

## **Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Provincia de Buenos Aires**

### **Reportaje a la Dra. Rosario Sánchez**

Por Jorge Oscar Rossi<sup>1</sup>

La Dra. Rosario Sánchez es la Directora Provincial de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos de la Provincia de Buenos Aires, cargo al que asumió en agosto de 2016.

Esta abogada graduada en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata, y especializada en Métodos Adecuados de Resolución de Conflictos, también es vicepresidente 1ra del Colegio de Abogados del Departamento Judicial La Plata.



Anteriormente, en su actuación colegial se desempeñó como Directora Académica, Directora del Instituto de Mediación, Directora del Centro de Mediación, Tesorera, y Secretaria del Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata.

Además de su vasta formación en Métodos Adecuados de Resolución de conflictos, ha participado en la elaboración de programas de formación, entre los ellos el de Formación de Mediadores de la Provincia de Buenos Aires y es autora de numerosas publicaciones en la materia.

Tiene una extensa actuación académica como disertante, panelista, coordinadora y directora en numerosos cursos, congresos, jornadas y seminarios en el tema, como así también una amplia trayectoria como docente.

---

<sup>1</sup> Director de Capacitación y Publicaciones de CIJUSO

Actualmente, la Dirección Provincial de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos incluye la Dirección de Mediación y Composición, la Dirección de Composición Vecinal y Mediación Comunitaria y la Dirección de Defensa del Consumidor.

La entrevistamos para conocer la labor de las áreas a su cargo y los proyectos para este año y los siguientes.

**Cuadernos de Cijuso - ¿Cuántos mediadores registrados existen en Provincia de Buenos Aires?**

Rosario Sánchez – Aproximadamente 2200, porque constantemente se producen altas y bajas.

**- ¿Cuáles serían los ejes de la gestión para este 2017?**

R- En primer lugar, quisiera aclarar que en la actualidad La Dirección Provincial de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, tiene tres direcciones a cargo, además de la originaria de Mediación Prejudicial se agregaron dos direcciones de líneas mas, la Dirección de Composición Vecinal y la de Consumidor. Cada dirección tiene distintos ejes de trabajo y prioridades. En todos los casos nos orientamos en tratar de pensar en el ciudadano común. Dicho de otra manera, estos métodos de gestión, prevención y resolución de conflictos tienen que ser herramientas que le sirvan a la gente.

**– En materia de mediación prejudicial, la queja, en muchas ocasiones, es que la labor del mediador en los casos concretos se limita a la mera formalidad, es decir, a preguntar si hay acuerdo, a fijar fechas de audiencia y a llenar actas...**

– Claramente, ese no es el rol del mediador que pretendemos. Nosotros consideramos que el mediador debe desempeñarse en un “hacer comprometido”. La gente no se puede ir de la mediación peor de como vino. La obligación del mediador es abordar el conflicto y trabajarlo. Es imperioso que el mediador le explique a las partes que asisten a la mediación en que consiste este proceso y que las escuche. La

gente se va agradecida con solo haber sido escuchada. Ese es el compromiso mínimo que debe tener el mediador.

**- ¿Está prevista una ampliación en las materias mediables?**

– Efectivamente. Concretamente, está previsto en materia de Familia y en materia Laboral.

**- ¿Cómo se va a efectivizar esta ampliación?**

– En materia de Familia, tenemos la acordada de la Suprema Corte<sup>2</sup>, que se encuentra suspendida desde agosto del 2015<sup>3</sup>, dictada en el marco de la vigencia del nuevo Código Civil y Comercial, que puntualmente establece que, en determinados procesos, hay que transitar el proceso de mediación<sup>4</sup>.

**- ¿La idea es que empiece a funcionar la mediación en temas familiares en este año?**

– Sí. Durante el primer semestre vamos a capacitar a los mediadores que lo deseen, en esta especialidad, ya que no es lo mismo mediar en un tema de daños y perjuicios que en uno de Familia. Va a ser una capacitación con un posterior examen y los que aprueben serán inscriptos en un Registro Especial de Mediadores en temas de Familia. Así, por un lado estará el mediador que se dedica a “civil”, por decirlo de

---

<sup>2</sup> Acordada 3766/15.

<sup>3</sup> Por Acordada 3769 del 19/08/15

<sup>4</sup> Por ejemplo, "ARTICULO 642.- Desacuerdo. En caso de desacuerdo entre los progenitores, cualquiera de ellos puede acudir al juez competente, quien debe resolver por el procedimiento más breve previsto por la ley local, previa audiencia de los progenitores con intervención del Ministerio Público.

Si los desacuerdos son reiterados o concurre cualquier otra causa que entorpece gravemente el ejercicio de la responsabilidad parental, el juez puede atribuirlo total o parcialmente a uno de los progenitores, o distribuir entre ellos sus funciones, por un plazo que no puede exceder de dos años. El juez también puede ordenar medidas de intervención interdisciplinaria y someter las discrepancias a mediación." y "ARTICULO 706 PRINCIPIOS GENERALES DE LOS PROCESOS DE FAMILIA ... inc a) Las normas que rigen el procedimiento deben ser aplicadas de modo de facilitar el acceso a la justicia, especialmente tratándose de personas vulnerables, y la resolución pacífica de conflictos..."

alguna manera, y por el otro, el mediador en temas de familia, no siendo excluyentes, o sea que si reúnen los requisitos se pueden desempeñar en ambas materias.

**– Dicho de otra manera, la idea es que el mediador no es un “todo terreno” que interviene en cualquier tema...**

– Exactamente. El mediador tiene que estar especializado. El abordaje que se tiene en un conflicto de familia no es el mismo que cuando tratamos una cuestión meramente patrimonial. Las emociones son muy intensas en los temas de familia. Si o si, el mediador se enfrenta con eso. En cambio, en un conflicto meramente patrimonial esas emociones pueden estar o no, o surgir en el devenir del conflicto. Además, aunque el mediador no decide, debe conocer el fondo, debe saber Derecho de Familia con el suficiente detalle.

**- ¿Y en materia de Derecho del Trabajo?**

– Actualmente la ley provincial 11653 dispone en su art. 25 una instancia de conciliación. Por otro lado, tenemos otra instancia, no obligatoria, en el ámbito de la Secretaría de Trabajo. La idea es avanzar hacia un sistema similar al SECLO que existe en la justicia nacional<sup>5</sup>. Para ello, serán necesarias modificaciones normativas. Por eso, este año pensamos avanzar con la modificación de la normativa, es decir, la ley 11653 y, en lo posible, con la capacitación de futuros mediadores.

**- ¿Tienen pensado modificar el decreto reglamentario<sup>6</sup> de la ley de mediación?**

– Si, de hecho tuvimos un fallo<sup>7</sup> que declaró inconstitucional lo relativo a los honorarios del mediador, fallo que está recurrido ante la Suprema Corte. Es un punto

---

<sup>5</sup> El pasado 9 de febrero, el ministro de Justicia de la provincia, Gustavo Ferrari, firmó junto al titular de la cartera de Trabajo de la Nación, Jorge Triaca, y el secretario de Justicia de la Nación, Santiago Otamendi, una carta de compromiso para impulsar un Servicio de Conciliación Obligatoria (SECLO) en la órbita de la Provincia.

<sup>6</sup> Decreto 2530/10.

que requiere modificación y el Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires nos ha presentado algunas sugerencias al respecto. Es un tema donde estamos buscando consensuar las modificaciones necesarias, y esto no a favor o en contra de los mediadores, sino "a favor de la mediación". En los costos de la mediación, hay que evaluar los beneficios que la gente recibe. Tengamos en cuenta, por ejemplo, que en reclamo o acuerdos de \$3000, hoy se paga de honorarios dos ius arancelarios<sup>8</sup>, que son más de \$1000, lo que luce desequilibrado. En otros casos se da la situación inversa, porque en las escalas más altas, el honorario del mediador está muy bajo con relación al monto del reclamo, acuerdo o sentencia. Me parece que hay que buscar un equilibrio entre todas las escalas. Y creo que eso debe resolverse mediante la modificación de los arts. 27 y 28 del decreto 2530/10. Además, otro tema a aclarar es el momento en que se deben pagar los honorarios, porque el art. 28 establece que el acta final de la mediación será título suficiente a los fines del cobro de los honorarios del mediador. Pero el problema es qué se entiende por "acta final". Nosotros pensamos que, cuando no hay acuerdo, el mediador tiene que cobrar al final del proceso, como cobra cualquier profesional. Lo que si, se podría percibir, en concepto de anticipo, sería cierta cantidad de ius arancelarios.

Además de ese tema, desde la Dirección planteamos la modificación de otros artículos del decreto 2530/10 que tienen que ver con temas operativos.

#### **- ¿Qué va a pasar con las capacitaciones continuas para los mediadores?**

– Este año, el mediador que realice la capacitación en mediación familiar tendrá cubierta la capacitación continua anual. En lo sucesivo la idea es diversificar la capacitación y, por ejemplo, que el mediador en temas de familia haga capacitaciones en esa materia.

#### **- ¿Cómo encontraste al sistema Mediare<sup>9</sup>? ¿Satisface las necesidades de ustedes en materia de información respecto del curso de las mediaciones?**

---

<sup>7</sup> "Cosentino Eduardo David C/ Cervan Carlos Diego S/Daños Y Perj.Autom. C/Les. O Muerte" (Sala Segunda de la Excm. Cámara Segunda de Apelación en lo Civil y Comercial de La Plata, 23/11/16)

<sup>8</sup> Art. 27 inc. 1 decreto 2530/10.

<sup>9</sup> <http://www.mediaciones-ba.org.ar/>

– Estamos haciendo algunas modificaciones de índole práctica como, por ejemplo, sacar las encuestas, que era algo que generaba muchas protestas por parte de los mediadores. Uno de los temas que nos genera muchísimos problemas es cuando el mediador marca en el Mediare “incomparecencia de una de las partes”. El sistema automáticamente nos lo informa y se activa el procedimiento de multa<sup>10</sup>. Ahora bien, para estar incompareciente, la parte tiene que estar fehacientemente notificada, eso lo dice la ley<sup>11</sup>. Cuando me hice cargo de la Dirección y empezamos a revisar, encontramos casos donde el incompareciente no estaba “fehacientemente notificado”, lo cual es muy grave porque en algunos casos se llegó a trabar Inhibición General de Bienes, entonces, estamos trabajando con los mediadores para que realmente tengan en cuenta este aspecto y nos brinden información certera.

Otro tema que entendemos sería muy positivo incorporar es el de la implementación de notificaciones electrónicas, una vez que las partes asistieron a la primera audiencia, para las posteriores audiencias que pueda haber en una mediación.

**- ¿Está pensado proponer una modificación de la ley de mediación?**

R – Personalmente, y lo sostengo desde hace años, pienso que la ley necesita una reforma integral, pero creo que primero tenemos un camino por recorrer con los otros temas de los que venimos hablando. Posteriormente, me parece que debería constituirse una Comisión para analizar una reforma integral.

**- ¿Y en materia de Derecho de los Consumidores, la idea es adherir al sistema nacional de conciliación (COPREC) o intentar un camino propio?**

---

<sup>10</sup> "ARTICULO 14 ley 13951: En los casos de incomparecencia injustificada de cualquiera de las partes a la primera audiencia, cada uno de los incomparecientes deberá abonar una multa equivalente a dos (2) veces la retribución mínima que le corresponda percibir al Mediador por su gestión..."

<sup>11</sup> ARTICULO 10 ley 13.951: El Mediador deberá notificar la fecha de la audiencia a las partes en forma personal o mediante cédula, carta documento o acta notarial, adjuntando copia del formulario previsto en el art. 6º. La diligencia estará a cargo del Mediador, salvo que el requerido se domiciliar en extraña jurisdicción, en cuyo caso deberá ser diligenciada por el requirente.

- La provincia tiene un sistema que presenta peculiaridades, que lo diferencia del sistema nacional y del de la Ciudad de Buenos Aires. Acá tenemos las OMICS<sup>12</sup> que funcionan dentro del ámbito de los municipios y, por empezar, estamos haciendo una revisión para ver cómo están funcionando.

Algunas están funcionando muy bien, pero también hay otras que no han implementado la estructura que exige la ley 13.133<sup>13</sup>. Luego de hacer esto, veremos que líneas se trabajarán. Entiendo que aplicar el sistema de Nación<sup>14</sup>, resultaría complicado en La Provincia de Buenos Aires, creo que tenemos que trabajar en un sistema que armonice con el ya implementado por la ley 13.133.

### **- ¿Y en materia comunitaria?**

– Ese es un aspecto que tiene que ver más con la prevención que con la resolución, porque la idea es trabajar con la gente en una etapa en la que esta todavía no se plantea hacer el reclamo administrativo, la mediación prejudicial o la acción judicial. Estamos trabajando mucho con los municipios.

Otro de los aspectos en los que estamos trabajando es en formar a los primeros “interventores”, que son los que reciben tienen el primer contacto con el ciudadano que tiene el conflicto. Aquí, es necesario que el operador sepa escuchar a la gente, para conocer realmente que es lo que desean y luego orientarlos. Es decir, capacitar a los interventores para que puedan discernir la naturaleza del conflicto y en su caso derivar o recomendar la derivación a la dependencia correspondiente, que

---

<sup>12</sup> Oficina Municipal de Defensa del Consumidor.

<sup>13</sup> Código Provincial de Implementación de los Derechos de Usuarios y Consumidores. Entre otros temas, esta norma, vigente desde el 2004, prescribe en su art. 81 que "Corresponde a los Municipios:

a) Implementar el funcionamiento de un organismo o estructura administrativa que se encargará de ejecutar las funciones emergentes de esta ley. A tal efecto, podrán crearse estructuras administrativas u organismos especializados, o asignárselas a organismos ya existentes con potestades jurisdiccionales sobre cuestiones afines.

b) Instrumentar la estructura correspondiente a la instancia del procedimiento y a la etapa resolutive, cada una de las cuales tendrá un funcionario competente a cargo...."

<sup>14</sup> Que surge de la ley 26.993, la cual crea el COPREC, un sistema de conciliación previa obligatoria para los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de 55 Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

puede ser una oficina de defensa del consumidor u otra dependencia municipal o provincial, o recomendar una mediación, o directamente decirle a la persona que necesita un abogado porque hay que ir a la vía judicial. Estamos trabajando en ese tema con los municipios, porque los interventores son, generalmente, los empleados municipales. Pero no es solo en ese ámbito donde trabajamos. El año pasado hicimos un proyecto piloto en la formación de cadetes del Servicio Penitenciario bonaerense y para este año, el tema fue incluido dentro de la curricula de estudios.

También estuvimos trabajando con un grupo de operadores en un instituto de menores, el Instituto Almafuerde de La Plata, en el marco de un convenio con la Secretaria de Niñez y Adolescencia de la Provincia, con el objeto de darles herramientas para abordar los conflictos a través del dialogo y la comunicación.

En definitiva, se trata de un cambio cultural que llevará tiempo, porque en nuestra cultura no prima el diálogo. Creo que de veinte años a la fecha hemos recorrido un lindo camino, aunque todavía nos queda mucho.

**- ¿Cuánto personal tenés a tu cargo para estas tres direcciones?**

– Siempre es escaso porque el trabajo que hay que realizar es mucho, pero es un grupo humano excepcional. Si no fuera por el compromiso que tienen, no podríamos hacer todo lo que estamos haciendo.

~~