

Estrategia de comunicación Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos Nicaragua



Autora: Laura Cárdenas Lorenzo

Estrategia de Comunicación para la difusión de los Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos

Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos

Poder Judicial de Nicaragua

Autora: Laura Cárdenas Lorenzo

Cardenas_laura@yahoo.es

EUROsociAL II

Secretaría General de la
Conferencia de
Ministros

de Justicia de los Países
Iberoamericanos
(COMJIB)

www.eurosoci-al-II.eu

www.comjib.org



SUMARIO

| | |
|---|---------|
| Introducción | Pág. 3 |
| Contexto | Pág. 5 |
| Metodología | Pág. 7 |
| De los problemas a la definición de objetivos | Pág. 10 |
| Los mediadores, un potencial comunicativo para la DIRAC | Pág. 14 |
| Comportamientos, actitudes y prácticas de la población general | Pág. 17 |
| Recomendaciones para medios de comunicación | Pág. 20 |
| Argumentario de comunicación sobre métodos RAC | Pág. 22 |
| Mapa de recursos RAC de la DIRAC | Pág. 26 |
| Convirtiendo una amenaza en una oportunidad: mensajes respecto a la confusión creada por la Ley 779, Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres | Pág. 29 |
| Propuesta cuña radial | Pág. 30 |
| Estrategia de comunicación | Pág. 32 |



Introducción

La presente propuesta de “Asesoría especializada para desarrollo de una campaña comunicacional sobre MASC en Nicaragua” se enmarca dentro del Programa EUROsocial II: Apoyo al Acceso a la Justicia. Componente Fortalecimiento de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en América Latina”. La propuesta es realizada para el Consejo General del Poder Judicial y la Conferencia de Ministros de Justicia de los Países Iberoamericanos (COMJIB), como socios operativos del sector justicia del programa EUROsocial II de la Comisión Europea. La consultoría se realizará en coordinación con la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) del Poder Judicial de Nicaragua y la COMJIB como responsable del proyecto.

El hecho de que existan hoy día mecanismos e instituciones fundamentales para la ejecución efectiva de MARC en Nicaragua, como primer recurso de solución de controversias, no ha garantizado efectivamente que se agote esta opción antes de judicializar el conflicto. Para ello, aunque se han realizado esfuerzos en este sentido, es necesario fortalecer aspectos subjetivos para su aplicación y la creación de una conciencia social acerca de sus beneficios y efectividad, que además pueda influir en un cambio de mentalidad en los funcionarios encargados de su promoción y ejecución.

Aún con todo el proceso de modernización experimentado por Nicaragua se continúa teniendo un sistema muy inspirado en la “vindicta pública” de la mano de una cultura social de venganza y de una cultura de litigio permanente entre algunos profesionales del derecho.

Hay además que tener en cuenta que el proceso de concienciación sobre la trascendencia en la utilización de MARC se enfrenta al fenómeno del incremento de violencia vinculada con las relaciones de Género, Niñez y Adolescencia que sufre la región. Y ante esa percepción de inseguridad la población presiona y demanda respuestas eficaces a costa de la pérdida de garantías y libertades individuales y colectivas, lo cual debilita la gobernabilidad democrática y la cohesión social.

Es urgente que la población perciba y entienda que es necesario encontrar vías alternativas a la privación de libertad que contribuya al mismo tiempo a mejorar la convivencia democrática, la administración pronta y efectiva de los conflictos, la transparencia, gratuidad y la simplificación de los trámites así como un efectivo acceso a la Justicia.

El buen desempeño de los MARC debe ir acompañado de campañas de sensibilización social que incorpore a las organizaciones de la sociedad civil y dirigidas a la ciudadanía general que continúe expresando mayor satisfacción y efectividad del sistema judicial cuando mayor sea la pena impuesta. Es necesario promover mayor información a la ciudadanía acerca de los MASC que les empodere respecto a los beneficios de la resolución alterna de conflictos en materia penal.

La presente consultoría ha tenido como objetivo principal delinear una Estrategia de Comunicación e Incidencia para la DIRAC sobre MASC. De la estrategia de comunicación se derivarán la campaña de comunicación social, actividades y productos que son necesarios para la consecución de los objetivos previstos. Esta estrategia cumple con las siguientes características:

- ✓ La estrategia, que se resume al final de este documento con una matriz que sigue la estructura del Enfoque de Marco Lógico, se diseñó de forma participativa con los funcionarios de la DIRAC (servicios centrales y mediadores) y otros agentes de la sociedad civil e instituciones del Estado que estaban involucrados en la materia y eran necesarios para el cumplimiento de los objetivos, como los periodistas y la ciudadanía.
- ✓ La estrategia tiene en cuenta los diferentes públicos objetivos - no sólo la ciudadanía general- cuáles son los principales obstáculos para llegar a esos públicos, los mensajes y las actividades a llevar a cabo para cada uno de ellos. Es importante considerar en la estrategia a todas las audiencias ya que aún sigue prevaleciendo

cierta resistencia al cambio, particularmente en el mundo del Derecho y fundamentalmente en el sector de la administración de justicia, en cuanto a apropiarse y comprender los servicios y bondades de los métodos de Resolución Alternativa de Conflictos en general y en particular de la mediación.

- ✓ Para la consecución de la estrategia y el diseño de campañas se requería obtener información cualitativa sobre cuáles son los conocimientos (información), actitudes (opinión, valores) y prácticas (comportamiento, acción) de la ciudadanía entorno a los MASC. Cuál es la información que tiene sobre éstos, su percepción y posibles obstáculos para su acceso. La investigación cualitativa tiene sus orígenes en la investigación etnográfica y su aplicación se sustenta en las técnicas de recolección de datos utilizadas en la investigación etnográfica pero reducida en tiempo y espacio. Para ello se realizaron grupos focales con los públicos objetivos señalados por la estrategia: uno con mujeres entre 25-40 años de área periurbana o rural donde se encontraba disponible un servicio de mediación y otro de hombres de 25-40 años de área periurbana cercanos de una localidad donde se encontraba disponible un servicio de mediación. Además en los grupos focales se indagó sobre cuáles eran los mejores y más confiables canales para poder llevar los mensajes a la población que se deriven de la estrategia tales como reuniones de organizaciones comunitarias, radio, televisión o piezas gráficas.
- ✓ Como marco teórico de la presente consultoría se han tenido en cuenta los documentos generados por Eurosocial II como el “Mecanismos alternativos de la mediación en conflictos en América Latina en Justicia Comunitaria” y el documento “Principios de comunicación para un sistema de justicia basado en la cohesión social” elaborado por Eurosocial Justicia, así como otros documentos como la memoria de Poder Judicial de Nicaragua y las memorias estadísticas de la DIRAC. La estrategia transversaliza el enfoque de género mediante la inclusión de la visión de las mujeres en el problema señalado, que además según las estadísticas representan el mayor porcentaje de usuarios de estos servicios.

La DIRAC del Poder Judicial de Nicaragua cuenta con una vasta experiencia y prestigio en materia de MASC, además de un equipo altamente cualificado y motivado lo cual hace posible la implementación de la presente estrategia de comunicación que asegure los resultados de deseados.

Contexto

La Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos surge en el año 2000 mediante el acuerdo de la Corte Suprema de Justicia con el objetivo de contribuir a resolver con mayor celeridad y diligencia los problemas de la propiedad. En la década de los años 80 se produjeron dos procesos muy importantes de transformación social y en el derecho de propiedad en Nicaragua: la reforma agraria y la reforma urbana. Posteriormente surgió la necesidad de dar respuesta al derecho de los afectados de manera que se dictaron la ley 209 y 278, ambas llamadas ley de estabilidad de la propiedad agraria y urbana, para resolver el derecho de los antiguos propietarios en relación a los derechos de los beneficiarios de estas leyes.

Estas leyes establecieron mecanismos de resolución alternativa de los conflictos de propiedad como la conciliación, de manera que los afectados podían establecer sus demandas en los juzgados y después los juzgados solicitaban que los actores de estos conflictos del derecho a la propiedad pudieran llegar a una solución conjunta a la controversia. Así surgió la DIRAC como servicio de mediación en materia de propiedad.

Luego se aprobó la Ley orgánica del Poder Judicial, la ley 260, y en su cuerpo, artículo 94, estableció la mediación civil previa, lo que significa que el juez, antes de admitir la demanda, ordena un trámite de mediación. De esta forma DIRAC dio un nuevo servicio de mediación en los juicios civiles, los cuales se realizan en su sede central.

Otro momento importante fue la aprobación del código procesal penal que introdujo la oralidad en los juicios y que trajo consigo la mediación previa penal como principio de oportunidad para los delitos menores, las faltas, y los delitos patrimoniales que no conlleven violencia o intimidación. De esa manera comienza a establecerse el servicio de mediación penal que actualmente se presta en las salas de mediación de DIRAC ubicadas en los distritos judiciales y en las delegaciones departamentales de la policía nacional.

También en el Código de Familia el Ministerio de Familia está obligado a llamar a la mediación a ambas partes antes de que la demanda llegue al juzgado.

Posteriormente en el año 2005 se aprueba la ley 540 que estableció la posibilidad de que se instalaran centros de mediación y arbitraje privados.

Con ello se fundaron 22 centros de mediación en todo el país que también prestan servicios de mediación y arbitraje y que son acreditados por la DIRAC.

Existe una gran oportunidad tras la inminente reforma del nuevo código procesal civil, que está en fase de aprobación en la Asamblea, y establecerá que en todos los casos antes de admitir una demanda a un juez las partes tienen que agotar la mediación. Es necesario explicar de forma precisa y urgente a la población los beneficios de la mediación ya que de no hacerse así pudieran interpretar de que la reforma establece nuevos trámites burocráticos que ralentizan el acceso a la justicia, más si cabe cuando esta mediación tendrá que hacerse en centros privados por no tener la DIRAC capacidad de atender la gran demanda de servicios que se requerirá en ese momento.

Actualmente la mediación puede ser realizada por los jueces, por los defensores públicos, por los facilitadores judiciales y por los mediadores judiciales que dependen de la DIRAC. También puede realizarse en los centros privados de arbitraje.

A diferencia de otros países Nicaragua no se cuenta con la ley creadora de la instancia como ente que regule los mecanismos RAC, lo cual es una debilidad que la DIRAC quiere solventar realizando una propuesta de ley a la Asamblea. La misma será presentada en el Congreso de Mediadores que tiene previsto realizar en junio de 2014 donde además la DIRAC quiere delinear las líneas estratégicas para un plan 2014-2021 y alinearse así con el Plan del Poder Judicial. En el mismo se presentará un análisis comparado de los países donde mejor se han implementado los Mecanismos RAC. Para ello contarán con ponentes internacionales de prestigio. Se trata de una excelente oportunidad para llevar a cabo algunas de las acciones de la presente propuesta de comunicación.

Metodología

Para la realización de esta consultoría, tras una primera revisión documental sobre el abordaje conceptual de los MASC se elaboró, en coordinación con el subdirector de la DIRAC, Uriel Barquero, una agenda de trabajo para la misión que permitiera la correcta participación de todos los actores implicados para el diseño de la estrategia de comunicación y la realización del video sobre MASC.

La estrategia, que siguió la estructura del Enfoque de Marco Lógico, se diseñó de forma participativa con la DIRAC (funcionarios de los servicios centrales y mediadores) y otros agentes de la sociedad civil e instituciones del Estado involucrados en la materia y que se consideraron necesarios

para el cumplimiento de los objetivos como fueron periodistas, funcionarios de la Corte Suprema de Justicia, responsables de centros de arbitraje privado, usuarios y público general (hombres y mujeres)

Para la consecución de la estrategia se requería obtener información cualitativa sobre cuáles son los conocimientos (información), actitudes (opinión, valores) y prácticas (comportamiento, acción) de la ciudadanía y de los periodistas entorno a los MASC. Cuál es la información que tiene sobre éstos, su percepción y posibles obstáculos para su acceso. Para ello se realizarán grupos focales con los públicos objetivos señalados por la estrategia: mujeres entre 25-40 años de área periurbana donde se encontraba disponible un servicio de MASC.; hombres de 25-40 años de área periurbana cercanos a una localidad donde se encontraba disponible un servicio de MASC etc.; periodistas y comunicadores del área de Justicia. Además en los grupos focales se indagó sobre cuáles son los mejores canales y más confiables por la población para poder llevar los mensajes que se derivan de la estrategia tales como reuniones de organizaciones comunitarias, radio, televisión o piezas gráficas.

La estrategia de comunicación toma en cuenta cuáles son los diferentes públicos objetivos, y cuáles son los principales obstáculos para llegar a esos públicos, los mensajes que se les quiere trasladar y cuáles son las acciones y los canales más adecuados para hacerlo. Gracias a un intenso trabajo analítico y altamente participativo se consiguió una estrategia de comunicación e incidencia con indicadores que resultaron realistas y que tuvieron en cuenta los recursos humanos y financieros disponibles en el presente ejercicio. Las sesiones de trabajo atendían a los siguientes objetivos y se estructuraron entorno a las siguientes actividades:

✓ Jornada 1: Objetivos: Delinear objetivos específicos de la estrategia junto con los responsables de la DIRAC. Conocer cuáles son los conocimientos, actitudes y prácticas de los periodistas respecto a los MASC y trabajar con ellos para que entiendan su rol fundamental en la transmisión de información a la población general. Análisis de problemas de comunicación y definición de objetivos específicos de la estrategia de comunicación con funcionarios de la DIRAC. Coordinación de la filmación con responsable de la productora audiovisual.

Actividades: Entrevista en profundidad con directora de la DIRAC, Leticia Herrera, y subdirector de la DIRAC, Uriel Barquero. Entrevista en profundidad con responsable de comunicación de la DIRAC, Salvadora Ruiz. Coordinación de filmaciones con Félix Zurita, responsable de Albafilms. Grupo focal con periodistas y

comunicadores del área de Justicia. Taller con funcionarios de la DIRAC.

- ✓ Jornada 2: Objetivos: conocer la casuística de las mediaciones, reproducción de historias con rostro humano, conocer el papel de mediadores y características, problemas que detectan los mediadores y acciones a promover. Diseño de mensajes y cuñas radiales.

Actividades: taller con mediadores. Filmación de entrevistas con mediadores.

- ✓ Jornada 3: Objetivos: Reproducir la casuística más común de las mediaciones y entrevistar a sus protagonistas. Conocer funcionamiento y características de los centros de mediación privados. Indagar sobre el conocimiento de los MASC de la población general (hombres y mujeres) tipo de conflictos que suelen estar presentes en su cotidianidad y actitudes ante la mediación, estudio de medios de comunicación más populares, analizar sus actitudes ante la mediación tras la aprobación de la Ley 779 de lucha contra la violencia de género.

Actividades: Filmación de una mediación previa penal en el Distrito de Policía estación VII y entrevista a las usuarias. Filmación y entrevista en Centro de Arbitraje de la Universidad UPOLI. Filmación y entrevista en el Tribunal de Familia de Managua. Grupo focal con mujeres en casa comunal de barrio Bello Horizonte. Grupo focal de hombres en sector La Subasta.

- ✓ Jornada 4: Objetivos: Definir audiencias, obstáculos y acciones de la estrategia de comunicación. Diseñar argumentario principal de la DIRAC, mapa de servicios, definición de métodos alternos de resolución de conflictos y principales áreas de acción.

Actividades: taller con funcionarios de la DIRAC.

- ✓ Jornada 5: Objetivo: Devolución previa y principales conclusiones de la misión. Recoger testimonios institucionales sobre MASC.

Actividades: Entrevista con directora y subdirector de la DIRAC. Entrevista con Presidenta de la Corte Suprema de Justicia (no pudo realizarse por estar la ciudad en alerta roja por el terremoto pero se realiza posteriormente vía Skype) Filmación de entrevistas a Leticia Herrera, Uriel Barquero y Presidenta de la Corte Suprema de Justicia, Alba Luz Ramos.



De los problemas a la definición de objetivos

En el primer taller con la dirección de DIRAC y los responsables de área se establecieron los principales problemas que impiden un mayor uso de los métodos alternos de resolución de conflictos haciendo especial énfasis en los obstáculos a la difusión de los mismos. A partir de los problemas se esbozaron los posibles objetivos que serán posteriormente integrados en la estrategia. A continuación resumimos algunas de las principales conclusiones

Problemas y obstáculos

- ✓ Resistencia de actores del poder judicial y abogados litigantes.
- ✓ No hay una cultura de conocimiento de los métodos RAC y hay resistencia dentro de la comunidad del poder judicial. Creen que los mediadores quitan trabajo a los jueces en lugar de ayudarles a que haya menos presión en los juzgados. Los abogados litigantes ven en la mediación una amenaza a la obtención de sus propios recursos.
- ✓ El bajo nivel educativo hace que productos como brochures no logren objetivos de comunicación. Se hace necesaria una comunicación cara a cara.

- ✓ Desconocimiento de los beneficios de los métodos RAC por parte de la población.
- ✓ Antecedentes de casos que han finalizado con el asesinato de mujeres que habían acudido previamente a la mediación han sembrado una actitud negativa en la población frente a la mediación.
- ✓ Patrones culturales: existe una cultura social de venganza, fruto de la historia de represión y violencia, y una cultura de litigio permanente entre algunos profesionales del derecho.
- ✓ Cultura mediática amarillista hace complicado introducir en la agenda mediática el tema de los métodos RAC.
- ✓ Campaña en contra de la mediación de los grupos de mujeres por su inclusión en la ley para prevenir la violencia de género.
- ✓ Desconocimiento de los oficiales de policía y los oficiales de auxilio judicial, que son los primeros que reciben las denuncias.
- ✓ Falta de recursos económicos y humanos.
- ✓ Centralismo del servicio de comunicación de la DIRAC que no cuenta con capacidad para poder realizar acciones de comunicación en todas las provincias.
- ✓ Dificultad de coordinación con otros actores que realizan mediaciones: defensores públicos, facilitadores judiciales, juzgados de adolescentes.
- ✓ Confusión de la población respecto al trabajo de mediadores y facilitadores judiciales.

Se ha constatado que existe una gran confusión entre la figura del mediador y de los facilitadores judiciales. Los facilitadores judiciales son personas voluntarias con gran prestigio en sus comunidades que pueden ayudar a resolver casos menores. Los mediadores son personal de la Corte Suprema de Justicia y que requieren tener titulación en derecho, requieren una formación especializada en mediación y son en su mayoría abogados o notarios.

Soluciones: objetivos y acciones

- ✓ Mejorar el conocimiento de los oficiales de policía y oficiales de auxilio judicial mediante talleres para conocer los métodos RAC
- ✓ Sensibilizar a actores del poder judicial y abogados litigantes.
- ✓ Formar a los mediadores en comunicación social y darles instrumentos para dar a conocer los RAC en los departamentos.
- ✓ Impulsar productos comunicaciones que tengan en cuenta el bajo nivel educativo de la población con mensajes claros y sencillos.
- ✓ Destacar los beneficios de la mediación.
- ✓ Realzar mensaje de que la violencia no se media (sólo en los casos que establece la ley) y sensibilizar a grupos de mujeres y colectivos feministas sobre los beneficios de la mediación en otras áreas.
- ✓ Realzar casos en los que la mediación ha tenido un buen resultado
- ✓ Establecer alianzas y trabajo de comunicación con ONG's, Defensorías y Ministerios de Familias.
- ✓ Destacar la eficacia en los acuerdos de mediación. Todos salen ganando.
- ✓ Establecer alianzas con productores de programas y ensayar nuevos cauces de comunicación con prensa nacional.
- ✓ Continuar capacitaciones de policía.
- ✓ Mejorar la visibilidad de la DIRAC y los beneficios de la RAC para obtener recursos de la cooperación.
- ✓ Realizar acciones de comunicación con cobertura nacional.
- ✓ Planificar acciones de comunicación y alianzas con magistrados de la Corte Suprema, presidente y diputados de la Asamblea Nacional.
- ✓ Compartir cómo capacitan otros agentes y certificar a todos los agentes que realizan mediaciones (Defensorías Públicas, Jueces de Juzgados de Adolescentes y facilitadores judiciales).

- ✓ Posicionar el mensaje de la necesidad de una ley de mediación.

En el segundo taller con mediadores de diferentes departamentos del país se establecieron los principales problemas que impiden un mayor uso de los métodos alternos de resolución conflictos haciendo también especial énfasis en los obstáculos a la difusión de los mismos. A partir de los problemas se esbozaron los posibles objetivos que serán posteriormente integrados en la estrategia. Las principales conclusiones se detallan a continuación.

Problemas y obstáculos

- ✓ La población desconoce que las salas de mediación que existen en los departamentos policiales o juzgados de familia son un servicio de la Corte Suprema de Justicia.
- ✓ Problemas de notificación por parte de la policía, por falta de voluntad, eficiencia o falta de recursos.
- ✓ Los jueces no dan seguimiento a los incumplimientos de los acuerdos.
- ✓ Los abogados comunican a las artes que no acudan a la mediación.
- ✓ Los ciudadanos no asumen la mediación como un método legal y continúan otorgando más confianza un juez. Es necesario hacer énfasis en el hecho de que el acta de mediación se inscribe en el juzgado y tiene fuerza legal.
- ✓ No hay conciencia en la Policía del valor de la mediación.
- ✓ Los jueces menosprecian la labor de los mediadores. Creen que les quitan sus funciones.
- ✓ La existencia de la DIRAC no se ha difundido suficientemente por falta de recursos.
- ✓ Los jueces y la Policía mantienen relaciones clientelares con abogados litigantes.
- ✓ Lejanía en muchos casos de los centros de mediación.

- ✓ La Corte Suprema de Justicia les ha dado mucho auge a los facilitadores judiciales y los ha reconocido, pero no le presta atención a los mediadores.
- ✓ Falta de una estrategia de comunicación.

Soluciones: objetivos y acciones

- ✓ Colocar en las recepciones de los distritos policiales un banner que identifique que tienen a su disposición una sala de mediación dependiente de la DIRAC como institución de la Corte Suprema de Justicia. Es preferible un banner sin pedestal y para ahorrar recursos se podría reproducir el creado por el proyecto de PNUD y solicitar su réplica.
- ✓ Valorar el trabajo de los oficiales y los jueces para convertirlos en aliados.
- ✓ Para que los usuarios acudan a la mediación es muy importante la labor de información que les ofrece la policía. Para ayudar a la policía en esa labor es necesario que los mediadores transmitan su experiencia además de compartir con otros actores del sector justicia. Para ello los mediadores proponen reunirse para orientar, coordinar y para mejorar el servicio con; Jefes de Policía y subalternos en la Comisaría; en el Registro Público con el coordinador del Tribunal de Familia y con los oficiales de la Oficina de Gestión de Audiencias; y con las intendencia de la propiedad.
- ✓ Reuniones para discutir problemas entre los mediadores.
- ✓ Continuar con los talleres a los oficiales de policía.

Los mediadores, un potencial comunicativo para la DIRAC

Uno de los principales valores de la DIRAC es su equipo de mediadores. Tal y como se pudo comprobar en el taller realizado con ellos se trata de un equipo altamente cualificado y muy motivado que mostró el máximo interés en realizar esfuerzos para mejorar el conocimiento de los servicios que realiza la DIRAC en todo el país.

En el trabajo realizado del taller, además del análisis exhaustivo de problemas y posibles soluciones se delinearon dos acciones específicas que se consideran de gran valor para esta estrategia:

- ✓ Realizar reuniones trimestrales con los oficiales de policía (altos mandos e intermedios). El objetivo de estas reuniones sería analizar cómo está funcionando la coordinación entre ambas instituciones y definir puntos de mejora. Se pretende emplear estas reuniones para tratar de ofrecer más información a los policías y sensibilizarles sobre la importancia de su papel en el momento de realizar la denuncia, ya que ellos son la puerta de entrada al servicio de mediación. Estas reuniones podrían tener, si se considera, algún valor en la evaluación de desempeño de los mediadores. Estas actuaciones están siendo ya realizadas por algunos mediadores y son valoradas muy positivamente.
- ✓ Aprovechar las presentaciones que la Policía realiza en los municipios a la población para realizar una breve exposición sobre los servicios de la DIRAC y los beneficios de los métodos RAC. Realizar primero un visionado del video documental y abrir un pequeño debate en el que se pregunte: qué mensajes destacarían de este video documental.
- ✓ Uno de los mediadores explicó que ha logrado tener su propio espacio en el canal de televisión local donde explica los beneficios de la mediación, algunos casos de éxito, entrevista a los jueces, a los policías etc...Comentó que gracias al programa había pasado de tener de veinte casos al mes a más de setenta. Se preguntó a los mediadores si estarían dispuestos a realizar algún tipo de intervención en medios de comunicación o tener su propio programa. La respuesta fue afirmativa en el 80%. Cuando se les planteó la pregunta añadiendo que si estarían dispuestos a realizarlo si tuvieran una capacitación específica para ello la respuesta fue del 100%. De hecho muchos comentaron que no participaban en medios de comunicación porque no sabían si tenían permiso para ello.
- ✓ Dado que la DIRAC tan sólo cuentan con una persona en plantilla y otra de forma voluntaria, y aun cuando se sugiere que se contrate a la persona que está realizando esta labor voluntariamente y que ha demostrado gran capacidad, se recomienda potenciar las capacidades comunicacionales de los mediadores para poder potenciar su trabajo en los diferentes departamentos. Para ello se sugiere:

- Realizar un taller de dos jornadas de duración con los mediadores. Puede ser impartido por el departamento de difusión de la DIRAC y el mediador que tiene su propio programa. Se les capacitará en cómo definir la estructura de un programa de televisión y radio y un plan de contenidos para 5 programas. Se trata de que realicen al menos 1 cada 15 días de un máximo de 15 minutos de duración. En caso de no poder disponer de su propio programa se tratará de que los periodistas locales les faciliten su espacio dentro de sus programas.
- Un ejemplo de la gran variedad de contenidos que pudieran ofrecer estos programas sería: entrevistas a usuarios que estén satisfechos con el servicio recibido, entrevistas a jueces, entrevistas a jefes de policía, explicar en qué consiste una mediación, hablar sobre la cultura de paz y cómo por nosotros mismos podemos solventar nuestros problemas, entrevistar a otro mediador de un departamento cercano, comentar los casos más frecuentes etc... Los programas podrían tener siempre el mismo nombre en todos los departamentos. Por ejemplo: "Dialogando" o "Por una cultura de paz".



Comportamientos, actitudes y prácticas de la población general

Para la consecución de la estrategia y el diseño de campañas se requería obtener información cualitativa sobre cuáles son los conocimientos (información), actitudes (opinión, valores) y prácticas (comportamiento, acción) de la ciudadanía entorno a los métodos RAC. Cuál es la información que tienen sobre éstos, su percepción y posibles obstáculos para su acceso. La investigación cualitativa tiene sus orígenes en la investigación etnográfica y su aplicación se sustenta en las técnicas de recolección de datos utilizadas en la investigación etnográfica pero reducida en tiempo y espacio. Para ello se realizaron grupos focales con los públicos objetivos señalados por la estrategia: uno con mujeres entre 25-40 años de área periurbana o rural donde se encontraba disponible un servicio de mediación y otro de hombres de 25-40 años de área periurbana cercanos a una localidad donde se encontraba disponible un servicio de mediación. Además en los grupos focales se indagó sobre cuáles son los mejores canales y más confiables por la población para poder llevar los mensajes que se deriven de la estrategia tales como reuniones de organizaciones comunitarias, radio, televisión o piezas gráficas.

Las principales conclusiones de los grupos focales son las siguientes:

- ✓ El término “mediación” es conocido por la población debido a que se le dio mucha publicidad a raíz de la Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres. Sin embargo las actitudes ante el mismo son muy diferentes entre hombres y mujeres. La mediación fue objeto de controversia debido a que se incluyó en la citada ley y los grupos de mujeres hicieron una fuerte campaña en su contra. Además hubo algunos asesinatos de mujeres que habían acudido previamente a la mediación. Debido a ello las mujeres se oponen a este mecanismo alterno de resolución de conflictos además de que desconocen que se puede aplicar a otros muchos ámbitos.

“La mediación está contemplada pero tiene sus vacíos. Tiene que estar encaminada en cosas menos graves. La mediación ha contribuido al feminicidio. Después de golpes y asesinatos en un caso les llaman del ministerio de la familia y les pone a mediar y después le pilló embarazada y se aflojó. Cuando ya el mal es mayor no se puede mediar. La ley no es para maltratar a los hombres es para evitar la agresión. Los agresores son solo las víctimas gracias a la ley y la mediación”, cita de una mujer.

- ✓ Por el contrario los hombres, sostuvieron una mejor aceptación de la mediación acompañada de testimonios que confirman la presente cultura machista.

“Hay algunas personas parcializadas para acusar a los hombres Y en muchos casos la mujer denuncia para sacar dinero.” cita de un hombre.

“La mediación ha sido un beneficio para toda la población. Antes era la policía quien mediaba y beneficiaba al que llegó primero. Ahora la policía sólo investiga y los mediadores solucionan todo”, cita de un hombre.

- ✓ También se expusieron algunas problemáticas que son conocidas por la DIRAC como la oposición de algunos abogados litigantes. *“La mediación funciona tanto que hay abogados que están en la policía y cuando llegan las personas que van a mediación les dicen que no vayan a mediación porque ellos les puedes sacar dinero y los abogados están aterrando, los abogados están rondando como buitres”.*
- ✓ Ambos grupos, de hombres y mujeres, confirman que en su barrio los conflictos más comunes son por temas de contaminación acústica *“porque ponen música a todas horas”,* impagos como *“inquilinos que no pagan”* y otros delitos menores como *“casos de robos y pleitos en los parques”.* Todos estos casos podrían ser objeto de mediación.

- ✓ Los medios de comunicación más seguidos por la población son los canales 8, 10, 4, y las emisoras Radio YA y la primerísima.
- ✓ La actitud general, tanto de hombres y mujeres frente a la mediación cuando se les explica el procedimiento, sus beneficios y sus aplicaciones es muy buena.
- ✓ Estos datos confirman que existe una gran confusión e incluso oposición frente a la mediación por la Ley 779 y que es necesario aclarar y precisar para no desvirtuar su valor. También queda patente que cuando son explicados los usos y bondades de los métodos RAC la actitud de la población hacia los mismos es muy positiva.



Recomendaciones para medios de comunicación

Para la realización de la presente estrategia se realizó un grupo focal con periodistas de diferentes medios y comunicadores de instituciones del sector justicia. Se resumen aquí las principales conclusiones:

- ✓ Los periodistas consideran que la ciudadanía necesita conocer más sobre los servicios que proporciona la DIRAC y todos coincidieron en que la radio es el medio más eficaz.

“Los oyentes quieren saber dónde acudir y los beneficios, qué se puede esperar, quienes pueden acudir a la mediación. Quieren saber más sobre cuál es la función de la DIRAC, se desperdicia mucho en volantes y afiches y no sirve. La radio es el método más eficaz, especialmente con el método del sociodrama porque el mensaje les llega más fácilmente”, cita de un periodista.

- ✓ Asimismo coincidieron en que la ciudadanía cree que la mediación es sólo para los casos de violencia de género.

“La gente cree que se puede mediar solo en la ley 779. No se sabe en qué casos se puede utilizar. Sería útil que en los lugares que se hagan mediación se haga banners con listado de los casos, qué se puede mediar y qué no”, cita de un periodista.

- ✓ Los periodistas recomienda difundir historias donde ha funcionado la mediación o entrevistar a los usuarios. Por ello en la estrategia se recomienda ofrecer una vez al mes a un medio de comunicación (cada vez a uno diferente) un reportaje que incluya visita a una sala mediación, entrevista a usuarios, entrevista a mediador/a y declaraciones de la directora de la DIRAC.
- ✓ Los periodistas también recomendaron dar a conocer temas más cotidianos donde se realiza mediación como son los temas de basura o contaminación acústica. *“De esa forma instamos a la gente ejerza algo que no conocen ya que se puede mediar mucho en problemas de la vida cotidiana”.*
- ✓ Los periodistas sugieren dar un mayor uso a las redes sociales para difundir los servicios de la DIRAC, tanto Facebook como twitter *“Las redes sociales tienen que ser utilizadas, y ser puntuales, tanto en el Facebook como el twitter e ir soltando píldoras informativos. Incluso en lo rural también se usa Facebook. Muchos les falta agua o luz pero tienen internet”*, cita un periodista.
- ✓ De cara al Congreso de Mediación los periodistas recomiendan llevar a los expertos a los medios de comunicación. Se sugiere que la directora de la DIRAC y el subdirector vayan a diferentes medios acompañados cada uno por un experto para posicionar los mensajes fundamentales de cara a este importante evento.
- ✓ Tal y como se plantea anteriormente los mediadores pudieran tener una labor de comunicación tanto en radios como en canales de televisión locales. *“Los facilitadores judiciales se acercan mucho a la radio para dar a conocer el servicio y ha sido muy positivo”.*
- ✓ Aprovechar el programa Una Hora con la Justicia” de la Corte Suprema de Justicia para que al menos una vez al mes se dedique un espacio a la mediación.



Argumentario de comunicación sobre métodos RAC

Un argumentario es un documento en formato de pregunta-respuesta que aborda los conceptos claves de lo que es la organización, el porqué de su existencia y los servicios que realiza en un lenguaje positivo e informal, comprensible para la ciudadanía. El argumentario puede acompañar a memorias, trípticos, notas de prensa y utilizarse para actualizar los contenidos de la web de la DIRAC. Es muy útil para periodistas y también puede serlo para los portavoces de la DIRAC, funcionarios y mediadores.

El presente argumentario fue resultado de los talleres realizados con los funcionarios de la DIRAC y ha sido enriquecido por la consultora.

¿Que son los métodos de Resolución Alternativa de Conflictos?

Son las herramientas que permiten la resolución de un conflicto mediante el diálogo de las partes como un procedimiento diferente a la justicia convencional, más rápido, ágil y menos costoso. Los principales métodos de resolución de conflictos son la mediación, el arbitraje, la negociación y la conciliación. La DIRAC es el ente rector de los métodos de Resolución Alternativa de Conflictos en Nicaragua y depende de la Corte Suprema de Justicia. Tiene como misión promover

divulgar y supervisar la aplicación de los mismos. La DIRAC cuenta con mediadores y mediadoras en las salas de mediación de los distritos de policía, en las delegaciones departamentales de la policía, en los juzgados de distrito de familia y en materia civil en la sede de la DIRAC. Además la DIRAC acredita y supervisa los centros de mediación y arbitraje privados.

Negociación

Es un procedimiento en el que dos a más partes, con cierto grado de poder con intereses comunes y en conflictos, se reúnen para proponer y discutir propuestas explícitos con el objetivo de llegar a un acuerdo.

Mediación

Es un procedimiento en el cual dos o más personas que tienen un conflicto y que quieren buscar soluciones mutuamente satisfactorias se reúnen con la ayuda de un tercero llamado mediador o mediadora, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre ellos para que puedan delimitar el conflicto y encontrar su solución. En el caso de que haya acuerdo éste se plasma en un acta de mediación que tiene efectividad legal.

El mediador trabaja para alcanzar un acuerdo exitoso entre las partes que no solo resuelva la situación conflictiva, sino que mejore las relaciones futuras entre ellos. La mediación abre espacios para una democratización, porque se le dan los instrumentos a la población para que sean ellos los protagonistas, los actores directos en la búsqueda de solución a sus propios conflictos y a enfrentar el reto de asumir la vida con una óptica más armónica, con una actitud tolerante y consciente de construir espacios de mejor relación interpersonal.

Conciliación

Procedimiento en el cual dos partes de un conflicto, se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial que facilita la comunicación entre las personas enfrentadas, para delimitar y solucionar un conflicto y que además propone soluciones.

Arbitraje

Es el sometimiento de un conflicto a un tercero neutral, el árbitro, ajeno a las partes, quien decide mediante una resolución llamada laudo, vinculativa para las partes. La esencia del arbitraje es el sometimiento que hacen las partes de común acuerdo para acudir a dicho medio alternativo.

¿Qué beneficios aportan los métodos alternos de resolución de conflictos a la sociedad y a la ciudadanía?

- ✓ Mayor rapidez para la resolución de litigios
- ✓ Menos costo económico
- ✓ Menos desgaste emocional
- ✓ Optimización de recursos gubernamentales
- ✓ Cumplir una función cívica, en el sentido de que enseña a los ciudadanos a prevenir y resolver sus conflictos de forma privada.
- ✓ Es educativo.
- ✓ Mitigar la descongestión de los tribunales.
- ✓ Facilitar el acceso efectivo a la justicia.
- ✓ Incrementar la participación de la comunidad en los procesos de resolución de conflictos.
- ✓ Suministrar formas más efectivas de solución de conflictos.
- ✓ Contribuir a la cohesión social.

¿Qué tipo de conflictos puede ayudar a resolver la mediación, conciliación y arbitraje?

El arbitraje puede ayudar a resolver conflictos como incumplimientos de contratos como arrendamientos, seguros, conflictos entre socios de empresas,

La conciliación puede ser útil en casos de juicios de divorcio y conflictos de adolescentes

La mediación puede aplicarse en diferentes áreas:

- La mediación en el área civil tiene su base legal art 94 de la ley orgánica del poder judicial. Se puede utilizar en casos de herencias, pagos y deudas, incumplimiento de contrato, problemas de propiedad tales como linderos, callejones de servidumbre, los derechos de los antiguos propietarios de fincas rurales y urbanas que se vieron afectados por la reforma agraria y urbana. No cabe la mediación en juicios bancarios, nulidad de matrimonio e incapacidad.

- La mediación en el área previa penal puede utilizarse en caso de agresiones y lesiones leves contra las personas, sean físicas o verbales (asedio), robos, hurtos, problemas vecinales, escándalo público, daños a la propiedad, problemas de ruido y mala disposición de basuras (contaminación ambiental) accidentes de tránsito y otros delitos menos graves.

¿Que son las salas de mediación?

Son espacios dispuestos por la DIRAC y destinados para que la ciudadanía pueda resolver sus conflictos de una manera rápida, sin muchos trámites burocráticos, gratuito y en un ambiente armonioso.

Las salas de mediación de la DIRAC, a través de sus mediadores y mediadoras, que son abogados o notarios debidamente capacitados, ofrecen un servicio alternativo al juicio para resolver conflictos de forma pacífica.

La mediación se realiza en salas o espacios destinados para este fin instaladas y acondicionadas en los distritos y delegaciones departamentales de policía en casos de mediación penal (pleitos vecinales, robos, agresiones leves) y en los juzgados de distritos de familia en mediaciones en materia de familia (para casos de pensión de alimentos, relación padre-madre-hijo, guarda y custodia de hijos, etc.), y en la sede central de la DIRAC.



Mapa de recursos RAC de la DIRAC

Hoy la DIRAC, cuenta con 20 salas de “mediación previa penal” distribuidas en las delegaciones de la Policía Nacional tanto de la ciudad de Managua como de los departamentos del país, además de dos salas en materia civil ubicadas en la sede central de DIRAC. También cuenta con 4 salas de mediación en materia de familia, tres ubicadas en el Tribunal de Familia de la ciudad de Managua y una en el Juzgado de Distrito de Familia de Matagalpa, con la perspectiva de instalar en el corto plazo 2 salas más de esta materia especializada en los complejos judiciales de los departamentos de Masaya y Carazo.

Previo a la consultoría se detectó que no existía un documento o mapa que recogiera de forma sencilla y visual la ubicación de todos los servicios de mediación de la DIRAC. En el trabajo realizado en los talleres y gracias a la implicación del departamento de informática se logró crear un mapa de recursos RAC de la DIRAC que ya está disponible on line para toda la ciudadanía a través de google maps. Este mapa debe actualizarse continuamente y estar disponible tanto en la web de la DIRAC como en un panel en sus servicios centrales. Puede aprovecharse la ocasión para realizarse una nota de prensa con motivo de este nuevo producto que puede titularse por ejemplo “La DIRAC pone a disposición de la ciudadanía un mapa geo-referenciado sobre servicios de mediación”

A continuación se insertan los mapas que están disponibles en https://mapsengine.google.com/map/viewer?mid=z_Lrh6KuNEeI.kgoiv5z7aw_g o en la url acortada <http://xurl.es/j7uz1>

| Direcciones de los servicios de mediación de la DIRAC | | |
|---|--------------------------|---|
| | name | description |
| 1 | Delegación I | Mercado Oriental, frente a lagasolinera Uno del Gancho de camino. |
| 2 | Delegación V | Colonia Centroamérica, entradaal centro comercial Managua. |
| 3 | Sub Delegación II | Bº Boer, Costado oeste delEstadio Nacional Denis Martínez. |
| 4 | Delegación de León | Salida carretera a Chinandega, contiguo al starmart. |
| 5 | Delegación de Chinandega | Costado oeste del parque central. |
| 6 | Delegación de Rivas | Frente al Verdugo. |
| 7 | Delegación II | De los semáforos de Linda Vista2c al lago ½ c. abajo mano izquierda. |
| 8 | Sub Delegación III | Bº San judas, detrás delMercadito. |
| 9 | Delegación de Masaya | Dirección: Del esquina noreste del parque central 1/2c. al este. |
| 10 | Delegación de Estelí | Complejo Policial Boris Vega, de Shell Esquipulas ½ c. al norte. |
| 11 | Delegación de Matagalpa | Frente al Parque Morazan, costado sur. |
| 12 | Delegación de Juigalpa | De los semáforos delcementerio 5 ½ c. al oeste. |
| 13 | Delegación de Granada | Dirección: Del parque Sandino 2c. al este. |
| 14 | Delegación IV | De los semáforos de donde fue la Pepsi 1c. al sur 1c. arriba detrás de la Ajax Delgado. |
| 15 | Delegación VI | De la subasta 1 ½ c. arriba. |
| 16 | Delegación III | Palo alto, detrás de losBomberos del barrio Altagracia. |
| 17 | Delegación VII | Villa Venezuela, de la Sandackdel Mercado Iván Montenegro 10 andenes al sur 2 ½ c. arriba mano izquierda. |
| 18 | Delegación VIII | Empalme Tipitapa 600 mts. alnorte. |
| 19 | Delegación X | Ciudad Sandino, delhospitalito de ciudad Sandino 1c. arriba. |
| 20 | Sub Delegación V | Reparto Shick, de donde fue laestatua René Shick 1c. al norte, |

| | | |
|----|---------------------------|---|
| 21 | Sala de Familia Matagalpa | Barrio Liberación, contiguo a Policlínica Trinidad Guevara. Teléfono: 2772 8678 |
| 22 | Sala de Familia Jinotepe | Calle principal, de restaurante Tiptop 4c. al sur. 20vrs. al este. |
| 23 | Sala de Familia Managua | De la rotonda universitaria 1c. al este y 3c. al norte. |
| 24 | DIRAC Central | Dirección: De casa pellas 150mts al lago, plaza España. Teléfono: 2222-3497 |





*Convirtiendo una amenaza en una oportunidad:
mensajes respecto a la confusión creada por la Ley 779,
Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres*

Uno de los principales problemas detectados en el transcurso de la consultoría y que fue comprobado en los grupos focales es que el término “mediación” es conocido por la población debido a que se le dio mucha publicidad a raíz de la Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres. Pero lamentablemente, tal y como se comprobó en los grupos focales y también fue expuesto por el personal de la DIRAC, el término de “mediación” se ha satanizado

La ley 779 que entró en vigor hace un año definió una lista de conflictos que podían ser mediables. “La DIRAC manifestó su convicción de que la violencia no puede ser mediable en ninguno de los casos”, indicó la directora de la DIRAC. Tal y como explica la magistrada Leticia Herrera hubo protestas muy intensas de las organizaciones de mujeres por este tema que se opusieron fuertemente a la Ley, mientras que la Iglesia y grupos privados adoptaron una posición ultraconservadora “porque creen que los divorcios están en contra de los principios de la iglesia y vieron con buenos ojos la posibilidad de mediación”. Hubo una reforma a la Ley y la mediación en violencia de género sólo se dejó para unos casos muy concretos, y ésta será llevada a cabo sólo por jueces y la Fiscalía con criterios muy definidos. Sin embargo, a raíz de varias muertes de mujeres que habían sido asesinadas por sus parejas después de haber

acudido a la mediación el término tiene una connotación negativa en el país, especialmente entre las mujeres.

Por este motivo uno de los temas tratados con los directivos de la DIRAC fue cuál es el mensaje que hay que posicionar para aclarar el tema. El mensaje que se trabajó y que será divulgado por la DIRAC en todas las ocasiones que tenga oportunidad es el siguiente:

“La violencia no se media, la violencia se combate. Se median los hechos que acompañan al fenómeno y que de no ser atendidos y resueltos con rapidez hacen peligrar la vida del entorno familiar y facilitan la re victimización. La mediación en estos casos, muy específicos, no está a cargo de los mediadores de la DIRAC, sólo la pueden ejercer jueces y fiscales para acelerar los tiempos de la reparación y restaurar el daño causado a la víctima- cuando ello es posible -, así como también restaurar el tejido social roto por la conducta del ofensor”.

Propuesta cuña radial

A continuación se realiza una propuesta creativa de cuña radial de un minuto de duración

Música popular

Hombre: Buenas cómo está doña Gloria ?La veo como contenta?

Mujer: pues claro cómo no voy a estar contenta?

Hombre: Pero me platicó que le habían robado el anillo de su mama

Mujer: si hombre! pero fijate que resolví el problema.

Hombre: cómo ,cuénteme doña gloria?

Mujer: se acuerda que yo le había dicho que iba a ir al juzgado aunque era mi amiga contra la que iba a ir, y yo me sentía mal

Hombre: y como hizo pues?

Mujer: fijate que fui a la policía y allá me dijeron que mi caso se podía resolver por la mediación.

Hombre: ¿Y cómo es eso de la mediación doña Gloria?

Mujer: Pues nos citaron en una de las salas de mediación que la DIRAC tiene en las estaciones de policía. Nos atendió una mediadora muy amable que nos dijo que teníamos el poder de resolver por nosotras mismas el problema. Nos sentamos a platicar pacíficamente y nos comprometimos a cumplir un acuerdo en un acta de mediación

Hombre: Y cuanto se paga ahí

Hombre: No se paga nada. Es un método gratuito, rápido y efectivo. Y fíjate que después de 30 años seguimos siendo amigas. Con la mediación contribuimos entre todos a una cultura de paz

Voz en off: Este es un mensaje de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos y la Corte Suprema de Justicia.

Cuñía sensibilización en la población

Es una cuñía desarrollada por la DIRAC con el PNUD de gran valor educativo. La cuñía podría suprimir una pequeña parte de forma que la cuñía pasara a durar de 1.03 segundos a 50 segundos.

La parte a suprimir es la siguiente:

“El proceso de la mediación se desarrolla en un ambiente privado, respetuoso, ágil. Y lo más importante ambas partes mantienen la armonía en sus relaciones pues no hay perdedor ni ganador”

Cuñía “La mediación”

Es una cuñía desarrollada por la DIRAC con el PNUD que también puede editarse para tener una menor duración y con ello menor costo. De esta forma la cuñía pasa de durar 1.16 a 1 minuto.

La cuñía termina en el momento que dice “Dirección Alternativa de Resolución de Conflictos”. El resto se elimina.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN MÉTODOS RAC PARA LA DIRAC

| AUDIENCIA | OBSTÁCULOS, CREENCIAS | OBJETIVO | MENSAJES | ACCIONES | INDICADORES | RESPONSABLES |
|--------------------------------------|---|--|--|---|--|--|
| Agentes de Policía | Desconocimiento sobre métodos RAC, falta de tiempo, falta de recursos | 1. Mejorar el conocimiento de los funcionarios de Policía sobre el procedimiento de los RAC y sus beneficios | La DIRAC y la Policía son aliados en la prestación de servicios al ciudadano para mejorar su acceso a la Justicia La labor de la Policía como puerta de entrada al servicio mediación es de vital importancia para el buen funcionamiento de la misma | 1.1 Continuar talleres de sensibilización con la Policía (niveles de base) 1.2 Reuniones trimestrales de los mediadores con oficiales (y en caso de poderse con los directores) para orientarles sobre cómo mejorar el acceso a la mediación y monitorear problemas y avances. 1.3 Realizar un video-forum junto con la policía (reuniones de la policía con comunidad) en cada departamento. Tras la edición del video seguirá un conversatorio sobre cómo mejorar el servicio a los usuarios, qué son los métodos RAC y sus beneficios | 1.1.1. Realizados al menos 1 taller anual con oficiales. 1.2.1. Realizadas 4 reuniones anuales 1.3.1. Realizado un video documental (producto de esta consultoría) y un video forum por departamento | mediadores, coordinadores área, dirección |
| Mediadores | Falta de reconocimiento del valor de los mediadores por parte de la Corte Suprema de Justicia y de la Policía, falta de instrumentos para a conocer los RAC, necesidad de una ley | 1. Formar y dar instrumentos a los mediadores para dar a conocer los RAC en los departamentos. 2. Dar visibilidad a la labor de los mediadores y su labor en la sociedad | El valor de los mediadores, como profesionales abogados capacitados es fundamental para lograr mediaciones efectivas apegadas a la legalidad | 1.1 Realizar capacitación en comunicación a los mediadores para que difundan, en sus propios espacios de comunicación o de otros, los valores de la mediación y su contribución a una cultura de paz. 2. 1 Difundir historias humanas sobre las cualidades de los mediadores y su valor en la sociedad (video, reportajes, materiales divulgativos) | 1.1.1 Realizada una jornada de dos días de capacitación al año. 2.1.1 Introducido el mensaje en video, notas de prensa y mensajes de la directora de la DIRAC a la prensa | área de difusión, dirección |
| Hombres y mujeres adultos (usuarios) | Dificultades en la comprensión de materiales escritos, la Ley 779 Integral contra la Violencia hacia las Mujeres ha creado confusión sobre la mediación y rechazo de parte de las mujeres, falta de información sobre la mediación y sus beneficios | 1. Mejorar la visibilidad de la DIRAC en los centros en los que opera 2. Mejorar el conocimiento de los beneficiarios de los RAC 3. Dar a conocer el mapa de servicios RAC | La DIRAC es una institución dependiente de la Corte Suprema de Justicia que pretende acercar la justicia a los ciudadanos y promover la paz social Los métodos RAC permiten la resolución de un conflicto entre las partes mediante un procedimiento más rápido, ágil y menos costoso La DIRAC trabaja por mejorar el acceso a la Justicia de la ciudadanía mediante la apertura de Salas de Mediación La mediación abre espacios para la democratización porque se le dan los instrumentos a la población para que sean ellos los protagonistas directos en la búsqueda de solución a sus propios conflictos | 1.1. Colocar un banner en las zonas de espera de los departamentos de Policía (puede usarse el del PNUD y reproductirlo) 2.1. Producir cuñas radiales que nombren los beneficios de los RAC 2.2 Producir video con testimonios en primera persona sobre los beneficios de los RAC 2.3 Invitar a usuarios a programas de radio y TV en los departamentos junto con los mediadores para que cuenten su historia de éxito. 2.4 Una vez al mes localizar un caso de éxito de una pareja de usuarios o usuarias e invitar a un periodista a entrevistarlos en la sala de mediación para entrevistarlos o llevarlos a la radio. En caso de TV se puede escenificar una mediación. 3.1 Crear un mapa de servicios de la DIRAC en formato físico (mural en la entrada de la DIRAC) y digital y actualizarlo. El formato digital puede ser utilizado por medios de comunicación e integrado en informes | 1.1.1 Colocado un banner de la DIRAC en cada zona de espera de los departamentos de Policía. 2.1.1 Producida y publicitada al menos una cuña radial. 2.2.1 Producido un video documental en el que se integren testimonios (producto de la consultoría) 2.4.1 Un reportaje al mes publicado o emitido con usuarios y mediadores en distintos medios de comunicación 3.1.1 Creado un mapa de servicios de la DIRAC, visible en servicios centrales y compartido con periodistas | dirección, departamento de difusión, departamento de informática |
| Jóvenes | Han heredado una cultura violenta. Falta de interés sobre temas de cultura de Paz | 1. Atraer a los jóvenes hacia una cultura de Paz | Promover la mediación escolar mejora las relaciones juveniles, ayuda a contener la violencia juvenil y enriquece los métodos que el MINED utiliza para disminuir la violencia escolar | 1.1 Promover un concurso de canciones "la mediación es mi canción: dialoguemos" entre los 5 colegios capacitados. 1. 2 Realizar un concurso universitario para la creación del nuevo logotipo de la DIRAC 1.1 En el día del periodista difundir comunicado. 1.2 Invitar una vez al año a los periodistas a un almuerzo con motivo por ejemplo del día del periodista 1.3 Crear un perfil de twitter para dar a conocer información de la DIRAC a los periodistas 2. 1 En las notas de prensa o en los correos que la acompañan incluir mensaje que les aliente a publicarlo apelando a que ellos pueden ayudar a construir una cultura de paz difundiendo los métodos RAC. | 1.1 Ejecutado un concurso de canciones en las escuelas capacitadas y difundido en los medios de comunicación | dirección, departamento de difusión |
| Medios de comunicación | Amarillismo. Falta de tiempo. Escasos recursos para insertar publicidad. Peligro de sobrecarga de trabajo del departamento de comunicación de la DIRAC | 1. Reforzar las alianzas con los medios de comunicación 2. Dar a conocer los RAC al público general a través de los medios de comunicación | Los medios de comunicación son aliados de la DIRAC en promover una cultura de Paz. Divulgar los métodos RAC es una forma de promover la responsabilidad social de los periodistas | 1.1.1 Difundido comunicado en el Día del periodista 1.2.1 Realizado un almuerzo anual con periodistas 1.3.1 Creado un perfil de twitter 2.1.1. Creado y difundido mensaje al pie en todas las notas de prensa | | departamento de difusión |

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|
| <p>Corte Suprema de Justicia</p> | <p>La Corte Suprema de Justicia cuenta con muchos proyectos de diversa índole. Mediadores sienten que la Corte Suprema de Justicia les invisibiliza</p> | <p>1. Proveer recursos para implementar estrategia de comunicación 2. Sensibilizar a la Corte Suprema de Justicia de los beneficios para el sistema de Justicia del uso de los métodos RAC 3. Mejorar el procedimiento administrativo de convocatoria a la mediación 4. Mejorar el posicionamiento de DIRAC en el entramado de actores</p> | <p>El trabajo realizado por la DIRAC y sus mediadores/as están contribuyendo al fomento de una nueva cultura de paz y convivencia pacífica, y permiten un mejor funcionamiento del sistema de Justicia ya que permite</p> | <p>1.1 Presentar las principales conclusiones de la presente estrategia de comunicación a la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia y sensibilizarle sobre la necesidad de dotarla de recursos económicos 2.1 Buscar otros magistrados que puedan promocionar el papel de la DIRAC entre los jueces 3.1 Introducir en los autos una breve explicación de los que es la mediación para mejorar el conocimiento de los usuarios y animarles a comparecer en la mediación 4.1 Participar en la Comisión Interinstitucional del Sistema Penal (departamentos y nacional)</p> | <p>1.1.1 Realizada una reunión de la dirección de la DIRAC con la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia para compartir los principales resultados de la presente estrategia. 2.1.1 Un magistrado o magistrada participa en el X Congreso de Mediadores 3.1.1 Una breve explicación sobre mediación es introducida en los autos. 4.1.1 La DIRAC participa en la Comisión Interinstitucional del Sistema Penal</p> |
| <p>Jueces</p> | <p>Jueces sienten que DIRAC es competencia Falta de conocimiento de cómo ejecutar las actas de de sentencia en caso de incumplimiento del acuerdo de mediación</p> | <p>1.Sensibilizar a los jueces para derivar las mediaciones a la DIRAC 2. Sensibilizar sobre la importancia de derivar los casos de mediación de los jueces a la DIRAC</p> | <p>Los métodos RAC permiten una notable disminución de la carga de expedientes litigiosos que ahora se resuelven de forma rápida y expedita al ser atendidos y tramitados por los mediadores(as) contribuyendo de esta forma a la recuperación de la armonía social, en tanto el Estado ahorra recursos materiales, financieros y humanos</p> | <p>1. 1 Continuar capacitaciones a jueces. Realizar alianza con AJUMANIC y tratar de exponer en un futuro en su asambleas general 2.1 Crear un boletín con noticias que sean de interés para jueces y abogados litigantes. Crear base de datos de los mismos.</p> | <p>1. 1.1 Realizados talleres de capacitación a jueces (número a determinar por dirección) 2. 1.1 Realizar un boletín de noticias para jueces y abogados cada seis meses y generar base de datos de los mismos para su distribución virtual.</p> |
| <p>Secretarios receptores de los Tribunales de Familia, intendentes de la propiedad</p> | <p>Desconocimiento sobre su papel como puerta de entrada de los usuarios a los servicios de mediación. Desconocimiento sobre el valor métodos RAC</p> | <p>1. Mejorar el conocimiento de secretarios receptores de los Tribunales de Familia e intendentes de la propiedad sobre el procedimiento de los RAC y sus beneficios</p> | <p>La DIRAC, el ministerio de la Familia y la Procuraduría son aliados en la prestación de servicios al ciudadano para mejorar su acceso a la Justicia La labor de secretarios receptores e intendentes de la propiedad como puerta de entrada al servicio mediación es de vital importancia para el buen funcionamiento de la misma</p> | <p>1.1 Reuniones trimestrales de los mediadores con secretarios receptores de los Tribunales de Familia e intendentes de la propiedad para orientarles sobre cómo mejorar el acceso a la mediación y monitorear problemas y avances.</p> | <p>coordinación mediadores, mediadores</p> |
| <p>Abogados litigantes</p> | <p>La mediación disminuye su renta, falta de conocimiento de los RAC y sus beneficios, falta de conocimiento sobre oportunidad de convertirse en centros de arbitraje y mediación</p> | <p>1. Dar a conocer que los RAC puede aumentar sus ingresos. 2. Dar a conocer oportunidad de nuevo código procesal civil (subirá la demanda de la mediación)</p> | <p>Los RAC aumenta el nivel de satisfacción de sus cliente y es una nueva oportunidad de negocio</p> | <p>1.1 Crear un boletín (newsletter) para jueces y abogados con noticias de interés y mensajes claves como mostrarles los beneficios que pueden tener constituyéndose en centro de arbitraje y mediación 2. 1 Promover la participación de la DIRAC en reuniones y conferencias de abogados</p> | <p>departamento de difusión e informática</p> |
| <p>Abogados centros de arbitraje y mediación privados</p> | <p>La relación con los centros de mediación y arbitraje privados no está totalmente consolidada</p> | <p>1. Dar a conocer oportunidad de nuevo código procesal civil (subirá la demanda de la mediación) 2. Mantener la vigencia de centros de mediación privados</p> | <p>Los RAC aumenta el nivel de satisfacción de sus cliente y es una nueva oportunidad de negocio</p> | <p>1.1 Mejorar la relación con los centros de mediación privado, entre mediadores privados y públicos. 2.1 Ofrecer a los centros de arbitraje privado un espacio en el X Congreso de Mediación</p> | <p>1.1.1 Realizar visitas al menos una visita al mes a un centro de mediación privado. 2.1.1 Los abogados de los centros privados de arbitraje participan en el X Congreso de Mediación</p> |