ante el poder legislativo.

Se mantienen a una distancia prudencial del gobierno y, sin embargo, es este el que se ocupa de su financiación de forma principal o exclusiva. Sus miembros no son electos, aunque a veces son nombrados por representantes electos. La clasificación de una INDH como órgano público tiene importantes repercusiones en la regulación de las disposiciones en materia de rendición de cuentas, financiación y presentación de informes.

Las INDH no son ONG. Esas instituciones tienen una base jurídica normativa y unas competencias jurídicas concretas como parte del aparato del Estado. Las diferencias entre las ONG y las INDH quizá sean más pronunciadas en lo que respecta a la investigación de denuncias. Las INDH abordan la determinación de los hechos de manera neutral, sin inclinarse por una u otra parte. Una INDH debe ser, y parecer, independiente del sector de las ONG de la misma manera que debe ser independiente del Gobierno. Durante las investigaciones, una INDH debe actuar dentro de un marco jurídico definido y debe atenerse a los principios generales de la justicia y el estado de derecho.

Las INDH no solo son elementos esenciales de un sistema nacional de derechos humanos sólido: actúan como puente entre los gobiernos y la

sociedad civil, vinculan las responsabilidades del Estado con los derechos de los ciudadanos y conectan las leyes nacionales con los sistemas de derechos humanos de ámbito regional e internacional. Al mismo tiempo, las INDH se ven a menudo en la obligación de criticar las acciones de los mismos gobiernos que las han creado y las financian.

Según la Declaración y el Programa de Acción de Viena⁶, los Estados tienen derecho a elegir el marco que les resulte más apropiado, siempre que cumplan las normas internacionales de derechos humanos. Aunque en los Principios de París⁷ se establecen las normas mínimas en cuanto a las funciones y responsabilidades de las INDH, no se impone ningún modelo o estructura para esas instituciones. Las distintas estructuras institucionales evolucionan rápidamente y hay tantas variaciones como regiones geográficas y tradiciones jurídicas.

La larga tradición del ombudsman es muy anterior a las INDH. En los países nórdicos, como Suecia, el ombudsman existe desde hace siglos. Su labor se centra en la mediación, utilizan sus “buenos oficios” para investigar y resolver las denuncias, dando gran valor a la confidencialidad. Prefieren una resolución rápida de los problemas, por lo que, en general, no se dedican a las investigaciones jurídicas oficiales.

Derechos Humanos y Ciudadanía

En el ámbito del trabajo social, las nociones de derechos humanos, ciudadanía, mediación y trabajo social están profundamente interrelacionadas. Los derechos humanos constituyen la base ética y jurídica que guía la intervención de los trabajadores sociales, ya que estos profesionales se encargan de defender y promover el respeto a la dignidad y los derechos de todas las personas.

Según Naciones Unidas (2016), los derechos humanos son inherentes a todos

⁶ Declaración y el Programa de Acción de Viena (1993).
En: https://www.ohchr.org/Documents/Events/OHCHR20/VDPA_booklet_Spanish.pdf

⁷ Principios de París (1993). En: <https://www.rindhca.org/somos/principios-de-paris>

los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen étnico, religión o cualquier otra condición. Por tanto, el trabajo social se compromete a la lucha contra la discriminación y a la promoción de la igualdad y la justicia social.

La ciudadanía, por su parte, implica la participación activa de las personas en la vida social, política y económica de su comunidad, garantizando su inclusión y acceso a los derechos y servicios básicos. Marshall T. (1997) define la ciudadanía como un status otorgado a quienes son miembros plenos de una comunidad, y este status confiere derechos civiles, políticos y sociales. En este contexto, los/as trabajadores sociales juegan un rol fundamental en la capacitación y empoderamiento de las personas para que puedan ejercer sus derechos y responsabilidades como ciudadanos, fomentando así una sociedad más justa y equitativa.

La mediación en el trabajo social es una herramienta crucial para la resolución de conflictos y la promoción del diálogo entre individuos y grupos. La mediación facilita la comunicación y la búsqueda de soluciones pacíficas y colaborativas, evitando la escalada de conflictos y promoviendo la cohesión social.

Según Folberg y Taylor (1997), la mediación es un proceso en el cual un tercero neutral ayuda a las partes en conflicto a negociar una solución mutuamente aceptable. En el ámbito del trabajo social, la mediación se utiliza para abordar una amplia gama de problemas, desde familiares hasta comunitarios, siempre con el objetivo de fortalecer las relaciones y promover la convivencia armoniosa.

Vinculación con instituciones que los promueven y defienden

Las instituciones nacionales de derechos humanos que adoptan el modelo del ombudsman (defensor del pueblo en los países de habla hispana o defensor público en algunas partes de Europa Central y Oriental) están organizadas en general en torno a una única cabeza visible de la institución, similar a sus contrapartes en las oficinas del ombudsman “clásicas”.

No obstante, esas instituciones se centran específicamente en la promoción y

protección de los derechos humanos y no en fomentar la buena gobernanza en la administración pública. Ese modelo depende en gran medida de la reputación, la integridad y las dotes de liderazgo de la persona que ocupa el cargo de ombudsman, así como de la autoridad que el cargo en sí mismo ostenta ante la sociedad.

Las INDH “tipo ombudsman” comparten generalmente las siguientes características:

- Son instituciones estatales con un mandato de proteger y promover los derechos humanos;
- Normalmente están dirigidas por una única persona a la que compete la adopción de decisiones (aunque algunos tienen adjuntos);
- Tienen un mandato centrado principalmente en los derechos humanos, aunque pueden estar especializados en determinadas cuestiones de derechos humanos, como los derechos de la mujer;
- Investigan cuestiones relacionadas con los derechos humanos y a menudo pueden recibir denuncias individuales;
- Sus atribuciones se limitan generalmente a la formulación de recomendaciones. Más recientemente, sin embargo, se ha conferido a algunas la facultad de dirigirse a los juzgados o tribunales especializados en casos concretos en que sus recomendaciones se ignoren o rechacen. Por tanto, esa distinción no siempre existe.

Las instituciones del tipo ombudsman facultadas para formular recomendaciones, que son mayoría, pueden ser más rápidas y flexibles a la hora de tramitar las denuncias. Aunque sus decisiones han de estar fundamentadas y basadas en pruebas, generalmente no tienen carácter vinculante.

Antecedentes históricos del Ombudsman o Defensoría del Pueblo

La figura del Ombudsman o Defensoría del Pueblo, tal como se conoce hoy día, nace el siglo XIX en Suecia (1809) y se extiende a los países escandinavos

en el siglo XX. Su finalidad era convertirse en un límite al poder monárquico de las élites tradicionales del Antiguo Régimen sueco, las cuales utilizaban al Estado según sus intereses económicos

El Ombudsman, nombrado por el Parlamento, tenía encomendado el control de las actividades gubernamentales, la correcta aplicación de las leyes y la denuncia de todas las irregularidades y negligencias de los funcionarios y administradores de justicia, además de investigar las reclamaciones de los ciudadanos. Parte de esta Constitución sigue en vigor hoy día en Suecia.

Finlandia, que había conocido a los antecesores de Ombudsman al formar parte del Reino de Suecia, readoptó, tras conseguir su independencia de Rusia, la institución en su primera Constitución de 1919.

La evolución que se avizoraba de esta figura se retrasó hasta el fin de la Segunda Guerra Mundial, aunque pese a ello y demostrando que la institución podía adaptarse a diversos sistemas jurídicos, fue incluida por Dinamarca en su Constitución de 1953.

Después que Dinamarca abriera las puertas del interés internacional por esta figura, sobrevino un período en el que se vio nacer gran cantidad de representantes de tan novedoso medio de control, a lo largo de todo el planeta y con distintos nombres: "Ombudsman" en Suecia, "El Contralor del Estado" en Israel, "Proveedor de Justicia" en Portugal, "Mediador" en Francia, "Defensor Cívico" en Italia, "Comisionado Parlamentario" en Gran Bretaña y "Defensor del Pueblo" en España y Argentina, entre otros⁸.

En su etapa gestacional el ombudsman nace como un comisionado parlamentario, un funcionario que actúa como un apéndice del órgano legislativo dedicado a proveer a la ciudadanía de un instrumento institucional para canalizar sus reclamos frente al funcionamiento irregular o abusivo de la Administración Pública.

⁸ Defensoría del Pueblo de la Nación. En: <https://www.dpn.gob.ar/historia.php>

Su actividad se dirigía básicamente a la supervisión y fiscalización de los organismos públicos bajo su órbita de control y, llegado el caso, a la emisión de recomendaciones, sugerencias o advertencias, tanto para señalar las irregularidades detectadas como para proponer medidas de subsanación o de cambios, tendientes a evitar la reiteración de prácticas burocráticas viciadas.

En su posterior evolución, el ombudsman se va convirtiendo en una institución estatal que adquiere cierta autonomía de otros poderes públicos constituidos, aun cuando mantiene algún grado de relación con el parlamento (en cuanto a su designación y a la obligación de rendir cuentas).

Aparecen así, las Defensorías del Pueblo (en adelante DDP) con un perfil más proactivo que, sin renegar de su rol de contralor ni de su faceta mediadora, se proyecta como una institución de tutela integral de los derechos humanos, incluso como vehículo de acceso a la justicia, ante situaciones de vulnerabilidad, desprotección y discriminación, tanto individual como colectiva.

Sin perder de vista su función clásica, la de ser una herramienta de control frente a las arbitrariedades y/o irregularidades de la Administración, el ámbito de sus competencias e incumbencias se han ensanchado notablemente.

Características Generales del Ombudsman en América Latina

En América latina, la institución del ombudsman se pone de manifiesto a mediados de los años 80 pero se generalizó y se afianzó durante los 90, como consecuencia de los procesos de recuperación y consolidación de la democracia en toda la región, alcanzando, en su gran mayoría, rango de órgano constitucional.

En términos generales, los constituyentes latinoamericanos han seguido el modelo del Defensor del Pueblo español, pariente directo del Proveedor de Justicia de la constitución portuguesa, que instruyó de manera bien acentuada, la misión de defensa de los derechos fundamentales y la potestad de accionar ante la justicia en defensa de esos derechos⁹.

⁹ Darcy N.C. "La Defensoría del Pueblo de la Ciudad: orígenes y evolución de una institución de garantía" (disponible en: https://www.cfj.gov.ar/src/img_up/23062021.0.pdf)

La existencia de un “Modelo Iberoamericano del Ombudsman” (Escobar Roca, 2006)¹⁰, presenta características singulares y comunes, tales como:

- a) son instituciones que, en general, gozan de reconocimiento constitucional;
- b) son unipersonales, lo que implica que la institución reposa, en buena medida, en el prestigio y reconocimiento social del titular de turno y en la impronta que éste le imprima a la gestión;
- c) su designación y proceso de selección (con niveles de mayor o menor participación de la sociedad civil) corresponde a los parlamentos, órgano representativo de la voluntad popular, con mayorías agravadas o calificadas;
- d) las normas de su creación –sean constitucionales o legales- le aseguran independencia y/o autonomía funcional (en algunos casos también autarquía financiera), lo que resulta indispensable (al menos desde lo formal) para que puedan cumplir con su misión;
- e) se les ha conferido legitimación procesal activa, en particular para la defensa de los llamados derechos de incidencia colectiva (aunque con variado alcance según cada lugar);
- f) son instituciones abiertas, su organización y estructura tiende a facilitar el contacto con las personas y con la comunidad en general, procurando la mayor amplitud e informalidad en las vías de comunicación y recepción de quejas o consultas;
- g) sus pronunciamientos no son jurídicamente imperativos ni vinculantes (carecen de la coerción típica de las sentencias) pues se desenvuelven en el campo de la persuasión y de la influencia de sus opiniones. De ahí que se las defina como una magistratura de opinión o de influencia, cuyas resoluciones tienen la autoridad que les otorga el prestigio de su emisor y la sabiduría y moderación de sus recomendaciones, puesto que “los ombudsman no vencen, sino convencen”. Esta es la razón por la que se las robustece con amplias

¹⁰ Escobar Roca G. “Las defensorías del pueblo y la protección de los derechos humanos” en Las Defensorías del Pueblo: un puente entre la ciudadanía y el Estado en América Latina, Guedan, M. y Iraizoz, M. (Editores), Trama Editorial, Madrid, 2006, p.123 y ss.

facultades investigativas y diversas técnicas de actuación (recomendaciones, informes, comunicaciones, exhortaciones, métodos alternativos, mesas de dialogo, construcción de debates, alertas públicas, difusión de derechos, participación en audiencias, iniciativa legislativa, etc.).

El término "Ombudsman" proviene del sueco y significa "representante" o "persona que actúa en nombre de otra". Este concepto tiene sus raíces en Suecia, donde el primer Ombudsman parlamentario se estableció en 1809. Desde entonces, la figura del Ombudsman ha sido adoptada por muchos países alrededor del mundo, adaptándose a sus contextos legales y culturales específicos.

Se trata de una figura independiente encargada de supervisar la administración pública y proteger los derechos de los ciudadanos frente a posibles abusos o malas prácticas del gobierno y otras entidades. Sus principales funciones incluyen:

- Recepción y Tramitación de Quejas: Investigar quejas de los ciudadanos sobre acciones u omisiones de la administración pública.
- Mediación y Resolución de Conflictos: Actuar como mediador entre los ciudadanos y las autoridades para resolver conflictos de manera justa y equitativa.
- Recomendaciones y Supervisión: Emitir recomendaciones para mejorar la administración pública y asegurar el respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales.

De estas funciones surge que la mediación, es una de sus funciones inherentes, aunque difieran las formas en las que estas mediaciones se cristalizan en las instituciones. En general, operan bajo una serie de principios como la independencia, la imparcialidad, la confidencialidad y la accesibilidad y es evaluado por su capacidad para resolver quejas y mejorar la administración pública. La principal herramienta que tiene para ello, son las recomendaciones, que intentan, a través de informes, lograr modificaciones en

las decisiones, en procedimientos y resoluciones administrativas, o en políticas públicas.

Los límites de estas instituciones se encuentran en las limitaciones concretas de su poder, ya que las recomendaciones no son vinculantes, en la asignación de recursos para su accionar, y en la legitimación de origen y procesal para actuar en determinadas cuestiones. Aun así, el rol se entiende como esencial para la protección de los derechos ciudadanos y la mejora de la administración y las políticas públicas, para la mediación en conflictos y mejorar la gobernanza.

Algunos autores han desarrollado y analizado el tema del Ombudsman en otros países destacando su importancia para la democracia, la administración pública y los derechos humanos (Reif, 2004, Rowat, 1965, Gellhorn, 1967, Wheare, 1967). Sobre la relación entre el Defensor del Pueblo y la comunicación pública, encontramos el trabajo del español María José Canel (2007).

También podemos mencionar trabajos que se han desarrollado a partir de las experiencias latinoamericanas como el de Carrera Castro (2002) en el que describe cómo los Defensores del Pueblo en la región pueden contribuir a la democracia y la protección de los derechos humanos. En esa misma línea distintos autores refieren a la aparición y desarrollo de las Defensorías del Pueblo en distintos países de América Latina (Corao, 2008, Villanueva Ávila, 2010, Montealegre Lynett, 1999).

Por último, podría citarse el trabajo de Rodríguez García (2005), quien ha escrito sobre el impacto del Defensor del Pueblo en la promoción de los derechos humanos y la resolución de conflictos entre la administración pública y los ciudadanos en Argentina.

Ejercicio profesional del Trabajo Social

En Argentina, el Trabajo Social se ha legislado como una profesión que se rige por distintas leyes nacionales y provinciales¹¹ las que han dado lugar a los

¹¹ En Argentina, desde 2014 se encuentra vigente la Ley Federal de Trabajo Social N° 27072, que establece el marco general para el ejercicio profesional de trabajo social en todo el territorio

Consejos Profesionales a nivel nacional y provincial. Sin embargo, históricamente vinculados a las políticas sociales y en relación de dependencia con el Estado, los/las Trabajadores Sociales se han desempeñado como empleados/as dentro de las estructuras estatales.

Su principal fuente laboral ha sido, y continúa siendo, dentro de la esfera estatal las instituciones públicas de educación, salud, justicia, las dependencias de acción social o (actualmente) desarrollo social, tanto a nivel nacional, provincial o municipal (Oliva A., 2001)

De esta forma, son las instituciones las que en general establecen las misiones, los recursos y el contexto en el que se inscribe el desempeño de la profesión. El/la Trabajador/a Social se encuentra confrontado a la obligación de realizar su tarea al mandato institucional y estar al servicio de los solicitantes. Entre su posición de agente institucional y su finalidad de defensa de las personas, necesita hacer valer la legitimidad de su intervención a través del reconocimiento de los principios éticos de su acción y los conocimientos teórico y prácticos en la intervención.

Los/as trabajadores/as sociales están comprometidos/as con un ideal de justicia social para mejorar el bienestar y los derechos de las personas y los grupos; y también trabajar por el logro de un cambio en las actitudes y políticas que crean o mantienen desigualdades o desventajas sociales.

Estos principios guían la acción de la profesión, y es a partir de ello que el/la Trabajador/a Social favorece una posición diferente de la persona: salir de la asistencia (a veces necesaria) para ejercer plenamente su derecho de ciudadano; adquirir poder sobre su vida (empowerment), siendo capaz de influir en ella y tomar decisiones que afirmen su autonomía; acompañar a las personas en la búsqueda de nuevas formas de expresión y de participación; favorecer la autoorganización de los grupos y colectividades, entre otros (De Robertis, C., 2009).

nacional, sin perjuicio de la aplicación de las normas locales dictadas por las provincias y la ciudad autónoma de Buenos Aires.

El/la Trabajador/a Social encuentra hoy, además, a otro tipo de destinatarios/as que pertenecen a sectores sociales que son o fueron asalariados. Estos sectores, a diferencia de los tradicionalmente atendidos, tienen en su mayoría un bagaje de conocimientos sobre derechos, tareas organizativas y de gestión con los que se establece una nueva forma de relación. En este contexto resulta necesario entender las lógicas tradicionales de estructuración de los procesos de toma de decisiones y de construcción de planes, programas o proyectos de política pública.

En este contexto, la actividad profesional se comprende como una modalidad de intervención política orientada hacia la modificación de condiciones y estructuras sociales. En consecuencia, la revisión y reconfiguración de los procedimientos y métodos en ámbitos de colaboración entre los agentes sociales relacionados con una temática específica resulta en la instauración de nuevas prácticas instituyentes.

Trabajo Social y Mediación

Desde sus inicios, el Trabajo Social ha estado involucrado en la asistencia a personas necesitadas, primero a través de acciones de ayuda directa, donde la práctica asistencialista era el elemento central de su intervención, y más tarde, a través de procesos más fundamentados en teoría y método científico, donde la aplicación científica es el punto focal de su trabajo.

En este proceso de desarrollo epistemológico, que abarca desde la teoría hasta la práctica, el Trabajo Social ha adoptado diversas teorías sociales, métodos, técnicas e instrumentos para su desempeño profesional, lo que con el tiempo le ha permitido expandir su alcance en diferentes áreas y campos de intervención. Esto ha llevado a la definición de su identidad y reconocimiento profesional, así como al desarrollo de su propia metodología de intervención, que se divide en niveles y campos de intervención, como el individual, familiar, grupal, social, institucional, comunitario, estatal y empresarial.

Con el transcurso del tiempo, esta metodología ha evolucionado para incluir nuevas formas de análisis, percepción, estudio y acción en problemas sociales, pasando de antiguos paradigmas a nuevas formas de intervención, donde el

conocimiento científico es clave en la construcción de enfoques para abordar los problemas sociales como objeto de estudio de la disciplina. Es decir, ha pasado de ser un método práctico basado en la asistencia directa, a ser una disciplina profesional con procesos metodológicos de intervención más sólidos.

A partir de allí, se aplican procesos de intervención de acuerdo con las realidades sociales que enfrentan, tanto para comprender los problemas a través de la investigación como para intervenir en ellos mediante la planificación social.

Estas herramientas van desde la elaboración de diarios de campo, fichas de trabajo, crónicas y minutas, hasta guías de observación y entrevistas, que sirven como recursos metodológicos para llevar a cabo estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos (Guzmán, M. C., Tejada, C. Y. R., & Cano, J. M.)

La intervención es un concepto fundamental para entender la profesión. Se relaciona con el actuar profesional dirigido tanto a un colectivo (población territorial, institucional u organización) como a un individuo, con el propósito de cambiar, transformar o modificar situaciones problemáticas a partir de la realidad contextual. Se explica “como la acción de mediar en una situación o problema no resuelto” (García, 1998).

La intervención tiene y adquiere sentidos y formatos múltiples de acuerdo a diferentes modelos que conviven de manera ecléctica, tanto en la formación como en el ejercicio profesional. Para observar esto, resulta útil analizar cómo en el marco de esta misma formación profesional se advierten diversas maneras de comprender la intervención (Caram, 2002, Gonzalez Comesaña, 2016, Velazquez, 2021, Guiretti, 2021, Calderón Jaime, 2020, Waidatt, 2019, Ocampos, 2018). Todos estos trabajos presentan diferentes formas de intervención, que dependen de los contextos, las instituciones, las normas y las temáticas¹².

¹² Trabajos finales de carrera de la Lic. en Trabajo Social de la UNRN. En: <https://rid.unrn.edu.ar/simple-search?query=trabajo+social+>

Los modelos de intervención en Trabajo Social son enfoques teóricos y metodológicos que guían la práctica profesional, ofrecen marcos conceptuales y herramientas para abordar las problemáticas sociales. Estos modelos proporcionan una estructura para comprender, analizar e intervenir en las situaciones de los individuos, grupos y comunidades con los que trabajan los/as trabajadores sociales.

Según Garro J.J. (2009), los principales modelos de intervención en Trabajo Social son:

Cuadro N° 1. Modelos de intervención en Trabajo Social

Modelo de Intervención	Enfoque	Principales Características
Modelo Psicodinámico	Centrado en el inconsciente y la historia personal	Se basa en la teoría psicoanalítica de Freud y se centra en la exploración de conflictos inconscientes y patrones de comportamiento. Busca comprender y abordar las dinámicas emocionales y psicológicas subyacentes.
Modelo de Intervención en Crisis	Centrado en la resolución de crisis	Se enfoca en proporcionar apoyo inmediato y estrategias de afrontamiento a individuos o grupos que están experimentando una situación de crisis. Se busca restablecer el equilibrio emocional y promover la estabilidad.
Modelo Centrado en la Tarea	Centrado en la consecución de objetivos específicos	Se centra en la identificación de objetivos claros y en la planificación de acciones concretas para alcanzarlos. Se utiliza en situaciones donde se requiere un enfoque práctico y orientado a resultados.
Modelo Conductual-Cognitivo	Centrado en la modificación de conductas y pensamientos	Se basa en la teoría conductual y cognitiva, y se centra en identificar y cambiar patrones de pensamiento y comportamiento disfuncionales. Se utilizan técnicas de modificación de conducta y terapia cognitiva.

Modelo Humanista y Existencial	Centrado en el desarrollo personal y la autorrealización	Se enfoca en el crecimiento personal, la autonomía y la búsqueda de sentido en la vida. Pone énfasis en la relación terapéutica, la autenticidad y la aceptación incondicional del individuo.
Modelo Crítico/Radical	Centrado en el análisis de las estructuras de poder	Se basa en una perspectiva crítica de la sociedad y se centra en la identificación y transformación de las estructuras de poder y opresión. Busca promover la justicia social y la equidad a través del cambio estructural.
Modelo de Gestión de Casos	Centrado en la coordinación de servicios y recursos	Se centra en la organización y coordinación de servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios. Se utiliza en situaciones donde se requiere una gestión eficaz de múltiples servicios y recursos.
Modelo Sistémico	Centrado en las relaciones y dinámicas familiares	Se enfoca en comprender y abordar las interacciones y relaciones dentro de sistemas familiares y sociales más amplios. Busca promover cambios en el sistema para mejorar el funcionamiento y el bienestar de sus miembros.

Fuente: elaboración propia en base a material bibliográfico de Garro, J. J. (2009) en "Modelos de intervención en Trabajo Social". TF Garcia, Fundamentos del Trabajo Social, 2009, p. 292-344.

Cada modelo de intervención tiene su propio enfoque teórico y metodológico, y puede ser utilizado en diferentes contextos y situaciones según las necesidades y características de los individuos, grupos o comunidades atendidos por los trabajadores sociales.

Cuadro N° 2: Modelos de intervención aplicado a necesidades y características

Modelo de Intervención	Enfoque	Principales Características
Modelo de Caso Individual	Centrado en el individuo	Se enfoca en las necesidades y circunstancias particulares de cada individuo. Se utiliza el método de caso.
Modelo de Grupo	Centrado en el grupo	Se concentra en los procesos grupales y dinámicas de interacción. Se utilizan técnicas de trabajo grupal.
Modelo de Comunidad	Centrado en la comunidad	Se centra en el análisis y la intervención en el entorno comunitario. Busca fortalecer la comunidad.
Modelo de Redes	Centrado en las relaciones	Pone énfasis en las redes de apoyo y recursos disponibles en el entorno del individuo o grupo.
Modelo Institucional	Centrado en las instituciones	Se enfoca en el análisis y la intervención en las organizaciones y sistemas institucionales.

Fuente: elaboración propia en base a material bibliográfico de Garro, J. J. (2009) en "Modelos de intervención en Trabajo Social". TF Garcia, Fundamentos del Trabajo Social, 2009, p. 292-344.

En este sentido, siguiendo los dichos de Garcia (1998) que refiere a la intervención profesional de los/as Trabajadores Sociales como "la acción de mediar en una situación o problema no resuelto", podría inferirse que la mediación y el trabajo social comparten similitudes fundamentales en su enfoque centrado en las personas, su énfasis en la comunicación efectiva, la búsqueda de soluciones colaborativas, el compromiso con la justicia social y los derechos humanos, el empoderamiento de las personas y la comprensión contextual.

Ambos campos trabajan para resolver conflictos y promover el bienestar social a través de enfoques interpersonales y sistémicos que buscan abordar las necesidades y preocupaciones de las personas de manera integral y

respetuosa. Ya sea a nivel macro, meso o micro, tanto los mediadores como los trabajadores sociales comparten el propósito de una práctica de intervención que apunte a transformar la realidad.

Igual que no hay un conflicto similar a otro, y todos tienen un origen y una forma de desarrollarse diferente, también hay una manera distinta de tratarlo y de enfocarlo a través de la mediación. De hecho, los mediadores pueden ponerse frente a un conflicto desde distintas perspectivas o modelos distintos de mediación. Aunque todos comparten el mismo objetivo (ayudar a que las personas enfrentadas en un conflicto encuentren una vía de entendimiento), cada modelo sigue una corriente diferente. La flexibilidad del mediador permitirá combinar elementos de cada modelo según las necesidades específicas en el proceso de mediación.

Existen tres escuelas tradicionales que encuentran su diferencia en su forma de hacer y del tipo de conflicto:

- El Modelo Circular-Narrativo, creado por Sara Cobb, se basa en la premisa de que el conflicto no tiene una causa única, sino que es un proceso circular en el que las partes se retroalimentan mutuamente. Este modelo enfatiza la importancia de la comunicación y la narrativa entre las partes en conflicto. Para resolver el conflicto, las partes deben cambiar la forma en que entienden sus diferencias a través de la comunicación y la narración, lo que les permitirá adoptar nuevas perspectivas y comprender las de la otra parte. En este modelo, el mediador utiliza técnicas como la construcción de historias alternativas y la reformulación para guiar el proceso hacia la resolución del conflicto, centrándose en las relaciones entre las partes y los acuerdos que puedan alcanzar.
- El Modelo Lineal de Harvard, desarrollado por Fisher y Ury, se enfoca en la negociación más que en la mediación. Este modelo considera que el conflicto surge debido a un único motivo: el desacuerdo entre las partes. Se centra en alcanzar un acuerdo y enfatiza la separación entre las personas y el problema, la atención en los intereses en lugar de las posiciones, la generación de opciones y el establecimiento de criterios

objetivos para la selección de soluciones. Este enfoque es adecuado para conflictos en entornos empresariales, pero puede no ser apropiado para disputas que involucren relaciones interpersonales debido a su naturaleza objetiva y su falta de consideración por las relaciones entre las partes.

- El Modelo Transformativo, promovido por Bush y Folger, se centra en transformar las relaciones entre las partes, considerando el acuerdo como un aspecto secundario. Este modelo busca empoderar a las partes para que asuman la responsabilidad de su conflicto y promueve el crecimiento y la mejora de las relaciones humanas. Destaca el empoderamiento y el reconocimiento mutuo como aspectos fundamentales para el éxito del proceso. Se utiliza principalmente en mediación comunitaria y escolar.

Cierto es que algunos enfoques son más apropiados para ciertas circunstancias que otros. Por ejemplo, el modelo lineal tradicional puede resultar más eficaz en situaciones donde el conflicto es específico y claramente definido, mientras que el modelo transformativo podría ser más útil en contextos donde las partes necesitan trabajar en mejorar sus relaciones a largo plazo.

No existe un modelo universalmente aplicable a todas las situaciones ya que cada modelo tiene sus fortalezas y debilidades, y es la flexibilidad del mediador la que permitirá intercalar los distintos modelos de mediación durante todo el proceso.

Conforme las sociedades se vuelven más diversas y complejas, es probable que surjan nuevos tipos de conflictos, por ende, los mediadores deberán adaptarse y desarrollar nuevas habilidades y enfoques para abordar estos desafíos emergentes.

CAPÍTULO II

CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA

Las Defensorías del Pueblo en Argentina

En Argentina, la figura del Defensor del Pueblo se creó en 1993 por ley 24284¹³ y un año después, alcanzó rango constitucional al ser incorporado al artículo 86 de la Constitución Nacional, con motivo de la reforma constitucional de 1994, bajo el siguiente texto:

“El Defensor del Pueblo es un órgano independiente instituido en el ámbito del Congreso de la Nación, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su misión es la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esta Constitución y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración; y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas. El Defensor del Pueblo tiene legitimación procesal. Es designado y removido por el Congreso con el voto de las dos terceras partes de los miembros presentes de cada una de las Cámaras. Goza de las inmunidades y privilegios de los legisladores. Durará en su cargo cinco años, pudiendo ser nuevamente designado por una sola vez. La organización y el funcionamiento de esta institución serán regulados por una ley especial”

Si bien en Argentina la jerarquización del órgano contralor con rango constitucional se plasma por su inserción en la Constitución Nacional en el año 1994, su institucionalización reconoce antecedentes en las provincias de San Juan, La Rioja, Córdoba, San Luis, Río Negro, Chaco y Buenos Aires. Otras provincias como Santa Fé, Tierra del Fuego y Tucumán crearon el órgano mediante la sanción de leyes, sin otorgarle rango constitucional. Asimismo, en el orden comunal, diversos municipios implementaron la figura del Defensor del Pueblo.

¹³ Boletín Oficial N° 27780 (1993)

En la actualidad, dentro del territorio nacional existen alrededor de sesenta Defensorías del Pueblo (57 en total según datos que aporta la Defensoría del Pueblo de la Nación)¹⁴, entre las de orden municipal, provincial y nacional.

La Defensoría del Pueblo en Río Negro

En la provincia de Río Negro, la Defensoría del Pueblo fue creada a partir de la consagración de los artículos 167, 168 y 169 de nuestra Constitución provincial, sancionada y promulgada el 3 de junio de 1988 por la Convención Constituyente. Su Ley reglamentaria fue sancionada por la Legislatura Provincial el 22 de diciembre de 1993 y promulgada el 21 de febrero de 1994 bajo el N° 2.756.¹⁵

El Defensor del Pueblo es designado por la Legislatura con el voto de las dos terceras ($\frac{2}{3}$) partes de sus integrantes, en sesión especial convocada al efecto. La duración en sus funciones es de cinco (5) años, improrrogable, pudiendo ser reelecto una sola vez.

En sus funciones, tendrá plena autonomía e independencia, y no estará sujeto a mandato imperativo alguno ni recibirá instrucciones de ninguna autoridad acerca del modo de ejercer su cargo o de los criterios utilizados para adoptar sus decisiones. Determina en forma exclusiva las cuestiones que someterá a investigación y sus resoluciones no pueden ser revisadas por autoridad alguna (Art. 6° Ley K 2756).

Su alcance comprende la administración pública provincial¹⁶, y las personas físicas o jurídicas no estatales en cuanto ejerzan funciones estatales delegadas por el Estado Provincial, o en cuanto presten servicios públicos por concesión o por cualquier acto administrativo del Estado Provincial. En este caso, sin perjuicio de las restantes facultades otorgadas por esta ley, el Defensor del

¹⁴ Defensoría del Pueblo de la Nación. En: <https://www.dpn.gob.ar/oficinas.php?idS=2300>

¹⁵ Legislatura de Río Negro. En: <https://web.legisrn.gov.ar/legislativa/legislacion/ver?id=2757>

¹⁶La administración pública provincial integrada por la administración centralizada o descentralizada, entes desconcentrados, entidades autárquicas, empresas del Estado, sociedades del Estado, sociedades de economía mixta, sociedades con participación estatal mayoritaria y todo otro organismo provincial, cualquiera fuera su naturaleza jurídica, denominación, ley especial que pudiera regirlo o lugar en que se desarrolla su actividad.

Pueblo podrá instar a las autoridades administrativas competentes, el ejercicio de sus potestades de regulación, inspección o sanción”. (Artículo 10- Ámbito de competencia- Ley K 2.756).

Cada año, la institución debe informar a la Legislatura de Río Negro sobre lo trabajado en ese período. Del mismo modo, anualmente deberá elevar un proyecto de presupuesto para su funcionamiento siendo éste, no menor al uno coma cinco por ciento (1,5%) ni exceder el tres por ciento (3%) del presupuesto anual general del Poder Legislativo.

Juan Ricardo Kugler y Juana Soulé fueron los primeros Defensores del Pueblo, titular y adjunta, elegidos en la provincia de Río Negro. Ambos fueron designados el 29 de diciembre de 1995. Al término de su mandato, no reuniendo la legislatura los votos necesarios para los nuevos nombramientos, se prorrogó la titularidad por ciento veinte (120) días. Cumplido el plazo, se designó por sesenta (60) días al Secretario Legislativo, Oscar Meilán, como interventor a cargo del organismo, y posteriormente al Secretario de Asuntos Constitucionales, Daniel Ayala como Defensor Interino.

En agosto del 2001, en sesión especial convocada por la Legislatura, con el voto unánime de los representantes parlamentarios, se designó como defensora del pueblo a Nilda Nervi de Belloso. En marzo de 2004 se nombra a la defensora adjunta, en este caso Marcela Yappert.

Ana Ida Piccinini, junto a Ignacio Gandofi sucedieron al nuevo mandato elegido el 6 de septiembre de 2007. En julio de 2011, Piccinini renuncia a su cargo para postularse como candidata a legisladora en las nuevas elecciones para gobernador de la provincia, por tal circunstancia, la titularidad del organismo la asume el adjunto, quien finaliza su mandato en enero de 2012. Los sesenta (60) días siguientes, Gustavo Casas es designado como defensor interino.

La siguiente gestión, estuvo a cargo de Nadina Mariel Diaz, con la adjuntía de Adriana Santagati por el período que comprende los años 2012-2017.

En junio de 2017, quien fuera la defensora adjunta es nombrada titular de la institución compartiendo mandato con César Domínguez.

Finalmente, en el mes de junio de 2022 la defensora Santagati es reelecta en sus funciones y su mandato es acompañado con la selección de Álvaro Larreguy como adjunto.

A continuación, se presenta un cuadro con la información proporcionada sobre los Defensores/as del Pueblo en la provincia de Río Negro desde su creación hasta la actualidad:

Cuadro N° 3: Autoridades

Defensor/a del Pueblo	Período	Adjunto/a
Juan Ricardo Kugler	1995 - 1996	Juana Soulé
Juana Soulé	1995 - 1996	Juan Ricardo Kugler
Oscar Meilán (Interventor)	1997	
Daniel Ayala (Interino)	1997- 2001	
Nilda Nervi de Belloso	2001 - 2007	Marcela Yappert (2004-2007)
Ana Ida Piccinini	2007 - 2011	Ignacio Gandofi
		Gustavo Casas (2012, Interino)
Nadina Mariel Diaz	2012 - 2017	Adriana Santagati
Adriana Santagati	2012 - 2017	César Dominguez
Adriana Santagati	2017 - actualidad	Álvaro Larreguy

Fuente: elaboración propia en base a información disponible en el sitio oficial de la Defensoría del Pueblo de Río Negro

Los comienzos de la mediación en la provincia de Río Negro

La mediación se remonta a comienzos de los 90 con una experiencia piloto en la ciudad de Buenos Aires. Hasta entonces se habían dado algunos desarrollos, por ejemplo, en el área familiar, pero entremezclándose con la terapia o asistencia. Con la sanción y promulgación de la ley nacional N° 24.573 de 1995 que instituye la Mediación prejudicial obligatoria, en Capital Federal, se da un impulso a la instauración de los métodos A.D.R. y R.A.D. (Alternative Dispute Resolution o Resolución Alternativa de Disputas) en la Argentina".¹⁷

La implementación de la mediación obligatoria fue el comienzo de nuevos procesos de intervención, sus propósitos se fueron modificando y ampliando en la medida que los mediadores indagaban en saberes teóricos provenientes de otras disciplinas y transitaban la práctica. El carácter multifactorial, versátil y complejo que hoy presentan los conflictos, necesitó la incorporación de otras profesiones de base en el desempeño de los procesos participativos.

En Río Negro, la norma que inicia la regulación sobre Mediación Prejudicial dentro del ámbito del Poder Judicial es la 3.847 de 2004. En aquel tiempo, se estableció la mediación como provisoriamente obligatoria por 5 (cinco) años, prorrogables. Fue reglamentada mediante el Decreto Provincial 938/06, época en la que entró en vigor. Las experiencias previas desde el año 1.999 en adelante, lo habían sido por medio de Acordadas del STJ.

Luego de más de 10 (diez) años de experiencia respecto de esta dinámica se sancionó en diciembre de 2016, la Ley 5116, la que es reglamentada mediante una Acordada del Superior Tribunal de Justicia, la N° 35/2020 STJ. Ello, en virtud de la potestad reglamentaria que se reservó como Poder del Estado, dado que el servicio se desarrollaría en su ámbito y resultó de una iniciativa del máximo Tribunal. Esta receptó muchas de las cuestiones que la práctica había demostrado perfectibles y efectuó un rediseño de técnica legislativa para tornarla de más fácil empleo.

¹⁷ Fuente: Manual de formación básica de mediadores. – Conceptos básicos en Mediación
En: <https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71289/345896>

La Ley citada amplía los servicios que antaño se prestaban en los Centros Judiciales de Mediación, los que a estos fines se convierten en Centros Integrales de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos (CIMARC).

En el mes de septiembre de 2020 y luego de un trabajo que implicó una reestructuración de la totalidad del área, surge la iniciativa legislativa que luego se transforma en la Ley 5.450. En ella, el STJ amplía el marco regulatorio, incorporando otros métodos que ahora denomina "autocompositivos". Como respecto de su antecesora, la reglamentación queda a cargo del STJ, mediante Acordada 31/2020 STJ.

La Ley citada amplía los servicios que antaño se prestaban en los Centros Judiciales de Mediación, los que a estos fines se convierten en Centros Integrales de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos (CIMARC). Entre los servicios disponibles se encuentran la mediación prejudicial, la extrajudicial, las facilitaciones y la conciliación laboral. De manera breve se describe cada una de ellas.

La mediación prejudicial

Se rige mediante la Ley PN° 5450, Reglamentada por Acordada 31/2020 STJ. La mediación es un procedimiento pacífico y cooperativo para resolver conflictos. Resulta una alternativa ágil y gratuita a estos fines.

En el mismo, se intenta que las partes involucradas en el problema puedan mediante el diálogo y contando con la ayuda de un/a Mediador/a, comunicarse de un modo eficiente y productivo. En ese marco de colaboración, les será más factible lograr acuerdos satisfactorios para ambas.

El/la Mediador/a es un/una profesional, tercero imparcial, entrenado en herramientas para propiciar esta fluidez en la comunicación vincular. Son los propios interesados quienes generan las opciones que les permitan poner fin al conflicto, el/la mediador/a no decide por ellos.

En Río Negro respecto de la mayoría de las temáticas civiles, comerciales, de minería y familia es obligatorio transitar una mediación antes de iniciar juicio.

Es voluntario permanecer en el proceso, lo que significa que, en cualquier momento del mismo, cuando las partes así lo decidan, pueden terminar su participación. El resto de las temáticas (no obligatorias), igualmente pueden ser abordadas con esta metodología si las partes voluntariamente así lo quieren.

Al resultar un proceso confidencial, se garantiza que las cuestiones privadas que en el marco del mismo se digan, son reservadas a ese ámbito, no pudiendo divulgarse ni ser prueba en un juicio posterior. Cada uno de los/las participantes debe estar debidamente asistido por abogado/a, quien les asesora sobre los aspectos legales del conflicto.

Otra de las opciones que desde los CIMARC está disponible para las partes, es la mediación extrajudicial, normada en la Ley 5450, reglamentada por Acordada 31/2020 STJ, en el Título III, la Mediación Extrajudicial es un método pacífico que propone el diálogo para resolver diferencias ante cuestiones vecinales, de escaso o nulo contenido económico o cuando las partes no quieran “judicializar” su conflicto.

Los/las usuarios/as intentan resolver su disputa mediante la colaboración de un/una mediador/a extrajudicial. Este/a cuenta con capacitación habilitante, a fin de promover una comunicación saludable entre quienes participan. El objetivo es que, como producto de esta mejor comunicación, puedan encontrar la solución a la controversia. Salvo que el/la mediador/a detecte necesidad de una mirada legal sobre el proceso en desarrollo, no se requiere intervención de abogado/a que asista a las partes, dado que se abordarán los aspectos no jurídicos del conflicto.

Las facilitaciones, son otro método previsto en el Título IV, la ley de Métodos Autocompositivos recepta al proceso que se denomina como “Facilitación”. Se trata de un diseño participativo, flexible, que se aplica en virtud de las particulares circunstancias de un conflicto complejo. Tiene como objeto propiciar soluciones creativas que las mismas partes construyen con la colaboración permanente en la comunicación de los/las Facilitadores/as.

Ellos/as son un equipo de mediadores/as que intervienen generando estrategias para el fluir de la comunicación entre los sectores involucrados.

Se aborda como “conflicto complejo”, a aquel que tiene atravesamientos de índole social, cultural, económica, política, etcétera, en el que confluyen multiplicidad de partes y problemas de diversa índole.

Esta dinámica es solamente para cuestiones que transiten un juicio, en el que la autoridad (Juez/Jueza o Fiscal) resuelve su derivación, ya que lo evalúa pertinente. Son receptados por medio de la DiMARC (Dirección de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos). La conciliación laboral se encuentra regulada en la Ley 5450, reglamentada por la Acordada 31/2020 STJ en el Título V. Es un diseño que exige el paso obligatorio por la instancia a partir del dictado de la norma mencionada, excluyendo sólo algunas materias específicamente citadas.

Se caracteriza por ser rápido, eficaz y económico. Las partes vinculadas por una relación laboral que se torna conflictiva negocian soluciones mutuamente ventajosas, con la asistencia de un/una profesional Conciliador/a Laboral.

El/la conciliador/a laboral, implementa y despliega técnicas a fin de propiciar la negociación colaborativa, conociendo los parámetros legales dentro de los cuales esta puede tener lugar. De alcanzarse acuerdo entre los/las involucrados/as, a quienes asisten sus abogados/as, el mismo requiere homologación de los Jueces de la Cámara laboral local, a fin del contralor respecto de los límites del orden público que dicho avenimiento debe guardar. De este modo, cobra fuerza obligatoria.

Centro de Mediación Ciudadana (CMC)

La DPRN en el cumplimiento de sus funciones, y en sus diferentes gestiones, interviene en las cuestiones sociales a demanda de la ciudadanía o de oficio. La síntesis de las intervenciones anuales se encuentra en los informes anuales que las autoridades de la institución deben presentar ante la Legislatura provincial.

De las temáticas informadas surgen cuestiones estructurales, que han constituido históricamente los campos de intervención de la institución como servicios públicos, educación, salud, etc. Pero también nuevas temáticas o abordajes que fueron emergiendo en el tiempo, principalmente enmarcadas en

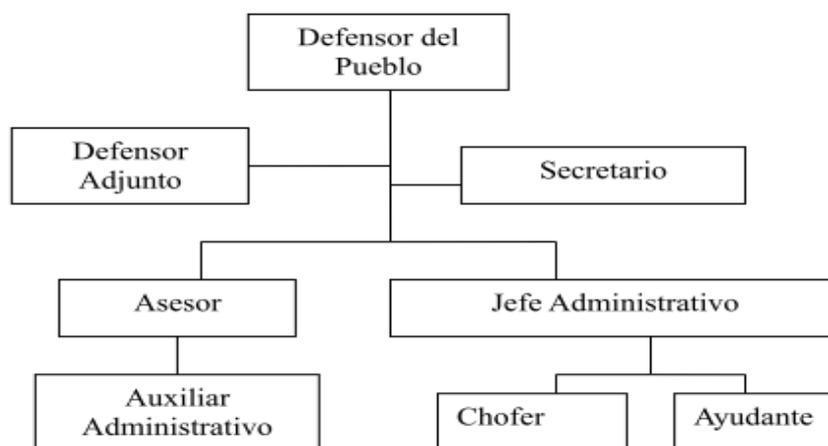
medio ambiente y nuevas reivindicaciones de derechos humanos, tales como de colectivos considerados vulnerables.

La modalidad de intervención tradicional quedaba plasmada en el formato de un expediente, con registro escrito de todas las actuaciones conforme lo establecía la Resolución Interna N° D.P.-G 10/95 del 29 de diciembre de 1995. En su resolutive disponía aprobar las “Normas internas para la organización del trabajo y el ordenamiento de los expedientes vinculados a las investigaciones a cargo del Defensor del Pueblo y el Régimen de adopción y adecuación de normas administrativas.”

Especificaba en su Artículo 10º: Identificación y forma de las actuaciones y actos. En el mismo sentido las funciones del personal se encontraban estrechamente condicionadas al organigrama de entonces.

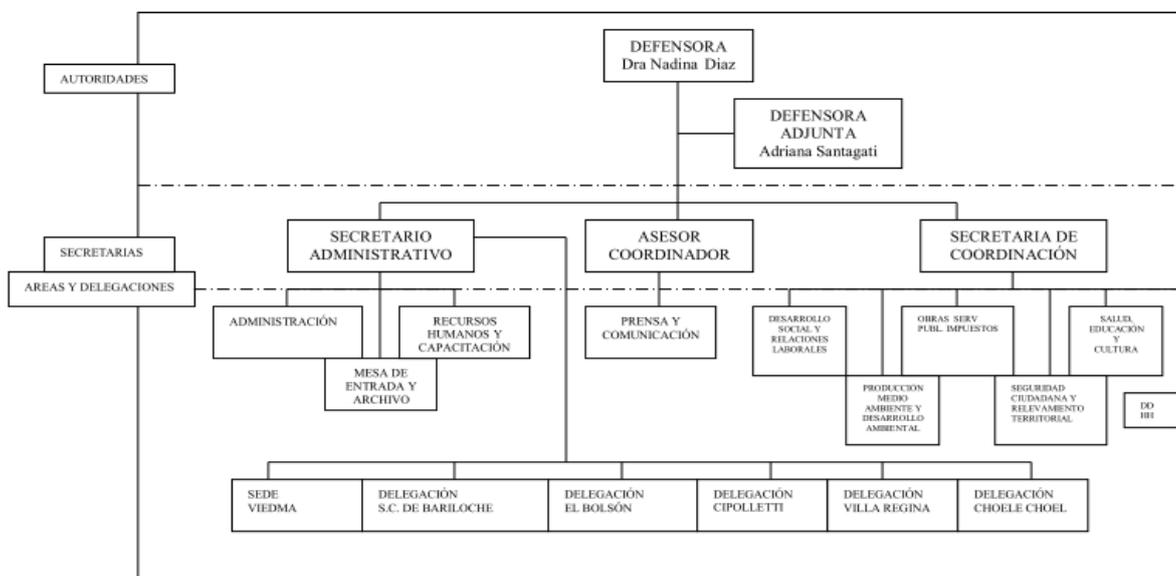
Para ilustrar parte del proceso en la construcción histórica institucional, se contrastan los organigramas de distintas gestiones, que dan cuenta el modo en que las intervenciones se organizan en áreas o son responsabilidad de asesores por temática que determinan las dinámicas de trabajo.

1995- Establecido por Ley N° 2.756



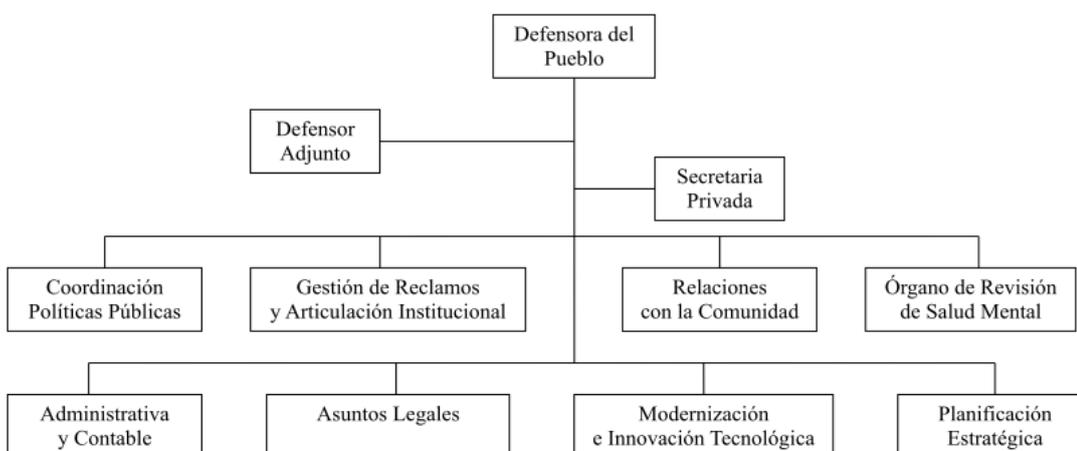
Fuente: elaboración propia en base a información disponible en la Ley K N° 2.756

Año 2012 - Organigrama aprobado por Resolución N° 757/12



Fuente: Información disponible en Resolución Interna N° 757/12DPRN

Año 2021 - Por Resolución N° 156/21 se deroga la Resolución 757/12 y se crea un nuevo organigrama.



Fuente: Información disponible en el sitio oficial de la Defensoría del Pueblo de Río Negro.

En: <https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/la-defensoria/organigrama/>

La complejidad de las problemáticas, la experiencia laboral construida, junto a los aportes de la formación profesional del Trabajo Social y de la Mediación, promovieron la interpelación respecto de las formas más tradicionales de intervención que expresan las dinámicas de interacción entre el Estado y la sociedad.

La sociedad contemporánea demanda lógicas de análisis y reflexión retrospectivos-prospectivos que permiten plantear nuevos procesos de planificación y gestión de las políticas públicas¹⁸, por lo tanto, se pensó en impulsar una propuesta de acción que resignifique las prácticas de la gestión estatal.

Esto requirió la elaboración de alternativas de trabajo capaces de dar nuevas respuestas a demandas emergentes en el cotidiano. La posibilidad de conocer, caracterizar e impulsar prácticas alternativas a las tradicionales en materia de construcción, implementación y evaluación de políticas, constituyeron respuestas a los qué (situaciones), quiénes (actores sociales) y cómo (metodología) ejecutar las prácticas de la gestión pública (Laiton, 2015).

La mediación se convirtió en la herramienta pertinente para abordar aquellas demandas que no estaban contempladas dentro del ámbito de competencias legales de la Defensoría del Pueblo de Río Negro.

Proceso de creación del CMC de la DPRN

El Centro de Mediación Ciudadana (CMC) de la Defensoría del Pueblo de Río Negro se crea a partir de una iniciativa personal que se presenta como proyecto a la defensora Santagati en el año 2017. En ese momento se contó además con la voluntad de la autoridad para impulsar prácticas alternativas que constituyan respuestas a las demandas que exceden los ámbitos de competencias institucionales.

¹⁸ Laiton, M. P. U. (2015). Metodologías de planificación participativa y gestión asociada como campos de intervención del Trabajo Social. *Trabajo Social*, (17), 169-185.

En septiembre de 2017, junto con la autoridad institucional se asistió a las jornadas “Construyendo Cultura de Paz- Jornadas preparatorias para el XIV Congreso Mundial de Mediación, Argentina 2018” llevado a cabo en la ciudad de Rosario. La participación en las jornadas permitió reuniones con referentes de Centros de mediaciones extrajudiciales.

El mayor aporte teórico/práctico de experiencias fue el brindado por la Coordinadora del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná, Dra. Irina Chausovsky¹⁹, quien desde su creación en el año 2002 presta servicios como mediadora.

El modelo implementado en la Defensoría del Pueblo de Río Negro se basó mayoritariamente en la réplica, adaptada a las circunstancias territoriales, de los procedimientos aplicados en la ciudad de Paraná, tales como: el procedimiento, alcance y cuestiones mediables.

En el marco de las facultades que otorga a la Defensora del Pueblo la Ley K 2.756 para disponer “*sobre la organización de la Institución, reglamentando sus funciones en base a los principios establecidos por esta ley*” se inicia el proceso de creación del Centro de Mediación Ciudadana (CMC).

Por nota del 28 de septiembre de 2017 se solicitó a la Defensora del Pueblo tenga a bien considerar “la creación, dentro del ámbito de la Defensoría a su cargo, de un Centro de Mediación Ciudadana”. La propuesta se fundamentó en que la Defensoría del Pueblo es el órgano de defensa y protección de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial, y en aquellos casos que los reclamos escapan a nuestra competencia, la ciudadanía no hallaría en las esferas gubernamentales respuesta a sus demandas. En este sentido, la mediación, también impulsaría la ciudadanía activa, responsable y protagonista de los asuntos individuales o de incidencia colectiva que los afecten.

¹⁹ Chausovsky I. (2022) “Lo que el estado propone y la voluntad mediadora dispone”. En: <https://revistalatrampa.com.ar/contenidos/laslecturas.php>

La propuesta establecía las características generales que debían dirigir el funcionamiento del CMC de carácter voluntario, participativo, gratuito, confidencial y extrajudicial. Se formularon las funciones en base a dos ejes: (I) atención de demandas cuya trama conflictiva no pudieran ser abordadas bajo los parámetros establecidos en la Ley K2.756, y (II) la capacitación destinada tanto al personal de la Defensoría del Pueblo como a todos aquellos actores sociales y comunitarios que cotidianamente deban intervenir en situaciones de conflictividad social.

El abordaje de situaciones problemáticas comprendidas en el primer eje de atención se realizaría a partir de la demanda de uno/varios vecinos/as, o por derivación de caso proveniente de otro organismo, y para el II eje se propiciarían capacitaciones y cursos permanentes de actualización en herramientas de mediación.

Para el tratamiento de la propuesta se inicia un expediente administrativo, y por Resolución N° 288/17, el 5 de diciembre de 2017, se crea el Área de Mediación para el funcionamiento del CMC en el ámbito de la Defensoría del Pueblo.

Entre sus disposiciones general se desprende:

MISIÓN: la intervención, prevención, capacitación, diagnóstico y promoción normativa sobre aspectos de la mediación vinculados a conflictos vecinales y entre estos y el sector público provincial, procurando la consolidación de la paz social a través del diálogo;

GARANTÍA: el CMC será de carácter voluntario, informal, confidencial, extrajudicial, de comunicación directa entre los participantes y gratuito;

MATERIAS MEDIABLES: relaciones de vecindad, ruidos molestos, uso inapropiado del espacio, estacionamiento irregular, utilización y mantenimiento de espacios comunes, ubicación y estado inadecuado de árboles y enredaderas, animales domésticos, perturbaciones entre linderos, medianeras, humedades y filtraciones y ausencia de articulación estatal;

MATERIAS VEDADAS: causas penales, cuestiones vinculadas a la celebración y disolución del matrimonio, asuntos laborales, sucesorios, casos que versen

sobre aspectos vinculados a niños, niñas o adolescentes y personas con discapacidad, así como aquellos correspondientes al Derecho de Familia, incluida la violencia familiar, concursos y quiebras, cuando esté comprometido el orden público.

PARTICIPACIÓN: CO-MEDIADOR y PARTICIPACIÓN ESTATAL.

Respecto del procedimiento para llevar a cabo el proceso de mediación se establece el marco normativo para el INICIO, FIJACIÓN DE AUDIENCIA, TRASLADO, CONTACTO PREVIO, INCOMPARECENCIA, DURACIÓN, FINALIZACIÓN y REGISTRO INTERNO.

Se dispone también los requisitos para ser MEDIADOR, sus INHABILIDADES, DEBER DE DENUNCIA, INCOMPATIBILIDADES y EXCUSACIÓN Y RECUSACIÓN.

Por último, las FUNCIONES del Área de Mediación Ciudadana, en cuanto a:

- La creación del Registro de Mediadores Voluntarios
- El espacio físico (equipado con mobiliario y elementos necesarios) para desarrollar las audiencias.
- El consenso en la fijación del día y horario en que se celebrará el primer encuentro.
- El monitoreo del acuerdo celebrado.
- Registro mensual de mediaciones (discriminando temática, grado de participación y resultado obtenido)
- Organización de reuniones de intercambio de experiencia entre los mediadores.
- Propiciar capacitaciones y cursos permanentes de actualización en herramientas de mediación para el personal de la DPRN y todos aquellos mediadores que brinden sus servicios en este Centro.

- Elaborar propuestas de modificación de funcionamiento, supervisión y control del Área de Mediación orientadas a lograr una mejora continua del servicio.
- Solicitar la colaboración de la DIMAC cuando lo estime conveniente.

En concordancia con las facultades que otorga la Ley K°2756, en 2017 se formula el primer Plan Estratégico institucional para dotar al organismo de las capacidades orgánico-funcionales necesarias para afrontar los múltiples desafíos de gestión que devienen de sus responsabilidades.

Dicho Plan es concebido como *“la herramienta fundacional de un nuevo paradigma de gestión defensorial orientada a resultados, focalizado en la mejora de las condiciones para el desarrollo sostenible y la protección de los derechos humanos en la provincia, a través de estrategias plurianuales adecuadamente acompasadas con el ciclo anual de formulación presupuestaria, garantizando así una sinérgica articulación entre planificación y presupuesto”*.

Entre sus objetivos de impacto que orientan la política institucional a largo plazo, se desprende en su Lineamiento N° 2, el fortalecimiento del servicio de Mediación Ciudadana²⁰.

La experiencia del Centro de Mediación Ciudadana en la Defensoría del Pueblo de Río Negro

La creación del CMC surge a partir de la necesidad de atención de las demandas, cuyas problemáticas se encuentran fuera del alcance de competencias de la DPRN.

La adquisición de conocimientos y experiencias durante dos décadas de servicio en la Defensoría del Pueblo, así como la formación académica en Trabajo Social y Mediación, han constituido el motor que impulsó la creación del Proyecto que dio origen a la conformación del CMC.

²⁰ Defensoría del Pueblo de Río Negro. En: https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/biblioteca/publicaciones/#flipbook-df_7079/75/

Considerando que el servicio comenzó a brindarse en noviembre de 2017, se analizará la experiencia desarrollada en el período comprendido entre marzo 2018 y marzo 2019.

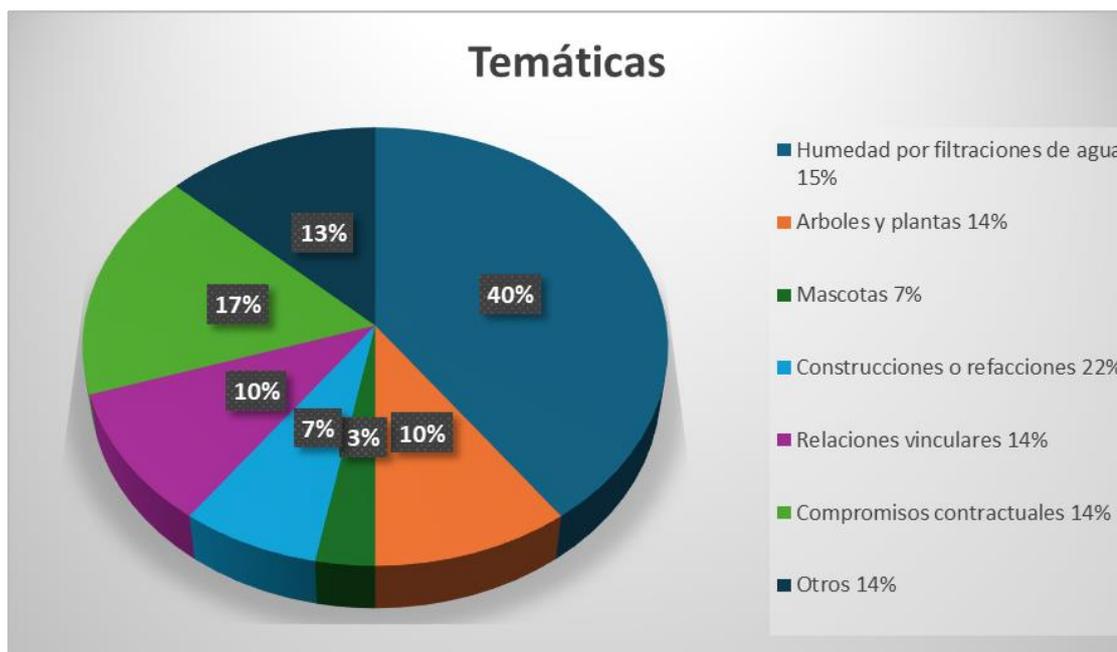
Para ello, se tomarán los criterios de modelos de mediación descritos por Graciela Curuchelar (2012) en su edición “Modelos de Mediación, y en particular el que desarrollan los autores Baruch Bush y Folger (2006), considerando que dicho enfoque busca transformar las relaciones, promoviendo la revalorización y el reconocimiento de las personas. Aquí, el conflicto se presenta como la posibilidad de fortalecimiento y empoderamiento, y tiene un potencial de cambio que lleva a cada persona a descubrir sus propias habilidades.

En el mismo sentido, y desde un enfoque restaurativo, se incorporan aportes de “Mediación asociativa y cambio social” desarrollados por Jorge Pesqueira y Amalia Aubd (2010), en tanto enfocan al proceso de mediación como una vivencia en donde “los protagonistas del conflicto guiados por un tercero experto, descubren y comprenden sus cualidades positivas y desarrollan habilidades sociocognitivas para sinérgicamente y en el contexto de su relación fortalecerla y alcanzar autocompositivamente beneficios mutuos”.

Durante el transcurso del año analizado se abordaron diversas temáticas de materias mediables, tales como filtraciones de agua en viviendas FONAVI, ruidos molestos, mascotas, conflictos con medianera, construcciones o refacciones, relaciones vinculares/familiares, convivencia, incumplimientos contractuales, árboles y plantas, entre otros

De la totalidad de los casos que comprenden el presente análisis surge que las principales temáticas que abordó el CMC durante el año 2018 se refieren a situaciones vecinales y las derivaciones conflictivas de estas. La promoción de acuerdos en estos temas resulta central para la pacífica convivencia y la posibilidad real de involucramiento de las partes en la resolución.

Gráfico N° 1. Temáticas abordadas por el CMC. Período nov 2017/nov 2018.



Fuente: elaboración propia en base a registros institucionales.

Si bien la implementación de la mediación en el ámbito de la DPRN se presenta como una alternativa en la resolución de los conflictos, no siempre las partes (demandado/a y/o demandante) aceptan participar del proceso. En tal caso, cuando quien requiere nuestra intervención no encuentra la aceptación de la otra parte, se procura brindar asesoramiento sobre otras vías disponibles para el tratamiento de su demanda. Dichas situaciones se observaron cuando la parte demandada no ratificó la recepción de la invitación o rechazó su participación al encuentro.

Menos recurrentes fueron los casos donde el propio demandante, resuelve luego de tomar conocimiento de las garantías de voluntariedad, informalidad, confidencialidad y extrajudicialidad del proceso, desistir de la instancia del servicio de mediación ciudadana.

En muchos de estos casos, se apeló a la autoindagación respecto a si la resistencia se vinculaba a las percepciones personales que el/la ciudadano/a tenía sobre su participación en el proceso, o de la persona mediadora al transmitir los beneficios que la mediación aporta en el ejercicio pleno de la ciudadanía. En contrapartida a la imposibilidad de llevar a cabo el proceso, muchos/as ciudadanos/as que encontraron en la mediación una herramienta

para transformar los conflictos, regresaron a solicitar el servicio frente a otras situaciones que los aquejaban.

Cuando los/as ciudadanos/as aceptan formar parte del proceso de mediación, se los convoca a reuniones privadas en el CMC en días y horarios acordados entre el/la mediador/a y el/la ciudadano/a para conversar cuestiones inherentes al caso. Sólo para las demandas que requieren nuestra intervención en otros puntos de la provincia, se mantiene el primer contacto vía telefónica.

Las convocatorias a reuniones individuales previas se convirtieron en una fortaleza para generar estrategias de intervención en el abordaje de los conflictos. Cada encuentro es pensado como un espacio de diálogo donde cada ciudadano/a pueda ser consultado sobre los aspectos de su vida, su historia, sus necesidades, objetivos, capacidades, limitaciones, creencias y relaciones que lo determinan como tal. A través del proceso comunicacional, reflexivo y exploratorio, se puede realizar un primer diagnóstico de los aspectos que estructuran al conflicto desde un enfoque de derechos humanos.

La instancia del primer encuentro no sólo permite conocer los intereses y objetivos de cada persona en la resolución del conflicto para comenzar a definir las posibles estrategias de intervención, sino también para transmitir la naturaleza del proceso y rol que desempeñará el mediador como un “tercero imparcial” que propiciará el espacio de escucha activa para la búsqueda de una resolución conjunta al conflicto que los convoca.

Para los procesos de mediación en la localidad de Viedma, la DPRN dispone de un espacio destinado a tal fin. Se trata de una oficina en planta baja, espaciosa, con luminaria natural, ventilada y mobiliario acorde para acoger cómodamente a diez personas sentadas alrededor de una amplia mesa. A excepción de la cartelería institucional corpórea, no se visualizan elementos que puedan desvirtuar la neutralidad del ambiente. Para los asistentes, se predispone jarra con agua y vasos, y el mediador cuenta con una pc portátil y su cuadernillo de trabajo.

Para los casos que demandan la intervención en otros puntos de la provincia se dispone del Convenio de Cooperación celebrado entre la DPRN y el Poder

Judicial provincial. Tal así, previa coordinación de días y horarios, las autoridades y/o personal designado podrá hacer uso de las instalaciones en las que funcionan los Juzgados de Paz y Casas de Justicia del Poder Judicial de toda la provincia para la atención de las personas que requieran sus servicios.

Si bien, tal lo normado, las mediaciones del CMC dispone las garantías de informalidad, ésta aduce a la posibilidad que los participantes puedan acudir solos o acompañados en función del deseo y la necesidad de cada uno. En este sentido, es propicio aclarar que en los comienzos del funcionamiento del CMC se habilitaba a los participantes a concurrir con su abogado si lo consideraban oportuno.

La experiencia da cuenta que la defensa de un/a letrado/a en beneficio de una las partes, desequilibra las relaciones de poder en desventaja de quien no era asistido. No menos inoportuno resultaba la práctica litigiosa que obstruía la posibilidad de alcanzar acuerdos. Debido a ello, en la actualidad no se admite su concurrencia.

Para dar inicio al primer encuentro conjunto se aguarda la llegada de todos los participantes (esto es: no se ingresa a la sala de reunión hasta tanto esté completa la convocatoria). Luego, se inicia el proceso invitando a los participantes a escoger el sitio donde prefieren ubicarse, cumplido lo cual, se da comienzo formal al encuentro.

Se puede aquí, a través de la observación, realizar una lectura del lenguaje corporal que comunican los/as participantes. A modo de ejemplo; en el transcurso de una de las intervenciones que demandó tres encuentros conjuntos, durante el primero de ellos, quien era demandado reubicó su silla dando la espalda a los demandantes y evitando el contacto visual con éstos. Durante todo el proceso, sólo direccionó su mirada y su diálogo hacia la mediadora.

Ubicados cada uno en sus lugares, se da lectura al acta del Convenio de Participación en Mediación (Modelo V del Anexo) que establece el encuadre que enmarca el proceso del encuentro. Luego de ello, se invita al demandante a contar su versión del conflicto.

En el relato de la propia versión de los hechos, cada persona inicia la historia en un punto y organiza el relato del discurso a su manera (a veces desorganizado). Las historias de las partes pueden ser diferentes, dado el punto de vista de sus vivencias. Frente a ello el mediador debe dirigir las preguntas que ayuden a las personas a entender que existen diferentes versiones de un mismo hecho y que uno puede entender el punto de vista del otro sin estar de acuerdo con él.

Del mismo modo, debe asignar sentido a la comunicación (verbal y corporal) a través de la práctica de la escucha activa, y en la medida que legitima la narrativa, debe ayudar a cada una de las partes a reflexionar sobre el conflicto.

Cuando la persona que realiza la mediación busca entender para qué la parte, pide lo que pide, o qué busca satisfacer con su pedido o exigencia, comienza a vislumbrarse lo que esa parte verdaderamente necesita. Conocer las necesidades que den satisfacción al conflicto permitirá alcanzar posibles alternativas para su resolución.

Desde el punto de vista de nuestro rol profesional, sabemos que dentro del nudo de relaciones que han construido los conflictos, los sujetos involucrados dan significado a éstos en función de sus percepciones, roles, valores, aspiraciones, recursos, capacidades y emociones, entre otras. De allí la importancia de pensar en una estrategia que deconstruya el conflicto para transformarlo “reconstruyendo” una nueva situación.

Refieren Pesqueira y Aub (2010) que dialogar el conflicto genera un paso en la evolución de los modos de relación, por ello según Bush y Folger, en la medida que puedan potencializarse cambios en los protagonistas del conflicto a partir de sus propias habilidades, estas relaciones fomentaran el crecimiento moral, promoviendo la revalorización y el reconocimiento de cada persona.

La fuerza de la mediación independientemente del modelo o enfoque que se aplique, radica en que las propuestas de solución sólo pueden surgir del diálogo entre las partes, resulta aquí fundamental para evitar la escalada del conflicto, la formulación adecuada de las preguntas en el momento preciso. Aquí se debe tener en cuenta: cómo, qué y a quién se pregunta.

Las preguntas adecuadas aportarán, no sólo a que los mediados se sientan escuchados, legitimados, empoderados, que puedan escucharse el uno al otro, comprender por qué ha actuado de la forma que lo han hecho, sino que también hará posible que se produzca un acercamiento, que surja el diálogo entre ellos, que puedan comprenderse y puedan buscar y encontrar soluciones conjuntas al problema que inicialmente los ha traído a la mediación.

Ya se trate del abordaje de casos individuales, grupales, comunitarios o institucionales, cada conflicto que demanda la intervención del CMC de la DPRN presenta distintas situaciones de complejidad en su naturaleza e implicancia de los problemas involucrados.

Tal así, mediar en conflictos por incumplimientos contractuales o relaciones vinculares, no presenta la misma diversidad de intereses, emociones y dinámicas asimétricas de poder que los convocados por filtraciones de agua, ruidos molestos y problemas de convivencia.

Mientras que en los primeros se pretende empoderar a las personas y mejorar su capacidad de comunicación y resolución de conflictos, ayudándolas a encontrar sus propias soluciones y a reconocer mutuamente sus necesidades y preocupaciones; en los segundos se trabaja no solo resolver el conflicto actual, sino también construir relaciones más fuertes y capacidades de resolución de conflictos para el futuro (soluciones mutuamente beneficiosas y sostenibles).

Sin perjuicio de la diversidad, conflictividad y dinamismo de cada situación, la recurrencia de problemáticas por “filtraciones de agua” ha permitido a través de la experiencia, desarrollar un abordaje para, una vez identificados los intereses comunes y diferentes, orientar la intervención hacia el desarrollo de las capacidades de colaboración, compromiso y responsabilidad.

La multiplicidad de conflictos abordados en el transcurso del año analizado ha requerido intervenir de maneras diversas, acorde la complejidad del caso, los preacuerdos labrados o la distancia territorial de los ciudadanos para participar en dichos procesos.

A modo de ejemplo podría citarse un caso iniciado por ciudadanos que residen en Viedma donde cada encuentro finalizaba con un preacuerdo (algunos de los cuales era incumplido por el demandado), lo que llevó a realizar ocho encuentros conjuntos para finalizar el proceso. Vale destacar aquí que, pese al incumplimiento de los compromisos de una de las partes, siempre prevaleció la buena predisposición y flexibilidad de los participantes para alcanzar una solución reparadora. Además, la confianza en el proceso de mediación fue fundamental para la superación del conflicto.

En contraste a la posibilidad de recurrencias en los encuentros mediados en Viedma, los ciudadanos que residen en otros puntos de la provincia cuentan con la desventaja que las coordinaciones de encuentros dependen de la gestión del traslado de la mediadora y la disponibilidad del espacio físico para acceder al proceso de mediación.

Durante los procesos de mediación, muchas veces, resulta inevitable involucrarse interiormente con el tema, el problema o la persona; más aún deconstruir el rol como trabajador/a social (que habiendo profundizado en la perspectiva integral de cada persona), debe limitarse a una intervención mediadora desde la propia transdisciplina. Resulta imprescindible, dar idéntico valor al relato de cada parte y sostener una posición neutral durante el ejercicio de la práctica.

Si bien en cada proceso, las dinámicas comunicacionales, los tiempos para gestionar el conflicto y la búsqueda de soluciones consensuadas enriquece al mediador en términos de habilidades y conocimientos, cierto es, que frente a cada nueva demanda resulta ineludible la interpelación respecto de las propias capacidades para dirigir la nueva situación que se nos plantea.

Una vez descubiertos los motivos que impulsaron el conflicto y replanteados los términos del mismo, comienzan a proponerse las posibles soluciones. Si bien, como mediador no pueden sugerirse ideas ni tomar decisiones respecto del acuerdo a celebrarse, en ocasiones se demanda la asesoría de un abogado para evacuar posibles consultas sobre la legalidad de las propuestas.

En esta etapa se intenta construir un acuerdo de posible cumplimiento, donde las partes decidirán los términos y condiciones del mismo. El mediador asistirá a la tarea redactando las cláusulas impuestas por los propios protagonistas. Resulta imprescindible para ello, redactarlo con palabras simples y claras, con lenguaje comprensible para cada uno de los participantes. Debe contemplar procedimientos y especificar detalles para evitar malos entendidos, y debe aceptarse mutuamente para que resulte satisfactorio. Puede establecer cláusulas de incumplimiento y seguimiento y puede ser definitivo, temporario o parcial. El acuerdo celebrado en el CMC, además, prevé la posibilidad de revisión o readecuación en caso que las partes lo requieran. (Modelo VI del Anexo)

Alcanzar una resolución de mutuo acuerdo implica haber empoderado a las partes para que sean capaces de asumir el conflicto y su responsabilidad individual, haber transformado el vínculo, haber atravesado estilos más individualistas a modos más evolucionados de resolución de conflictos (como son el de colaboración y compromiso).

Puede también suceder, que los participantes finalizan la mediación sin alcanzar un acuerdo y aunque ello conlleve a la interpelación en el rol del ejercicio profesional para alcanzar el objetivo de la gestión pacífica del conflicto, cierto es que, el mero acto de participar otorga a las personas la posibilidad del reconocimiento, fortalecimiento y empoderamiento que brinda el proceso.

En relación al II eje de intervención, durante el período analizado se llevaron a cabo capacitaciones en las localidades de Viedma, Choele Choel y Cipolletti los meses de junio, agosto y octubre 2018.

Las actividades, denominadas “Constitución de plataformas tempranas para la resolución de conflictos” fueron realizadas con el acompañamiento del Consejo Federal de Inversiones, a través de la Secretaría de Programas Especiales y Enlace con el CFI. El objetivo fue capacitar actores claves en el desarrollo de habilidades, competencias y actitudes para intervenir en la conflictividad social compleja y comunitaria, contribuyendo de esta manera con la paz social. Dichas capacitaciones estuvieron a cargo del Dr. Alejandro Nató (experto en Resolución de Conflictos y Mediación de la Secretaría Política de la OEA,

presidente en Centro Internacional para el Estudio de la Democracia y la Paz Social (México), magister en Resolución de Conflictos y Mediación de la Universidad de León, España).

Dirigida a directores de escuelas, directores de hospitales, docentes, agentes de la administración pública, agentes de las fuerzas de seguridad, dirigentes deportivos, dirigentes barriales, jueces de paz, defensores oficiales, estudiantes universitarios, personal de la Defensoría del Pueblo, ONGs, entre otros, se capacitaron más de 400 personas.

Asimismo, en coordinación con el Director General del Servicio Penitenciario Provincial se llevó a cabo en instalaciones de la Ejecución Penal N° 5 de Cipolletti, el taller “Detección temprana de la conflictividad. Tensiones y desafíos”. Su objetivo fue incorporar herramientas de mediación en los ámbitos de encierro, y contó con la participación de 33 agentes del servicio.

Por último, y en concordancia con las instancias de capacitaciones, personal del Centro de Mediación participó del XIV Congreso Mundial de Mediación y Cultura de Paz, celebrado en el mes de septiembre de 2018 en la ciudad de Buenos Aires.

ANÁLISIS

Resultados de las intervenciones

Los datos analizados revelan la tendencia de la naturaleza de los conflictos, sobre los que prevalecen aquellos originados por filtraciones de agua en la propiedad de quien demanda. Con similares proporciones le siguen los ruidos molestos, las relaciones contractuales y los conflictos vecinales y familiares. Las mujeres y los rangos etarios de más de 31 años son los principales demandantes, y los hombres los principales demandados

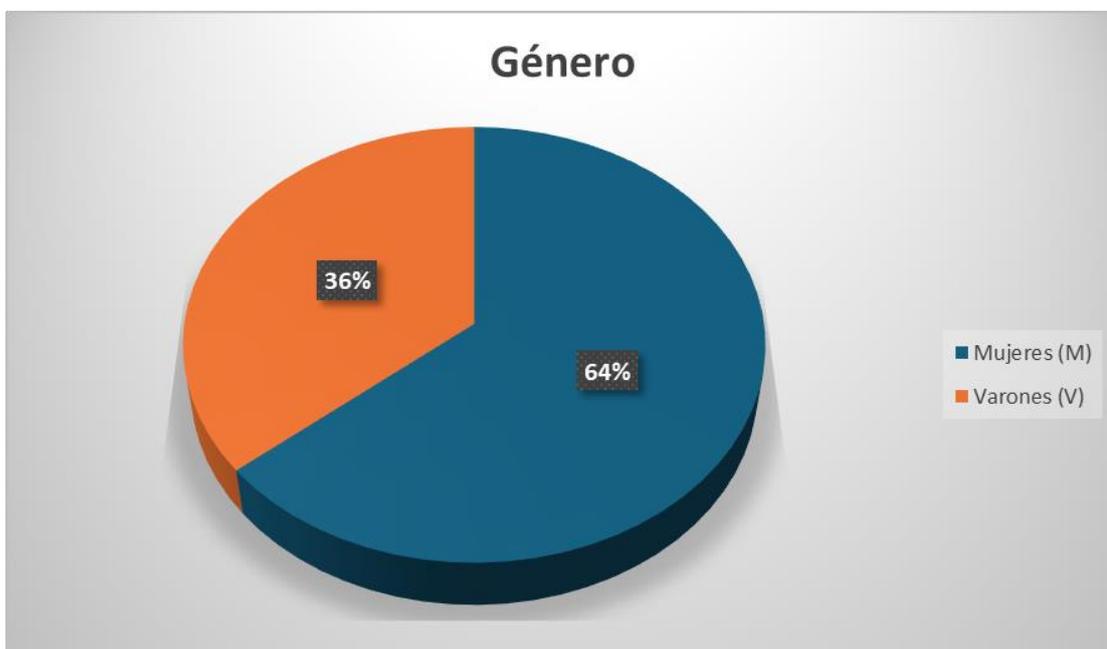
Simultáneamente a lo que ocurre con las demandas formuladas ante la Defensoría del Pueblo de RN, Viedma es la zona de la provincia donde se concentra el mayor número de reclamos.

Aquellos casos sobre los que no se ha podido dar curso al proceso de mediación refieren a demandas donde una de las partes no acepta o no da respuesta a la invitación de formar parte del proceso. En todas las situaciones, las partes demandantes recibieron asesoría para el oportuno ejercicio de sus derechos.

De las estadísticas derivadas del análisis de los datos surge que, desde el punto de vista de género, las mujeres representan un 64% de los pedidos de mediación.

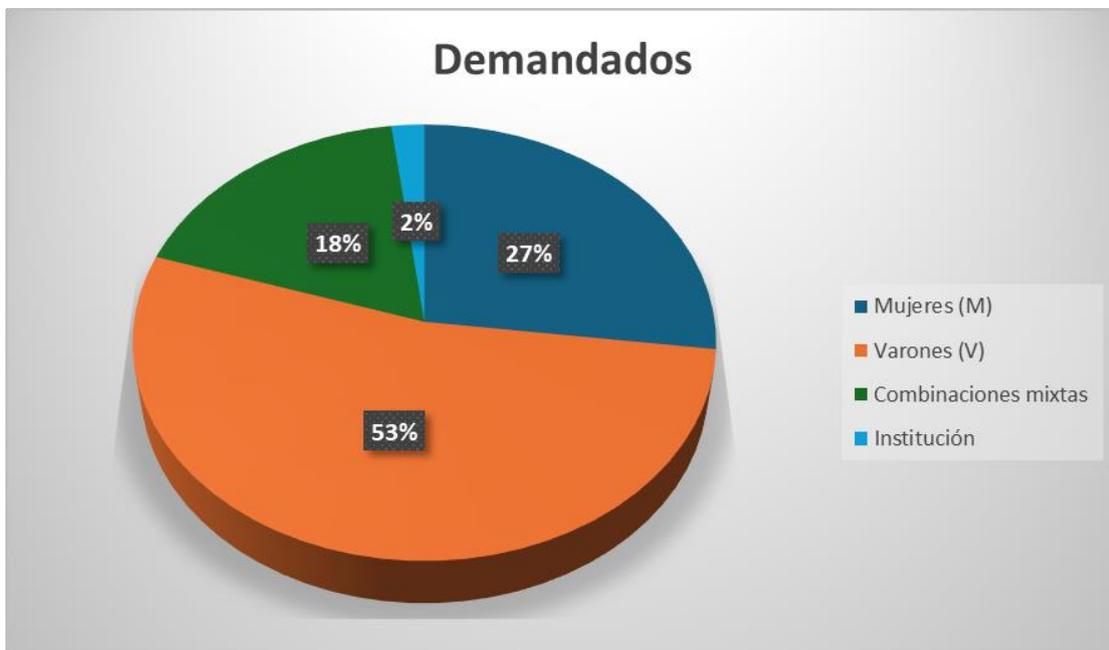
En cambio, cuando se trata de demandados/as los varones representan el 53% del total de los casos, las mujeres el 27%, un 18% son combinaciones mixtas, y en un caso la demandada fue una institución.

Gráfico N° 2. Demandantes por género.



Fuente: elaboración propia en base a registros institucionales.

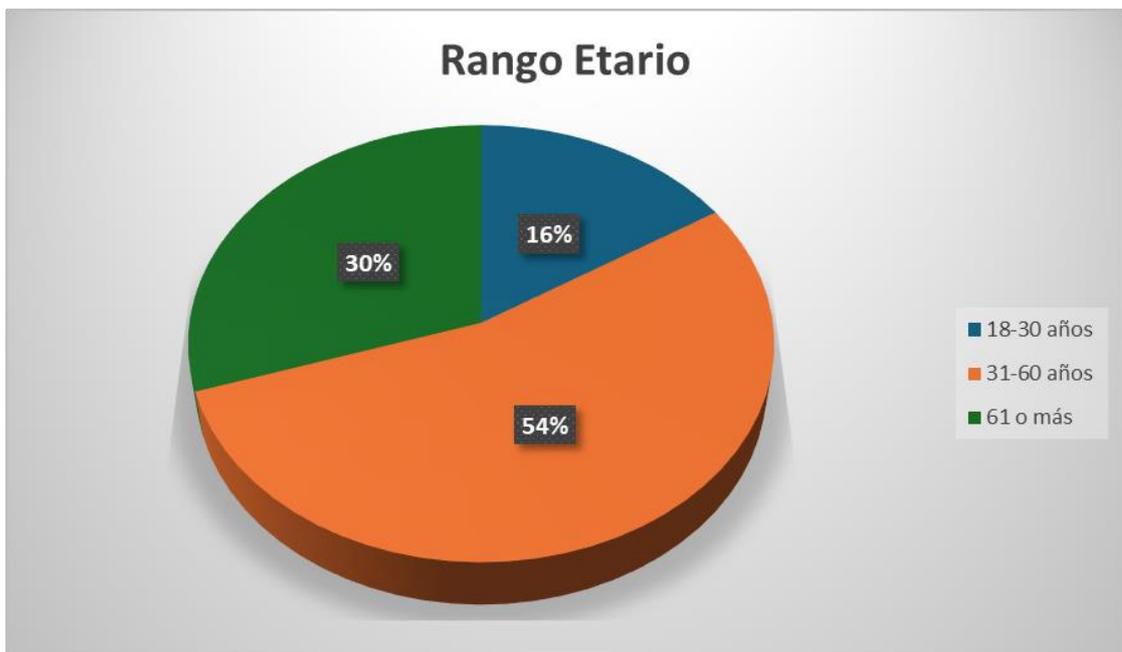
Gráfico N° 3. Demandados/as.



Fuente: elaboración propia en base a registros institucionales.

Si nos enfocamos en la edad de las personas que acuden al CMC, encontramos una prevalencia etárea entre los 31 y los 60 años, lo que representa un 54% del total. Le siguen en porcentaje las personas mayores de 61 años, un 30%. Representan una minoría los requerimientos de mediación de los/as jóvenes hasta 30 años, un 16% del total.

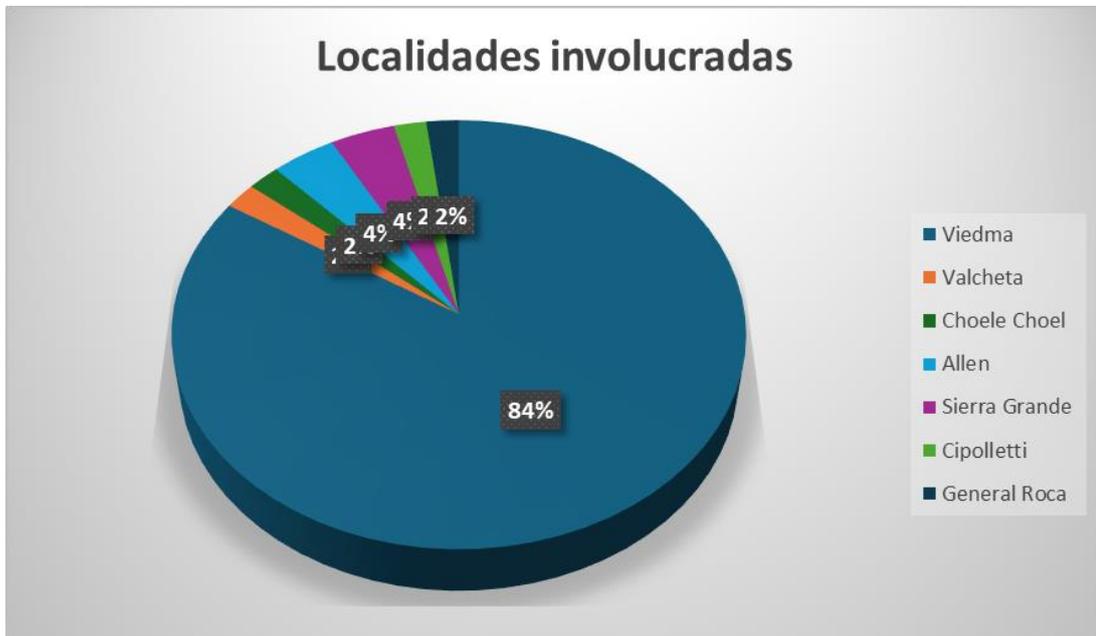
Gráfico N° 4. Rango Etario de los/as demandantes.



Fuente: elaboración propia en base a registros institucionales.

Respecto a las localidades en las que se han promovido procesos de mediación ciudadana, cabe advertir que la localización de la oficina principal en la capital de la provincia se refleja en la mayor demanda de intervenciones, que representa un 84% del total. Las otras ciudades con un caso fueron Valcheta, Choele Choel, Cipolletti, General Roca y Allen, con dos casos Sierra Grande.

Gráfico Nº 5 . Localidades involucradas.



Fuente: elaboración propia en base a registros institucionales.

En cuanto a las temáticas, toda vez que la intervención está prevista para las situaciones que se encuentran fuera de las competencias generales de la institución, prevalecen conflictos ciudadanos que involucran la condición de vecindad, como filtraciones de agua en 34%, ruidos molestos el 11%, y conflictos familiares y vecinales un 14%. Sobre cuestiones de vínculos laborales un 7%, contractuales un 16% y de otras temáticas un 18%.

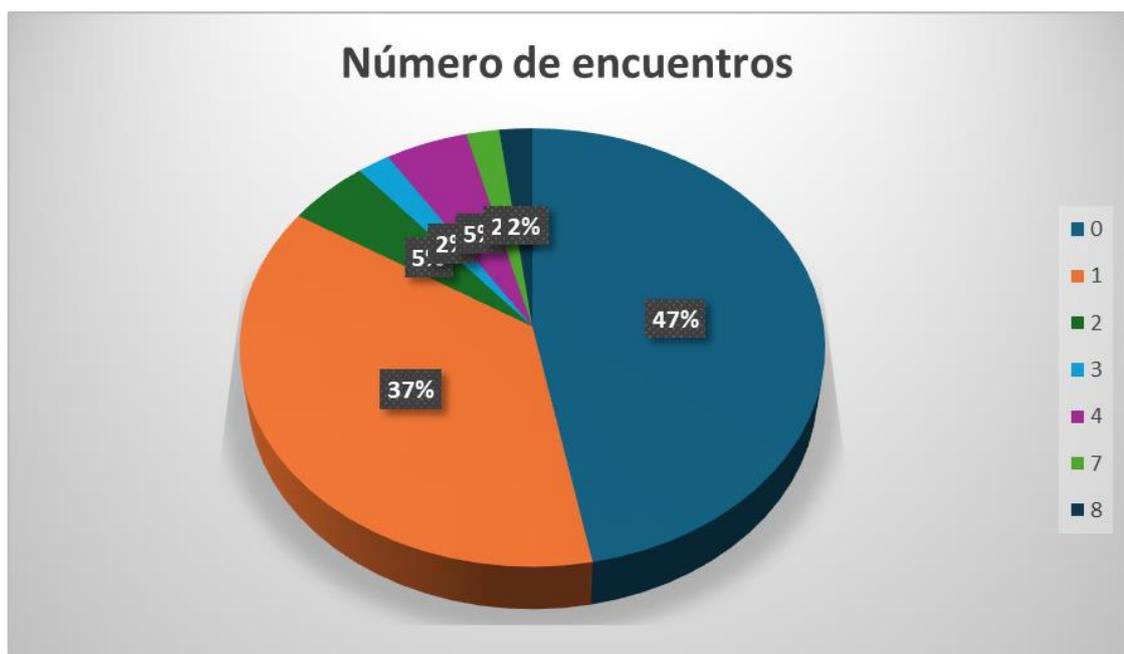
Gráfico Nº 6. Temáticas de los Conflictos



Fuente: elaboración propia en base a registros institucionales.

Sobre la dinámica de la intervención puede observarse que en el 47% de los casos no se concretaron encuentros, ello refiere a demandas donde una de las partes no acepta o no da respuesta a la invitación de formar parte del proceso. Del 53% restante, el 37% pudo encontrar resolución a su conflicto en un único encuentro, siendo menos frecuente la necesidad de dar continuidad al proceso con mayor número de reuniones con un 5% de casos que demandaron 2 ó 4 encuentros, y un 1% con demandas de 3, 7 u 8 encuentros.

Gráfico N° 7. Número de Encuentros



Fuente: elaboración propia en base a registros institucionales.

El análisis de los datos refleja que las promotoras de demandas para participar del proceso de mediación son en mayoría significativa las mujeres, siendo las principales causas de conflictos los problemas de vecindad. Probablemente, debido a la ubicación de la oficina del CMC la mayor concentración de atención de casos son requeridos por ciudadanos/as de Viedma, pudiendo en su gran mayoría, alcanzar acuerdos rápidamente.

Y aunque la participación en el proceso es un desafío en casi la mitad de los casos, en cada una de las intervenciones, las partes pudieron resolver sus conflictos pacíficamente.

CAPITULO III

CONCLUSIONES

Este informe intenta dar cuenta de proceso de creación del Centro de Mediación Ciudadana de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, el contexto de su surgimiento, sus características y las particularidades de las intervenciones en el primer año de su implementación.

La mediación no arregla todo, pero su incidencia en los ciudadanos/as que participaron de este proceso, abre la posibilidad de cambio a situaciones de crisis, problemas y/o conflictos. Y es a través de nuestro quehacer en el CMC de la DPRN donde podemos modificar el modo de relacionarnos, teniendo como referente el pleno ejercicio de la ciudadanía activa.

En Argentina, la Defensoría del Pueblo es una institución de Derechos Humanos reconocida por Naciones Unidas y como órgano independiente, tiene como fin la promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos (Artículo 86 de la Constitución Nacional). En Río Negro, fue creada en el año 1995²¹. Su alcance comprende la administración pública provincial²², y las personas físicas o jurídicas no estatales en cuanto ejerzan funciones estatales delegadas por el Estado Provincial, o en cuanto presten servicios públicos por concesión o por cualquier acto administrativo del Estado Provincial.

Frente a las incompetencias para atender demandas que no se enmarcan en el artículo referenciado surge la necesidad de replicar el dispositivo de la mediación comunitaria implementado en otras Defensorías del Pueblo del territorio nacional.

²¹ A partir de los artículos 167, 168 y 169 de nuestra Constitución provincial, sancionada y promulgada el 3 de junio de 1988 por la Convención Constituyente. Su Ley reglamentaria fue sancionada por la Legislatura Provincial el 22 de diciembre de 1993 y promulgada el 21 de febrero de 1994 bajo el N° 2.756.

²²La administración pública provincial integrada por la administración centralizada o descentralizada, entes desconcentrados, entidades autárquicas, empresas del Estado, sociedades del Estado, sociedades de economía mixta, sociedades con participación estatal mayoritaria y todo otro organismo provincial, cualquiera fuera su naturaleza jurídica, denominación, ley especial que pudiera regirlo o lugar en que se desarrolla su actividad.

Los métodos de resolución de conflictos a través de la mediación son cada vez más utilizados por las instituciones estatales como herramienta para evitar procesos más complejos y costosos, como los reclamos y la judicialización.

En el caso de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, en el año 2017 se crea un centro de mediación para dar respuesta a situaciones de ciudadanos/as que quedaban por fuera de sus competencias pero que requerían de colaboración para ser solucionados. En el informe anual elaborado por la Defensoría del Pueblo en el período que abarca los años 2017/2018, se advertía que, sobre la totalidad de los 887 reclamos tramitados, temáticas que se enmarcan en conflictos vecinales (1%) podrían haber encontrado en un espacio de mediación, soluciones a sus problemas.²³

En el presente trabajo profesional se describió cuáles fueron las características de la implementación del dispositivo de mediación del Centro de Mediación Ciudadana (CMC), creado en el año 2017 en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Río Negro como un caso de mediación desde el ejercicio profesional del trabajo social con enfoque de derechos humanos.

A partir de esta revisión, podemos concluir que la implementación del servicio de mediación como herramienta de intervención para resolver conflictos ha introducido un nuevo enfoque para abordar demandas que previamente debían ser desestimadas, asignado el protagonismo de cada participante en el pleno ejercicio de su ciudadanía activa.

Reflexiones sobre el Trabajo Social, la Mediación, los Derechos Humanos y las Defensorías del Pueblo

Un conflicto para Ander Egg (1995) es “una situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente entre dos partes cuyos intereses, valores y pensamientos observan posiciones absolutamente disímiles y contrapuestas”.

²³ Defensoría del Pueblo de Río Negro. En: <https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/wp-content/uploads/2018/04/Informe-Anual-2016-2017.pdf>

Del mismo modo que el conflicto es inherente a la naturaleza de las interacciones humanas y resulta inevitable, el binomio conflicto y trabajo social se constituyen en una dupla casi inseparable. He aquí, que las intervenciones de los/as trabajadores sociales están centradas tanto en las personas (nivel micro) como en las instituciones (nivel meso) como el medio y las estructuras sociales (nivel macro).

Sabemos que las personas con las que trabajamos son el recurso más valioso con que podemos contar. Ellas dan sentido a la articulación de nuestro espacio profesional de saberes e intervenciones, por ello, tanto los/as mediadores como los/as trabajadores sociales compartimos el propósito de una práctica de intervención que apunte a transformar la realidad.

Aprendizajes del proceso

La experiencia llevada a cabo en el primer año de ejercicio del CMC refleja un proceso de construcción de un nuevo espacio de trabajo que, en la búsqueda de romper con los estereotipos instituidos, encuentra otros modos de atención para el abordaje de demandas sobre las que no podían intervenir desde el ámbito de competencias de la DPRN.

Instituir una nueva práctica implica poner en tensión y/o discusión las estructuras que sostienen el actuar cotidiano y requiere de un proceso complejo, con avances y retrocesos, en la ejecución de la intervención transformadora.

Si bien, la implementación de Centros de Mediaciones en el ámbito de las Defensorías del Pueblo en Argentina data de muchos años, en el caso de Río Negro no hubiese sido replicable sin los recursos (materiales, tecnológicos, financiero y humanos) y el aval, la aceptación, y el interés de la Defensora del Pueblo actual, quien detenta de completa autonomía para la toma de decisiones. El mismo papel esencial, tuvo la Directora del Centro de Mediación de Paraná con su acompañamiento, predisposición y orientación para la puesta en marcha del CMC de la DPRN.

Toda nueva propuesta, llevada a la práctica, a veces supera las expectativas de quien/quienes la fundamentan y exceden la posibilidad de replicarse en su

total magnitud. Ello se entiende, dado que cada proceso de institucionalización requiere de varios elementos para consolidarse, tal así, pueden destacarse: la aparición en la agenda pública o institucional de cuestiones, la formalización a través de normas específicas o marcos normativos referenciales, la creación de áreas específicas, la asignación de recursos humanos y materiales, la disposición de actividades y tareas que puedan dar cuenta de su desarrollo y contribuir a los objetivos oportunamente fijados.

La institucionalización de las iniciativas además supone un proceso de autonomización progresiva de la voluntad política que la origina y esto se observa en la cristalización burocrática y el sostenimiento de esta a través del tiempo²⁴.

Esto es observable hacia adentro y hacia afuera de las instituciones. Hacia adentro en la formalización del área, la inclusión en los organigramas, la designación de recursos humanos formados, o la disposición de formación específica, así como la asignación de recursos materiales como asignaciones presupuestarias, como viáticos. Hacia afuera, además de la garantía de la realización de las mediaciones, las reuniones, capacitaciones y comunicaciones institucionales que dan cuenta de la vinculación del área con otras instituciones y/o actores de la comunidad.

En el caso particular del CMC el registro de mediadores voluntarios ad-honorem aún no se ha conformado. Del mismo modo, no existe un único camino predeterminado. La aparición de la pandemia COVID-19 requirió acomodar y adaptar rápidamente la práctica de intervención frente a los nuevos desafíos.

Desde el inicio de construcción del espacio de mediación, prevaleció la idea de abordar las problemáticas desde otra mirada, desde otro paradigma que requirió la revisión de mis propias prácticas.

Define Kisnerman N. (1997) que el Trabajo Social es la tarea desarrollada en una realidad concreta, en relación con los hechos o fenómenos que se estudian

²⁴ Oszlak y O'Donnell (1984) Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación. En: <http://repositorio.cedes.org/handle/123456789/3332>

y a los que se pretende transformar juntamente con las personas implicadas y afectadas por ellos. Y es a través de un proceso intencional que los/las Trabajadores Sociales llevarán a los actores con quienes trabajan a reflexionar, con un enfoque de globalidad e historicidad, acerca de sus situaciones problemas y a asumir su propio proyecto frente a éstas.

Dicho de otro modo, el ejercicio del/la Trabajador/a Social se desarrolla en medio de conflictos y situaciones potencialmente conflictivas -interviniendo con un otro desde sus necesidades, características y dinámicas propias-, donde la mediación se convierte en una herramienta para poder transformarlos.

En este sentido, la práctica del ejercicio profesional de Trabajo Social en el espacio de mediación permitió establecer una identificación con los modelos desarrollados por Bush y Folger (2006), en tanto su enfoque busca transformar las relaciones, promoviendo la revalorización y el reconocimiento de las personas, en donde el conflicto se presenta como la posibilidad de fortalecimiento y empoderamiento, y tiene un potencial de cambio que lleva a cada persona a descubrir sus propias habilidades.

Y en el mismo sentido, con Pesqueira y Aub (2010), en cuanto refieren a la mediación como un mecanismo de gestión de los conflictos, que busca primordialmente fortalecer el entendimiento y equilibrio de las relaciones entre las personas que comparten sus vidas y actividades, poniendo el acento en la importancia de relevar las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas de los sujetos como motor del cambio.

Desafíos y perspectivas a futuro

Hasta aquí se ha dado cuenta que la mediación no sólo es un método para la resolución de conflictos y la realización de acuerdos. Si bien estos son los objetivos que se pretende, sobre todo cuando el proceso mediatorio se encuentra institucionalizado como es el caso del CMC de la DPRN, ésta no es la única dimensión ni la más importante.

Lo más importante es poder asistir a las partes a comunicarse, a desarrollar su potencial de cambio frente a situaciones de conflicto, a que puedan descubrir

sus propias habilidades para transitar ese momento e intenten reconocer al otro como un “legítimo otro”.

Cada situación trae consigo un bagaje de experiencias aprehendidas que funcionan como obstáculos o fortalezas, y con las que la mediación diseña su estrategia de intervención. El diálogo y la escucha activa en todos los casos, son factores fundamentales para visibilizar las necesidades, propiciar el cambio que ayude a la transformación.

El último fin, es seguir trabajando con compromiso y esfuerzo sabiendo que la mediación es “acción y propósito” para alcanzar la paz social. Un Centro de Mediación requiere de ser fortalecido de manera interna, a través de recursos adecuados, capacitación permanente, y evaluaciones que permitan la mejora, así como externa, con la confianza de la ciudadanía que acude para demandar la intervención. Elementos internos y externos definen las particularidades de esta experiencia en la que se destaca la pertinencia del Trabajo Social para pensar las intervenciones en mediación ciudadana.

BIBLIOGRAFÍA

Ander-Egg, E. (1995). Diccionario del trabajo social. Editorial Lumen. Buenos Aires.

Ayala Corao, C. (2008). "El Ombudsman y los Derechos Humanos". Editorial Jurídica Venezolana.

Canel, M. J. (2007). "El Defensor del Pueblo y la comunicación pública: La institucionalización de un canal de mediación entre la Administración y los ciudadanos". Revista Española de Investigaciones Sociológicas, 117, 109-142.

Carballeda, A. J. M. (2005). "Lo social de la intervención: el proceso de análisis en Trabajo Social" Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales, (38), 5.

Carrera Castro, L. F. (2002). "El Ombudsman en América Latina: Entre la protección de derechos humanos y la promoción de la democracia". FLACSO Guatemala.

Chausovsky I. (2022) "Lo que el estado propone y la voluntad mediadora dispone". En: <https://revistalatrama.com.ar/contenidos/laslecturas.php>

Constenla C.R. (2017) "Las instituciones de defensoría del pueblo. Pasado, presente y futuro.

En:<https://vocesenelfenix.economicas.uba.ar/las-instituciones-de-defensoria-del-pueblo-pasado-presente-y-futuro>

Curuchelar G. (2012). Modelos de mediación. Enfoques de mediación. Fundación Editora Notarial. La Plata.

Darcy N.C. (2021) "La Defensoría del Pueblo de la Ciudad: orígenes y evolución de una institución de garantía."

(En: https://www.cfj.gov.ar/src/img_up/23062021.0.pdf)

De Robertis, C. (2009). "Función y profesionalidad del trabajo". Palabra: Palabra que obra, (10), 198-215.

Escobar Roca, G. (2006) "Las defensorías del pueblo y la protección de los derechos humanos" en Las Defensorías del Pueblo: un puente entre la ciudadanía y el Estado en América Latina, Guedan M. y Iraizoz M. (Editores), Trama Editorial, Madrid, 2006, p.123 y ss.

Folberg, J. y Taylor, A. (1997). "Mediación. Resolución de conflictos sin litigio". Ed. Limusa Noriega Editores. México. España. Venezuela. Colombia.

García, S. (1998) "Trabajo Social un campo profesional: Especificidad y Rol de Trabajo Social". Buenos Aires: Hvmánitas. 1998.

Garro, J. J. (2009) "Modelos de intervención en Trabajo Social". TF Garcia, Fundamentos del Trabajo Social, 2009, p. 292-344.

Guzmán M.C; Tejada, C.Y.R; Cano, J.M.(2017) "Metodología de intervención en trabajo social". Editorial Shaad. México.

(En:<https://futuretalentecuador.com/wp-content/uploads/2022/10/Metodologia-TS.pdf#page=2>)

Kisnerman, N. (1998). "Pensar el trabajo social". Sites/Lumen.

(https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Pensar_el_Trabajo_social.pdf)

Laiton, M. P. U. (2015). Metodologías de planificación participativa y gestión asociada como campos de intervención del Trabajo Social. Trabajo Social, (17), 169-185.

Manual de formación básica de mediadores. Conceptos básicos en Mediación
En:<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71289/345896>

Maraniello, P. A. (2006) "Defensor del Pueblo y su responsabilidad, en Argentina. Revista Derecho del Estado.

(En: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337630227005>)

Marshall, T. H., Casado, M. T., & Miranda, F. J. N. (1997). "Ciudadanía y clase social". *Reis*, (79), 297-344.

Montealegre Lynett, E. (1999). "El Control de la Administración Pública en Colombia". Editorial Temis.

Oliva, A. (2001). "Análisis de la práctica profesional de los trabajadores sociales en el ámbito estatal". Buenos Aires–Argentina. Disertación presentada a la Banca Examinadora de la Pontificia Universidad Católica de São Paulo, como exigencia parcial para la obtención del título de Master en Servicio Social.

Oszlak y O`Donnel (1984) Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación. En: <http://repositorio.cedes.org/handle/123456789/3332>

Pesqueira, J., & Aubd, A. (2010). "Mediación asociativa y cambio social. El arte de lo posible". Editorial Universidad de Sonora, México.

Rodríguez García, H. (2005). "La Defensoría del Pueblo en Argentina: Avances y Desafíos". Universidad de Buenos Aires.

Villalba Benitez L. (2003) "La tutela de los Derechos Fundamentales y el Defensor del Pueblo." Estudio comparativo de la Institución del Defensor del Pueblo en España y Paraguay- Tesina presentada en el marco de la Vª Maestría en Administración y Gerencia Pública del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). En: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/26606.pdf>

Villanueva Ávila, M. L. (2010). "El Ombudsman en México y América Latina: Un análisis comparativo". Universidad Nacional Autónoma de México.

Fuentes de consulta:

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH). En:

https://www.ohchr.org/Documents/Events/OHCHR20/VDPA_booklet_Spanish.pdf

Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos del Continente Americano. En: <https://www.rindhca.org/somos/principios-de-paris>.

Publicación de las Naciones Unidas - Serie de capacitación profesional N° 4 (REV. 1). En: http://www.ohchr.org/Documents/Publications/PTS-4Rev1-NHRI_sp.pdf.

Trabajos finales de carrera de la Lic. en Trabajo Social de la UNRN. En: <https://rid.unrn.edu.ar/simple-search?query=trabajo+social+>

Boletín Oficial N° 27780 (1993)

Defensoría del Pueblo de la Nación. En: <https://www.dpn.gob.ar>

Legislatura de Río Negro. En: <https://web.legisrn.gov.ar/legislativa/legislacion/ver?id=2757>

Defensoría del Pueblo de Río Negro. En: <https://defensoriarionegro.gov.ar>

Sitios Web de servicios de mediación de Defensorías del Pueblo:

Defensoría del Pueblo de la Nación. En: <http://www.dpn.gob.ar/gacetilla.php?id=32333>

Defensoría del Pueblo de Río Negro. En: <https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/tureclamo/centro-de-mediacion-ciudadana/>

Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. En: <https://defensoria.org.ar/mediacion-dialogar-para-resolver/>

Defensoría del Pueblo de la provincia de Córdoba. En:
<https://www.defensorcordoba.org.ar/centroMediacion>

Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fé. En:
<https://www.defensoriasantafe.gob.ar/reclamos/mediacion>

Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. En:
<https://defensorba.org.ar/site/data14>

Defensoría del Pueblo de la provincia de Tucumán. En:
<http://www.defensoriatucuman.gob.ar/web/mediacion-en-la-defensoria-del-pueblo/>

Defensoría del Pueblo de la provincia de Jujuy. En:
<http://defensoriajujuy.org/>

Defensoría del Pueblo de la provincia de Corrientes. En:
<http://www.eldefensordelpueblo.gov.ar/>

Defensoría del Pueblo Municipal de Paraná. En:
<https://www.defensoriaparana.gov.ar/centro-de-mediacion/>

Defensoría del Pueblo Municipal de S. C. de Bariloche. En:
<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/mediacion/>

Defensoría del Pueblo Municipal de Vicente López. En:
<https://www.defensorvlopez.gov.ar/centro-de-mediacion-comunitaria/>

Defensoría del Pueblo Municipal de Río Cuarto. En:
<https://www.defensoriariocuarto.org.ar/mediacion>

Defensoría del Pueblo Municipal de Salta. En:

<http://gobierno.salta.gob.ar/14-secretaria-de-justicia-y-metodos-participativos-de-resolucion-de-conflictos/3276-ratifican-el-centro-de-mediacion-especializado-en-conflictos-complejos-en-la-defensoria-del-pueblo-2>

Defensoría del Pueblo Municipal de Neuquén. En:

<https://www.facebook.com/defensoriadelpueblo.ciudadneuquen>

ANEXOS

I- Modelo de Carátula

II- Modelo de Solicitud de mediación

III- Modelo de Invitación a mediación

IV- Modelo de Reiteratoria invitación a mediación

V- Modelo de Convenio de participación en mediación

VI - Modelo de Acta Acuerdo de mediación

CENTRO MEDIACIÓN CIUDADANA DPRN

Participantes:

Tema:
Observaciones:
Fecha y hora:
Continuación/seguimiento:

SOLICITUD DE MEDIACIÓN

DATOS REQUIERENTE: Participante 1			
Nombre:		DNI:	
Domicilio:	Piso:	Dpto:	
Barrio:	Localidad:		
Tel:			
Otros datos:			
Disponibilidad horaria:			
DATOS REQUERIDO: Participante 2			
Nombre:		DNI:	
Domicilio:	Piso:	Dpto:	
Barrio:	Localidad:		
Tel:			
Otros datos:			
Disponibilidad horaria:			
RELATO DEL RECLAMO:			
A los días del mes de de 20			

Viedma,

INVITACIÓN A MEDIACIÓN

Al Señor/a

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., con el fin de invitarlo/ a a participar de una reunión de mediación, solicitada por, para conversar sobre

A modo informativo, le hacemos saber que la **mediación** es un modo de abordaje de las cuestiones que se presentan entre los vecinos, de manera pacífica y colaborativa. A través del diálogo, se apunta a que las personas se escuchen, comprendan mutuamente sus necesidades e intenten **encontrar una solución satisfactoria para todos**. Se trata de una instancia privada y confidencial y su participación en la misma es voluntaria.

La mediación que ofrece el Centro de Mediación Ciudadana de la Defensoría del Pueblo de Río Negro es gratuita y realizada por mediadores que trabajan ad honorem.

Necesitamos comunicarnos con Ud. para informarle más detalladamente sobre esta posibilidad, y en su caso, coordinar dicha reunión. Es por ello que le solicitamos nos llame o visite para darnos su respuesta dentro de los 5 días de recibida la presente, en 25 de Mayo 565 PB, de 8:00 a 13:00 hs. o a los teléfonos: 422045 – 422259 – Línea Gratuita 0800 999 3776.

Quedando a su disposición ante cualquier inquietud o consulta, me despido cordialmente.

Viedma,

INVITACIÓN A MEDIACIÓN

Al Señor/a

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., con el fin **de volver a invitarlo a participar de una reunión de mediación**, solicitada por....., para conversar sobre temas relacionados a

Es por ello, que necesitamos comunicarnos con Ud. para informarle más detalladamente sobre esta posibilidad, y en su caso, coordinar dicha reunión. Es así que le solicitamos nos visite para darnos su respuesta dentro de los 5 días de recibida la presente en 25 de Mayo 565 PB, de 8:00 a 13:00 hs. o nos llame a los teléfonos: 422045 – 422259 – Línea Gratuita 0800 999 3776.

Quedando a su disposición ante cualquier inquietud o consulta, me despido cordialmente.

CONVENIO DE PARTICIPACIÓN EN MEDIACIÓN

Los presentes en el Centro de Mediación Ciudadana de la Defensoría del Pueblo: acuerdan participar de un **proceso de diálogo voluntario, confidencial y colaborativo**, reconociendo la necesidad del mismo en función del tema que los convoca y comprometiéndose a conversar en un marco de **respeto y buena fe**.

La confidencialidad podrá no ser mantenida en el caso de que se tenga conocimiento de la comisión de un delito grave o de abuso de menor.

Siempre que los/as mediadores/as lo estimen necesario podrán convocar a **reuniones privadas** y si así lo solicitan los participantes deberán mantener la confidencialidad de lo que en ellas se haya conversado. También podrán convocar a **nuevas reuniones** si en la presente no se lograran los avances suficientes.

Los participantes aceptan que aun cuando el proceso de mediación es voluntario, cuando cualquiera de ellos ya no desee continuar en el mismo, antes de retirarse lo manifestará en reunión conjunta o privada con los/as mediadores/as.

Los/as mediadores/as podrán dar por concluida la mediación cuando consideren que alguno/a de los/as participantes carece de disposición para negociar o escuchar al otro, que no se contemplen las normas básicas de respeto o que no se evidencie interés por la transformación del conflicto.

Leído y ratificado, se da inicio al proceso de mediación.

Centro de Mediación Ciudadana DPRN

ACUERDO DE MEDIACIÓN

En la ciudad de Viedma, a los días del mes de de 20.. se reúnen (el/la los/las Sr/es Sra/s), junto a la mediadora Mariela Escuer, para conversar cuestiones vinculadas a la problemática que los convoca.

En la ocasión, los participantes acuerdan:

PRIMERO: ...

SEGUNDO: ...

TERCERO: ...

Finalmente, los participantes se comprometen a volver a este ámbito en caso de surgir nuevos inconvenientes o diferencias, o situaciones que ameriten continuar la conversación en el proceso de mediación.

Leído y ratificado por las partes se firman 3 (tres) ejemplares de un mismo tenor a un solo efecto.