



**Centro de
Mediación**

Defensoría del Pueblo
Ciudad de Paraná

BIENVENIDOS AL CENTRO DE MEDIACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE PARANÁ

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL: El Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná fue creado por la Ordenanza N° 8391/02, junto a este organismo, y dentro de su ámbito. Es el primer centro de mediación comunitaria en el país que se institucionaliza desde la misma norma que crea la Defensoría. Comenzó a funcionar el 1 de noviembre de 2003, bajo la coordinación de Martha Arrías Pabon. La Coordinadora actual es Irina Chausovsky, designada por concurso de oposición y antecedentes, en octubre de 2012 y abril de 2018. Las autoridades a cargo de la Defensoría del Pueblo son Marcia López como Defensora Titular, Cecilia Pautaso como Defensora Adjunta y Ligia Blanco como Defensora de los Derechos de las Personas Mayores, designadas en septiembre de 2020.

LAS MEDIACIONES COMUNITARIAS: la mediación comunitaria que se practica en el Centro busca una *mejor comunicación entre los vecinos*, y como objetivo más amplio, la *re-constitución de los lazos sociales*, quebrados o debilitados por el conflicto. El foco apunta a las *relaciones humanas*, y a la *genuina comprensión entre las personas*. Amén de lo consignado en la solicitud de mediación, el/los tema/s de conversación será/n lo que ambos acepten y tengan deseos de hablar en conjunto, el *invitado* tiene libertad para presentar otros temas, una vez aceptada la mediación, se constituye en un espacio de todos, no queda limitado a la presentación inicial. En la planilla de recepción se incluye una muy breve descripción del caso, a efectos de permitir el despliegue completo del conflicto en la mesa de mediación.

Cómo llega un caso al Centro: porque una persona que conocía la institución se acerca directamente, o por sugerencia de vecinos o conocidos, por derivación de oficinas municipales (lo cual puede ser por la vía de expediente o en forma personal), fiscalías, comisarías u otros organismos estatales.

Los participantes son siempre contactados *de manera personal*, por teléfono en caso de contar con el mismo, o mediante entrevista, en el domicilio o en la Defensoría, a la que se convoca por nota, con la intención de brindar información completa sobre el proceso y evacuar dudas. *Los días y horarios de las mediaciones se fijan por consenso con los participantes*, por la mañana o por la tarde, dentro de sus posibilidades, priorizando siempre la concreción del proceso. El *lugar de realización* es la Defensoría del Pueblo. Dado el caso de dificultad de alguno de los participantes de concurrir al Centro, se busca otro espacio que facilite el proceso de encuentro.

Al llegar al Centro para realizar una mediación, los mediadores contarán con la *asistencia del personal del Centro*, quien proveerá los modelos de acuerdo y convenio de participación en mediación, así como los elementos necesarios para desarrollar adecuadamente el encuentro.

La concurrencia de los participantes es siempre personal. No se requiere asistencia letrada. Pueden venir acompañados por quien lo deseen (familiar, técnico, vecino), siempre que lo informen con anterioridad y que la otra parte lo acepte.

LOS TEMAS DE MEDIACIÓN: de acuerdo a lo que establece la ordenanza, el ámbito de aplicación de este Centro son los *conflictos entre vecinos*. Se excluyen las cuestiones laborales, penales y familiares, excepto los aspectos patrimoniales relativos a éstas últimas. Los temas más frecuentes son: *filtraciones de humedad, ruidos molestos, medianería, mascotas, construcciones, etc.* Se trabaja también con situaciones de *agresión entre vecinos*. Se reciben *derivaciones desde fiscalías* (por un convenio de trabajo en colaboración con el Ministerio Público Fiscal suscripto en 2013) en aquellos casos en los que no se iniciará el proceso penal, y al detectarse que se trata de conflictos de convivencia entre vecinos se invita a los involucrados a concurrir a mediación, siempre que éstos acepten.

REGISTRO DE MEDIADORES: se constituye de manera *voluntaria y ad honorem*. Para integrarlo es requisito mínimo contar con *título secundario, y título de mediador/a* otorgado por institución habilitada por el Ministerio de Justicia de la Nación (formación de 100 horas). Para la inscripción, que se renueva anualmente en el mes de noviembre, se requiere presentar *fotocopias de los títulos correspondientes, así como de las actualizaciones anuales* (cursos de 20 horas de duración, con la misma homologación), *curriculum vitae y completar personalmente la ficha de inscripción*. En el caso de *“reinscripciones”*, se requiere además la asistencia a 2 *“talleres de reflexión”* (actividad trimestral). Para quienes aún no han iniciado el ejercicio de la mediación, el curso de actualización anual no constituye un requisito.

CO-MEDIACIÓN: las mediaciones se realizan *siempre en parejas que trabajan en equipo en igualdad de condiciones y responsabilidades*. Las parejas se conforman de acuerdo al *orden orientativo* que se establece para el Registro (por sorteo, en el primer Taller de Reflexión), así como teniendo en cuenta la *disponibilidad horaria y experiencia de los mediadores*. Los mediadores noveles trabajarán siempre con mediadores de mayor experiencia.

CONVOCATORIA A MEDIAR: Las mediaciones se fijan en *día y horario consensuado con los participantes, y luego se convoca a los mediadores*, lo que se realiza telefónicamente o vía mensaje de WhatsApp, con una anticipación mínima de 2 días. En el caso de que se llame a un/a mediador/a y éste/a no pueda asistir, se lo convocará en la siguiente oportunidad que coincida con sus horarios. Para asistir a una mediación *es indispensable disponer de un mínimo de 3 horas* (se considera un máximo de 2 horas para la reunión, a lo que se suman 30 minutos previos para encontrarse con el/la co-mediador/a, y debe tenerse en cuenta que no siempre se puede iniciar con puntualidad la reunión, y que al finalizar ésta se toman algunos minutos para poner al tanto de los resultados del proceso al personal del Centro que se encuentre presente).

Al llamar a los mediadores se le informan los datos básicos del caso, y los nombres de los participantes, debiendo excusarse de conocer a alguno de ellos. El mismo día de la mediación (si ésta es de tarde) o el día anterior (si es por la mañana) desde el Centro se llamará a los mediadores para recordarles el horario de la reunión. *De surgir algún inconveniente se solicita avisar con antelación suficiente para poder conformar otra pareja*. Si por cuestiones de salud o fuerza mayor de último momento no pudiera asistir alguien del Equipo cubrirá la vacante.

SEGUIMIENTO: en aquellos procesos en que se arriba a un acuerdo, el Equipo del Centro realiza las correspondientes “llamadas de seguimiento”, en el plazo establecido por los mediadores, de acuerdo a las características del caso. En este contacto, con ambas partes, se consulta sobre cómo continúa la situación, si es necesario volver a reunirse, o si se decide su archivo, en cuyo caso se avisa esta circunstancia a los mediadores que actuaron, vía correo electrónico.

REUNIONES DE CO-MEDIADORES: cuando uno o los dos mediadores lo consideren necesario, podrán solicitar una reunión con la Coordinadora del Centro, a efectos de conversar sobre el funcionamiento de la pareja, supervisar el caso, consultar dudas, etc.

ACTIVIDADES REGULARES DEL REGISTRO:

Talleres de Reflexión: se realizan *4 durante cada período anual* (diciembre a noviembre), y en los mismos se registra la asistencia, dado que *es requisito participar al menos de 2 de estos talleres para poder re-inscribirse*. Apuntan a desarrollar o generar interés en algún tema relativo a la práctica de la mediación y el rol de mediador, técnicas, reflexiones o aportes desde otras disciplinas. Son dictados por el equipo del Centro, o por docentes invitados.

Curso de Actualización Anual: para esta capacitación de 20 horas de duración se contratan mediadores de larga trayectoria y experiencia, como ha sido el caso de Alejandro Nató, Francisco Diez, Gabriela Rodríguez Querejazu, Marinés Suárez, Gachi Tapia, Patricia Aréchaga, Florencia Brandoni, Marily Caram, Andrea Finkelstein, Roberto Nieto, Graciela Curuchelar, Marta Paillet y Jorgelina Amstutz. El objetivo de este curso es profundizar aspectos que se consideran relevantes para la tarea del mediador comunitario. En algunos casos se trata de cursos con homologación del Ministerio de Justicia de la Nación y en otras oportunidades esto no ocurre, dado que lo que se prioriza es el contenido. *Este también es un requisito para la re-inscripción*. Dado el caso que un integrante del Registro no pueda asistir, para la re-inscripción deberá acreditar la realización de otro curso de igual duración, y con la homologación correspondiente.

*** En el transcurso del año se proponen otros espacios de encuentro/capacitación. Todas las actividades del Centro son gratuitas, al igual que toda actuación de la Defensoría del Pueblo.*

*Por cuestiones organizativas se requerirá confirmación de asistencia solo para el curso de actualización anual, única actividad EXCLUSIVA para los mediadores del Registro.***

OTRAS ACTIVIDADES DEL CENTRO: el equipo del Centro brinda *talleres sobre “Conflicto, convivencia y Comunicación”* en escuelas, oficinas municipales o provinciales, para agentes de policía, vecinales, etc. El objetivo de estos talleres es doble: difundir la mediación y generar reflexión en los asistentes sobre los modos de interacción cotidiana, especialmente aquellos que resultan conflictivos, introduciendo algunas herramientas de comunicación y recursos relativos a las relaciones e inteligencia emocional para hacer un aporte a la mejor convivencia. En otras ocasiones se trata de charlas informativas, así como también se realizan visitas a medios periodísticos para difundir la mediación, y el Centro. *Los mediadores del Registro interesados en participar en alguna de estas actividades, solo deben manifestarlo al Equipo, para ser tenidos en cuenta y convocados en el momento oportuno.*

BIBLIOTECA: El Centro cuenta con una amplia biblioteca, abierta al público en general para consultas, y de préstamo para mediadores, *por un período máximo de 2 semanas*. Cuenta con obras relacionadas a la mediación y temas afines, y se ha constituido mayoritariamente gracias al aporte desinteresado de editoriales, autores y amigos del Centro. El listado de libros se encuentra disponible en la página web de la Defensoría.

CORREO ELECTRÓNICO: por esta vía se remiten periódicamente lecturas, información sobre congresos, cursos, jornadas de mediación, etc, así como se informa de las actividades del Centro, se envían saludos de cumpleaños y se comparten noticias. Es la *vía privilegiada de comunicación* para llegar a un grupo tan grande de mediadores, por lo que *se sugiere controlar el correo con cierta asiduidad para mantenerse informado*. Se cuenta también con un *grupo cerrado en Facebook* (“Centro de Mediación Paraná”) en el que se comparten fotos, material e informaciones varias.

DOCUMENTOS BÁSICOS: para conocer el funcionamiento del Centro se sugiere la lectura de los trabajos “*Cuándo empieza la mediación*”, “*El Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná, un espacio de diálogo y participación ciudadana*” y “*Lo que el Estado propone y la voluntad mediadora dispone. La experiencia del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná*” que dan cuenta de los diversos aspectos del trabajo del Centro. (disponibles en página web de la Defensoría) Se enviarán por correo electrónico los modelos de acuerdo y convenio de confidencialidad, y otros documentos de interés.

RECONOCIMIENTOS: En noviembre de 2013 el Centro de Mediación fue designado “Embajada de Paz”, portadora de la Bandera Internacional de la Paz con el símbolo de los 3 círculos diseñada por Nicolás Roerich, distinción otorgada por las Fundaciones Mil Milenios de Paz y Paz, Ecología y Arte. En septiembre de 2016 el Centro y los mediadores integrantes del Registro recibieron el reconocimiento de la Casa de la Pax Cultura como “Constructores de Paz”

DATOS DE CONTACTO: *Teléfonos del Centro: 4211029 / 4211051*

Correo electrónico: mediacionparana@hotmail.com

Página web: www.defensoriaparana.gov.ar – Facebook: Defensoría del Pueblo de Paraná

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 8 a 13 hs.

La Defensoría del Pueblo no toma receso.