



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N.º **263**  
SANTA FE, **02 NOV. 2022**

VISTO:

EL expediente ROS – 00006632 - 2022 del registro de esta Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, y;

CONSIDERANDO:

Que, dentro de las facultades consagradas por la Ley de creación de la Defensoría del Pueblo se encuentra aquella atinente a presentar iniciativas legislativas, su artículo 59º consagra: *“Si el Defensor del Pueblo como consecuencia de sus actuaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Poder Legislativo o a la administración Pública, la modificación de la misma”*;

Que, con relación a lo dicho precedentemente, las iniciativas de la Defensoría del Pueblo se basan en necesidades por fortalecer derechos, reclamos recurrentes de ciudadanas/os y/o de funcionarias/os sobre una misma problemática y que justifican promover una modificación legislativa, siempre con la única finalidad de obtener un beneficio para la comunidad;

Que, en esta oportunidad consideramos propicio elevar a la Legislatura proyecto de ley -que se adjunta como Anexo único a la presente- tendiente al reconocimiento legal del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos que funciona dentro de la Defensoría del Pueblo desde el año 1995;

Que, la presente gestión se encuadra en lo dispuesto mediante Resolución N° 201 de fecha 29 de julio de 2021 (D.P.), que determina la firma conjunta de los Defensores del Pueblo Adjuntos para la Zona Norte y Sur, de las resoluciones que conforme al marco normativo emita la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe;



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

POR ELLO:

LOS DEFENSORES ADJUNTOS A/C  
DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO  
RESUELVEN:


ARTICULO 1º: Aprobar la iniciativa legislativa de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe que obra en Anexo Único a la presente relativo al reconocimiento legal del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos que funciona dentro de la Defensoría del Pueblo desde el año 1995.

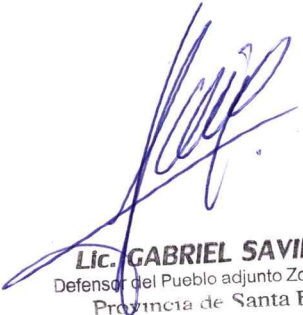
ARTÍCULO 2º: Notificar la presente para su consideración y tratamiento a la Comisión de Defensoría del Pueblo de la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 3º: Notificar la presente para su consideración y tratamiento a la Comisión de Defensoría del Pueblo de la Honorable Cámara de Senadores de la provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 4º: Regístrese, comuníquese, y archívese.



  
Dr. JORGE ANTONIO HENN  
Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte  
Provincia de Santa Fe

  
Lic. GABRIEL SAVINO  
Defensor del Pueblo adjunto Zona Sur  
Provincia de Santa Fe



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

## ANEXO ÚNICO

### INICIATIVA LEGISLATIVA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA. PROYECTO DE LEY TENDIENTE AL RECONOCIMIENTO LEGAL DEL CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS QUE FUNCIONA DENTRO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

**Artículo 1º:** Créase el “Centro de Mediación y Resolución de Conflictos” dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe con asiento en las ciudades de Santa Fe y Rosario.

**Artículo 2º:** Dicho Centro brindará asistencia, ayuda y asesoramiento extraprocesal a las personas físicas y/o jurídicas que acepten someter sus conflictos a métodos de solución no adversarial de composición o resolución de los mismos, adecuado a la naturaleza del caso.

**Artículo 3º:** Los Organismos públicos deberán prestar, toda vez que le sea requerida, la ayuda y colaboración que fuera menester para el cumplimiento de los objetivos y fines del Centro que se crea mediante la presente ley.

**Artículo 4º:** Comuníquese a las Honorables Cámaras de Diputados y Senadores.



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

## FUNDAMENTOS

Dentro de las facultades consagradas por la Ley de creación de la Defensoría del Pueblo se encuentra aquella atinente a presentar iniciativas legislativas, su artículo 59° consagra: “Si el Defensor del Pueblo como consecuencia de sus actuaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Poder Legislativo o a la administración Pública, la modificación de la misma”.

Asimismo, el artículo 75 consagra expresamente: “En el informe anual el Defensor del Pueblo podrá proponer a la Legislatura las modificaciones a la presente Ley que resulten de su aplicación para un mejor cumplimiento de sus funciones”.

Conforme a lo expuesto, la Defensoría del Pueblo presentó distintos proyectos para recibir tratamiento legislativo, un caso reciente y que se convirtió en ley, fue el proyecto para modificar la competencia del Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe a los fines de contar con legitimación procesal para instar acciones colectivas.

Partiendo de la experiencia señalada y la trayectoria institucional de 30 años de servicio a la comunidad persiguiendo como objetivo fundamental el de proteger los derechos de las/os santafesinas/os, en esta oportunidad consideramos propicio elevar a la legislatura proyecto de ley tendiente al reconocimiento legal del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos que funciona dentro de la Defensoría del Pueblo desde el año 1995.

Hace más de tres décadas, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se hallaba abocada a la institucionalización y desarrollo de los sistemas no adversariales de resolución de conflictos, en especial de la mediación. Esta había comenzando a aparecer en el país a partir de una experiencia piloto que se estaba desarrollando en Capital Federal desde el Ministerio de Justicia de la Nación siguiendo la tendencia de los países más avanzados del mundo en cuanto a administración de justicia.

Así, el 7 de diciembre de 1993, por Resolución N° 1799 se crea en el ámbito de la Defensoría una Comisión Técnico Asesora en materia de Mediación, poniéndose a la vanguardia de los organismos del país en el estudio de dicha herramienta de pacificación social.



*Provincia de Santa Fe*  
**Defensoría del Pueblo**

Arduos y profundos estudios, además de una intensa capacitación en mediación -sobre todo en cuestiones comunitarias y sociales- llevaron a que pudiera inaugurarse, el 5 de julio de 1995, en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, el Centro de Mediación que resultó ser el primero en su tipo en toda la República Argentina.

La población enseguida encontró la utilidad y practicidad del Centro y de la mediación por lo que fue requiriendo su intervención con mayor frecuencia y en cuestiones cada vez más complejas, por lo que su competencia y actividad se fue ampliando. En ese sentido, se requería la intervención de la institución en conflictos familiares, escolares, penales, en cuestiones de consumidores, sobre discriminación y salud, y hasta comerciales, más allá de la competencia original de la Defensoría. Sin dudas, esto ubicó al Centro entre los organismos más avanzados de la República Argentina, en cuanto a la defensa y protección de los derechos de los santafesinos.

Los mediadores del Centro se fueron capacitando y actualizando, no solo en nuestro país sino también en el exterior, pero además, surgió la necesidad de transmitir los conocimientos y fomentar la práctica de la mediación, por ello, se inscribió al Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo como institución formadora del Registro Nacional de Instituciones Formadoras del Ministerio de Justicia de la Nación. A partir de allí, se pudo comenzar con la enseñanza y capacitación de la mediación y otras formas de resolución de conflictos, lo que permitió formar más de 500 mediadores y dar centenares de cursos y conferencias sobre distintas problemáticas y su abordaje, en toda la provincia de Santa Fe.

La exigencia y necesidad de evolucionar permanentemente en la materia originó a que desde hace varios años el Centro amplíe su espectro de abordaje incorporando a través de la "facilitación" como medio de solución de conflictos, principalmente a los problemas de salud, de consumidores, y los vinculados con servicios públicos.

En el último tiempo y acorde con la era de la "modernización" el Centro se incorporó al movimiento mundial de la Resolución de Disputas "en línea" (ODR: on line dispute resolution) mediante el uso de las herramientas informáticas y virtuales que permiten que las partes puedan resolver sus conflictos, aunque se encuentren a cientos de kilómetros entre sí o sea imposible el encuentro "cara a cara".



*Provincia de Santa Fe*  
**Defensoría del Pueblo**

Como antecedente propio de jerarquización mediante el reconocimiento legal de estamentos que forman parte de la Defensoría del Pueblo se puede citar al Centro de Asistencia a la Víctima y Testigo que fue creado por Ley N.º 11202, siendo que ambas prestan un servicio muy útil a la comunidad en forma gratuita, confidencial y signado por la celeridad.

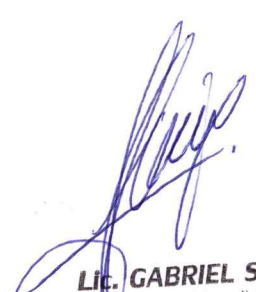
En el corriente año la Defensoría del Pueblo organizó el Congreso Internacional de Mediación “El Abordaje del Conflicto en la Agenda Global” que contó con la participación de más de 2.400 asistentes en modalidad híbrida en los 5 continentes y representantes de 40 países.

Asimismo, mediante Resolución N.º 346/2021 se creó el Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública con el objetivo de desarrollar y promover la formación, actualización y perfeccionamiento de los recursos humanos que se desempeñan en el Estado con el fin último de mejorar la respuesta a la población en general de la gestión pública y la gobernanza inteligente, desde una perspectiva de género y derechos, innovación pública y agilidad institucional.

El Centro de Mediación y Resolución de Conflictos dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe definitivamente se ha ganado su lugar en la sociedad. Pero ello, lejos de conformar incentivo y motiva para trabajar, aun más arduamente, a favor de la pacificación social.

Ese ambicioso objetivo sin dudas es de más fácil realización al amparo del Poder Legislativo provincial y dentro de la esfera de competencias de la Defensoría del Pueblo, cuya razón de ser es la protección de los derechos fundamentales de las personas.

  
**Dr. JORGE ANTONIO HENN**  
Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte  
Provincia de Santa Fe

  
**Lic. GABRIEL SAVINO**  
Defensor del Pueblo adjunto Zona Sur  
Provincia de Santa Fe