

# Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria

Acceso a la justicia, cohesión social,  
gobernanza y sostenibilidad



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos  
Presidencia de la Nación

# Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria

Acceso a la justicia, cohesión social,  
gobernanza y sostenibilidad



Argentina. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación  
Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria : acceso a la  
justicia, cohesión social, gobernanza y sostenibilidad. - 1a ed . - Ciudad  
Autónoma de Buenos Aires : Ediciones SAIJ, 2019.  
48 p. ; 24 x 17 cm.

ISBN 978-987-4196-67-5

1. Mediación. I. Título  
CDD 347.739

**Autores:**

Lic. Diego Marks

Lic. Melisa Niz

ISBN 978-987-4196-67-5

Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria. Acceso a la justicia, cohesión social,  
gobernanza y sostenibilidad

1ra. edición: enero de 2019

Editado por Ediciones SAIJ de la Dirección Nacional del Sistema Argentino  
de Información Jurídica.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Sarmiento 329,  
CP 1041AFF, CABA

Correo electrónico: ediciones@saij.gob.ar

Esta publicación se encuentra disponible en forma libre  
y gratuita en: [www.bibliotecadigital.gob.ar](http://www.bibliotecadigital.gob.ar)

Los artículos contenidos en esta publicación son de libre reproducción en todo o en parte,  
citando la fuente.

Distribución gratuita. Prohibida su venta.

**PRESIDENTE DE LA NACIÓN**

ING. MAURICIO MACRI

**MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

DR. GERMÁN C. GARAVANO

**SECRETARIO DE JUSTICIA**

DR. SANTIAGO OTAMENDI

**SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA**

DRA. MARÍA FERNANDA RODRÍGUEZ

**DIRECTORA NACIONAL DE MEDIACIÓN  
Y MÉTODOS PARTICIPATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

DRA. RAQUEL MUNT



# ÍNDICE

*página*

<b>Prólogo.</b> Santiago Otamendi.....	1
<b>Presentación.</b> Raquel V. Munt.....	3
<b>Introducción</b> .....	5
<b>Escenario de conflictividad</b> .....	7
<b>Trabajo en Red y Gobernanza</b> .....	9
<b>Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria</b> .....	11
1. Mediación comunitaria: herramienta para la cohesión social.....	11
2. Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria: características, componentes y objetivos.....	13
3. Principales hitos de la Red Federal.....	14
4. La Red Federal en la actualidad.....	15
5. Miembros de la Red Federal.....	15
6. Modalidades de intervención.....	16
7. Propósito.....	17
8. Objetivos.....	18
9. ¿Cómo formar parte de la Red Federal?.....	18
<b>Aprendizajes, Oportunidades y desafíos</b> .....	21
1. Aprendizajes.....	21
2. Oportunidades y desafíos.....	22

## ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Modelo de convenio de adhesión a la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria.....	27
<b>Anexo 2.</b> Crónicas de encuentros regionales de la Red Federal.....	33
<b>Anexo 3.</b> Diagnóstico Nacional Prospectivo: alcances, experiencias y desafíos de la mediación comunitaria en Argentina.....	36
<b>Anexo 4...</b> Propuesta de sistema de registro unificado de la información para centros de la Red Federal.....	38
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	41

## PRÓLOGO

Me dirijo a ustedes para presentar la obra titulada *Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria: acceso a la justicia, cohesión social, gobernanza y sostenibilidad*, elaborada desde la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia, que depende de la Secretaría de Justicia actualmente a mi cargo.

Este documento busca dar a conocer el trabajo de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria; cuyo fortalecimiento ha sido uno de los pilares de esta gestión en materia de acceso a justicia. Ello así en tanto confiamos en que el abordaje temprano de los conflictos vecinales propone una convivencia responsable, fortalece los lazos comunitarios, y contribuye al empoderamiento de los individuos, al facilitar la propia construcción de la solución a sus problemas mediante la creación de instancias de diálogo dentro del propio centro de vida.

A su vez, esta experiencia ha sido un ejemplo significativo del alcance que puede tener el trabajo coordinado y colaborativo entre distintos actores sociales. En este sentido, es importante resaltar que la Red se encuentra presente a lo largo del territorio nacional y que la conforman 198 centros de mediación comunitaria, que dependen de gobiernos provinciales y municipales, universidades, asociaciones y organizaciones de la sociedad civil.

Considero, además, que iniciativas como esta resultan fundamentales en el desarrollo de una cultura de paz, tal como lo propone el Objetivo del Desarrollo Sostenible 16 de la Agenda 2030 de la ONU. En esta línea, cabe nuevamente reconocer la importancia del acceso a justicia como un derecho fundamental, entendiéndolo no solo como un mecanismo de obtención de una decisión judicial, sino como una política de Estado que pone a disposición de personas diversas formas de resolución de conflictos en un marco de justicia.



Por último, aprovecho esta oportunidad para reforzar el compromiso con el desarrollo de los métodos participativos de resolución de conflictos y agradecer el trabajo de todas aquellas personas que han hecho posible esta publicación.



*Santiago Otamendi*  
Secretario de Justicia  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación

## PRESENTACIÓN

La Agenda 2030 para el desarrollo sostenible que impulsa Naciones Unidas y, más específicamente, el Objetivo de Desarrollo Sostenible “ODS 16”, nos convoca a promover sociedades más justas, pacíficas e inclusivas. Esto refleja la tendencia mundial por constituir una justicia eficaz como requisito imprescindible para el desarrollo de los pueblos y la consolidación de la paz social. En la búsqueda de este paradigma de justicia eficaz, los tribunales han venido siendo la pieza esencial; sin embargo, la situación actual de nuestro país requiere de la generación de nuevas metodologías para alcanzar los resultados pretendidos. Como plantea Johan Galtung (1984), debemos ser conscientes de que “La complejidad humana requiere respuestas igualmente complejas”, centradas en la producción de modelos de justicia sustentados en el diálogo y el acuerdo como instancias eficientes de acceso a justicia.

Ya entrados en el siglo XXI, nuestras sociedades demandan al Estado y a sus funcionarios que la justicia no sea solo justa y transparente, sino que eleve sus exigencias de calidad. El ciudadano contemporáneo espera principalmente que la justicia sea rápida, con un coste adecuado y de cumplimiento efectivo. El gobierno argentino ha tomado conciencia de este reto y, desde el año 2016, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación ha lanzado el Programa Justicia 2020, un espacio de diálogo institucional y ciudadano que busca construir una justicia cercana, moderna, transparente e independiente.

Esta propuesta abierta y participativa –a ser trabajada en conjunto por el gobierno, la academia, los actores del sistema judicial, las organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos– tiene como objetivo la elaboración, implementación y evaluación de políticas que construyan una justicia con resultados socialmente relevantes y permitan la gestión de los conflictos en forma rápida y confiable.

La justicia está comprometida en la promoción de una mejora permanente de la calidad de vida de las personas y es justamente en el seno de dicho compromiso donde los métodos participativos de resolución de conflictos ocupan un lugar preponderante, generando soluciones tempranas, gestionando

colaborativamente los conflictos para evitar la escalada de violencias y su judicialización, y fortaleciendo dispositivos de paz, a nivel gubernamental y de la sociedad civil, a fin de asegurar el ejercicio de derechos y el real cumplimiento de las obligaciones de todos y cada uno de los actores involucrados en los conflictos.

En el proceso de construcción del sistema de justicia del siglo XXI, los métodos participativos de resolución de conflictos (en adelante, MPRC) deben jugar un rol prioritario a los efectos de lograr y mantener la paz social, y de que la ley deje de ser un punto de confrontación y conflicto, para transformarse en uno de diálogo y construcción de soluciones.

El diálogo debe ser un vehículo y no un destino en sí mismo. La meta del diálogo debe ser la transformación de los participantes mediante la comprensión del otro como un actor legítimo a ser respetado. El diálogo nos debe acercar al otro; es una herramienta para avanzar en la prevención, gestión y transformación pacífica de los conflictos.



*Raquel V. Munt*

Directora Nacional de Mediación  
y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación

## INTRODUCCIÓN

La cuestión del acceso a la justicia ocupa un lugar central en la agenda institucional contemporánea. En nuestro país, la prestación del servicio de justicia está en crisis ante la dificultad que el Estado tiene para cumplir con esta misión; una situación que provoca la ausencia de seguridad jurídica, factor indispensable para un verdadero desarrollo económico y social.

Se tiene conciencia de que el Estado debe fortalecer el acceso a justicia desde un sentido amplio y no restringido, que implica la incorporación de un paradigma orientado a la gestión de los conflictos para alcanzar soluciones participativas y verdaderamente regeneradoras del tejido social. En este sentido, la implementación de MPRC en ámbitos comunitarios constituye una respuesta temprana en el escenario de conflictividad social imperante.

La Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos (en adelante, Dirección Nacional de Mediación y MPRC), dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos la Nación Argentina (Subsecretaría de Acceso a la Justicia) promueve y ejecuta diversas acciones en todo el país, tendientes a la formación y capacitación en métodos de resolución de conflictos y al desarrollo de la mediación como una instancia de diálogo eficaz, ágil y altamente constructivo para la gestión pacífica de los conflictos en diferentes ámbitos.

En relación al ámbito comunitario, el propósito principal de la Dirección Nacional de Mediación y MPRC es expandir los métodos participativos de resolución de conflictos como herramientas efectivas para la gestión de las conflictividades comunitarias.

De esta manera, se busca promover formas pacíficas de abordaje de los conflictos mediante:

- a) el reforzamiento de los vínculos afectivos entre los miembros de la comunidad a través de la prevención y gestión apropiada de los conflictos;

b) la formación de mediadores comunitarios como así también de diversos actores sociales en métodos participativos de resolución de conflictos para la transformación<sup>(1)</sup> de los mismos.

Para cumplir con dichos objetivos, se profundizó el trabajo de promoción y desarrollo de la mediación comunitaria, entre otros MPRC, a fin de ampliar la oferta de posibilidades por parte de las comunidades para resolver sus conflictos.

**Este material está orientado a los organismos gubernamentales y de la sociedad civil con voluntad y competencia en la gestión de los conflictos barriales-comunitarios.** Puntualmente, busca convertirse en una herramienta para reflexionar respecto del papel de la mediación comunitaria como garantía para el acceso a la justicia de la población. Al mismo tiempo, plantea la necesidad de reformular los modos de gestión del Estado en su intervención frente a la complejidad actual de los conflictos sociales, demostrando las ventajas del trabajo mediante redes de articulación intersectorial e interinstitucional.

Por otra parte, se presenta la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria de la Dirección Nacional de Mediación y MPRC, como un nuevo modelo de gobernanza sostenido en la participación comunitaria como motor de cambio y cohesión social.

---

(1) Transformar el conflicto supone concentrarse no solo en la lucha visible, sino en las causas relacionales, institucionales, estructurales y culturales que contraponen a los actores. La idea de transformación no sugiere que simplemente eliminemos o controlemos el conflicto, sino que apunta descriptivamente a su naturaleza inherentemente dialéctica. Es un fenómeno que transforma eventos y las relaciones atravesadas por el conflicto; de hecho cambia a sus propios protagonistas (Lederach, 1996).

## ESCENARIO DE CONFLICTIVIDAD

El siglo XXI nos presenta sociedades cada día más complejas, donde los cambios se producen a gran velocidad, lo que implica un elevado grado de incertidumbre e inestabilidad que afecta a todos los ciudadanos y ciudadanas. La notable fragmentación de la sociedad, la aparición de nuevos actores con sus complejas interrelaciones, y los avatares del desarrollo económico, han conducido al surgimiento de nuevas demandas sociales que requieren respuestas estatales diferentes a las habituales.

Estos nuevos escenarios de conflictividad presentan condiciones individuales y comunitarias que hacen emerger la cuestión de los vínculos sociales y, por ende, propician situaciones de desarticulación y fragmentación social.

Particularmente, en la región latinoamericana, durante la década del 90 se conjugaron la reforma del Estado y la aceleración de los procesos de globalización a nivel económico, cultural, ambiental, tecnológico, etc., lo que generó un tipo de sociedad dual donde coexisten “zonas abiertas a la economía mundial” con “comunidades cerradas”, acentuándose así la desigualdad entre los segmentos y territorios dinámicos de la sociedad y los que corren el riesgo de convertirse en irrelevantes desde la perspectiva de la lógica del sistema.

Dichos procesos dejan en evidencia que la sociedad experimenta importantes cambios y transformaciones. Los fenómenos de globalización e internacionalización de la economía significan, entre otras cosas, pensar en lo global aunque actuando localmente, para intervenir en diversas dimensiones de la desigualdad, tanto sociales como territoriales y económicas.

Los paradigmas de las políticas públicas, la diversidad de agentes sociales participantes, el crecimiento de los flujos migratorios, los usos de los suelos urbanizables, la dispersión y duplicidad de los recursos públicos existentes, entre otros, requieren de nuevos modelos de tratamiento para las problemáticas comunitarias; modelos que han de centrarse en la participación ciudadana como herramienta de inclusión y respuesta a los procesos de fragmentación que nuestras sociedades están atravesando.

Frente a este panorama, los canales tradicionales para la gestión de las demandas sociales han experimentado una enorme dificultad para dar respuestas aceptables a los nuevos escenarios sociales, generando focos de tensión (Agosto, 2014). En consecuencia, se torna fundamental democratizar las instituciones existentes y configurar nuevas dinámicas de intervención estatal que sean capaces de responder de manera integral y efectiva a las demandas de la era global.

## TRABAJO EN RED Y GOBERNANZA

En sociedades fragmentadas el Estado tiene la responsabilidad de contribuir en el afianzamiento de los lazos sociales garantizando la inclusión y la participación comunitaria en las decisiones que afectan a su propia vida, generando políticas públicas que fomenten y potencien el involucramiento de las comunidades en los procesos de desarrollo local y posibilitando que los propios actores diagnostiquen y transformen sus conflictos a la vez que participen en los niveles de decisión, elaboración y evaluación de las políticas públicas.

Esta situación hace que repensemos el propio Estado iniciando un camino de construcción de redes internas, donde su funcionamiento solidario permita vencer los obstáculos que dificultan el involucramiento comunitario (Bernazza, 2014).

El espacio más importante de cooperación entre el Estado y la comunidad es el de las redes mixtas de actores públicos y privados que articulan para la consolidación e implementación de políticas públicas. El surgimiento y la importancia creciente de las redes de políticas constituyen uno de los rasgos singulares en la forma moderna de gobernar, que emerge de una transformación en los roles de las autoridades estatales con el paso del ejercicio jerárquico (“gobierno”) a la gestión de redes de actores individuales o colectivos de diversa naturaleza (“gobernanza”). De hecho, la idea de gobernanza<sup>(2)</sup> se vincula de forma predominante a la de gestión de redes.

La red es una concepción sobre el Estado que demanda una nueva institucionalidad y una redefinición del mismo, pues implica la acción mancomunada y coordinada de actores de distintos sectores. En las redes de políticas, el

---

(2) Cuando hablamos de gobernanza, nos referimos a esta nueva relación establecida entre Estado y la comunidad, que viene a explicar el ejercicio colectivo de la acción pública entre actores públicos y privados para operar en redes de participación ciudadana. Aída Quintar (2009) define la gobernanza como: “... una modalidad de intervención caracterizada por la coordinación horizontal entre múltiples actores sociales públicos y privados en un escenario de articulación multiescalar y coordinación vertical entre diferentes niveles de gobierno” (p. 111).



Estado y la sociedad civil se acoplan de modo flexible, y la interacción en el interior de la red puede producir un consenso negociado que facilita la formación de una política, para que en su aplicación sea más efectiva, con mayores alcances y menores resistencias. Este modo de elaboración de políticas se adapta mucho mejor a nuestra coyuntura social que –como ya se ha dicho– se caracteriza por la complejidad y el dinamismo.

# RED FEDERAL DE CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

## **1. Mediación comunitaria: herramienta para la cohesión social**

La participación ciudadana es un elemento indispensable de la gobernanza; elemento que debe gestarse por medio de metodologías específicas y canales de entendimiento, respeto y colaboración. Ante esto, la mediación se vuelve una herramienta fundamental, ya que facilita los medios y el contexto para la participación directa de la comunidad en la gestión de sus propios conflictos.

Entre los ámbitos de aplicación de la mediación encontramos el comunitario, dado que actualmente es uno de los más vulnerables y en cuyo desarrollo las administraciones locales tienen un papel trascendental (Seller, Tamez González & Sáenz López, 2014).

La mediación comunitaria permite a las administraciones locales disponer de un nuevo recurso que aporta los elementos teóricos, metodológicos y técnicos para la provisión y prestación de sistemas sostenibles de resolución de conflictos solventados en el compromiso, el aporte y la responsabilización de los propios actores.

Al incorporar la mediación comunitaria a la agenda institucional y gubernamental estamos legitimando y reforzando la herramienta como una acción de interés público que garantice la sustentabilidad a largo plazo para lograr la transformación deseada.

La mediación comunitaria como base de sustentación de políticas públicas orientadas al acceso a la justicia se materializa con la colaboración técnica y la construcción de alianzas institucionales, promoviendo la federalización de sus alcances. Todo ello, a través de la conformación de **redes** que contemplen la diversidad, la participación y el compromiso de los múltiples actores con distintos niveles de articulación, en pos de reforzar la amplitud y el alcance de la mediación comunitaria.

La mediación comunitaria se caracteriza por tener elementos propios que le dan una identidad particular: el reconocimiento del contexto, la participación comunitaria, la actuación en red y su carácter pedagógico. Estos elementos son el resultado de comprender el conflicto, aparentemente individual y privado, como una cuestión colectiva donde se reconoce su extensión pública.

A la hora de hablar de mediación comunitaria, la definimos como un procedimiento voluntario, gratuito y confidencial, con la asistencia de un tercero imparcial que actúa como mediador, facilitando la comunicación entre las partes y procurando que los propios interesados puedan lograr acuerdos mutuamente satisfactorios. Este procedimiento prioriza el encuentro de las personas en conflicto en un espacio legitimado por la comunidad.

Así las cosas, entendemos a la mediación comunitaria como una práctica social que contribuye a la generación de espacios y procesos de diálogo participativo entre individuos y colectivos con el fin de crear ambientes favorables para el manejo y transformación de los conflictos, complementaria a la justicia y alternativa a la violencia explícita e implícita (ONU Hábitat, 2016).

Asimismo, Nató, Querejazu & Carbajal (2006) proponen hablar de mediación en el ámbito social y su impacto en la construcción de ciudadanía. Concretamente, la definen como un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran.

En esta definición se hace hincapié en **la capacidad que tiene la mediación para construir nexos en el tejido social o restablecerlos donde haya conflicto o ruptura. En otras palabras, puede ser un puente que fortalezca o restituya la relación entre los individuos o grupos y las instituciones.**

A este respecto, la mediación es un dispositivo que debe contar con determinados elementos que permitan el mejoramiento de las relaciones interpersonales. En lo que se refiere a la etapa de intervención puntual de la mediación en un conflicto comunitario, se necesita el desarrollo de la comprensión, la empatía, la autorreflexión, la apertura y el reconocimiento del otro. En lo que respecta a la posibilidad que tiene una comunidad para implementar la mediación comunitaria, es necesaria la elaboración de un diagnóstico del contexto local que permita identificar los principales conflictos, problemáticas, necesidades y recursos de la comunidad en la que se inserta; también se debe trabajar en la comprensión y conocimiento de la comunidad (su historia, los códigos, los liderazgos, el universo simbólico que le da forma a las subjetividades que terminan colisionando en

un conflicto), cuestiones estas que contribuyen a la construcción de legitimidad de la política dentro de la comunidad en la que opera (Macuer & Arias, 2009).

De todo ello se desprende que para cumplir con los objetivos de la mediación comunitaria se deben considerar las implicancias del trabajo con la comunidad para lograr intervenciones efectivas, adecuadas y sustentables en el tiempo.

En este orden de ideas, el Centro de Mediación Comunitaria (CMC) es el espacio físico que funciona como catalizador para personas y grupos comunitarios que demandan o se interesan por la mediación, legitimándose en el barrio para construir un lugar de encuentro, donde se fortalecen las identidades, se promueve la ciudadanía e implementa la cultura del entendimiento.

Para promover la ciudadanía debemos gestar la mayor cantidad posible de espacios de mediación comunitaria donde se den cauces a conflictos entre vecinos, conflictos sociales e interculturales.

En definitiva, la mediación comunitaria debe concebirse como un instrumento prioritario de justicia, participación, protagonismo y pacificación social que se manifiesta, despliega y desarrolla como consecuencia de un proceso democrático que exige cada vez más contenido.

## **2. Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria: características, componentes y objetivos**

La Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria es un punto de encuentro de instituciones estatales y de la sociedad civil, que trabajan de manera conjunta con el objetivo de institucionalizar la cultura del diálogo, promoviendo el cambio del concepto de justicia.

La Red es un espacio institucional de encuentro, conformado por organismos locales, regionales y federales, para trabajar en forma articulada con el fin de compartir proyectos, experiencias, logros y dificultades a fin de fortalecerlos entre todos y establecer prácticas comunes en el fomento y construcción de una cultura de paz sostenible. <sup>(3)</sup>

---

(3) Definiciones colectivas respecto a la Red Federal elaboradas en el Encuentro Nacional de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria, realizado en la ciudad de Corrientes en mayo de 2018.

### 3. Principales hitos de la Red Federal



**RED FEDERAL  
DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN  
A 2016**

En el marco de la Red Federal, la **interacción** entre los centros pertenecientes a la red era considerablemente **escasa**. Dicha interacción se presentaba en **“forma de abanico”** y se basa mayoritariamente en contactos intermitentes entre la Dirección Nacional de Mediación y MPRC y los distintos organismos integrantes.

● DNM y MPRC  
● Centros  
— Interacción intermitente

Fuente: Dirección Nacional de Mediación y MPRC (2016).

## 4. La Red Federal en la actualidad

La Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria es un espacio para la producción, promoción y fortalecimiento conjunto entre aquellas organizaciones, públicas o de la sociedad civil, que cuentan con un centro de mediación en funcionamiento. Asimismo, funciona como un espacio de fomento y asesoramiento para aquellas que pretendan generar uno. En este marco, y a través de la mediación comunitaria como método, la federalización como perspectiva y el trabajo en red como modalidad, **la Red tiene como objetivo estratégico democratizar el acceso a justicia, empoderando a la comunidad como sujeto activo de los procesos de justicia.**

Entendiendo la extensión geográfica de la República Argentina y las diferentes culturas y subculturas que identifican a cada zona, se vuelve necesario conocer, compartir e intercambiar experiencias de las distintas jurisdicciones, en cuanto a la forma de abordar los conflictos y la correspondiente implementación de la mediación comunitaria, a fin de potenciar su trabajo.

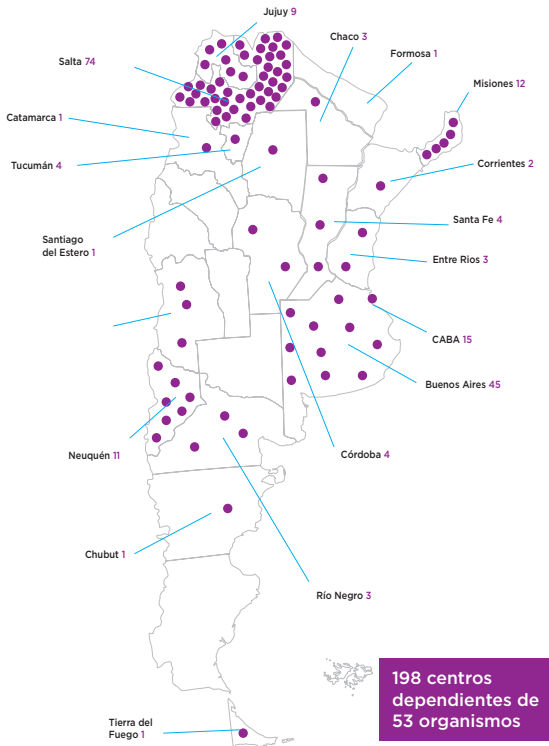
Con este criterio se creó la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria aprobada por resolución 1404/2012 MJyDDHH. Entre los propósitos del Plan de Acción aprobado para la implementación de esta Red figuran, entre otros, los siguientes:

- intercambiar información vinculada a las experiencias de detección de conflictos y su resolución;
- compartir y desarrollar material bibliográfico, investigaciones, publicaciones;
- propiciar el conocimiento e intercambio entre los centros de mediación comunitaria;
- desarrollar e implementar estrategias articuladas y de alcance federal para la prevención, gestión y transformación de los conflictos comunitarios.

## 5. Miembros de la Red Federal

Actualmente, conforman la Red 198 centros de mediación comunitaria que gestionan la conflictividad barrial en distintas localidades del país. Entre las problemáticas recibidas en los centros se encuentran mayoritariamente conflictos vecinales, habitacionales y públicos, como también problemáticas ambientales, de medianería y temas vinculares, entre otros. Todas ellas se corresponden con las problemáticas propias de la mediación comunitaria y son abordadas por un equipo interdisciplinario compuesto mayoritariamente por mediadores, abogados, trabajadores sociales y psicólogos.

Gráfico 3. Distribución de los centros de mediación comunitaria en el país



Dichos centros dependen de 53 organismos públicos y de la sociedad civil, entre los que se destacan: Ejecutivo nacional, ejecutivos provinciales, ejecutivos locales (municipios), defensorías del pueblo, universidades, poderes judiciales, asociaciones civiles, entre otros.

Para ver el listado completo de centros de mediación comunitaria adheridos a la Red Federal se puede ingresar a la página web: <https://www.argentina.gob.ar/listado-de-los-centros-de-mediacion-comunitaria-0>

## 6. Modalidades de intervención

En un marco de cooperación técnica para una mejor gestión, el programa ha sido creado bajo un sistema de carácter federal donde el nivel nacional (Dirección Nacional de Mediación y MPRC) impulsa el trabajo en red, es decir, fomenta la comunicación, coordinación, cooperación e interdependencia entre los distintos organismos (nodos) que suscribieron a los convenios correspondientes para unirse a la Red Federal; para ello se producen distintos niveles de articulación y cooperación.

Es importante aclarar que, muchas veces, las iniciativas se desprenden de la interacción entre los diferentes actores del entramado, a veces sin el impulso o la intervención directa de la Dirección Nacional de Mediación y MPRC; antecedente que consideramos exitoso en términos del fortalecimiento del tejido que, en esencia, produce el trabajo en Red.

A continuación, se enumeran los diferentes tipos de actividades que se llevan adelante:

- celebración de convenios marco de cooperación técnica e institucional;<sup>(4)</sup>
- realización de jornadas de capacitación;<sup>(5)</sup>
- realización de mediaciones a distancia (instancia de articulación interinstitucional e interjurisdiccional);
- realización de jornadas de difusión;<sup>(6)</sup>
- derivación de casos;
- realización de clínica de casos;
- realización de publicaciones;
- asesoramiento técnico;
- realización de investigaciones conjuntas;<sup>(7)</sup>
- reporte, relevamiento y sistematización de información a nivel nacional;<sup>(8)</sup>
- asistencia y apoyo institucional.

## 7. Propósito

A través de la Red Federal buscamos potenciar el papel de los organismos adherentes como instituciones primordiales para la resolución pacífica y participativa de los conflictos comunitarios, sentando las bases para medir el impacto que la mediación comunitaria tiene en nuestro país.

---

(4) Ver Anexo 1: modelo de convenio de adhesión a la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria.

(5) Ver Anexo 2: capacitaciones disponibles en el marco de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria.

(6) Ver Anexo 3: crónicas de encuentros regionales de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria.

(7) Ver Anexo 4: Diagnóstico Nacional Prospectivo. Alcances, experiencias y desafíos de la mediación comunitaria en Argentina.

(8) Ver Anexo 5: propuesta de Sistema de Registro Unificado de la Información para Centros de la Red Federal.



## **8. Objetivos**

### **8.1. Objetivos generales**

- Democratizar el acceso a justicia, empoderando a la comunidad como sujeto activo en los procesos de justicia.
- Promover la prevención y abordaje constructivo de los conflictos sociocomunitarios generando más y mejores espacios para su resolución pacífica y participativa.

### **8.2. Objetivos específicos**

- Contribuir a una visión federal de la mediación comunitaria.
- Reforzar las capacidades institucionales para la prevención, gestión y resolución pacífica de conflictos.
- Fortalecer la coordinación interinstitucional e interdependiente.
- Dinamizar procesos de intercambio y producción conjunta entre los centros de mediación comunitaria del país.
- Asistir técnicamente a las distintas jurisdicciones del país para la organización y el desarrollo de sus propios centros en función de las particularidades locales.
- Producir conocimiento y difundir los beneficios de la implementación de los Métodos Participativos de Justicia, produciendo publicaciones que generen un canal fluido de interacción, intercambio de conocimiento, experiencias e información de los centros de mediación comunitaria.
- Brindar capacitación sobre los diferentes abordajes y perspectivas frente al conflicto.

## **9. ¿Cómo formar parte de la Red Federal?**

**Para ingresar a la Red Federal es necesario firmar un convenio marco de cooperación y asistencia técnica con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.** Dicho convenio habilita la generación de acciones conjuntas para el desarrollo de la mediación comunitaria en la jurisdicción donde el organismo adherente tiene competencia.

En caso de que un organismo con voluntad de adhesión a la Red no cuente con un centro de mediación comunitaria, desde la Dirección Nacional de Mediación y MPRC se le solicitará (como requisito para formar parte de la Red) la presentación de un proyecto para el desarrollo de la mediación comunitaria. Si el organismo con voluntad de adhesión ha de contar con un servicio de mediación comunitaria en funcionamiento, la Dirección Nacional de Mediación y MPRC evaluará la adecuación del mismo a los parámetros de actuación y

los estándares de desempeño fijados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.<sup>(9)</sup>

Una vez firmado el convenio de adhesión, el Ministerio de Justicia y DDHH, a través de la Dirección Nacional de Mediación y MPRC, pone a disposición del organismo los siguientes servicios:

**En caso de contar con un sistema de mediación comunitaria, el organismo adherido podrá acceder a:**

- **Capacitación para la formación de mediadores comunitarios** en caso de que quiera expandir el plantel de mediadores/as de su/s centro/s.
- **Capacitación a referentes barriales para difusión de la mediación y demás métodos participativos de resolución de conflictos:** esta capacitación permite a los organismos generar una base de articulación territorial que contribuya en la detección temprana de conflictos comunitarios y en la derivación de casos al centro.
- **Asistencia técnica para el desarrollo de programas de capacitaciones propias:** la Dirección Nacional de Mediación y MPRC brinda supervisión al desarrollo de programas de capacitación para los organismos que quieren/deben generar capacitación en mediación escolar; comunitaria; audiencias participativas, entre otros.
- **Capacitación para la actualización de prácticas y mejora de capacidades:** esta capacitación está destinada a los organismos que buscan mejorar el nivel de sus mediadores obteniendo y desarrollando el abanico de métodos utilizados (por ejemplo, capacitación en facilitación de conflictos públicos; herramientas para el abordaje territorial, entre otras).
- **Capacitación en métodos participativos de resolución de conflictos y prácticas restaurativas en ámbitos educativos:** esta capacitación está destinada a los miembros de la comunidad educativa y tiene como objetivo apoyar y acompañar a las y los educadores en la elaboración de espacios de diálogo para prevenir situaciones de violencia y mejorar la convivencia escolar.
- **Sistema de registro de la información:** la Dirección Nacional de Mediación y MPRC proveerá al organismo adherente un sistema de registro de la información que le permitirá obtener datos estadísticos para evaluar el desempeño e impacto del servicio de mediación implementado.

Para acceder a las capacitaciones, la Dirección Nacional de Mediación y MPRC solicitará al organismo la presentación de un proyecto que justifique la intervención a fin de establecer prioridades a la hora de confirmar la posibilidad de desarrollar el trabajo conjunto.

---

(9) Para conocer más respecto a los estándares de desempeño, ver la publicación *Buenas Prácticas en Mediación Comunitaria* (2018), editado por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

En caso de no contar con un servicio de mediación comunitaria, para poder acceder a los servicios antes mencionados el organismo adherido deberá recibir, por parte de la dirección Nacional de Mediación y MPRC, las siguientes capacitaciones:

- **Sensibilización en métodos participativos de resolución de conflictos:** esta sensibilización está destinada a los miembros de organismos públicos y privados que contribuirán al desarrollo de un proyecto de implementación de la mediación comunitaria en su jurisdicción (autoridades, personal administrativo, personal de otras áreas dentro del organismo, entre otros); aunque no pertenezcan específicamente al servicio de mediación, contribuirán en el desarrollo del proyecto (por ejemplo, jornadas de sensibilización para el área de atención al público de un municipio a fin de que deriven casos al nuevo centro de mediación comunitaria).
- **Asistencia técnica para la apertura de centros de mediación comunitaria:** la asistencia técnica contempla el otorgamiento de herramientas y estrategias para el diagnóstico de conflictividad territorial; modelo de sistema estadístico; modelo de estructura y funcionamiento del centro. Esta instancia es transversal a todo el proceso y requiere, como condición indispensable para continuar con las capacitaciones, que los organismos reporten avances en las gestiones que contribuyan a concretar la apertura del centro.

# APRENDIZAJES, OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS

## 1. Aprendizajes

Tal y como lo recoge la ONU en el Objetivo de Desarrollo Sostenible “ODS 16”, establecido en la Agenda 2030, los gobiernos deben centrarse en la promoción de sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, la construcción de instituciones responsables y eficaces a todos los niveles, así como la provisión de acceso a la justicia para toda la población.

**Los métodos participativos de resolución de conflictos –y la mediación en particular– desarrollados en ámbitos comunitarios y en sus distintos estadios (educación, prevención y tratamiento) constituyen uno de los pilares fundamentales en los que apoyar las políticas orientadas a dar cumplimiento al ODS 16.** Puntualmente, representan una oportunidad para que actores en conflicto puedan resolver pacífica y participativamente sus diferencias involucrándose en los asuntos de interés social, desde un espacio no adversarial y desjudicializado.

**La mediación comunitaria se vislumbra como una herramienta fundamental para garantizar el adecuado acceso a la justicia generando respuestas rápidas, efectivas y acordes a las necesidades de las personas. A su vez, crea canales y mecanismos de participación activa en el manejo de los asuntos públicos y en la adopción de las decisiones comunitarias.**

La participación ciudadana en las políticas públicas está en el centro del asunto de la gobernanza y, por tanto, en el centro de la relación entre gobierno y sociedad. Hablar de gobernanza no es solo hacer referencia a las buenas prácticas administrativas, sino que implica un giro en la concepción misma del Estado y de las políticas públicas, recorriendo la complejidad social que la vincula.

Para dar respuestas efectivas –y verdaderamente participativas– al nuevo escenario social, se requiere un rediseño en las formas de intervención del Estado que hagan foco en el involucramiento de la sociedad civil, abriendo

canales continuos de participación ciudadana que amplíen y descentralicen los espacios de decisión a nivel regional y local.

**La Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria emerge como un nuevo modelo de gobernanza mediante la gestión de políticas públicas sostenidas en la intersectorialidad, la inserción territorial y la participación activa. La Red es una herramienta fundamental en el proceso de construcción de sociedades más justas, pacíficas e inclusivas. Tiene como finalidad proveer y promover, a través de los centros como dispositivos y la mediación como método, más instancias de diálogo y encuentro vecinal para fortalecer la ciudadanía (tejido social) y generar un modelo de desarrollo mediante el potenciamiento de principios democráticos y participativos a nivel local.**

En suma, a través del trabajo articulado con organismos de carácter nacional, provincial, municipal, sociedad civil y la academia, la Red Federal representa una política pública para el desarrollo sostenible, pues genera más y mejores canales para la prevención y transformación de los conflictos vecinales al promover espacios de democracia participativa centrados en el encuentro, la concertación y la responsabilización comunitaria.

## **2. Oportunidades y desafíos**

**Nuestro desafío es fortalecer el papel de los centros adheridos a la Red Federal para el desarrollo de prácticas restaurativas en materia penal juvenil.**

Como ya se ha mencionado, el acceso a la justicia ha sido reconocido como un derecho instrumental que facilita la garantía de cumplimiento del resto de los derechos. Sin embargo, son numerosos los sectores de la población que, por distintos factores, ven limitada su capacidad de acceder a la resolución de sus problemas por la vía judicial o extrajudicial cuando son parte de un conflicto o han visto violados sus derechos.

Dentro de los sectores de la población que presentan dificultades en el acceso a la justicia, los niños, niñas y adolescentes ocupan un lugar preponderante, siendo responsabilidad de los gobiernos garantizar programas preventivos –con alto compromiso y participación comunitaria– destinados a la:

... creación de oportunidades, en particular educativas, para atender a las diversas necesidades de los jóvenes y servir de marco de apoyo para velar por el desarrollo personal de todos los jóvenes, en particular de aquellos que están patentemente en peligro o en situación de riesgo social y necesitan cuidado y protección especiales (principio 5.a de las Directrices de Riad).

Más allá de la normativa internacional y nacional en materia de cuidado de niños, niñas y adolescentes, los cambios sociales, culturales y económicos acaecidos en la región latinoamericana durante las últimas décadas han conducido al incremento de la violencia social afectando fuertemente a los grupos juveniles. Para millones de jóvenes en los países de América Latina que

residen en espacios urbanos, como también en espacios rurales-indígenas, la vida cotidiana se caracteriza por una sistemática dificultad para el acceso a la justicia, la educación, a un empleo formal, a servicios de salud, diversión, entre otros aspectos. Dichas condiciones restringen sus posibilidades para acceder a una mejor calidad de vida y, por lo tanto, aspirar a una verdadera movilidad socioeconómica. Este contexto de vulnerabilidad termina por involucrar a muchos jóvenes en situaciones de violencia, siendo una clara muestra del deterioro del capital social, situación que conlleva a un impacto negativo en la calidad de vida de las juventudes.

Esta situación se recrudece aún más cuando los/las jóvenes entran en conflicto con la ley penal, ya que suelen encontrarse con un sistema de justicia centrado en la punición, con poca capacidad y carencia de recursos especializados para trabajar la responsabilización desde la diferenciación entre la conducta y la persona. Todo ello –sumado a la falta de instituciones que trabajen desde respuestas pedagógicas articuladas– conduce al cercenamiento de oportunidades, la estigmatización e, incluso, la aceleración de posibles carreras delictivas.<sup>(10)</sup>

Frente a este panorama, se vuelve necesario potenciar estrategias de gestión que otorguen respuestas restaurativas desde abordajes territoriales con alto involucramiento de la comunidad, como primera respuesta hacia los jóvenes en conflicto con la ley penal, buscando posicionar a la ejecución penal como última fase del procedimiento de la justicia juvenil.

Las infracciones cometidas por los/as niños, niñas y adolescentes representan una problemática compleja que tiene diversos orígenes, requiriendo una respuesta integral, multidimensional y normativa que articule políticas públicas de manera que se vincule la justicia juvenil con otras de carácter social, educativo, cultural, étnico y económico. Dicho de otra manera, se busca propiciar la prevención y tratamiento oportuno para romper con el espiral de la delincuencia a fin de garantizar el acceso a justicia de las y los jóvenes, promoviendo su contribución social y fortaleciendo la cultura de la paz (Comisión MARC-TTD, Decálogo Iberoamericano sobre Justicia Juvenil Restaurativa, 2017).

**El enorme nivel de inserción territorial en comunidades en condiciones de vulnerabilidad que tienen los centros de mediación comunitaria adheridos a la Red Federal permiten asegurar que la misma es una plataforma estratégica**

---

(10) En sintonía con esta situación, el sistema de justicia juvenil argentino no ha sido la excepción. El sistema penal de menores en Argentina está normado por la Ley 22.278 de Régimen Penal de la Minoridad y la Ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. La ley de régimen penal juvenil argentino no incluye las normas internacionales, ya que es del año 1980, es decir, anterior a la Convención sobre los Derechos del Niño, que fue aprobada en el año 1989 y ratificada por nuestro país en el año 1990. El régimen penal juvenil de nuestro país permite que niños/niñas y adolescentes (NNyA) queden privados de su libertad, otorgando muchas facultades al juez para decidir sobre la vida de los NNyA sin poner necesariamente el foco en la restauración de la conducta infractora.

para la implementación de prácticas y metodologías propias de la justicia restaurativa con jóvenes de sectores vulnerables desde una lógica de prevención primaria.<sup>(11)</sup> La inclusión de las prácticas restaurativas como criterio de actuación de los organismos adheridos a la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria contribuirá al desarrollo y consolidación del modelo de justicia restaurativa que exige la realidad social, política, económica y cultural de Argentina.

**El desafío para los Centros de Mediación Comunitaria de la Red Federal consiste en continuar gestando más y mejores espacios de diálogo y encuentro que permitan a las comunidades asumir una visión de conjunto de su realidad social, integrando o incorporando las diferentes culturas para que convivan en armonía.**

Sin una acción preventiva se hará cada vez más difícil complementar y conseguir un clima de convivencia. Para ello, hay que potenciar dinámicas integradoras y cohesionadoras que permitan expresar y ejercer las propias ideas, respetando e incorporando las opiniones ajenas y sus formas de convivencia. La gestión del conflicto en el seno de las mismas comunidades requiere que el sistema se abra, generando políticas públicas verdaderamente inclusivas y reforzando los mecanismos de participación ciudadana para favorecer la integración en la diversidad en la sociedad. Por ende, hay que promover un modelo de participación que represente la capacidad de los ciudadanos y ciudadanas en la implicación de las decisiones públicas que afectan a la colectividad, aumentando la responsabilidad colectiva, la educación cívica y mejorando la calidad de vida.

Ampliar y reforzar los mecanismos de participación no solo mejorará los niveles de legitimidad y adhesión ciudadana al sistema democrático, al sentirse parte activa e integrante de este, sino que también incorporará al sistema democrático elementos de racionalidad, buen gobierno, control, compromiso y efectividad.

---

(11) Según el Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas, se entiende por “prevención primaria” a aquellas acciones cívico-pedagógicas que buscan generar responsabilización en los jóvenes para evitar la infracción.

# ANEXOS





## ANEXO 1

### MODELO DE CONVENIO DE ADHESIÓN A LA RED FEDERAL DE CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

#### CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA ENTRE EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS Y .....

En la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, a los días del mes de ..... de ....., por una parte, el MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, en adelante “EL MINISTERIO”, con domicilio legal en Sarmiento 329 de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, representado por el titular de esta cartera ministerial doctor Germán GARAVANO, y por la otra parte la “.....”, en adelante “.....”, con domicilio legal en ..... de la Ciudad de ....., provincia de ....., representada por el señor ....., don ..... y teniendo en cuenta:

Que la Ley de Ministerios (to 1992) y sus modificatorias establece en los incisos 1 y 21 del artículo 22 que el MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS entiende en la determinación de los objetivos y políticas del área de su competencia.

Que entre dichos objetivos institucionales se encuentra el de facilitar a la población el acceso a la justicia promoviendo la igualdad en el tratamiento de los habitantes, como así también la formulación y aplicación de políticas y programas de promoción y fortalecimiento de los derechos fundamentales.

Que en el marco de las políticas públicas de “EL MINISTERIO”, el acceso a la justicia trasciende la noción de acceso a la jurisdicción, comprendiendo además a los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Que, en tal sentido, el decreto 174 del 10 de febrero de 2014 dispone que la DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN Y MÉTODOS PARTICIPATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, dependiente de la SUBSECRETARÍA DE ACCESO

A LA JUSTICIA, tiene la responsabilidad primaria de dirigir, desarrollar y promover programas de métodos participativos para la prevención y solución de disputas, así como también la de proponer la convocatoria u organización de seminarios, cursos, conferencias, reuniones nacionales e internacionales para profundizar los estudios sobre métodos de participación en la prevención y resolución de conflictos.

Que en cumplimiento de esa tarea la Dirección Nacional promueve y ejecuta diversas acciones en todo el país, tendientes a la formación y capacitación en métodos participativos y gestión de conflictos, y al desarrollo de la mediación como una instancia eficaz, ágil y altamente constructiva para su solución, tanto en el ámbito comunitario como escolar.

Que, asimismo, con el objeto de difundir y replicar la experiencia obtenida en los Centros de Mediación de “EL MINISTERIO”, la Dirección Nacional brinda asistencia técnica a las distintas jurisdicciones del país para la organización y puesta en funcionamiento de sus propios Centros de Mediación Comunitaria, con especial atención a las particularidades locales.

Que, por su parte, la formación en mediación escolar tiene como fin convertir a los integrantes de la comunidad educativa en multiplicadores de las herramientas de prevención de la violencia, promoviendo condiciones que posibiliten el aprendizaje de habilidades para afrontar de modo positivo y constructivo los desafíos de la vida cotidiana, sobre el paradigma de la cultura del diálogo.

Que por resolución MJyDH 1404 del 23 de julio de 2012 se creó en el ámbito de la mencionada Dirección Nacional la RED FEDERAL DE CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA y la RED FEDERAL DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN ESCOLAR, con el objeto tanto de conocer, compartir y enriquecer las experiencias de las diferentes comunidades en la implementación de los métodos de resolución de conflictos y potenciar su trabajo, como de generar canales de comunicación permanente con información actualizada de las diversas jurisdicciones.

Que por lo expuesto las partes acuerdan suscribir el presente Convenio sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

**PRIMERA:** El presente Convenio Marco tendrá por objeto la cooperación y asistencia técnica entre los firmantes a los efectos de:

- a) Programar y desarrollar actividades y proyectos conjuntos de capacitación tendientes a la implementación, promoción y difusión de los métodos participativos de resolución de conflictos en el ámbito comunitario y escolar, con miras a la profundización del acceso a la justicia y al mejoramiento de las condiciones de convivencia en el ámbito educativo, así como a la internalización de paradigmas de diálogo y no violencia;

- b) Promover la participación de “.....”, en las políticas establecidas por la DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN Y MÉTODOS PARTICIPATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS de “EL MINISTERIO”;
- c) Coadyuvar a la organización e implementación de un Centro de Mediación Comunitaria, que integrará la RED FEDERAL DE CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA de “EL MINISTERIO”;
- d) Facilitar el intercambio de información entre las Partes en materia de mediación comunitaria y escolar, y métodos alternativos de resolución de conflictos;
- e) Fomentar la realización de trabajos de campo, estudios, trabajos de investigación y toda otra actividad tendiente a la consecución del presente Convenio.

**SEGUNDA:** A los efectos de la concreción del objeto contenido en la cláusula precedente, “EL MINISTERIO”, a través de la DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN Y MÉTODOS PARTICIPATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS se compromete a:

- a) Diseñar un programa de capacitación en mediación comunitaria y un programa de formación en mediación escolar destinado a docentes y autoridades de la comunidad educativa, atendiendo a las particularidades y necesidades de “.....”;
- b) Brindar la formación mencionada precedentemente a las personas o grupos que indique “.....”, a cuyos efectos el equipo docente de la Dirección Nacional se trasladará a la jurisdicción de la comunidad a ser capacitada, al lugar determinado por “.....”, la cantidad de oportunidades necesarias conforme a los programas de formación y actividades diseñados;
- c) Aportar herramientas y asistencia técnica a efectos de la organización e implementación de un Centro de Mediación Comunitaria en el ámbito de “.....”;
- d) Supervisar el desarrollo del proyecto de mediación escolar destinado a la formación de alumnos mediadores, que se llevará a cabo por las autoridades educativas de “.....”;
- e) Recabar información y estadísticas, constituyéndose en articulador e intermediario a fin de fomentar intercambios productivos con los demás Centros de Mediación Comunitaria e instituciones educativas integrantes de la RED FEDERAL DE CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA y de la RED FEDERAL DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN ESCOLAR respectivamente, creadas en la órbita de la DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN Y MÉTODOS PARTICIPATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS de “EL MINISTERIO”;
- f) Sistematizar la información recibida, generando la base de datos respectiva.

**TERCERA:** Por su parte, “.....” se compromete a:

- a) Proveer un espacio adecuado para el desarrollo de la capacitación y formación en mediación comunitaria y en mediación escolar.
- b) Promocionar y difundir la capacitación y contenidos brindados por “EL MINISTERIO”.
- c) Implementar, con la asistencia técnica del equipo de docentes de la Dirección Nacional, un Centro de Mediación Comunitaria, conformado por los mediadores capacitados por “EL MINISTERIO”, que brindará el servicio en forma gratuita. El Centro de Mediación Comunitaria de “.....” deberá crearse y ponerse en funcionamiento dentro de los SEIS (6) meses desde la fecha de la finalización de la capacitación recibida.
- d) Implementar, con la asistencia técnica del equipo docente de la Dirección nacional, el proyecto de mediación escolar destinado a la formación de alumnos mediadores, aportando el espacio adecuado para su desarrollo. El proyecto deberá tener una carga horaria mínima de 8 (OCHO) horas mensuales.
- e) Integrar la RED FEDERAL DE CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA y la RED FEDERAL DE MEDIACIÓN EN FORMACIÓN ESCOLAR de “EL MINISTERIO”, haciéndose constar tal circunstancia en los soportes de presentación, convocatoria y difusión de la capacitación recibida y del Centro de Mediación Comunitaria creado a instancias del presente Convenio, así como en los correspondientes al proyecto de formación en mediación escolar destinado a docentes y autoridades, y del que, a su turno, se conciba a fin de capacitar alumnos mediadores.
- f) Aportar a “EL MINISTERIO” información y estadísticas relativas al desarrollo de la actividad del Centro de Mediación Comunitaria y de la institución educativa; así como de las experiencias de detección de conflictos y su resolución.
- g) Fomentar la producción científico académica, de trabajos de campo, estudios e investigaciones relativas a la mediación y demás métodos alternativos de resolución de conflictos.

**CUARTA:** A los efectos previstos en el presente Convenio, las acciones y proyectos que se implementen serán materia de instrumentación específica mediante Actas Complementarias. En dichas actas se establecerán los objetivos específicos, planes de trabajo, plazos para su ejecución, recursos humanos y técnicos así como cualquier otro aporte conducente para la ejecución del plan o proyecto de este Convenio.

**QUINTA:** A los efectos de determinar y supervisar las acciones que se deriven del presente Convenio y suscribir las Actas Complementarias necesarias

para su implementación, las Partes acuerdan conformar una Unidad de Coordinación, la que estará integrada por un miembro titular y un suplente por cada una de ellas. En este acto se designan por “EL MINISTERIO” a la señora Subsecretaria de Acceso a la Justicia, doctora María Fernanda RODRÍGUEZ, como miembro titular y a la señora Directora Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, doctora Raquel Vivian MUNT como miembro suplente y por “.....” a la señora ....., ....., como miembro titular y a ....., como miembro suplente.

**SEXTA:** La producción científico-académica, técnica, estudios, investigaciones y trabajos de campo obtenidos como consecuencia del desarrollo del presente Convenio podrán ser publicados por las partes, dejándose constancia de la colaboración y participación brindada por cada una de ellas. A tales efectos, “EL MINISTERIO” y “.....” acuerdan que, en caso de decidirse la publicación de la mencionada producción científica, previa autorización de sus autores, aquella será remitida a la DIRECCIÓN NACIONAL DE FORMACIÓN E INFORMÁTICA JURÍDICO-LEGAL de “EL MINISTERIO”, a fin de que, de acuerdo a los requisitos y condiciones de esta última, sea evaluada para su eventual publicación en el portal jurídico SAIJ.

**SÉPTIMA:** Respecto de toda circunstancia o hecho que tenga relación con el presente Convenio Marco, las partes mantendrán la individualidad y la autonomía de sus respectivas estructuras técnicas, académicas y administrativas, asumiendo en forma particular las responsabilidades consiguientes, quedando eximidos “EL MINISTERIO” y “.....” de cualquier otra responsabilidad que pudiera derivar de las acciones que se ejecuten en el marco del presente.

**OCTAVA:** El presente Convenio Marco no implica exclusividad para ninguna de las partes, ni limita el derecho a la formalización de acuerdos similares o contrataciones con terceros y/u otras instituciones.

**NOVENA:** El presente acuerdo no implica erogación presupuestaria alguna para “EL MINISTERIO” ni para “.....”.

**DÉCIMA:** Para toda controversia que se suscite con relación a este Convenio Marco y a las Actas Complementarias que eventualmente se suscriban, en lo que se refiere a su existencia, validez, calificación, interpretación, alcance, cumplimiento o rescisión, las partes procurarán resolverla amigablemente, en atención al carácter de cooperación del presente Convenio Marco. En caso de no llegar a una solución, las partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales del fuero Contencioso Administrativo Federal, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción que pueda corresponder en razón de las personas o cosas. A los fines del presente Convenio Marco las partes constituyen domicilios en los indicados en el presente, donde serán válidas todas las notificaciones o citaciones que se cursen.

**DÉCIMO PRIMERA:** El presente Convenio tendrá vigencia durante DOS (2) años, contado a partir de su suscripción, prorrogable tácitamente por períodos iguales sucesivos, sin perjuicio del derecho de las Partes de comunicar a

la otra en forma fehaciente y con una anticipación no menor a TREINTA (30) días su voluntad de rescindirlo, debiéndose respetar en ese caso los programas o actividades en curso de ejecución que surjan de la implementación del presente. El ejercicio de la facultad de rescindir el Convenio según lo antes previsto no generará a las partes derecho a indemnización ni obligación de resarcimiento de ningún tipo.

Previa lectura y ratificación de cada una de las Partes, se firman DOS (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

## ANEXO 2

### CRÓNICAS DE ENCUENTROS REGIONALES DE LA RED FEDERAL

#### 1. Introducción

Los encuentros regionales de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria buscan generar más espacios de interacción e intercambio entre los organismos que trabajan en mediación comunitaria a lo largo y ancho del país constituyendo la puesta en acción y la satisfacción de una necesidad concreta planteada en el Encuentro Nacional de la Red Federal.

En el transcurso del año 2017 se realizaron tres encuentros regionales que alojaron las experiencias de las regiones NOA-NEA, Cuyo-Centro y Patagonia. Estos fueron impulsados por la Dirección Nacional de Mediación del Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación, y se realizaron en articulación con los referentes locales de cada una de las regiones bajo el lema “Experiencias y desafíos de las regiones”.

#### 2. Objetivos de los encuentros regionales

- a) Incentivar los procesos de intercambio y producción conjunta entre los centros de mediación comunitaria.
- a) Consolidar un plan de acción a nivel regional que permita diseñar e impulsar la planificación de políticas públicas para la gestión participativa y pacífica de las conflictividades sociocomunitarias existentes en las regiones.

Estos encuentros se organizaron en dos jornadas de trabajo. Una destinada a los representantes regionales de la Red Federal donde se realizaron coloquios y trabajos grupales con los que se buscó identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las regiones (análisis FODA) con el fin de establecer y consolidar el desarrollo de políticas públicas regionales en torno de la mediación comunitaria. En la otra jornada, abierta al público, se desarrollaron instancias de sensibilización, capacitación y difusión de los métodos participativos de resolución de conflictos.

#### 3. Los ejes temáticos de los encuentros

Buscando respetar la diversidad de organismos que componen la Red Federal, las jornadas de trabajo se organizaron en cuatro ejes temáticos que pretendieron sintetizar los objetivos fijados para los encuentros y las diversas acciones que los centros llevan a cabo para gestionar pacíficamente los conflictos comunitarios:

- 1) Los centros de mediación comunitaria y las redes de articulación territorial: estrategias de derivación y contención eficiente de problemáticas psicosociales.



- 2) Nuevos escenarios, nuevas conflictividades: los conflictos sociales complejos, oportunidades y desafíos para los centros de mediación comunitaria (incluyó la facilitación de conflictos públicos complejos que involucran a gobiernos, empresas y comunidades vulnerables).
- 3) Alerta temprana y respuesta oportuna: dispositivos y buenas prácticas para la prevención de los conflictos barriales y comunitarios (incluyó iniciativas vinculadas con la mediación escolar, dispositivos itinerantes y nuevos modelos de abordaje).
- 4) Desafíos y políticas regionales para el desarrollo de la mediación comunitaria.



El 1º Encuentro Regional, que abarcó las regiones NOA - NEA, se realizó en la ciudad de Salta los días 6 y 7 de abril, siendo el nodo anfitrión la Secretaría de Métodos de Resolución de Conflictos de la provincia de Salta. Al encuentro asistieron 36 representantes y referentes de la mediación comunitaria de las provincias de Salta, Jujuy, Tucumán, Chaco, Corrientes y Misiones, y más de 80 mediadores de la provincia de Salta.



El 2º Encuentro Regional Cuyo y Centro fue realizado en la ciudad de Mendoza los días 15 y 16 de junio. La Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Cuyo fue la anfitriona. Asistieron 34 representantes y referentes de la mediación comunitaria de las provincias de Mendoza, Catamarca, Córdoba, Buenos Aires y Santa Fe, y más de 30 mediadores de la provincia de Mendoza.



El 3° Encuentro Regional de la Patagonia fue realizado los días 28 y 29 de agosto en la ciudad de Neuquén, y contó con la organización local del Ministerio de Gobierno y Justicia de la provincia de Neuquén a través de la Dirección General de Resolución Alternativa de Conflictos. Participaron en esta jornada más de 30 representantes y referentes de la mediación comunitaria de las provincias de Neuquén, Río Negro, Chubut, Santa Cruz, La Pampa y Tierra del Fuego.

**El trabajo realizado permitió fortalecer los vínculos** conociendo nuestras experiencias, realidades y proyectos, reflexionar respecto al estado actual de los métodos participativos de resolución de conflictos en las regiones, y proyectar líneas de acción que consoliden el trabajo conjunto a nivel federal.<sup>(1)</sup>

---

(1) Para conocer más respecto a los Encuentros regionales, los análisis FODA realizados en los mismo y las conclusiones finales, ver: <https://www.argentina.gob.ar/donde-estamos-implementando-el-programa/encuentros-de-la-red-federal>

## ANEXO 3

### DIAGNÓSTICO NACIONAL PROSPECTIVO: ALCANCES, EXPERIENCIAS Y DESAFÍOS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA EN ARGENTINA

Con el objetivo de construir una línea de base que permita conocer el estado de situación de la mediación comunitaria en el país la Dirección Nacional de Mediación y MPRC, junto con la Universidad de Buenos Aires, llevó a cabo el primer Diagnóstico Prospectivo sobre la Mediación Comunitaria en Argentina.

Mediante dicho diagnóstico se pretendió construir una base informativa actualizada acerca de la práctica efectiva del sistema, su nivel de implantación en las diversas regiones del país y las percepciones públicas acerca de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos destacando, especialmente, las tendencias de futuro para el fortalecimiento y desarrollo de una política pública en materia de mediación comunitaria.

Dicho diagnóstico ha sido estructurado en dos módulos:

- **Módulo 1: Mapeo y diagnóstico de situación actual, estructura y funciones de centros de mediación comunitaria.** Orientado a obtener información sobre funcionamiento, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los centros de mediación comunitaria, indagar sobre demandas y necesidades e indagar sobre la visión de la situación actual y perspectivas de desarrollo futuro de la actividad. El relevamiento se realizó utilizando un cuestionario programado para su autoadministración vía web, que fue contestado por los responsables de 100 centros de mediación comunitaria de todo el país.
- **Módulo 2: Percepciones de desempeño y utilidad por parte de los usuarios actuales del servicio de mediación comunitaria.** Con el propósito de relevar los niveles de satisfacción de los usuarios de servicios de mediación comunitaria en todo el territorio nacional, en relación con la calidad del servicio recibido. El relevamiento se realizó mediante un cuestionario semiestructurado y fue complementado por consultas y entrevistas personalizadas destinadas a profundizar los resultados obtenidos a través de la consulta en línea. Participaron del relevamiento 120 usuarios del servicio de mediación comunitaria.

Entre los datos obtenidos por el diagnóstico se destacan:<sup>(2)</sup>

- Los centros que participaron del relevamiento (100 en total) recibieron durante el año 2016 un total de 29 300 casos, de los cuales el 55% (16 140) fueron mediados.

---

(2) Los siguientes datos son solo una muestra de la investigación desarrollada. Para conocer más respecto al diagnóstico, ver publicación: *Diagnóstico Prospectivo de la*

- El 65,30% de las mediaciones realizadas terminaron en acuerdo. El 59% de los acuerdos se sostienen en el tiempo.
- En el 63,20% de los casos intervenidos hubo una transformación positiva del conflicto (incluso sin haber llegado a un acuerdo)
- Respecto a los conflictos abordados, los que se abordan con mayor frecuencia son los vecinales (63,90%), seguidos por los familiares y los conflictos sociales que involucran a comunidades en condiciones de vulnerabilidad, empresas y gobiernos.
- En un 63% de los casos los centros de mediación comunitaria suelen tomar parte en los conflictos cuando estos ya han escalado.
- Entre los conflictos socioambientales que se reciben con mayor frecuencia se destacan los problemas vinculados a medianerías, los ruidos molestos y los vinculados a la infraestructura urbana. A su vez, es importante destacar que los centros de mediación comunitaria suelen recibir con mucha frecuencia casos de violencia de género y violencia doméstica; destacamos que estos tipos de conflictos –si bien se escapan al alcance de la mediación– son parte de la dinámica social de las comunidades donde los centros funcionan, siendo necesario para los mediadores contar con las herramientas para contener, asistir y derivar a las instituciones adecuadas.
- Entre las problemáticas psicosociales que los centros de mediación comunitaria reciben con mayor frecuencia se destacan el alcoholismo (30,80%); uso problemático de estupefacientes (18,50%); problemáticas vinculadas a salud mental (15,40%).
- El método más utilizado en los centros es la mediación (38%), seguido por la facilitación (23%) y la mediación multiparte (20%)
- El 76% de los usuarios encuestados consideraron muy bueno el desempeño del mediador.
- El 55% de los usuarios encuestados se consideraron muy satisfechos con el proceso de mediación brindada.
- El 59% de los usuarios encuestados indican que los acuerdos alcanzados en mediación se están cumpliendo totalmente, mientras que un 8% indica que estos nunca se cumplieron.
- El 89% de los usuarios encuestados manifestaron que recomendarían el proceso de mediación a un familiar o amigo, mientras que el 81% indicó que, de volverse a presentar la oportunidad, seguramente utilizaría el servicio de mediación comunitaria.

---

*mediación comunitaria en Argentina* (2017) de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

## **ANEXO 4**

### **PROPUESTA DE SISTEMA DE REGISTRO UNIFICADO DE LA INFORMACIÓN PARA CENTROS DE LA RED FEDERAL**

#### **1. Introducción**

Con el objetivo de generar un único sistema estadístico para los centros adheridos a la Red Federal orientado a la medición de impacto y evaluación permanente de los logros y procesos de la mediación comunitaria, se ha desarrollado –desde la Dirección Nacional de Mediación y MPRC junto con el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) y la Universidad Alberto Hurtado de Chile– una propuesta de Sistema de Registro Unificado de la Información.

#### **2. Propósito del proyecto**

Se busca contar con un instrumento único para registrar información relevante de los centros de mediación comunitaria que permita el análisis y evaluación del servicio de quehacer de la mediación comunitaria.

#### **3. Finalidad del proyecto**

El objetivo es poder generar información relevante para medir el impacto de la política pública de mediación comunitaria, como el alcance y trascendencia de la Red Federal de centros.

#### **4. Objetivos específicos del proyecto**

- 1) Medir los logros de la mediación comunitaria y consolidarla como una política pública.
- 2) Sistematizar y consolidar los resultados generados por el conjunto de centros de mediación comunitaria adheridos a la Red Federal a partir de sus acciones.
- 3) Desarrollar indicadores, mediciones de carácter cuantitativo y cualitativo que sean de utilidad a efectos de ir generando líneas de base, estimaciones, monitoreo y evaluación del quehacer de los centros de mediación.
- 4) Estimar y consolidar el campo de acción de la mediación comunitaria: acciones de prevención, capacitación y educación de la comunidad; generación de diálogo multiactor; intervenciones en conflictos públicos, etc.

- 5) Enlazar las acciones de la mediación comunitaria con los objetivos y finalidad que se pretende promover, como son: promover la participación, la autonomía, una mejor convivencia, la disminución de la violencia, etc.
- 6) Identificar los beneficiarios que el programa está atendiendo y los impactos generados en su acción.

## 5. Modalidad de trabajo

Respetando las lógicas de funcionamiento propias de la Red Federal, dicho sistema fue construido de forma colaborativa y contemplando los objetivos, posibilidades y necesidades de los centros de mediación comunitaria adheridos a la Red. Para esto se llevó a cabo una etapa de entrevistas a coordinadores/as, mediadores/as y personal administrativo de los centros de mediación comunitaria, así como cuatro talleres (tres en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y uno en Corrientes) para el ajuste y validación del sistema.

## 6. Resultados obtenidos

El resultado del trabajo ha sido una matriz para el registro de la información que pretende contemplar las distintas actividades desarrolladas en los centros de mediación comunitaria. En consecuencia, dicha matriz quedó estructurada en cuatro procesos:

- **Proceso 1: Identificación de usuarios.** Sistematiza la etapa de ingreso y admisión al Centro obteniendo datos básicos del/la solicitante y/o la persona atendida, identificando las vías de derivación y los motivos que llevan a la persona a asistir al centro.
- **Proceso 2: Registro de procesos y resultados de la mediación interpersonal.** Sistematiza el resultado de las mediaciones interpersonales; proceso más común desarrollado históricamente por los centros de mediación comunitaria.

En este proceso se releva información respecto a:

- La caracterización del conflicto: corresponde a elementos que dan origen y permiten contextualizar el conflicto.
- Resultados del proceso: comprende el tipo de proceso desarrollado, sesiones, duración y resultado obtenido del proceso de mediación, como asimismo si contempla algún tipo de derivación.
- Evaluación del proceso: comprende dos elementos. Primero, la satisfacción de las partes del proceso desarrollado, y como segundo elemento el monitoreo *ex post* de la implementación de los acuerdos alcanzados (cuando corresponda).
- **Proceso 3: Registro de procesos y resultados de la mediación multiactor y conflictos públicos.** Además de la mediación interpersonal, hay una tendencia creciente, por parte de los centros de mediación comunitaria, al desarrollo

de intervenciones colectivas (por ejemplo, el proceso de diálogo facilitado en conflictos públicos).

En este proceso se releva información respecto a:

- Caracterización de actores y tipo de conflicto
  - Resultados del proceso (comprende el tipo de proceso desarrollado, sesiones, duración y resultado obtenido del proceso de mediación, como asimismo si contempla algún tipo de derivación).
  - Evaluación del proceso (se sugiere contar con herramientas de evaluación sencilla que se pueda implementar al menos a una muestra de los participantes del proceso).
- **Proceso 4: Registro de actividades de capacitación/actividades de promoción/entrega capacidades.** Además de la intervención en conflictos interpersonales y/o colectivos, los centros de mediación comunitaria desarrollan múltiples tareas vinculadas a la difusión de sus actividades, así como la sensibilización y/o capacitación a otros actores (vecinos/as; agentes estatales; miembros de otros organismos presentes en la comunidad, etc.) para el desarrollo de capacidades dialógicas que mejoren la convivencia comunitaria y potencien las instancias de articulación y derivación de casos a mediación.

Dichas tareas se inspiran en los mismos propósitos fundacionales de la mediación comunitaria: el empoderamiento de las propias comunidades para resolver sus diferencias.

En este proceso se releva información respecto a la capacidad, por parte de los centros, de entregar y difundir herramientas y capacidades a las propias comunidades para la resolución de conflictos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agosto, G.** (2014). *La reconfiguración del Estado como proceso inexcusable*. Buenos Aires: UMSA.
- Quintar, A. & Cravino, M. C.** (2009). Debates en torno a la participación. Discutiendo algunos sentidos y prácticas participativas en la Ciudad de Buenos Aires. Presentado en XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología, VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires, Asociación Latinoamericana de Sociología, celebrado en Buenos Aires en 2009. Mimeo.
- Bauman, Z.** (2012). *Daño colateral: desigualdades sociales en la era global*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Bernazza, C.** (2014). *Liderazgo, dirección y coordinación*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Lanús.
- Castells, M.** (1998). *La era de la información*. Madrid: Alianza Editorial.
- Galtung, J.** (1984). *¡Hay alternativas! 4 caminos hacia la paz y la seguridad*. Madrid: Tecnos.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Subsecretaría de Acceso a la Justicia.** (2016). *Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas y Niveles de Acceso a la Justicia*. Buenos Aires: Autor.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.** (2016). *Diagnóstico de interacciones en la Red Federal*. Buenos Aires: Autor.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.** (2017). *Diagnóstico Prospectivo de la mediación comunitaria en Argentina*. Buenos Aires: Autor.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.** (2018). *Buenas Prácticas en Mediación Comunitaria*. Buenos Aires: Autor.



- Lederach, J. P.** (1996). *Preparing for Peace. Conflict Transformation Across Cultures*. Nueva York: Syracuse University Press.
- Macuer, T. & Arias, P.** (2009). *La mediación comunitaria en Chile*. Santiago de Chile: Flacso.
- Nató, A., Rodríguez Querejazu, M. G. & Carbajal, L.** (2006). *Mediación comunitaria, conflictos en el escenario social urbano*. Buenos Aires: Editorial Universidad.
- ONU Mujeres.** (2011). Informe anual 2010-2011. Nueva York: Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres.
- ONU Mujeres.** (2012). Participación de las mujeres en las negociaciones de paz: relaciones entre presencia e influencia. Nueva York: Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres.
- ONU Hábitat.** (2016). Guía de mediación comunitaria. Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat. Autor/Universidad Alberto Hurtado de Chile/Instituto de Estudios de la región ISER.
- Seller, E. P.; Tamez González, G. & Sáenz López, K. A. C.** (2014). *Gobernabilidad, ciudadanía y democracia participativa: análisis comparado España-México*. Madrid: Dykinson.