la trama revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos

Mediación en el Fin del Mundo. La experiencia en Tierra del Fuego

Ulf Christian Eiras Nordenstahl

Silvia Patricia Cavuto

Un Programa de Acceso a Justicia

A partir del año 2003, y teniendo en cuenta que el joven Poder Judicial fueguino (sólo contaba con 10 años) mantenía la estructura tradicional netamente jurisdiccional, alejada un poco de la comunidad, el Superior Tribunal de Justicia inició una serie de acciones para lograr cambios que acercaran el servicio de justicia a la gente, siempre teniendo en cuenta las características y realidades locales.

El contexto comprendía, entre otras, las siguientes particularidades: ser la provincia más joven de la Argentina, con un recorrido institucional propio de pocos años; un ámbito geográfico de especiales condiciones al tratarse de la única provincia insular del país; un clima severo y una geografía rigurosa, ya que se encuentra atravesada al medio por la cordillera; la existencia de únicamente dos ciudades y una comuna; una población aproximada de (actualmente) 130 mil habitantes, conformada por un pequeño núcleo de antiguos pobladores y la mayor parte proveniente de corrientes de inmigración interna y de países limítrofes; la coexistencia de distintos modelos culturales, producto de esa heterogeneidad social apuntada.

De esa manera y con la asistencia técnica de la Fundación Libra, se realizó un estudio de campo previo que incluyó el contacto y entrevistas a los distintos operadores del sistema judicial (magistrados, funcionarios, empleados, abogados de la matrícula), a otros profesionales con desempeño laboral externo al poder judicial, identificación de las necesidades y expectativas de la comunidad, recopilación de experiencias previas, análisis de los datos obtenidos y de estadísticas, disponibilidad de recursos, etcétera.

Con los resultados, el Superior Tribunal de Justicia inició entonces una serie de proyectos, ya que el Programa de Mediación responde a un concepto mucho más amplio que la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos: viene a constituir uno de los institutos previstos para una política de acceso a justicia por parte del Poder Judicial provincial.

Acceso a justicia como un concepto omnicomprensivo que no limita al sentido de "justicia jurisdiccional", o sea, llevar los casos a los tribunales, sino que se relaciona con la "*justicia como valor, justicia como bien jurídico";* basada más en el sentido de *"dar a cada uno lo suyo….según su necesidad",* por lo que se incorpora al sentido tradicional el contenido de equidad social.

En ese marco y entendiendo que la transformación del Poder Judicial no puede producirse ni planificarse sin la participación de todos los actores del sistema, es que se eligió la Comuna de Tolhuin, enclave de alrededor de cinco mil habitantes, que se encuentra equidistante unos 100 kilómetros de las dos ciudades de la Isla. Esa lejanía y las dificultades de acceso propias del clima y el relieve impedían el debido acceso a los servicios de administración de justicia.

Así, una de las primeras acciones fue la implementación de un régimen de voluntariado con la intervención de los mediadores capacitados de este Poder Judicial, quienes, por más de un año, concurrieron semanalmente a Tolhuin de modo organizado para atender, en un espacio cedido por la Comuna local, las consultas de los vecinos y ofrecer espacios de diálogo para resolución de controversias. Ese trabajo se llevó a cabo en forma completamente desinteresada, pese a las inclemencias de tiempo y recorriendo para ello grandes distancias.

El Plan Piloto

Desde sus inicios se entendió que, para la viabilidad de un programa de acceso a justicia, éste debía construirse desde la práctica conjuntamente por todos los actores del sistema con una metodología que brindara la flexibilidad

necesaria para permitir su adaptación a las circunstancias concretas de la comunidad a la cual estaba dirigido. Por ello y luego del estudio comparado de otras experiencias actualmente en curso en el país, se optó por la implementación de un plan piloto en cuyo transcurso se relevarían los datos necesarios y se contaría con el espacio institucional necesario para realizar los ajustes pertinentes.

El 29 de marzo de 2007, el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Tierra del Fuego firmó la **Acordada 37/07** [1], que estableció el Plan Piloto de Mediación, y se implementaron los Centros de Mediación (CedeMe) en las ciudades de Río Grande y Ushuaia y la Casa de Justicia en la Comuna de Tolhuin. Este documento receptó las necesidades y realidades locales que surgieron de los estudios de campo previos, y fijó en principio un plazo de dieciocho meses como duración del programa, luego renovado en dos oportunidades por seis meses, creando asimismo una Comisión de Seguimiento integrada por funcionarios y magistrados e invitando a los Colegios de Abogados a participar.

El primer Equipo Provincial de trabajo se constituyó con diez personas, todas con capacitación en mediación: un director, dos equipos interdisciplinarios de mediadores y cinco agentes administrativos y notificadores.

La implementación con la modalidad de plan piloto permitiría recopilar desde la práctica cotidiana las necesidades concretas del contexto local, confirmando o descartando supuestos y brindando la flexibilidad necesaria para ir adaptando el programa a las particularidades de un medio que posee uno de los índices más altos de litigiosidad del país.

Al implementarse el programa, preveía una modalidad de procedimiento voluntario mediante la derivación de casos desde los distintos organismos del Poder Judicial. Se supuso que este servicio sería solicitado principalmente desde los juzgados para cuestiones de orden patrimonial y familiar, pero ya

[1] http://www.justierradelfuego.gov.ar/

desde un comienzo se produjeron presentaciones espontáneas con carácter prejudicial y derivaciones desde otras instituciones de la comunidad.

Por otra parte, comenzaron a recibirse consultas relativas a la posibilidad de intervenir en ciertos conflictos que ingresaron por la agencia penal (tanto en casos protagonizados por mayores como por adolescentes) y que por sus características requerían una respuesta distinta de la sanción prevista por el sistema penal tradicional.

Algo similar ocurrió con la demanda de organismos e instituciones externas (tanto públicas como privadas) que presentaron solicitudes de intervención para una muy variada casuística (conflictos socio-ambientales, sindicales, comunitarios, etcétera).

Otra particularidad fue la creciente participación de abogados de la matrícula, quienes no solamente concurrían en aquellas derivaciones efectuadas por los organismos jurisdiccionales, sino que también comenzaron a presentar casos en forma espontánea y previo a la judicialización del conflicto. Ello aún cuando desde lo institucional, los colegios de abogados mantuvieron una fuerte oposición a la modalidad interdisciplinaria de implementación del instituto, centrando principalmente sus reservas en la calificación profesional requerida para el desempeño del rol de mediador.

La resistencia también abarcó ciertos sectores internos del Poder Judicial, actitud reflejada en la relativa cantidad de casos derivados desde algunos organismos jurisdiccionales, la utilización de criterios dispares para la selección de casos, la expectativa subyacente de que el instituto debía priorizar las necesidades de descongestión de los juzgados antes que brindarse como una alternativa de satisfacción de las necesidades de las partes, etcétera.

No obstante, desde otros sectores del Poder Judicial prontamente se visibilizó la mediación como un proceso adecuado para su aplicación en algún tipo de conflicto que en principio no estaba contemplado en el programa. Es el caso ya mencionado del fuero de responsabilidad penal juvenil. La derivación de casos desde los Juzgados de Familia y Minoridad resultó en la construcción

de un modelo de práctica que incluye no solamente a los jóvenes imputados y las víctimas, sino también a los grupos familiares de los primeros e instituciones y organizaciones de la comunidad (escuelas, iglesias, municipio, etcétera).

Merece destacarse también, como resultado del plan piloto, la conformación de una modalidad propia de notificación. Referimos aquí al modo en que las personas que son partes en un proceso de mediación son convocadas a participar. Es practicada por los propios agentes de los Centros, mediadores ellos, quienes concurren personalmente al domicilio de las partes para establecer contacto e invitar al proceso. Esta personalización del sistema favorece una mejor y más fluida comunicación, facilita el conocimiento de las características del proceso en vistas del consentimiento informado y redunda en un alto nivel de legitimación de los Centros, ya que las partes permanentemente destacan la calidez humana del personal. Cabe agregar que la utilización del correo electrónico para las convocatorias ha venido a ocupar un lugar de importancia en la comunicación con las partes y principalmente los abogados, quienes aprovechan ese medio para realizar consultas, solicitar y brindar información.

La condición de plan piloto y los criterios institucionales y personales de los profesionales integrantes de los equipos permitieron contar con la flexibilidad necesaria para poder reformular la práctica y generar nuevas instancias de capacitación, para trabajar adecuadamente las temáticas no previstas en la formación inicial.

Párrafo aparte merece el Programa de Casas de Justicia, que tiene como objetivo ser una forma distinta de dar respuesta a la problemática del acceso a la justicia, y a través de ella se busca brindar a la comunidad alternativas jurídicas y sociales adecuadas, económicas, rápidas y oportunas, previas y distintas a la vía judicial, con el fin de prevenir los conflictos o dar una solución legal a los conflictos ya existentes.

Entre los distintos servicios ofrecidos por la Casa de Justicia, que funciona con un sistema multi-puertas, figura en un lugar preponderante el espacio de mediación.

La evaluación, monitoreo y reformulación de toda esta rica experiencia significó un aporte a la elaboración de la **Ley Provincial de Mediación (ley 804[2])**, sancionada en octubre de 2009 y promulgada en noviembre del mismo año. Esta norma se fue construyendo desde las observaciones y conclusiones derivadas de la experiencia con el objeto de que resulte adecuada a la realidad social local, a las necesidades y características de esta comunidad. En esta elaboración se contó con variados aportes de distintos operadores del sistema (mediadores, jueces, funcionarios, Colegios de Abogados, etcétera).

La ley de mediación

La norma que rige en Tierra del Fuego declara como política pública del estado provincial la utilización y difusión de los métodos alternativos para la resolución de las disputas, entendiéndose como tales a la mediación, conciliación, arbitraje, facilitación y evaluación neutral entre otros. También lo obliga a promover la mediación como procedimiento no adversarial que favorece la comunicación y la autocomposición entre las partes para la solución de las controversias.

En lo que respecta al ámbito de funcionamiento, por un lado prevé la mediación denominada judicial. Así, existen Centros de Mediación dependientes del Poder Judicial que funcionan en las dos grandes ciudades (Ushuaia y Río Grande), y como una puerta de la Casa de Justicia de Tolhuin. En estos centros pueden iniciarse procesos de mediación tanto de los denominados obligatorios como de los voluntarios, tanto de los derivados por los juzgados como de los presentados espontáneamente por las partes. Son asimismo los únicos que están habilitados para intervenir en casos derivados del fuero penal, de mayores y de juveniles.

[2] http://www.legistdf.gov.ar/documentos/leyesprov/

Por otro lado se prevé también la instrumentación de Centros de Mediación dependientes de los Colegios Públicos de Abogados, los que están habilitados para trabajar en casos de los denominados obligatorios y de los voluntarios, tanto derivados por los juzgados como presentados espontáneamente por las partes, con la única excepción de los casos provenientes del fuero penal cuya intervención ha sido reservada para los centros de mediación del Poder Judicial. Asimismo la ley habilita la creación de centros de mediación que puedan depender de organismos públicos y asociaciones profesionales, educativas, etcétera, que solamente podrán intervenir en procesos de mediación voluntarios en cuestiones que puedan ser objeto de negociación o transacción. Este tipo de mediación, que denominamos extrajudicial, no se encuentra muy desarrollada. Únicamente se cuenta con la iniciativa de la Municipalidad de Ushuaia en la puesta en marcha de una Dirección de Mediación Comunitaria y algunas experiencias provinciales en mediación escolar. Sin embargo se advierte un creciente interés en la construcción de estos espacios, especialmente en función de la participación de distintos integrantes de la comunidad en las instancias de formación básica generadas desde el Poder Judicial, con un importante apoyo y contribución tanto desde el nivel de gestión provincial como de ambas municipalidades.

La norma establece al proceso de mediación como un ámbito de aplicación con carácter voluntario para cualquier cuestión que pueda ser objeto de negociación o transacción, con algunas temáticas con alcance prejudicial obligatorio (en materia de familia: alimentos, visitas, tenencia y liquidación de la sociedad conyugal; en temas patrimoniales: incumplimientos de contratos, cobro de sumas de dinero, división de condominios y cosas comunes).

En lo que respecta al alcance de los acuerdos a los que puedan arribar las partes en los procesos de mediación existen también diferencias:

En el proceso de mediación prejudicial obligatorio o voluntario el acuerdo tiene carácter de título ejecutorio.

En cambio, para cuestiones de derecho de trabajo en las cuales ciertas normas resultan de orden público y no pueden ser dejadas de lado por voluntad de las partes, establece la necesidad de homologación de lo acuerdos que se arriben, ya sea por el órgano jurisdiccional o por el Ministerio de Trabajo, garantizando con ello el debido contralor para que los derechos de los trabajadores no se vean afectados. Similar solución se encontró para los acuerdos en materia de familia que afecten intereses de personas menores de edad, estableciendo en ese caso la necesidad de aprobación del funcionario que represente al Ministerio Pupilar.

Todos aquellos acuerdos que se rubriquen en los centros de mediación extrajudiciales tendrán carácter de instrumento privado entre las partes y podrán ser homologados ante la autoridad correspondiente.

La mediación judicial se lleva a cabo en espacios físicos del Poder Judicial, cuyos Centros de Mediación (CedeMe) dependen administrativa y económicamente del Poder Judicial a través de un Director de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. Estos centros están especialmente diseñados para ello y cuentan con personal administrativo y funcionarios debidamente entrenados (la formación básica en mediación es un requisito indispensable para integrar la planta). Cabe acotar que uno de los ministros del Superior Tribunal de Justicia está encargado de la coordinación del programa.

A los fines de regular la actividad profesional con el objetivo de mantener ciertos estándares de calidad en el servicio, la ley creó un Registro de Mediadores a cargo de la Dirección de Métodos Alternativos, como así también un Tribunal de Ética.

Mediación Penal

La legislación procesal fueguina no contempla en la actualidad el principio de oportunidad, como así tampoco postulaba formas alternativas de abordaje de la problemática penal hasta la sanción de la ley de mediación.

Si bien la Acordada que reguló el plan piloto no se refirió puntualmente a la mediación en casos derivados del fuero penal, la posibilidad concreta de que los órganos del Ministerio Público sean derivadores permitió que algunas controversias, mediando voluntad expresa de las partes, fueran abordadas desde el espacio de la mediación.

Como es sabido, esto permite un tratamiento del delito distinto del modelo sancionador, ya que al encontrarse inscripto dentro del paradigma restaurativo, permite que el infractor sea considerado capaz de responsabilizarse por sus actos y de participar en la decisión del conflicto, en lugar de objeto de sanción.

El foco se coloca en las relaciones sociales rotas y en la violación del respeto entre las personas, más que en la infracción de leyes, promoviéndose un proceso en el que sean protagonistas el ofensor y la víctima en la búsqueda de un encuentro reparador que considere las necesidades mutuas, con participación de la comunidad.

Esta posibilidad que se incorpora al sistema legal fueguino involucra una nueva concepción cultural y social, no sólo una modificación en el sistema jurídico, e implica trabajar también en las representaciones sociales y culturales de la comunidad.

En este marco se destaca el desarrollo de la mediación en casos protagonizados por jóvenes y adolescentes en conflicto con la ley penal. Los casos son derivados por los Juzgados de Familia y se trabaja con un modelo basado en la participación voluntaria de víctimas, jóvenes con su grupo familiar y otras instituciones u organizaciones de la comunidad.

Los jóvenes que llegan a este servicio en general son “rotulados” o estigmatizados socialmente, con vínculos escasos o frágiles en los ámbitos familiar, institucional y comunitario. En nuestro país y no es ajeno a ello la provincia de Tierra del Fuego, se ha instalado en el imaginario social a los jóvenes como sujetos peligrosos, protagonistas de múltiples hechos delictivos y se ha centrado en ellos principalmente el origen de la sensación de inseguridad existente en la actualidad. El discurso de la mayor parte de los medios de

comunicación refuerza y cristaliza esta visión que afecta a buena parte de un grupo etario, principalmente jóvenes de los sectores sociales más vulnerados en sus derechos, supuesto que no se verifica en los hechos si se consulta el nivel de incidencia de los delitos cometidos por jóvenes en las estadísticas generales del sistema penal judicial. Así, surge la necesidad de adoptar cuidados para no profundizar ni consolidar identidades estigmatizantes atribuidas y muchas veces asumidas por los mismos jóvenes.

Procesos inscriptos dentro de un paradigma restaurativo, como lo es la mediación, abren la posibilidad de *desnaturalizar el modo violento de relacionarse* (que muchas veces incluye a los adultos) y dar lugar a la gestión dialogada de los conflictos.

Otras características del programa

Interdisciplina

La discusión acerca de la interdisciplina en la práctica de la mediación no estuvo ausente en Tierra del Fuego. Si bien desde el mismo Poder Judicial se impulsó un modelo que incluyera las diferentes miradas y saberes en el abordaje de los conflictos, el colectivo profesional del campo del derecho planteó desde un principio su oposición a que la posibilidad de trabajar en este campo estuviera abierta a otras profesiones.

La ley en definitiva vino a zanjar esta diferencia propugnando como uno de los principios fundamentales del instituto el abordaje interdisciplinario, aunque requiriendo que un mediador con título de abogado también participe en el proceso de mediación.

Selección de mediadores

Otra de las particularidades del programa es el diseño ideado de selección y designación de los mediadores. Para ello se pensó en cuatro etapas: 1) antecedentes profesionales, 2) examen escrito, 3) entrevista personal y 4) práctica observada.

1) Antecedentes profesionales: al momento de la inscripción los postulantes deben remitir a la Dirección de Concursos del Superior Tribunal de Justicia toda la documentación que certifique la trayectoria académica y profesional, los cursos y capacitaciones realizados, las investigaciones y la producción científica y literaria relacionada con la materia del concurso, la acreditación de la actividad docente, etcétera.

2) Examen escrito: que consta de preguntas teóricas, cuestiones prácticas y casos y para resolver. Teniendo en cuenta la ubicación geográfica de la Provincia de Tierra del Fuego y las distintas procedencias de los concursantes, se dispone un plazo para la remisión del material, utilizándose el correo electrónico como modo de comunicación. Es evaluado por la Mesa Examinadora.

3) Entrevista personal: realizada por la Mesa Examinadora, para conocer los perfiles de los concursantes, tener un contacto personal, como así también evaluar oralmente a los mismos.

4) Práctica observada: una instancia en la que los concursantes deben participar en casos reales, como co-mediadores acompañando a integrantes del equipo de mediación. Esto es observado en simultáneo por el resto de los concursantes y del equipo, cuyos aportes también son considerados por la Mesa como indicadores de las propias habilidades. Luego de terminado el encuentro de mediación, todos realizan una puesta en común coordinada por la Mesa Examinadora. Por último, se hace una mesa de reflexión final con la devolución de la Mesa Examinadora.

Por otro lado, se estableció asimismo un sistema de voluntariado “ad honorem” para aquellos mediadores que pertenezcan o no al Poder Judicial y quieran desarrollar la actividad, computándose las horas trabajadas como capacitación continua a los efectos del mantenimiento de la inscripción en el Registro de Mediadores.

Supervisión institucional

Otra de las particularidades con que cuenta el programa adoptado por el Poder Judicial fueguino se refiere a que desde un principio fue previsto un esquema de seguimiento, monitoreo y revisión de la práctica.

A través de una asistencia técnica constante (brindada por la Fundación Libra), la herramienta de la supervisión institucional viene a cubrir uno de los reclamos más importantes que surgen de los equipos de mediadores que trabajan bajo relación de dependencia de algún organismo.

En la práctica se ha dado que la posibilidad de contar con espacios de reflexión y análisis ha sido una gestión exclusivamente personal del mediador, y muy pocas veces se ha logrado que las instituciones visualicen la importancia de su instrumentación. En el Poder Judicial ello resulta más notorio, quizás por la propia idiosincrasia del sistema, ya que su organización jerárquica y vertical y la ausencia de un formato de trabajo en equipo, hacen que estos dispositivos no solo no sean vistos como necesarios sino que hasta se dificulte su implementación.

En la confección del presupuesto anual del Poder Judicial se ha incorporado, en el ítem mediación, una partida para asistencia técnica y seguimiento del programa. De esta manera, al organizar el cronograma anual de la Dirección de Métodos Alternativos, ya se prevén tres o cuatro semanas para la realización de una intensa actividad que incluye por parte de los asistentes técnicos: visitas a los Centros de Mediación y la Casa de Justicia, reuniones con los mediadores, evaluación del circuito administrativo y flujos de trabajo, medición de resultados, revisión de la práctica y ateneo de casos, capacitación, redacción de informes y sugerencias. Esto permite luego efectuar los ajustes y las modificaciones necesarias para lograr una mayor eficiencia y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Se trata de una metodología de trabajo que incluye una herramienta sumamente valiosa para los mediadores, no sólo desde las posibilidades de constante capacitación y revisión de la práctica, sino que extiende sus efectos a la posibilidad de contar con un espacio en el cual trabajar las implicancias

personales de las cuestiones que son atendidas, muchas de ellas con una carga emocional sumamente intensa que resuena en los operadores haciendo necesario contar con la posibilidad de poner en palabra las expectativas, frustraciones, a veces impotencia frente a ciertas situaciones que transcurren en los distintos espacios de trabajo y que, de no contar con los ámbitos adecuados (y cuidados), pueden derivar en procesos de *burn out*. Desde el programa el objetivo de calidad del servicio incluye el cuidado de sus operadores.

Capacitación

Debido a la distancia de Tierra del Fuego de los centros académicos tradicionales, y los altos costos que implica el traslado de los mediadores para cumplir con la capacitación obligatoria, el programa contempla la capacitación continua de los mediadores contratando a los profesionales docentes a través del presupuesto del Poder Judicial y el aporte de los mediadores no pertenecientes a la planta del mismo.

Para ello se establece a comienzo de año una agenda de cursos, talleres y jornadas. Atento a que el Poder Judicial fueguino no es ajeno a las dificultades presupuestarias y en varias ocasiones la agenda prevista no ha podido cumplirse en razón de dichos inconvenientes, ha sido importante el nivel de autogestión con que cuenta el equipo de mediadores, que se tradujo en la concreción no sólo de instancias de capacitación dentro de la provincia, sino también con recursos propios de cada uno de los integrantes se participó de congresos y diferentes cursos.

Intercambio

En la búsqueda de lograr una mayor y mejor capacitación para todo el equipo, el Poder Judicial ha firmado un convenio de colaboración con el Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires mediante el cual, anualmente, un grupo de profesionales y empleados de los Centros de

Mediación de Tierra del Fuego realiza una semana de pasantías en organismos como la Oficina de Asistencia a Víctimas, las Oficinas de Mediación, las Fiscalías descentralizadas, etcétera, para poder ilustrarse acerca del modo de funcionamiento, intercambiar experiencias, y adquirir herramientas y conocimientos que puedan ser luego aplicadas en sus lugares de trabajo. Como contrapartida, un grupo de profesionales y empleados del Ministerio Público también viaja anualmente a Tierra del Fuego para realizar idéntica práctica en los Centros de Mediación y la Casa de Justicia. Este intercambio es aprovechado también para efectuar talleres y seminarios de capacitación.

Promoción de la mediación

La circunstancia de haber iniciado una experiencia innovadora en el territorio provincial, y la falta de información por parte de la comunidad respecto de los métodos alternativos de resolución de conflictos implicó la necesidad de instalar a la mediación, dar a conocer sus características, posibilidades y ventajas. Para ello, los integrantes del equipo de mediación del Poder Judicial tomaron a su cargo esa tarea, que si bien en un principio era una estrategia que apuntaba exclusivamente a ese objetivo de difusión, luego fue adquiriendo un carácter de política institucional con contenido pedagógico.

Así, se han desarrollado distintos encuentros y talleres en diferentes establecimientos escolares (con docentes y alumnos), se sostiene la participación con una columna de difusión de métodos alternativos en programas de televisión locales, se mantiene un sitio web dentro de la página oficial del Poder Judicial, se viene trabajando en programas del Concejo Deliberante de la ciudad de Río Grande y en distintos encuentros programados con otras instituciones de la comunidad.

Medios de acceso

Los Centros de Mediación del Poder Judicial funcionan diariamente de 8 a 15 horas, y cuando resulta necesario los mediadores se trasladan a otros

sitios para permitir la concreción de los encuentros. Para ello, y en una verdadera política de descentralización del servicio, se ha convenido con los municipios y otras organizaciones sociales la facilitación de los espacios físicos.

	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAL
Ingresos	**49**	**168**	**249**	**501**	**694**	**1661**
Mediaciones	**19**	**73**	**79**	**119**	**186**	**476**
Acuerdos	**14**	**62**	**53**	**97**	**152**	**378**
Sin acuerdo	**5**	**11**	**26**	**22**	**34**	**98**

Observaciones y desafíos

Esta propuesta de trabajo se desarrolla en un contexto social e institucional que, así como pondera más la sanción que abordajes comprendidos en principios de justicia restaurativa, privilegia procesos de atribución frente a autocompositivos, al menos frente al desconocimiento de la modalidad de trabajo en este tipo de espacios ya que, como puede advertirse en los cuadros estadísticos, el nivel de acuerdos para mediaciones efectivamente realizadas se mantiene en un nivel del 80%.

Programa de Mediación

Ushuaia:

Río Grande:

	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAL
Ingresos	183	279	293	322	431	1508
Mediaciones	87	104	56	107	114	468
Acuerdos	64	93	47	105	105	415
Sin acuerdo	23	11	9	2	9	54

Total:

	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAL
Ingresos	232	447	542	823	1125	3169
Mediaciones	106	177	135	226	300	944
Acuerdos	78	155	100	202	257	793
Sin acuerdo	28	22	35	24	43	152

Por ello, uno de los principales desafíos que tuvo y tiene el programa es el de instalar la posibilidad de abordaje distinto de la conflictiva interpersonal y social, abriendo nuevas posibilidades a las ya existentes para promover el diálogo y, a través de ello, una convivencia más sana e inclusiva.

Esta propuesta aspira a generar una verdadera alternativa a las opciones existentes para el tratamiento de los conflictos, que además permita

el acceso de ciertas cuestiones que por su naturaleza o características habitualmente no lo poseen de manera adecuada.

Cabe señalar que en algunos casos que involucran cuestiones de una implicancia social más compleja y en las que se verifican intervenciones desde distintas instituciones, esta propuesta se ha desarrollado con intermitencias y altibajos, tanto por limitaciones operativas como por desconocimiento o escasa adhesión a nuevos abordajes, lo que genera dificultad en la coordinación entre las instituciones y los distintos actores sociales que están involucrados. Es en conflictos de estas características que se revela con mayor claridad la carencia de instancias previas o distintas a la judicial, siendo un desafío del programa el desarrollo de una red comunitaria que pueda cubrir esa necesidad.

Se trata de un programa que ha tratado de sobrepasar la barrera institucional del Poder Judicial, intentando convertirse en una verdadera política social de transformación del modo de gestionar los conflictos en la provincia. En pocos años ha tenido un interesante recorrido. Sus principales fortalezas radican en la construcción desde la práctica y necesidades concretas y no a la inversa (como suele ocurrir), que, sumado a ciertos principios establecidos (interdisciplina, inserción comunitaria, preocupación por la calidad del servicio, etcétera), le brinda una flexibilidad tal que posibilita ir evolucionando conforme las circunstancias del contexto pero sin desnaturalizar las características de un espacio de resolución de conflictos.