



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN SERVICIO DE MEDIACION FAMILIAR BAJO MODALIDAD REMOTA¹

Lineamientos y plan de trabajo para realizar las tareas en el Servicio de Mediación Familiar de la Provincia del Neuquén²

En virtud de las medidas extraordinarias dispuestas por el Poder Ejecutivo Nacional, (Decretos 260, 287, 297, 325 y 355/2020, las medidas dispuestas por el Poder Ejecutivo Provincial y especialmente las decretadas por el Tribunal Superior de Justicia para atender la pandemia generada por el COVID-19 que motivan el aislamiento obligatorio y preventivo con sus sucesivas extensiones, resulta imperioso establecer lineamientos y plan de trabajo a realizar para ir adecuando la tarea propia de la mediación familiar en sus prácticas adecuadas a la modalidad remota conforme dicho contexto y sujeto a las variaciones que la dinámica de la situación de emergencia requiera.

Que en razón del diagnóstico realizado en la etapa preliminar de trabajo dispuesto desde el primer momento de decretarse la cuarentena obligatoria, se cumplimentó la inmediata suspensión de tareas presencial y la realización de trabajo remoto de todos los integrantes del equipo (seis mediadores y mediadoras familiares y dos administrativas), se requirió a la Dirección General de Informática la conexión remota al sistema DEXTRA del organismo y juzgados con competencia en materia de familia y LOTUS; se informaron las líneas telefónicas de contacto y email de las dependencias del Servicio de Mediación Familiar en las V Circunscripciones Judiciales de la provincia en el sitio web institucional (<http://prensajus.neuquen.gov.ar/mediacion-familiar/>).

Asimismo, a los fines de garantizar que también los usuarios y profesionales abogados pudieran cumplimentar el aislamiento obligatorio se anunció inmediatamente la suspensión de todos los encuentros agendados en los días de cuarentena, registrándolos administrativamente para ser re-agendados en tiempo de post-cuarentena.

En las primeras labores realizadas de manera remota se identificaron todas aquellas familias que se encontraban con convenios provisorios a revisar en el espacio de mediación, que por motivos de la emergencia epidemiológica resultaría imposible hacerlo en persona, tomando la decisión que el o la mediador/a interviniente se comunicara con los abogados públicos y privados de las partes y les transmitiera – siempre en modo remoto - que el servicio se encontraba a disposición en caso de surgir una necesidad de urgencia.

¹ de fecha 12 de abril de 2020, en razón a lo resuelto en el Acuerdo Extraordinario 5927.

² **Aprobado por Acuerdo Administrativo Extraordinario N 5931, punto 5, de fecha 29 de abril de 2020, (notificado en fecha 27 de mayo de 2020) que resolvió: 1) Aprobar la propuesta elevada para la prestación del Servicio de Mediación Familiar de manera remota. 2) Aprobar las recomendaciones efectuadas por la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral, de Minería y Familia de la I Circunscripción Judicial, debiendo la titular del servicio de mediación consensuar e introducir en el texto las modificaciones correspondientes. 3) Disponer que cumplidas las intervenciones precedentes, y previo a la implementación de la modalidad remota que aquí se autoriza, se coordine con los Coordinadores del Fuero de Familia, a sus efectos.**



“2020: 65 años del nacimiento de la Provincia del Neuquén”

En estas situaciones se informó que en caso de requerirse una intervención del Organismo se procedería inmediatamente a evaluar la situación y los dispositivos a disposición de todos los participantes de manera de asegurar la confidencialidad y la voluntariedad en cada caso, si estuvieran disponibles los medios necesarios -particularmente tecnológicos -.

En razón a que el viernes 10 de abril el Gobierno Nacional por Decreto Nacional 355/2020 y por Acuerdo Extraordinario N 5927 de fecha 12 de abril de 2020, ha dispuesto una nueva extensión del plazo de cuarentena, corresponde de manera inmediata ampliar la suspensión de los agendamientos previstos para la semana que inicia el día 13 de abril del corriente año, mediante comunicación telefónica, mensaje de texto o WhatsApp.

Siendo el Servicio de Mediación Familiar un Organismo creado por ley 2930 en el año 2014 e implementado en la provincia a partir del 24 de abril de 2017 para brindar a las familias una alternativa de abordaje colaborativo, autocompositivo y restaurador de los vínculos familiares importa hoy más que nunca un complemento a la labor jurisdiccional en el servicio de justicia y construcción de paz familiar y social.

Conforme se ha señalado en la Resolución SMF N 002/2020 el periodo de confinamiento obligatorio puede ser generador de mayor conflictiva en las familias sobre todo en aquellas que previo a la cuarentena se encontraba atravesada por situaciones conflictivas y judicializaciones, por lo que en este nuevo escenario -creado a partir de la extensión del plazo de aislamiento – se deben diseñar nuevas estrategias de intervenciones a implementarse gradual y progresivamente, según lo requiera cada caso y conforme los recursos disponibles.

Lineamientos:

En razón a todo lo expuesto, los mediadores familiares durante el tiempo que dure la cuarentena deberán realizar sus tareas funcionales desde sus respectivos domicilios³ -cumpliendo estrictamente la cuarentena- y conforme la Resolución SMF 02/2020 y los lineamientos y disposiciones que seguidamente se detallan:

1.- Serán aplicable los principios que establece la Ley 2930 (y modificatoria Ley 3055) para el desarrollo de los procesos de mediación y las buenas practicas de su ejercicio, posibilitando continuar prestando el servicio de mediación familiar mediante acceso remoto a los justiciables y operadores del sistema en las diferentes etapas de intervención.

2.- En el contexto de emergencia se deberá definir la prioridad de las intervenciones fundamentalmente en materias/temas que más afecta a los miembros de las familias, como son los reclamos de alimentos y los regímenes de comunicaciones y las urgencias que pudieran presentarse en las causas derivadas al Servicio de Mediación Familiar.

Continuando, en términos generales con el esquema de derivación que regía hasta el momento de aislamiento,⁴debiendo coordinar el Juzgado de Familia interviniente con el

³ Adecuado al Acuerdo Administrativo 5935, de fecha 24 de mayo de 2020 y normativa que a posteriori se emita.

⁴ Recomendaciones formuladas por la CACCLMyF de la I Circunscripción de la Provincia.



“2020: 65 años del nacimiento de la Provincia del Neuquén”

Servicio de Mediación Familiar aquellas cuestiones que surjan de la emergencia de conformidad al Acuerdo Extraordinario 5931, punto 5, artículos 2 y 3.

3.- Durante el periodo de emergencia sanitaria la mediación familiar remota se podrá implementar bajo la modalidad puente con el objetivo de facilitar la comunicación entre las partes, un dialogo respetuoso y la posibilidad de brindar un espacio de acompañamiento que pueda ser facilitador de construcción de acuerdos verbales o escritos, según las necesidades y elecciones que formulen las partes.

4.- Todos los procesos de mediación en trámite podrán iniciar, continuar y/o concluir bajo la modalidad remota o bien iniciar y continuar bajo la modalidad remota para luego al levantarse la cuarentena finalizar de manera presencial si fuese necesario o acordado por las partes.

5.- En los casos que las partes acepten iniciar un proceso de mediación puente online el mediador o la mediadora interviniente deberá requerir a cada parte y su letrado la exhibición de documento que acredite la identidad y matrícula profesional, debiendo darse prioridad a los procesos ya iniciados, a excepción de los casos identificados como preferentes por materia y los urgentes.

6.- En caso de no aceptación de la modalidad remota por alguna de las partes el/la mediador/a deberá consultar a todos los participantes si prestan voluntariamente su conformidad en reanudar el proceso de mediación en forma presencial al finalizar la cuarentena; continuando la causa en el Servicio en caso afirmativo. En caso que alguna de las partes no prestara dicha conformidad se devolverá la causa al juzgado interviniente.

7.- Podrá ser aplicable - según cada caso - además de procesos de mediación, otras estrategias de facilitación de diálogo remotos que el mediador o mediadora considere mas conveniente y adecuado como métodos de gestión, resolución o transformación de conflictos durante el tiempo de cuarentena y hasta la reanudación total de las actividades del Organismo.

Pudiendo diseñarse previa coordinación con los señores jueces y juezas de familia, una estrategia de intervención en la faz inicial de los procesos de alimentos⁵, de conformidad al artículo 10 de la Ley 2930. En tal caso, el funcionario del Servicio de Mediación usará el esquema que considere más adecuado para abordar el caso, pudiendo usar herramientas propias de la conciliación si lo considera oportuno.

En estos casos, deberá coordinarse con la Dirección del Organismo de Mediación Familiar los aspectos que hacen a los objetivos propios de esta Audiencia y plazos de concreción.⁶

8.- *En el análisis de cada situación de conflicto, el Juez/Jueza interviniente, deberá evaluar, al efectuar la derivación, además de de la urgencia, los antecedentes judiciales, el riesgo de posible escalada de conflicto.⁷*

Debe actuarse la necesidad de la coordinación en la actuación, más en las circunstancias actuales.⁸

⁵ Recomendaciones formuladas por la CACCLMyF de la I Circunscripción de la Provincia.

⁶ Recomendaciones formuladas por la CACCLMyF de la I Circunscripción de la Provincia.

⁷ Recomendaciones formuladas por la CACCLMyF de la I Circunscripción de la Provincia.



“2020: 65 años del nacimiento de la Provincia del Neuquén”

En los casos de tratarse de un proceso de mediación en trámite, de advertirse riesgo de escalada de conflicto, no se continuará con la tramitación en el periodo de aislamiento.⁹

9.- En las diferentes etapas del proceso de mediación el o la mediador/a podrá contactar a las partes - vía telefónica o por los medios tecnológicos - para recabar la voluntariedad, realizar entrevistas individuales de manera de identificar las necesidades, intereses y posibles propuestas de solución para desarrollar con cada parte en reuniones individuales, encontrándose vía online cada parte, su letrado y el o la mediador/a en sus respectivos domicilios cumpliendo estrictamente el aislamiento obligatorio.

10.- *Cada mediador deberá - evaluar en conjunto con la Dirección – los recursos disponibles y la factibilidad técnica para atender el caso que se derive. De considerar que no es posible el abordaje (ya sea que no se cuenten con los recursos necesarios para brindar el servicio de mediación familiar -espacios de privacidad, disponibilidad, accesibilidad remota de todos los participantes, partes, abogados/as y mediador/a) la Dirección del Organismo lo comunicará al Juez. En los casos de tratarse de un proceso de mediación en trámite, se efectuará igual análisis.¹⁰*

11.- En todos los casos, los mediadores intervinientes al momento de realizar el encuadre a los fines de recabar voluntariedad y previo a iniciar el proceso de mediación propiamente dicho, deberán poner en conocimiento de los participantes las cuestiones tecnológicas (delay y otras) a tener en cuenta con motivo de la modalidad remota, especificando que, en caso de producirse un inconveniente técnico (interrupción de la conexión) el participante afectado deberá ponerse en contacto lo antes posible con el/la mediador/a a los fines de la intervención que corresponda e información a todas las partes y letrados.

12.- En caso de arribarse a un acuerdo de partes, el mediador/a deberá redactar el texto del acta acuerdo bajo la modalidad de texto único que transmitirá vía email o WhatsApp a los participantes a los fines de obtener y garantizar su expresa conformidad con el mismo; recién obtenida la conformidad de todas las partes, el funcionario interviniente deberá firmar digitalmente el acta y notificarla a través de notificación electrónica a los letrados patrocinantes y al juzgado interviniente, sin perjuicio de la validez de la notificación vía WhatsApp o email de las partes.

En caso de acuerdo, se procurará una coordinación y comunicación con los jueces intervinientes en cada causa¹¹ a los fines de su homologación, debiendo garantizarse la confidencialidad prevista en la Ley 2930.

⁸ Recomendación formulada por la CACCLMyF de la I Circunscripción de la Provincia, puntos 3 y 6.

⁹ Recomendaciones formuladas por la CACCLMyF de la I Circunscripción de la Provincia, punto 3.

¹⁰ Recomendaciones formuladas por la CACCLMyF de la I Circunscripción de la Provincia, punto 3.

¹¹ Recomendación formulada por la CACCLMyF de la I Circunscripción de la Provincia, punto 4 C).



13.- En caso que las partes arriben a un acuerdo provisorio a revisar en el espacio de mediación, deberán incluir en el texto del acta una leyenda especificando el alcance absoluto de la confidencialidad.

14.- En las actas de acuerdo total, parcial, temporales y provisorios que las partes celebren por escrito durante la cuarentena deberá ofrecerse a los participantes incorporar una cláusula de revisión o pacto de instancia de mediación a incluirse en el texto del acuerdo si todos los participantes así lo consintieran, para el caso de surgir algún inconveniente en el cumplimiento de lo pactado, de manera de continuar construyendo consensos y evitar escaladas de conflictos y judicialización.

15.- En caso de no aceptación, desistimiento o finalización del proceso de mediación sin acuerdo, el mediador o mediadora interviniente remitirá oficio de estilo al Juzgado interviniente y notificará a las partes mediante notificación electrónica.

16.- Todo trámite de devolución de causa al juzgado interviniente se efectuará únicamente por sistema DEXTRA y se efectivizará de inmediato, de manera despapelizada.¹²

Plan de trabajo:

Conforme los lineamientos especificados todos los mediadores deberán implementar la modalidad de mediación remota en modalidad puente en las causas que tenga asignadas o se le asignen.

El o la mediador/a que justifique a criterio de la Dirección la imposibilidad de adecuar su labor a los lineamientos establecidos, será afectado/a a la realización de tareas de coordinación, fortalecimiento del equipo de mediadores, preparación de talleres y ateneos de casos y realización de actividades administrativas necesarias para el desenvolvimiento del Servicio en ocasión de poder reanudar la totalidad de las actividades en forma presencial.

Atento el tiempo de duración de la cuarentena y las diversas normativas que en materia de derechos de familias se han emitido por las autoridades nacionales y provinciales, será parte de las tareas del Servicio realizar un dossier legislativo, jurisprudencial y doctrinario que pueda servir a la labor del organismo así como para conocimiento de usuarios y operadores.

El personal administrativo tendrá a su cargo continuar con la asistencia a todos los mediadores que lo requieran, en el control de los email del Servicio, normativa que emita la superioridad, causas que requieran re-agendamientos, informando a quien corresponda consultas y pedidos de informes que ingresen al Organismo. Asimismo, continuará siendo tarea administrativa la búsqueda de antecedentes en las causas derivadas y registro de causas con trámite de devolución a los juzgados que se deban realizar una vez reanudadas las tareas presenciales, para efectuarlas de manera ordenadas.

¹² Recomendaciones formuladas por la CACCLMyF de la I Circunscripción de la Provincia.