



**ENTRE
TODOS
CIUDAD**

Primavera 2013

Año I | Nº I

Dirección General de Justicia, Registro y Mediación.
Subsecretaría de Justicia. Ministerio de Justicia y Seguridad.



ENTRE TODOS CIUDAD · Primavera 2013 · Año I · Nº I ·

MEDIACIÓN COMUNITARIA
REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS
REGISTRO DE NOTARIOS



Buenos Aires Ciudad

Jefe de Gobierno

Ing. Mauricio Macri

Vicejefa de Gobierno

Lic. María Eugenia Vidal

Jefe de Gabinete

Lic. Horacio Rodríguez Larreta

Ministro de Justicia y Seguridad

Dr. Guillermo Tristán Montenegro

Subsecretario de Justicia

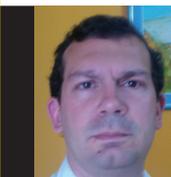
Dr. Javier Alejandro Buján

Director General de Justicia, Registro y Mediación

Dr. Adrián Nicolás De Stefano



Presentación



Dr. Adrián Nicolás De Stefano
Abogado
Director General de Justicia,
Registro y Mediación

Tengo el agrado de presentar este nuevo vehículo de comunicación de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación que será una propuesta novedosa, pensada para informar lo que desarrollamos desde nuestro lugar hacia la sociedad en general. Esta publicación llega a Ustedes como una propuesta formadora de ideas, que apuesta por la unidad y la solidaridad.

Nos convocan los problemas vecinales, la defensa de los derechos de los niños, el ejercicio de la profesión notarial dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el trabajo cotidiano, los proyectos, los anhelos, la necesidad de diálogo y llegar a los integrantes de nuestra comunidad, para que se beneficien con los servicios que esta Dirección General brinda.

Por ello, volcamos en esta revista todas nuestras expectativas. Juntos la hemos ideado con la intención de sostener un espacio de reflexión, participación y renovación, pues radica en nosotros la voluntad de dotar a esta publicación de una dinámica sostenida para el abordaje de los debates relativos a los tres sectores que comprenden

nuestra Dirección General.

Entendemos que se trata de una puerta abierta que propone la salida del trabajo que realizamos a diario todos aquellos que integramos esta Dirección General; y que propicia una entrada de aquellas producciones que, por afinidad, agudeza o impacto se suman generosas a la difusión de los métodos alternativos de conflictos, o a la defensa irrestricta de los derechos de los niños, a la búsqueda de una convivencia pacífica, y de una sociedad cada vez más educada e informada.

Consideramos que la unión de muchas manos, y la multiplicidad de pensamientos construyen solidariamente y fomentan la participación.

La Revista que se denomina *Entre Todos Ciudad*, abordará la temática relativa al servicio de Mediación Comunitaria, al Registro de Deudores Alimentarios Moroso y al Registro de Notarios. Será una vía de encuentro. Anhelamos con esta herramienta, avanzar en la generación de una comunicación fluida y flexible, que permita ha-

cer llegar nuestra actividad en la búsqueda de establecer un diálogo fructífero con los sectores más dinámicos de nuestra sociedad.

Un nuevo canal, decíamos, capaz de proyectar la concientización, formación, producción y difusión del pensamiento de la cultura de la paz.

La estructura de la revista está diseñada y dividida en las tres áreas temáticas.

El área temática de la revista que corresponde al Servicio de Mediación Comunitaria se encuentra compuesta por diversos artículos que analizan casos reales que fueron mediados en las distintas Sedes Comunales en los cuales se ponen de manifiesto las capacidades y las virtudes de nuestros Mediadores Comunitarios en conducir la comunicación entre las partes para que estas arriben a acuerdos mutuamente satisfactorios; al tiempo que se publicarán artículos producidos por mediadores comunitarios desarrollando temas relativos al servicio de mediación; entrevistas a los mencionados mediadores en donde nos cuentan sus vivencias; para culminar siempre existirá un artículo de un pensador reconocido del exterior. Con todas estas aristas esperamos poder reflejar en estas páginas nuestra experiencia en esta área, que consideramos cargadas de audacia y creatividad en su concepción.

En cuanto a la temática relativa al Registro de Deudores Alimentarios Morosos en éstas páginas encontraremos la razón de ser y el fundamento de la existencia del mencionado registro como así también todas aquellas acciones que llevamos adelante en la búsqueda de los convenios firmados en pos de la divulgación de la defensa de los niños, apertura de nuevas sedes, donde puede tramitarse el pedido de certificado de deudores alimentarios morosos, brindándole a los vecinos de la Ciudad, mayor comodidad y eficacia en este servicio gratuito, como así también la difusión y divulgación de los términos de la Ley N° 269 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En la última sección de la presente publicación difundiremos lo concerniente al Registro de Notarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en donde llevamos adelante el otorgamiento de las titularidades, adscripciones, y sus respectivos cambios, renunciaciones, remociones o vacancias por fallecimiento con relación a los Registros Notariales. También la Ley N° 404 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires regula la actividad desarrollada por los Escribanos y los requisitos necesarios para la elaboración de los documentos notariales. Asimismo, establece el procedimiento relativo a la responsabilidad disciplinaria de los Escribanos.

La Revista contará con un apartado especial para brindarle a los vecinos la posibilidad de realizar toda sugerencia que consideren útil para perfeccionar nuestros servicios.

Estamos orgullosos de esta *botella al mar* que hoy lanzamos esperanzados en su destino. Tendrá nuestra impronta, será producto del trabajo colectivo, llevará la identidad de todos los integrantes de este gran equipo de trabajo que conformamos en la Dirección General. Su símbolo son tres figuras de diversos colores tomadas de la mano expresando solidaridad, tolerancia, respeto y compromiso.

Este es un espacio destinado a promover la cultura de la paz, que fortalezca los valores humanos fundamentados en la justicia, la igualdad, el respeto a las diferencias, reconociendo que el ejercicio de la libertad con responsabilidad nos lleva a propuestas y soluciones pensando en el bien común.

Conocer más sobre los derechos humanos propicia las condiciones para estimular una mejor convivencia social, y a su vez, motiva la reflexión sobre la diversidad social, cultural y generacional. Reconocer dichos derechos es aceptar el respeto al derecho de los otros. Para convivir en paz, el compromiso con el respeto a los derechos humanos debe mantenerse entre ciudadanos y gobernantes.

La Formación de una ciudadanía solidaria, crítica, creativa y capaz de elegir y transformar la información en conocimiento, es uno de los desafíos a los que debemos enfrentarnos en el presente y en el futuro si queremos construir una comunidad cuyo objetivo fundamental es la búsqueda de la convivencia pacífica.

El fortalecimiento de una educación en los valores y su práctica como forma de vida es cimiento de un comienzo promisorio.

Para finalizar quiero agradecer a todas las mujeres y todos los hombres que colaboraron con la idea de hacer posible esta revista y asimismo a todos aquellos que aportaron sus experiencias e idoneidad que se compartirá en las futuras ediciones, pues esta publicación que hoy tiene su primera edición, será cuatrimestral.

Me despido de todos Ustedes hasta el próximo número, recordándoles que cada persona puede hacer la diferencia si acepta ser parte de la construcción de la paz.

Bienvenidos a Entre Todos Ciudad, tejedores de sueños! Les abrimos las puertas a un lugar posible, para llevar a la práctica la esperanza de una sociedad mejor.

“ Mediación Comunitaria ”



- 6 . Construyendo la cultura de la paz
- 10 . Comunas
- 12 . Respeto y consideración hacia el vecino
- 13 . Algunas cuestiones acerca de psiquismo y mediación
- 16 . Evitar la justicia formal
- 19 . Una nueva elección de vida
- 20 . Conflictos sociales subyacentes
- 28 . Herramientas para el abordaje pacífico de los conflictos
- 30 . Entrevista a Adriana Neumann
- 32 . Entrevista a Ana María Lisisa
- 34 . Evaluación del servicio por los vecinos
- 38 . Mobbing laboral, el acoso moral en el trabajo
- 41 . Nuevo centro de mediación
- 42 . Cambios introducidos por nuestra gestión en el servicio de mediación comunitaria
- 44 . Un oportuno convenio redundante en múltiples beneficios
- 46 . Una vida dedicada a la búsqueda de la paz
- 48 . Los vecinos hablan



Construyendo la cultura de la paz



Dr. Sergio Peretti
 Abogado
 Jefe de Gabinete
 Dirección General de Justicia,
 Registro y Mediación



COMUNA 1
 Retiro, San Nicolás, Puerto Madero,
 San Telmo, Montserrat y Constitución

La mediación es un proceso voluntario, informal y confidencial en el cual una persona neutral capacitada, denominada mediador, ayuda a las partes a conseguir un acuerdo negociado respecto de una controversia o diferencia, en donde las personas involucradas mantienen el control de la decisión final.

La Mediación Comunitaria es un servicio gratuito que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ofrece a sus vecinos y está destinado a las personas y/o instituciones que se enfrentan en un conflicto de convivencia vecinal, las cuales están interesadas en resolverlo mediante el diálogo, a través de un procedimiento voluntario, rápido, confidencial y desestructurado, con la asistencia de un tercero neutral que actúa como mediador y conduce el proceso de la comunicación, intentando que los propios interesados puedan lograr acuerdos mutuamente satisfactorios.

Nunca antes la Mediación ha sido tan necesaria como en estos momentos que vivimos. Estamos en una época especial y exponencialmente conflictiva, caracterizada por la existencia de severas limitaciones para el manejo constructivo de las diferencias, debido al predominio de

un modelo de comunicación adversarial y competitivo, que utiliza las instancias judiciales y la violencia para enfrentar los conflictos, con las consecuencias que ello tiene en términos de tiempo, costos e impactos en la calidad de las relaciones.

Sin duda, la forma en que nos comunicamos y resolvemos nuestras diferencias es la clave para gerenciar la conflictividad que le es inherente a la época que vivimos, por ello, con la Mediación Comunitaria estamos generando soluciones eficientes y sostenibles en los más diversos campos.

Beneficios de la Mediación Comunitaria.

La Mediación Comunitaria puede contribuir a resolver controversias ayudando a las partes a encontrar una solución a su conflicto. El principio fundamental es que la mejor solución de cualquier controversia es, por lo general, la que encuentran las personas involucradas.

El proceso de Mediación Comunitaria puede ahorrar tiempo, dinero y reducir el número de conflictos que generan tensiones en el ámbito vecinal. Por lo común, con la Mediación Comunitaria las partes pueden resolver

sus controversias de manera más rápida y conveniente que acudiendo a la justicia ordinaria a través de un juicio para que un juez decida el asunto.

La Mediación Comunitaria no es un proceso jurídico, y consiguientemente no requiere la presencia de un abogado.

Someterse en forma voluntaria al proceso de mediación Comunitaria por iniciativa propia, es una forma de evitar un proceso judicial que suele ser prolongado, estresante, costoso y cuyo resultado escapa al control de las partes.

Brinda una alternativa ágil y amigable para la resolución de problemas entre vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, poniendo a su disposición un servicio gratuito que facilita la solución consensuada de los conflictos que se generan en el marco de las relaciones de vecindad.

Posibilita la obtención de soluciones mutuamente satisfactorias para las partes, a partir de opciones y propuestas sugeridas por los propios interesados.

Acerca el servicio de Mediación Comunitaria a los distintos Barrios de la Ciudad, a través de la descentralización de los Centros de Atención en cada una de las Comunas de la Ciudad.

Contribuye a descomprimir el sistema formal de judicialización de conflictos.

Elementos fundamentales de la mediación.

La mediación comunitaria es un proceso voluntario. Sin el consentimiento de las partes interesadas, la mediación no puede llevarse a cabo eficazmente ni es habitual que funcione. La participación de los vecinos en el procedimiento de Mediación Comunitaria expresa una decisión libre y propia de los mismos, por lo tanto el solicitante no está obligado a iniciar el trámite ni el requerido a asistir a la convocatoria. Asimismo y aún habiendo manifestado su aceptación al proceso, ninguna de las partes está obligada a permanecer en el mismo.

La mediación es un proceso informal, que permite a las partes resolver una cuestión informalmente, fuera de los cauces formales, con la asistencia de un mediador. La mediación comunitaria es un procedimiento ágil, exento de formalismos rígidos. En el proceso de Mediación Comunitaria el mediador y las partes utilizan un lenguaje simple y entendible, facilitando así una mejor comunicación entre las partes.

La mediación es un proceso estrictamente confidencial. Todo lo que se hable entre las partes o en privado con el mediador es confidencial, a menos que las partes mismas convengan en otra cosa. El procedimiento de mediación es estrictamente confidencial, por lo que las partes están obligadas a guardar el secreto sobre el mismo.

Las audiencias de mediaciones se celebran en privado y los temas tratados no podrán ser divulgados ni por el mediador ni por las partes fuera de ese ámbito.

La confidencialidad es una de las características más importantes de la mediación, ya que permite a las partes expresarse con total libertad. Por tal motivo, toda persona que tenga acceso al material o documentación utilizados en la mediación está obligada a guardar secreto

sobre los mismos.

Al inicio de la mediación el mediador informará esta característica a las partes, sus alcances y las excepciones previstas.

Quedará relevado del deber de confidencialidad quien durante el desarrollo del procedimiento, tomara conocimiento de la existencia de un delito de acción pública, violencia o malos tratos contra un menor y/o afectare la violencia de género, el que deberá ser denunciado ante la autoridad competente.

Asimismo, la mediación no perjudica a los propios derechos. Esto significa que las conversaciones llevadas a cabo durante la mediación, así como las propuestas formuladas y los documentos presentados a tal fin, no pueden ser utilizados posteriormente como prueba ante los estrados judiciales. Además, ni el mediador ni los participantes pueden ser citados a declarar ante un juzgado acerca de lo ocurrido durante la mediación.

El servicio de Mediación Comunitaria le brinda a las partes la oportunidad de que un tercero neutral (el mediador) les ayude a alcanzar su propia solución de la controversia. El mediador facilitará la posibilidad de que las partes lleguen a un arreglo respecto de la controversia. Sin embargo, las partes siguen siendo completamente responsables de encontrar su propia solución. El mediador no toma una decisión vinculante para las partes, sino que las guía hacia una solución mutuamente aceptable. La Mediación Comunitaria ofrece un camino para que las partes encuentren la solución a su conflicto, poniendo énfasis en el futuro para lograr una mejor convivencia.

Cabe destacar que este servicio de Mediación comunitaria que presta el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es un proceso gratuito para las partes, en todas y cada una de las etapas que lo componen.

El papel del mediador.

El mediador es neutral. Ello significa que los mediadores son independientes y no tienen interés personal en ninguno de los posibles resultados. Su papel consiste en tratar de crear un entorno seguro, al que todas las partes deben contribuir por igual, de modo que se facilite un clima propicio para la solución de los problemas.

Los mediadores no son jueces. No determinan el resultado de los casos. El mediador utiliza sus capacidades para tratar de dar a todas las partes la oportunidad de ser oídas, de manera respetuosa y sin hacer apreciaciones al respecto, y de ayudarlas a llegar a su propia solución.

¿Quién puede pedir la mediación?

Pueden recurrir al servicio de Mediación Comunitaria que presta el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires todos los vecinos y habitantes transitorios de la Ciudad de Buenos Aires.

Debe entenderse por vecino a toda persona de existencia física o ideal, que sea parte de un conflicto de convivencia vecinal

Serán parte en toda mediación el/los requirentes y el/los requeridos.

La parte requirente deberá acreditar su carácter de veci-

no a través de su documentación identificatoria personal (DNI, LC, LE, CI o pasaporte en caso de ser extranjero). Si fuese una Persona jurídica deberá presentar el contrato social o el acta de constitución) y/o algún tipo de constancia fehaciente que lo relacione con el lugar de incidencia del conflicto dentro de la Ciudad de Buenos Aires.

En caso de los requeridos deberán presentarse con documentación personal identificatoria.

La mediación puede ser solicitada por:

- a) Una de las partes en una controversia. En ese caso, el personal administrativo de la oficina de Mediación Comunitaria evaluará si el caso es mediable y pondrá en marcha el proceso a fin de notificar a la otra parte;
- b) Las partes pueden convenir en solicitar conjuntamente la mediación;

Controversias que pueden ser objeto de mediación.

Todas las controversias o diferencias relativas a los “*conflictos vecinales*” pueden ser objeto de mediación.

En el marco de este servicio se entiende por “*conflicto vecinal*” al problema que se presenta como consecuencia de la interrelación – por acción u omisión- entre dos personas de existencia física o ideal, en la cual al menos una de ellas puede definirse como “*vecino*”.

Con la asistencia de un mediador experimentado, y si las partes están dispuestas a participar en el procedimiento, la mayoría de las cuestiones relacionadas a temas de vecindad pueden ser sometidas a mediación.

Los conflictos que pueden someterse a Mediación Comunitaria son los siguientes:

Problemas de consorcio: Conflictos con la Administración por el cumplimiento de sus funciones; conflictos de convivencia entre vecinos; conflictos por reparaciones, modificaciones y mantenimiento; falta o desacuerdo en administración del consorcio y por el uso inadecuado de espacios comunes o modificaciones del destino de los espacios.

Construcciones: Sin autorización; publicidad no autorizada; construcciones precarias y por el uso de espacios para actividades no autorizadas o no permitidas.

Utilización de la medianera: Daños; construcciones no autorizadas y apoyos indebidos.

Filtraciones. Humedad: Daños en medianeras; entre propietarios de propiedades linderas (edificios o casas) o afectadas al régimen de propiedad horizontal (departamentos).

Plantas. Árboles: Daños o molestias dentro de las propiedades particulares o que afecten medianeras.

Vía Pública: Suciedad; árboles y plantas que invadan o que dañen la propiedad privada o veredas y por el uso inadecuado de espacios.

Tenencia de Animales: Que dañen propiedad vecina, molesten habitualmente o que su tenencia no esté permitida.

Contaminación Ambiental: Olores provenientes de actividades en inmuebles vecinos o próximos; Residuos contaminantes o que puedan poner en riesgo la integridad o seguridad de los vecinos; Ruidos que no sean

inherentes al propio funcionamiento de una institución, comercio o propiedad privada.

Es decir que se podrán someter al proceso de mediación comunitaria los conflictos que hacen estrictamente a la convivencia vecinal.

Examen preliminar de los casos

Todos los vecinos que se acercan a las oficinas del Servicio de Mediación Comunitaria en cada una de las Sedes Comunales son sometidas a un examen preliminar por el personal administrativo para cerciorarse de que la mediación sea el medio adecuado para resolver la controversia. Dicho examen se llevará a cabo con prontitud, antes de que la mediación sea confirmada incondicionalmente a cualquiera de las partes. El examen preliminar se lleva a cabo una sola vez; si se determina que un caso es apto para mediación, no debe ser examinado nuevamente, aunque se hagan múltiples intentos de mediación.

Una vez realizado el examen preliminar, las solicitudes de mediación que reúnan los requisitos serán aceptadas.

Plazos

De conformidad con el artículo 13 del Reglamento del Servicio de Mediación Comunitaria el proceso debe iniciarse en un plazo no mayor a veinte días a partir del ingreso de la solicitud. Asimismo el artículo 24 de la misma reglamentación indica que la citación se realizará con una anticipación de cinco días hábiles a la fecha fijada para la primera audiencia.

El plazo para la mediación no excederá normalmente de dos meses. En cuyo plazo podrán realizarse hasta cuatro audiencias.

Ejecutoriedad de los acuerdos logrados por mediación

Cualquiera de las partes podrá interponer un recurso en la justicia civil para hacer cumplir un acuerdo al que se hubiera llegado a través del servicio de Mediación.

Procedimiento de mediación paso a paso

Paso 1: Solicitud de Mediación. La mediación se iniciará a pedido de una o de ambas partes involucradas en el conflicto.

Paso 2: El personal administrativo idóneo y capacitado examina la controversia, y si el mismo es pasible de ser tratado en el servicio de mediación, le asignarán y le notificarán de la fecha de la primera audiencia, como así también quien será el mediador asignado para este caso, entregándole una copia del formulario.

Paso 3: El personal administrativo del servicio de mediación comunitaria de cada Sede Comunal envía a la Subgerencia de Mediación perteneciente a la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación los siguientes datos: nombre, apellido y domicilio de las partes; fecha, hora y lugar; y el motivo de la mediación a fin de confeccionar las cédulas de notificación por esta subgerencia.

Paso 4: El Personal de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación remite las cédulas al Departamento de Notificaciones del Consejo de la Magistratura de

la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a fin de que sean diligenciadas.

Paso 5: Las cédulas recepcionadas en el Departamento de Notificaciones del Consejo de la Magistratura son distribuidas por zonas a los oficiales notificadores a fin de que estos notifiquen fehacientemente a las partes convocadas.

Paso 6: En caso de encontrarse la parte requerida en el domicilio se le hace entrega de la cédula y quien la recepciona firma su notificación. En caso de que no se encuentre nadie en el domicilio indicado se fija en la puerta de acceso al domicilio.

Paso 7: Las cédulas debidamente notificadas son reenviadas a la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación y son retiradas por los Mediadores Comunitarios a fin de que obren en cada Sede Comunal antes de la realización de la audiencia de Mediación.

Paso 8: El día que se realiza la audiencia de mediación, el mediador le sumistrará a cada una de las partes el formulario para que firmen el convenio de confidencialidad.

Paso 9: Se realiza la mediación comunitaria.

Paso 9a: En caso de conseguir un arreglo sobre el caso, las partes correspondientes firmarán un acuerdo en virtud a lo convenido durante la audiencia.

Paso 9b: Si la mediación ha sido concluída y no se llega a un arreglo sobre el caso, se cerrará y se dejará asentado en el libro que no se ha llegado a un arreglo y las razones por las cuales no se llegó a un arreglo. Se entenderá que no se ha llegado a un arreglo sobre el caso o que el intento de arreglo ha fracasado en las hipótesis siguientes:

- a. Se llega a un acuerdo sobre el caso antes de que se realice la mediación o las partes convienen en remitir el asunto a otro procedimiento de solución de controversias para su resolución;
- b. Una de las partes decide no participar en la mediación o se retira de ella;
- c. Las cuestiones no se resuelven y las partes llegan a un estancamiento que pone fin a la mediación, o las cuestiones se resuelven parcialmente y se conviene en tomar medidas respecto de las cuestiones pendientes;
- d. El Mediador declara concluído el caso (el Mediador se reserva el derecho de declarar concluído el caso en las circunstancias en que así proceda. Las razones para ello pueden ser confidenciales).

Paso 10: De ser necesario, el Mediador podrá llevar a cabo conversaciones de seguimiento después de la mediación.

Confiamos en que la información proporcionada acerca de la mediación comunitaria le resultará de utilidad cuando considere posibles formas de resolver un conflicto o una controversia ante la que se encuentre. No dude en ponerse en contacto con nosotros si tiene alguna pregunta que formular.

Por qué de la Mediación Comunitaria.

A través de los años, los Mediadores Comunitarios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires han adquirido los conocimientos, las competencias y las habilidades para contener, resolver o transformar situaciones conflictivas, en los más variados campos del saber y del hacer. Además, a través de la Mediación Comunitaria se llega a convertir a las personas en agentes de cambio, capaces de identificar soluciones inclusivas que faciliten la gobernabilidad de nuestras sociedades, de nuestras organizaciones, de nuestras familias y comunidades.

De allí, la necesidad de desarrollar y masificar la mentalidad mediadora requerida para reencauzar positivamente los conflictos que todas y todos estamos llamados a abordar.

Conclusión.

A través de este servicio el gobierno de la Ciudad busca:

- Transformar la cultura de la confrontación por la cultura de la cooperación, la confianza y la sinergia.
- Pasar de estrategias reactivas frente al conflicto a estrategias preventivas, y proactivas.
- Pasar de concebir al otro como amigo o enemigo y reconocerlo como sujeto legítimo, con un marco de referencia tan válido como el nuestro, aunque no lo compartamos.
- Pasar de una visión parcial de corto plazo, a la construcción de una visión compartida de futuros posibles.
- Pasar del desborde a la autorregulación emocional.
- Pasar del manejo del poder sobre los otros al compartir el poder con los otros.
- Pasar de decisiones individualistas, centralizadoras y jerárquicas a decisiones participativas, en base a la delegación y la horizontalidad.
- Pasar de la argumentación descalificadora a la argumentación precisa, creíble y profesional.
- Pasar de la informalidad e incumplimiento de compromisos al respeto de los acuerdos alcanzados.
- Gestionar la convivencia ciudadana desde el respeto, el diálogo y la participación activa de sus miembros.
- Trabajar desde una perspectiva transformadora en la gestión de la convivencia.
- Recuperar, en cierta manera, una forma “natural” de resolver conflictos, retornando a las partes enfrentadas, el poder que tienen sobre sus propias decisiones. De esta manera, aprovechando el potencial transformador y educativo del conflicto.
- Trabajar a partir de consensos, evitando situaciones de ganadores y perdedores que provocan los acuerdos por mayorías.

Para finalizar debemos decir que la aplicación sistemática y masiva de estas habilidades transformadoras permitirá la multiplicación de sociedades capaces de convivir, en medio de la diversidad, para construir entre todos una cultura de paz.



Comuna 1 | Uruguay 740, Tel. 4370-9700
 Mediadora: Patricia Alvarez Vacarezza
 Administrativo: Raúl Zalazar

Villa 31 | Calle 5 entre 8 y 10 - CESAC 21 -
 Mediadora: Adriana Neumann

Comuna 2 | J. E. Uriburu 1022, Tel. 4823-1165 int.128
 Mediadora: Graciela López
 Administrativa: Elizabeth Labonia

Comuna 3 | Junín 521, Tel. 4375-0644 int. 211
 Mediadores: Adrián Escouteloup y Mariana Sambado
 Administrativa: Florencia Saharrea

Comuna 4 | Av. Del Barco Centenera 2906,
 Tel. 4918-1815 / 4918-8920 int. 115
 Mediadora: Carla Puyol
 Administrativa: Isabel Mosteiro

Comuna 4 Subsede | Av. Suárez 2032, Tel, 4301-
 6679 6544 6536
 Mediadora: Claudia Pacenti
 Administrativa: Solange Tribouland

Comuna 5 | Sarandí 1273, Tel. 4305-2878 int. 326
 Mediadora: Karina Etchepare y Cecilia Godoy
 Administrativa: Mariela Ravaioli

Comuna 6 | Av. Patricias Argentinas 277
 Mediadora: Beatriz Lacovsky
 Administrativa: Paula Sánchez

Comuna 7 | Av. Rivadavia 7202, Tel. 4613-1530 int. 324
 Mediadora: Victoria Basz

Administrativa: Adriana Valentini

Comuna 8 | Av. Cnel. Roca 5252, Tel. 4605-2631
 Mediadora: Lorena Pitano
 Administrativo: Federico Nestares Camargo

Comuna 9 | Av. Directorio 4360, Tel. 4671-0804
 Mediadores: Eduardo Rojas y Virginia Vaca Elizalde
 Administrativa: Nora Faiola

Comuna 10 | Av. Bacacay 3968 2do. Piso, Tel.
 4636-2898 int. 103
 Mediadora: Agustina López
 Administrativa: Silvina Nerquizián

Comuna 11 | Av. Beiró 4629 subsuelo
 Mediadoras: Nora Bertola y Lidia Fino
 Administrativo: Julián Figueredo

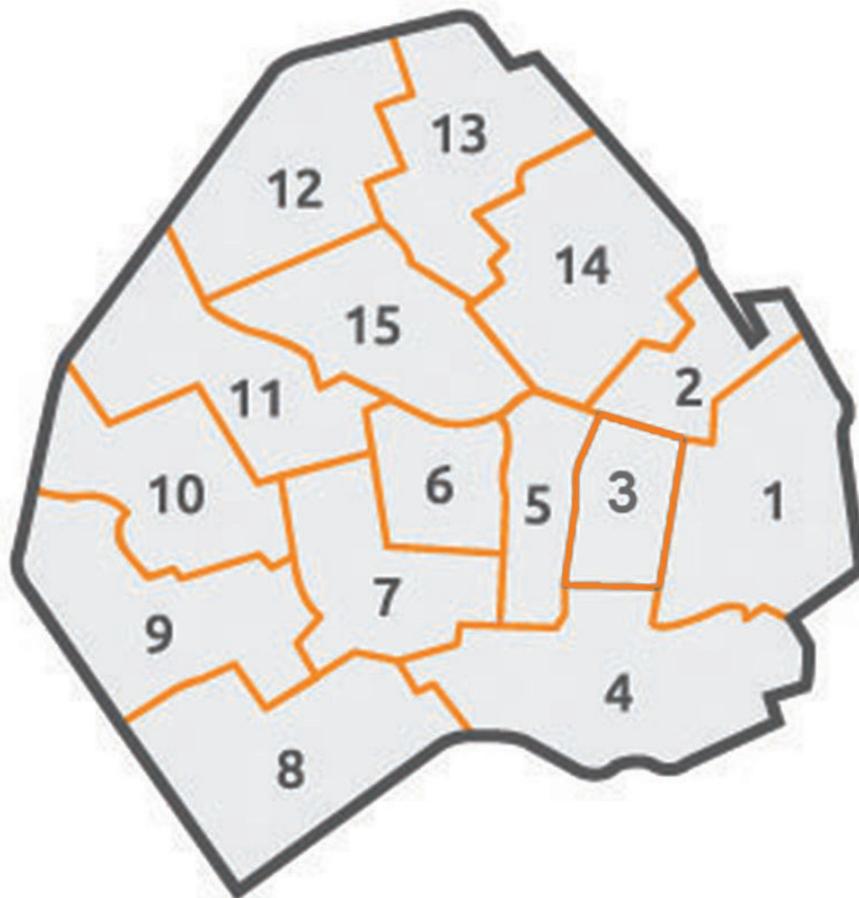
Comuna 12 | Miller 2751, Tel. 4522-4745 int.102
 Mediadora: Miriam Corani
 Administrativa: Ingrid Csenger

Comuna 13 | Av. Cabildo 3067, Tel. 4702-3748 /
 4702-3749 int. 228
 Mediadoras: Silvina Mosqueira y Norma Fragni
 Administrativo: Mario Nigro

Comuna 14 | Beruti 3325, Tel. 4827-5954 int.290
 Mediadoras: Ana Laura Bernal y Ana María Lisisa
 Administrativo: Marcelo Benítez

Comuna 15 | Av. Córdoba 5690
 Mediadora: Susana Pérez y María Marta Fernández
 Administrativa: Marcela Muñoz

Horario de atención de lunes a viernes de 9 a 16 hs.



Comuna 1

Retiro, San Nicolás, Puerto Madero, San Telmo, Montserrat y Constitución.

Comuna 2

Recoleta.

Comuna 3

Balvanera y San Cristóbal.

Comuna 4

La Boca, Barracas, Parque Patricios, y Nueva Pompeya.

Comuna 5

Almagro y Boedo.

Comuna 6

Caballito.

Comuna 7

Flores y Parque Chacabuco.

Comuna 8

Villa Soldati, Villa Riachuelo y Villa Lugano.

Comuna 9

Liniers, Mataderos y Parque Avellaneda.

Comuna 10

Villa Real, Monte Castro, Versalles, Floresta, Vélez Sarsfield y Villa Luro.

Comuna 11

Villa General Mitre, Villa Devoto, Villa del Parque y Villa Santa Rita.

Comuna 12

Coghlan, Saavedra, Villa Urquiza y Villa Pueyrredón.

Comuna 13

Núñez, Belgrano y Colegiales.

Comuna 14

Palermo.

Comuna 15

Chacarita, Villa Crespo, La Paternal, Villa Ortúzar, Agronomía y Parque Chas.



Respeto y consideración hacia el vecino



Dra. Patricia Alvarez Vacarezza
 Abogada
 Mediadora Comunitaria
 Comuna 1

COMUNA 1
 Retiro, San Nicolás, Puerto Madero,
 San Telmo, Montserrat y Constitución



Un vecino caminaba por Puerto Madero disfrutando de una hermosa tarde primaveral estrenando un par de zapatos de fina gamuza italiana cuando repentinamente uno de sus zapatos se manchó con la grasa que había en la vereda de uno de los tantos restaurantes que hay frente al río.

Tal situación motivó que el vecino decidiera ingresar al restaurante y reclamarle al gerente una solución al problema que había sufrido por considerar que su zapato se había arruinado ante la falta de limpieza de la vereda, a cargo del establecimiento. Pero no obtuvo ningún tipo de respu esta a su reclamo.

El vecino, indignado decidió entonces solicitar una mediación comunitaria en procura de obtener algún tipo de respuesta de los responsables del establecimiento.

A la primera audiencia de mediación compareció solamente el vecino afectado razón por la cual decidí comunicarme telefónicamente con el restaurante y requerir por el representante legal. Luego de explicarle lo

importante que sería que hubiese alguien presente representando al establecimiento por evidenciar ello preocupación, respeto y consideración hacia el vecino (lo cual evidentemente generaría una “muy buena imagen” del comercio) el representante legal se comprometió a concurrir a una segunda audiencia.

A esta nueva audiencia de mediación compareció el vecino y el representante legal del restaurante y se arribó a un acuerdo en el cual el requerido se comprometió a asumir el costo que implicaba la limpieza del zapato.

Las partes quedaron plenamente satisfechas con la solución encontrada en mediación sintiéndose escuchadas y respetadas, lo que motivó al requirente a presentar una nota en la Sede Comunal 1 en la que expresaba su profundo agradecimiento y satisfacción con la intervención del servicio.

Cabe destacar que fue muy importante utilizar la herramienta de la legitimación en aras de lograr la comparecencia de la parte requerida a la audiencia de mediación.



Algunas cuestiones acerca de psiquismo y mediación



Lic. Miriam Corani
Psicóloga
Mediadora Comunitaria
Comuna 12

COMUNA 12
Coghlan, Saavedra, Villa Urquiza y
Villa Pueyrredón



A los requirentes y requeridos en una mediación las nombramos como partes. Son partes en un proceso. Cada parte constituye una unidad como tal. Unidad que intentamos que dialogue con la otra.

Me propongo ubicar algunas cuestiones inherentes a la composición de esa escena que proponemos y encuadramos como mediación.

Quienes concurren, las partes, son sujetos. Sujetos inmersos, sujetados a una realidad. Cuando hablamos de realidad podemos referirnos tanto a la externa como a su psiquismo. Podríamos decir que cada parte, de algún modo, también “dialoga” consigo misma. Más adelante me detengo en esta afirmación.

En el momento de la audiencia habrá encuentros, o se harán manifiestos desencuentros, conflictos entre los sujetos. Quizá descubran en el curso de la mediación que no había tal desencuentro sino problemas de interpretación de los hechos, de suposiciones, superposiciones.

Quizá descubran que ambos están en problemas, a veces que el otro está haciendo esfuerzos por modificar algo para satisfacer el pedido y quién solicita la mediación no lo había notado hasta el momento, o los cambios que se realizaron no modificaron lo que molestaba. Ej: En una mediación los requeridos contaban cómo vivían intentando no hacer ruidos que pudieran molestar a su vecino, cómo modificaron su rutina, cómo pusieron felpa a sus muebles o caminaban descalzos, etc. que estaban sorprendidos porque a pesar de ello el vecino seguía molesto y no respondía el saludo al cruzarse en el palier. Quien solicitó la mediación decía que el ruido de los pasos o de los muebles nunca le habían molestado, tampoco la TV, etc. Esos no eran los ruidos que lo alteraban sino los portazos del placard. Suponía que dichos portazos eran producidos a propósito. Resultó que eran los ruidos que los requeridos a la mediación no habían considerado que molestaban y se producía por un armario que se trababa al deslizar y debían reparar. Ese ruido sonaba espe-

cialmente a la noche y sobresaltaba a quien solicitaba la mediación, quien a su vez reconocía complicaciones para conciliar el sueño, recibir medicación para lograrlo.

A veces descubren que comparten intereses, que eso que le molesta a quien solicita la mediación, es algo que también molesta o complica al otro, se descubren compartiendo el problema que vino a resolver uno de ellos suponiéndole alguna responsabilidad al otro y descubren que los dos deben resolver lo mismo y están molestos por ello, sólo que uno de ellos hasta el momento no se había dedicado a dar solución al tema.

A veces ocurre que se presentan como víctimas de situaciones que origina el otro al que ubican como culpable. Se juegan calificaciones tales como víctima-victimario, culpables-inocentes. Incluso en ocasiones suelen presentar el problema adjudicando intenciones y diciendo: me rompiste el dormitorio y manchaste mi armario y ropa con tu humedad. Se dirigen al otro en esos términos, y no la nombran como una rotura en la que hay que determinar qué la originó y realizar trabajos de reparaciones.

Algunos se presentan más dispuestos a hablar, otros dominados por la furia, no pueden escuchar y el enojo les impide escuchar incluso cuando el otro reconoce responsabilidad en aquello que molesta e incluso cuando se compromete a resolverlo. A veces las posiciones son rígidas y otras flexibles o permeables a los planteos del otro. En ocasiones son oportunidades de encuentro, escucha, esclarecimiento.

Cada vez pretendemos abrir un espacio de reflexión y diálogo y para ello apelamos a las posibilidades de cada participante.

Cada mediación es única, cada audiencia lo es, cada sujeto lo es y cada momento también. Puede ser que la experiencia de la mediación sea una oportunidad para reflexionar, modificar y pacificar.

El desarrollo de la audiencia o de las audiencias, su secuencia, su despliegue, está llevada adelante con las posibilidades y limitaciones de cada uno de los participantes (partes y mediador). Posibilidades con las que llega y está en ese momento. El mediador debe hacer un “*diagnóstico*” de situación y propiciar un espacio de trabajo, alentar a las partes a trabajar. Para ello realiza intervenciones y maniobra para favorecer la posibilidad de que cada uno pueda expresar, escuchar, a veces incluso que pueda escucharse a sí mismo ya que a veces parece que tiran algo a la mesa de trabajo y pueden desdecirse, contradecirse, a veces aparecen ajenos a sus propias afirmaciones. El espacio se acondiciona para dar posibilidad a que esto se despliegue, que se ilumine el problema, se esclarezca y tal vez encuentren una oportunidad para resolverlo. A veces es una oportunidad para resolver y para reparar. No sólo me refiero a reparaciones materiales, también a las simbólicas. Me parece que este punto es clave. Es clave el hallazgo de una instancia reparatoria.

Cuando hablamos del conflicto entre las partes no po-

demostramos dejar de lado que cada sujeto a su vez está dividido, en conflicto. No es una unidad.

A esto me refería cuando mencionaba el “*diálogo*” consigo mismo, interno. Freud planteó que la conciencia no comanda, que hay una escisión en el psiquismo y no una unidad. Conceptualizó un aparato psíquico cuyos contenidos pueden estar presentes de un modo consciente, preconsciente o inconsciente. Inicialmente planteó que el conflicto en el aparato psíquico se daba en la oposición entre lo consciente y lo inconsciente. Más adelante, sin abandonar esta conceptualización, agrega que hay tres instancias en el psiquismo: Yo, Superyó y Ello.

“El más duro reclamo para el yo es probablemente sofrenar las exigencias pulsionales del Ello ... también la exigencia del superyó puede volverse tan intensa e implacable que el yo se quede paralizado frente a sus tareas ... a menudo Ello y Superyó hacen causa común contra el oprimido yo, quien para conservar su norma quiere aferrarse a la realidad objetiva ... Si los dos primeros devienen demasiado fuertes, consiguen menguar y alterar la organización del yo hasta tal punto de perturbar o aún cancelar, su vínculo correcto con la realidad objetiva.”(1)

“El yo puede estar debilitado por el conflicto interior y puede desorganizarse.” (2)

Plantea una oposición entre el yo coherente y lo reprimido escindido de él.

Menciona la existencia de una realidad objetiva y una psíquica.

Ubica al yo con una intención reconciliatoria. Y dice que el Yo actúa correctamente *“cuando cumple al mismo tiempo los requerimientos del Ello, del Superyó y de la realidad objetiva, vale decir, cuando sabe reconciliar entre sí sus exigencias.”* (3)

El yo puede realizar una acción correcta pero podría ser incorrecta si no logra reconciliarlas. De alguna manera podemos afirmar que tiene una tarea de mediador.

El Yo tiene la tarea de la autoconservación, y la cumple tomando hacia fuera noticia de los estímulos, almacenando experiencias sobre ellos (en la memoria), evitando estímulos hiperintensos (mediante la huida), enfrentando estímulos moderados (mediante la adaptación) y, por fin, aprendiendo a alterar el mundo exterior de una manera acorde a fines para su ventaja (actividad); y hacia adentro, hacia el ello, ganando imperio sobre las exigencias pulsionales, decidiendo si debe consentírseles la satisfacción, desplazando esta última a los tiempos y circunstancias favorables en el mundo exterior, o sofocando totalmente sus excitaciones. En su actividad es guiado por las noticias de las tensiones de estímulo presentes o registradas dentro de él. (4)

Dentro del ello accionan las pulsiones compuestas de dos fuerzas primordiales (de vida y de muerte) en diferentes proporciones y que lo único que quieren alcanzar es su satisfacción inmediata sin medir ni prevenir peli-

(1) Freud, Sigmund. Obras Completas. Ed. Amorrortu. T.XXIII. Esquema del psicoanálisis. 1940.p. 173

(2) Freud, Sigmund “EL yo y el ello” pág.19, en Obras Completas, Tomo XIX, (1923-1925), Amorrortu editores, Buenos Aires, 1979. Vega

(3) Freud, Sigmund. Obras Completas. Ed. Amorrortu. T.XXIII. Esquema del psicoanálisis. 1940.p. 144

(4) Freud, Sigmund. Obras Completas. Ed. Amorrortu. T.XXIII. Esquema del psicoanálisis. 1940.p. 144

gros con el mundo exterior ni consecuencias y llevaría la aniquilamiento sin la mediación del yo.

El yo opera interponiendo entre la exigencia pulsional y su satisfacción la actividad de pensar, orientándose por el presente y valorando experiencias anteriores. Así el yo decide si el intento desembocará en la satisfacción o debe ser desplazado, si tiene que sofocarse por completo la exigencia de la pulsión por representar un peligro. *“El yo se ha propuesto la tarea de la autoconservación que el Ello parece desdeñar. Se vale de sensaciones de angustia como de una señal que indica los peligros amenazadores para su integridad.”* (5)

Al yo lo amenazan peligros de la realidad objetiva pero el ello exige satisfacción desde un mundo interior y, de este último es difícil defenderse.

“...el yo debe su génesis, así como los más importantes de sus caracteres adquiridos, al vínculo con el mundo exterior real, estamos ya preparados para el supuesto de que los estados patológicos del yo, en los que él vuelve acercarse en grado máximo al ello, se fundan en una cancelación, o en un aflojamiento con el mundo exterior.”(6)

“Como precipitado del largo período de infancia durante el cual el ser humano en crecimiento vive en dependencia de sus padres, se forma dentro del yo una particular instancia en la que se prolonga el influjo de estos. Ha recibido el nombre de superyó. En la medida en que este superyó se separa del yo o se contrapone a él, es un tercer poder que el yo se ve precisado a tomar en cuenta....Los detalles del vínculo entre el yo y superyó se vuelven inteligibles reconduciéndolos a la relación del niño con sus progenitores.”(7)

El superyo funciona como juez, como nuestra conciencia moral. Hacia el final del primer período de la infancia, alrededor de los cinco años se configura como una nueva instancia psíquica. Freud señala que a menudo despliega una severidad para la que los progenitores reales no han dado modelo. Le pide que rinda cuentas al yo

no sólo sobre sus acciones, también pensamientos y de sus propósitos incumplidos. El superyó es el heredero del complejo de Edipo y se impone tras la tramitación de éste. Su hiperseveridad no responde a un arquetipo objetivo sino que corresponde a la intensidad de la defensa gastada contra la tentación del complejo de Edipo.

Cuando el yo sustituye con éxito una tentación de hacer algo que sería chocante para el superyó, se siente elevado en su sentimiento de sí y reafirmado en su orgullo, como si hubiera logrado una valiosa conquista, dice Freud. De tal manera el superyó, sigue cumpliendo para el yo el papel de un mundo exterior, aunque haya devenido una pieza del mundo interior.

La conflictiva intrapsíquica está presente en las mediaciones. No se trata sólo del tema planteado como conflictivo entre las partes. Cada una se manifiesta desde una posición determinada, se instala en la audiencia desde su perspectiva y subjetividad.

Cada sujeto se enfrenta a los conflictos de un modo. A veces con más posibilidades de reflexión y otras comandados por estados emocionales que la impiden o la obstaculizan. A veces se sienten amenazados, a veces están a la defensiva (cuando arman o piensan la situación como un ataque). Proyectan en la escena de la mediación otras, a veces son muy antigua y primarias.

El mediador tiene un rol clave. Debemos suspender o minimizar nuestra propia conflictiva, sustraerla y abstenernos de desplegarla, de opinar, dejar de lado juicios, prejuicios, intereses y estar dispuestos y permeables a proponer y sostener una escena adecuada para que se desarrolle el proceso de mediación.

Disponemos, invitamos, construimos, encuadramos con nuestras herramientas, con la técnica aprendida, las condiciones para destrabar y reencauzar para que se pueda pronunciar y formular un problema y soluciones. Invitamos y favorecemos condiciones para que se abra el diálogo y a veces, sucedan reparaciones no sólo materiales, también las subjetivas.

(5) Freud, Sigmund. Obras Completas. Ed. Amorrortu. T.XXIII. Esquema del psicoanálisis. 1940. p.201

(6) Freud, Sigmund. Obras Completas. Ed. Amorrortu. T.XXIII. Esquema del psicoanálisis. 1940.p. 203

(7) Esquema del psicoanálisis (1940) Parte I La psique y sus operaciones. Cap. I El Aparato psíquico. P144, Tomo XXIII, Amorrortu editores, Buenos Aires, 1979. Vega

Textos Consultados:

_ “Yo, ego, sí mismo. Distinciones de la clínica” I. Vegh
Seminario EFBA 2008-09-16

_ “El yo y el ello y otras obras” T.XIX, Amorrortu editores, Buenos Aires, 1979. Vega

_ Contribución a la historia del movimiento psicoanalítico. Trabajos sobre metapsicología y otras obras T. XIV, Amorrortu editores, Buenos Aires, 1979. Vega



Evitar la justicia formal



Dr. Adrián Escouteloup
 Abogado
 Mediador Comunitario
 Comuna 3



COMUNA 3
 Balvanera y San Cristóbal

Después de un largo proceso de lo que se podría llamar, “judicialización” de la resolución de conflictos, se observa una tendencia a la descentralización de la misma hacia agentes y organismos de la sociedad que buscan, en primera medida, reducir la cantidad de procesos judiciales. Además, la búsqueda de medios alternativos se relaciona con un problema de costos en dinero y en tiempo, con la mejor capacitación de quien colaborará para resolver el conflicto, del involucramiento activo de las partes, etc.

Esta problemática no es exclusiva de nuestro país, sino que se registra como una tendencia a nivel mundial. “Para la Argentina, en un contexto de profundas redefiniciones en el espacio político, vemos que las exigencias de una reforma básica de la organización del personal en la administración pública – vinculadas con el problema de fondo de la ética política.”¹ – se hacen eco de experiencias que, aunque pasen desapercibidas en el

caos actual, colaboran para una descentralización de la toma de decisiones. Esta última contribuye a destrabar ciertos mecanismos de administración locales, pero debe considerarse que no necesariamente implica una reforma positiva si no se correlaciona con una distribución adecuada de recursos y con una capacitación conveniente para los agentes que deben realizar nuevas tareas.

La descentralización en un proceso que tiende a abarcar todos los niveles de la estructura administrativa. Se relaciona con la demarcación de la jurisdicción del Estado nacional en base a la búsqueda de mayor eficacia, para tener en cuenta los factores locales (jurisdicciones regionales, provinciales, etc.). Un área en la que se fácilmente visible este reordenamiento en nuestro país es el sistema escolar, a través de la Ley Federal de Educación.

“Ahora bien, detrás de este tema se hace evidente que existe una redefinición del sector público (...)”², algunos autores pautan una mirada que sustituya un orden

1 Arland, R.D..*Reflexiones sobre la ética política en Argentina*. Paper Nro. 18. Instituto Internacional de Gobernabilidad. En www.iigov.org.
 2. Instituto Internacional de Gobernabilidad. En www.iigov.org

institucional por un orden organizacional. La diferencia radica básicamente en que las organizaciones son componentes activos, dinámicos del orden social, mientras que las instituciones tienden a pautar las estructuras, a marcar las reglas del juego; en otras palabras, son ese orden. Esta perspectiva responde a las nuevas exigencias de modernizar las técnicas gerenciales de las organizaciones públicas, en el sentido de dotar al sector de una eficiencia más acorde con los recursos de que se dispone.

Esta perspectiva responde a la llamada teoría administrativa, que también tiene sus críticos, por cuanto la mirada sobre los asuntos públicos no puede quedar limitada a una cuestión de mera gestión, sino que más allá de ella se sustenta un modelo de país, implícita o explícitamente. Cuando se siguen “*recetas*” de administración eficaz no se debe olvidar el contexto general, la situación del país y su inserción en el orden mundial.

De todas maneras, para abordar el tema de la mediación comunitaria, resulta extremadamente útil comprender que no se trata sólo de racionalizar la satisfacción de los bienes públicos, de planificar una organización pública más eficiente, sino que se trata de buscar la manera de resolver el problema de las tradicionales organizaciones – maquinarias – burocráticas en casos en que ésta resulta ineficaz.

En el espacio internacional también se debate acerca de las medidas de fomento de la confianza y las acciones para facilitar el diálogo, como tareas esenciales en la prevención y transformación de conflictos. Se suele hablar del “*rol facilitador de la comunicad internacional*”³, por ejemplo a través de organismos como el PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), entendiendo que la inseguridad ciudadana es ahora una de las principales amenazas a la paz y el desarrollo en las diferentes regiones – relacionados con la criminalidad común y las mafias. A esto se suma la tendencia a la disgregación de los lazos sociales comunales y al aumento de la conflictividad cotidiana en especial en espacios urbanos.

No es un hecho secundario la creciente urbanización de las mega-ciudades para comprender la cuestión de la necesidad de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. La aglomeración urbana requiere una serie de servicios básicos que hacen al funcionamiento de la vida en la ciudad. Hay un primer nivel que se relaciona con la satisfacción de un conjunto muy amplio de necesidades, como soporte y condición del funcionamiento de las actividades y de las relaciones sociales (producción económica, reproducción de la fuerza de trabajo, reproducción de relaciones sociales, etc.), vinculado con el acceso al suelo y espacio urbanos, a servicios sanitarios, etc. “*En la aglomeración urbana deja de ser posible la satisfac-*

ción individual y esas necesidades deben ser atendidas en forma colectiva”⁴. No profundizaremos en los problemas que se suscitan en esta esfera, pero no podemos dejar de mencionar que se trata de un primer nivel de conflictividad que se relacionaría con la necesidad de mediar entre los “*vecinos*” y las instituciones estatales.

En un segundo nivel, hallamos la problemática de la conflictividad desatada en el marco de las relaciones “*entre vecinos*”. El usufructo de los servicios urbanos, las pautas de convivencia, la disparidad de intereses, la necesidad de “*compartir espacios*”, son elementos que conllevan un potencial de choque y disputa.

Es aquí donde interesa profundizar, ya que nuestra propuesta de analizar la actividad de mediación de las Sedes Comunales de la Ciudad de Buenos Aires, en especial la Sede Comunal 5, tiene que ver más que nada con el modo en que este tipo de problemas es canalizado por vías no judiciales (aún cuando muchas mediaciones sean derivadas de ese ámbito).

Como mecanismo de resolución de controversias, la mediación no es la única alternativa, pues se encuentra enmarcada en una serie de otros mecanismos que poseen sus características particulares. Existe también la negociación, la conciliación y el arbitraje.

Ahora bien, cuando se trata de la mediación en particular, la actuación se puede dar en diferentes ámbitos, que se pueden categorizar en:

Comunitaria: Se orienta a la resolución de problemas de convivencia en el barrio, la colonia o el poblado. Se caracteriza por que no requiere la participación de mediadores expertos (aunque sí con un mínimo de capacitación).

Escolar: Busca resolver, de forma pacífica y mediante acuerdos, los conflictos que surgen en comunidades estudiantiles, ya sea entre alumnos y maestros o entre cualquier grupo de ellos.

Familiar: Atendiendo al hecho de que las relaciones familiares implican un conjunto de actitudes y sentimientos de gran importancia, y que se trata de vínculos que continuarán existiendo más allá del problema que surja en un momento, la mediación permite tender un puente de concordia, y resolver una controversia teniendo como prioridad el mantenimiento de la relación.

Civil y mercantil: Atendiendo al hecho de que tanto la materia civil como la mercantil se basan en el principio de la libre responsabilidad de los derechos, se trata de un amplio campo donde la mediación resulta útil para obtener soluciones prontas y satisfactorias que armonicen los intereses de las partes.

Extraprocesal: Se realiza fuera de un proceso judicial, y no constituye una fase previa del mismo, ya que la ausencia de resultado no lleva irremediamente al plan-

3 Valdés, R.M.. *La facilitación del diálogo social como tarea básica en la construcción de la paz: reflexiones a partir del trabajo del PNUD en Centroamérica*. Paper Nro. 27. Instituto Internacional de Gobernabilidad. En www.iigov.org

4 Pérez, P.. *Servicios Urbanos y Equidad en América Latina. Un panorama con base en algunos casos*. Paper Nro. 49. Instituto Internacional de Gobernabilidad. En www.iigov.org

teamiento de una demanda.

Preprocesal: Se realiza como un paso necesario previo al acceso a los tribunales. En ocasiones se le sustituye por conciliación, ya que suele realizarse ante un organismo público.

Intraprocesal: Es la que se realiza dentro de un proceso judicial, dentro de la audiencia preliminar. Suele ser sustituida por la conciliación.

La Mediación Comunitaria, tiene por objetivos:

Fomentar la extensión comunitaria del acceso a la justicia a fin de instalar la mediación como una herramienta idónea para un eficaz abordaje de los conflictos de índole vecinal.

Capacitar y entrenar recursos humanos en los ámbitos locales, promoviendo la mediación para que, desde las bases del sistema social, se fomente la solución pacífica de las controversias.

Fomentar entre los ciudadanos la idea de la utilidad de estos métodos de solución de disputas, contribuyendo con ello a mejorar la calidad de vida pues, se pretende abordar el conflicto desde su origen, previniéndolo, poniendo especial énfasis en las causas antes que en los efectos que dichas disputas puedan provocar.

Realizar y fomentar el intercambio de experiencias en mediación en ámbitos comunitarios con todos aquellos espacios públicos y/o privados en los que aquélla se encuentre instalada o en proceso de instalación.

Mediante la realización de cursos de capacitación a nivel introductorio y avanzados de mediación en ámbitos comunitarios, la implementación de talleres de entrenamiento en casos de mediación comunitaria y vecinal, la realización de cursos y/o talleres sobre Asistencia Técnica para la creación de Centros de Mediación Comunitaria y en lo referido a la confección de la normativa aplicable en los niveles municipales y provinciales en los cuales se trabaja, los beneficiarios de este sistema son:

1) La comunidad en general, en la medida en que las acciones y actividades propuestas tienen repercusión en las distintas comunidades involucradas, procurando un cambio cultural en la forma de enfrentar las situaciones de conflicto cotidianas y en la forma de concebir el rol de un Estado promotor de métodos participativos para mejorar el acceso a la justicia, antes que un Estado paternalista al que se recurre para la solución de todo tipo de conflictos.

2) Los ámbitos locales respectivos, que a través de la incorporación y la concientización de la importancia de contar con Centros de Mediación Comunitaria, como un servicio alternativo que se ofrece a la comunidad toda, se aproximan al objetivo de mejorar el acceso a la justicia de sectores de la sociedad que no encuentran una instancia para resolver sus conflictos, ya sea por la temática comprometida o por el monto en cuestión, comprometiéndose la convivencia y la paz social.

3) Los destinatarios particulares de la capacitación que se brinda, que incorporan las herramientas necesarias

para el abordaje de los conflictos en ámbitos comunitarios. Entre estos destinatarios se encuentran: mediadores profesionales, funcionarios y personal de los municipios, provincias y entidades públicas y/o privadas, y todos aquellos individuos que participen de los cursos que se ofrecen, a requerimiento de los ámbitos locales y con el compromiso de poner en práctica la capacitación en los Centros de Mediación a crearse.

4) Los beneficiarios indirectos de la comunidad, vinculados a quienes participan en la resolución de sus propios conflictos, tanto los de mayor proximidad con los involucradas (caso los integrantes de las familias respectivas o los vecinos más cercanos), como aquellos más distantes, que sin ser partícipes directos se ven beneficiados por la solución a la que hayan arribado otros (caso de temas ambientales).

Uno de los desafíos políticos de la actualidad está dado por la necesidad de profundizar un federalismo de verdadera concertación que permita la plena vigencia del estado de derecho y facilite las condiciones y la dirección hacia la implementación y desarrollo de una democracia participativa, a lo cual responde la creación de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria y Vecinal, desde el concepto de **red institucional**, que contribuye y colabora en la redefinición de la idea de espacio público, de la ampliación cualificada y del sostenimiento de lo público y de su garantía, con relación a que lo público debe procurar ser realmente la síntesis de los intereses del conjunto y el espacio en el cual esos intereses encuentren un lugar, un tiempo y un modo adecuado de ser considerados y atendidos.

Finalmente, es de destacar que la adopción de formas, procedimientos o métodos de administración de conflictos, tales como la Mediación Comunitaria y Vecinal, coadyuva al logro de una mayor cohesión social y ésta a su vez, implica al concepto de gobernabilidad en tanto promueve y facilita la “*descentralización*” de acciones (en el sentido de transferencia real de poder), en los verdaderos protagonistas, procurando lograr un amplio consenso en la convivencia comunitaria y en la vigencia de la paz y la justicia.

En el marco de lo que se denomina métodos participativos de justicia, que incluyen la mediación, pero van más allá de ésta en lo que hace a la resolución de conflictos. Tenemos, así, que los Métodos Participativos de Justicia son procesos de resolución o prevención de conflictos que involucran la participación organizada de todas las partes interesadas.

Por medio de éstos, el abordaje de los conflictos se realiza promoviendo soluciones adecuadas (satisfactorias para todos los involucrados) y evitando la escalada del conflicto o aparición de nuevas disputas. En lo que hace a la toma de decisiones, los mismos aportan a la toma de decisiones efectivas, informadas y de mayor cumplimiento en tanto se promueve el análisis estratégico de escenarios y se involucra en el proceso a todos los interesados.



Una nueva elección de vida



Dra. Karina E. Etchepare
Abogada
Mediadora Comunitaria
Comuna 5



COMUNA 5
Almagro y Boedo

El jueves 21 de febrero de 2013 a las 17 hs. se realizó la entrega de Diplomas del Curso Introductorio, Entrenamiento y Pasantías en Mediación Comunitaria a los compañeros de Defensa Civil del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Dicha entrega se efectuó en el Salón Verde de la Facultad de Derecho de la UBA contando con la presencia del Subsecretario de Justicia, Dr. Javier Alejandro Buján; el Director General de Justicia, Registro y Mediación, Dr. Adrián Nicolás De Stefano; la Subgerente Operativo de Mediación, Dra. Nora Krimer; el Director de Defensa Civil, Dr. Daniel Russo y los Profesores a cargo de la capacitación, Dra Andrea Lapasset y el Dr. Daniel Prezioso.

La capacitación duró 23 meses –desde Octubre del 2010 a septiembre del 2012- donde se incluyeron casos de roll Play, equivalente a 65 horas cátedra más pasantías en los distintas Sedes Comunales de la Ciudad.

El acto contó con tres oradores, el Dr. Javier Buján, el Dr. Daniel Russo y yo, actual Mediadora Comunitaria, en representación del cuerpo de alumnos de Defensa Civil.

Todos los oradores coincidimos en la importancia de esta capacitación para un área como Defensa Civil que

requiere respuesta inmediata ante emergencias, sumamente delicadas, brindándoles una perspectiva más humanitaria y solidaria.

Desde el punto de vista de la mediación comunitaria hoy se presenta un nuevo enfoque que permite plantear una nueva forma de trato de las necesidades de los ciudadanos que a prima facie parecen opuestas, encontrando un punto de interés común y demostrando que se puede lograr una convivencia armoniosa de los ciudadanos mediante el dialogo y el entendimiento de las necesidades del otro. Se ha logrado un cambio radical en la forma de comunicarse tanto física como verbalmente escuchando activamente a quien les hable.

Los compañeros de Defensa Civil que han recibido estos diplomas han demostrado una **verdadera vocación de servicio a la comunidad** puesto que con constancia y perseverancia pudieron vencer cualquier barrera que impidiera continuar con el curso llámese laboral, operativa, familiar, etc. La decisión de estos compañeros de graduarse de Mediadores Comunitarios implica una nueva lección y elección de vida.



Conflictos sociales subyacentes

“LA PAZ ES EL TRABAJO DE LAS PALABRAS” Hannah Arendt



Lic. Susana Pérez
Lic. en Servicio Social
Mediadora Comunitaria
Comuna 15

COMUNA 15
Chacarita, Villa Crespo, La Paternal,
Villa Ortúzar, Agronomía y Parque Chas



El presente trabajo de investigación, surge a partir del espacio laboral en el que me desempeño como mediadora comunitaria, que me ha llevado a reconocer problemáticas sociales subyacentes en la comunidad como fuente de conflicto que se suscitan en las relaciones interpersonales en cuanto a las diferentes formas de asociarse, cohabitar y participar en el ámbito vecinal.

Durante el Año 2011 comencé a investigar en la Comuna 3 una serie de casos que denotaban conflictos sociales subyacentes a los manifestados por los requirentes en el momento de solicitar la mediación.

Se trata de un tipo de estudio exploratorio, cualitativo, la unidad de análisis se trata de individuos o grupos que requieren intervención de conflictos vecinales, las fuentes son secundarias. el tipo de muestra es intencional, y el tamaño de la muestra son 10 casos.

La investigación realizada es de suma importancia para acceder a visibilizar los conflictos, fruto de los intereses

y/o motivaciones que generalmente no se comunican, y planificar acciones que respondan a las necesidades de las personas y sus núcleos de convivencia,

Objetivo General:

Conocer las problemáticas sociales como fuente de conflicto subyacentes, que afectan la calidad de vida de los vecinos que habitan en el área comunal 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comprendida por los barrios de Balvanera, San Cristóbal y Abasto y su repercusión comunitaria, desde fuentes secundarias.

Objetivos específicos:

1. Conocer el perfil básico de la situación de los entrevistados que solicitan mediación comunitaria (pautas relacionales inter/intra familiares, redes sociales, pautas culturales, religión, motivos por lo que arribaron al conflicto).
2. Conocer cuáles consideran los requirentes fuente de

conflicto manifiesto.-

3. Identificar las **pautas y costumbres** que alteran la vida comunitaria.-

- a. Pautas y costumbres que afectan la convivencia.
- b. Develar conflictos subyacentes a los manifiestos.

4. Identificar posibles soluciones a las problemáticas sociales desde la **percepción de las partes intervinientes**.

Preguntas al tema planteado:

- ¿Cuáles son los principales conflictos que se plantean en la población estudiada?
- ¿Qué entiende la población estudiada por conflicto?
- ¿Qué mecanismos utiliza ésta población para resolver conflictos?
- ¿Qué aportes puede realizar un Mediador Comunitario?
- ¿Cuáles dentro de nuestro bagaje de herramientas como Mediadores Comunitarios serán necesarias y adecuadas utilizar para que éstos ciudadanos/vecinos puedan dirimir sus conflictos?

Abordaje:

Mediador comunitario como facilitador neutral no coercitivo, con reconocimiento de los motivos subyacentes con sentido inclusivo en la gestión del conflicto, utilizando técnicas comunicacionales, entrevistas conjuntas e individuales, creatividad, con el fin comprender intereses y posiciones de las partes, facilitar la comunicación, legitimar la creencia en el otro, crear estructura de confianza, crear conciencia.

Ficha técnica:

Aspectos metodológicos de la investigación.

La investigación se efectúa en el Servicio de Mediación de la sede comunal 3, se utilizará el tipo de estudio exploratorio de característica cualitativo, y como instrumento de recolección de datos entrevistas con preguntas abiertas.

Tipo de estudio: Exploratorio.

Características: Cualitativo.

Universo de estudio: Comuna N° 3, de Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Unidad de Análisis: Individuo o grupo que requiera intervención en conflicto vecinales

Área muestral: Comuna N° 3 Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Fuentes: Secundarias, elaboradas por la profesional interviniente que realiza esta investigación y las audiencias pertinentes a cada caso.

Tipo de muestra: Intencional.

Tamaño de muestra: 10 casos.

Instrumento de recolección de datos: Legajos de mediaciones

Debido a la característica de confidencialidad del proceso de mediación comunitaria, se mantienen datos de filiación de los participantes en forma anónima.

Caso 1: De la falta del elemento vital, a la discriminación religiosa:

La Señora L., se presenta junto a su esposo S. al servicio de Mediación Comunitaria, de la sede Comunal 3, el motivo: Falta de Agua en su propiedad. Ambos son denominados requirentes.

Se trata de un edificio de propiedad horizontal, ubicada en el barrio de Balvanera, donde habitan los requirentes junto a su familia, en el único departamento ubicado en planta baja, desde hace un año, la unidad anteriormente habría estado deshabitada. Como dato aportan que el edificio mencionado habría sido reparado en su totalidad luego de una explosión.

Al momento de solicitar la mediación la familia se proveía de agua llenando baldes desde una canilla ubicada en la puerta del edificio.

La familia, perteneciente a la comunidad Judía de la rama Ortodoxa, estaría constituida por madre, padre y cinco niños, uno de los cuales padecería discapacidad.

Desde el Servicio de Mediación, según protocolo de trabajo, se convoca por notificación al Administrador del Consorcio y al Consejo de Administración, acordando previamente fecha y hora de reunión de mediación con los requirentes.

A la primera reunión de Mediación, solo se presenta un representante de la Administración, que no podría según informa, dar solución a la problemática, pues se trata de una decisión que habría tomado el Consejo de Administración de postergar la reparación por problemas financieros.

Se acuerda una segunda fecha de reunión con los requirentes y se vuelve a convocar al Consejo de administración. Previo a la fecha de Mediación, se comunica telefónicamente una persona, quién se presenta como miembro de consejo de administración, refiriendo que ellos habían decidido no solucionar el problema pues *“se trataba de una familia religiosa judía muy numerosa, que realizaban varios baños por día, cocinaban mucho, con olores muy fuertes, y por lo tanto iban a utilizar mucho el agua”, “que la reparación de la cañería de agua habría llegado hasta el primer piso”*. Manteniendo la característica de neutralidad del mediador, informo que sería necesaria la presencia de ellos en próxima reunión para que expongan la temática junto a la otra parte.

Desde el servicio de mediación y por decisión de los requirentes, se vuelven a enviar convocatoria a una tercera fecha de reunión, en ésta oportunidad se presenta solo un representante del Consejo de Administración, sosteniendo los dichos telefónicos.

Durante el procedimiento, la mediadora comunitaria, solicita reunión privada con el requerido, y se le informa que el agua sería un elemento vital, del que no se podría privar a la familia, aunque practiquen cualquier religión, y de no brindar una solución conciliada a corto plazo, debían ser derivados los requirentes para asesoramiento al INADI.

Se acuerda una cuarta reunión de mediación, en ésta oportunidad se presenta solo el representante de la administración, quien acerca propuesta del consejo de administración.

Finalmente se realizó la reparación satisfactoriamente, luego de cuatro meses de duración del procedimiento.

La mediación comunitaria resultó una herramienta efectiva para que la familia vuelva a disponer de agua en su domicilio, y de concientización en la comunidad, concluyéndose así el procedimiento.

Tiempo después concurre al servicio de mediación comunitaria, la familia a saludarnos con una nota de agradecimiento en la que decía: *“Ustedes lo hicieron posible”*.-

RESÚMEN CASO 1

Fuentes de conflictos según lo manifestado por los requirentes: Falta de agua y discriminación hacia su cultura y religión.

Pautas y costumbres que afectan la vida comunitaria: Intolerancia de pautas y costumbres propias de un grupo religioso ortodoxo.

Fuente de conflicto Social Subyacente: Discriminación religiosa y cultural.

Soluciones percibidas desde las partes intervinientes: Requirente: Solicitar la restitución del servicio de agua, a través de las reparaciones necesarias.

Requeridos: Postergar la solución.

Caso 2: De los ruidos molestos a un caso de violencia familiar:

Se presenta una Sra. N, denominada requirente, al servicio, solicitando una mediación por motivo: ruidos molestos.

La requirente habita junto a su hija adolescente, en un departamento de propiedad horizontal, del barrio de Balvanera.

Los ruidos serían provenientes de un departamento ubicado sobre la vivienda de la requirente.

Se convoca, según protocolo, a los requeridos: Administración, miembros de consejo de administración y propietarios de la vivienda mencionada.

A la primera reunión de mediación sólo se presenta la administradora del consorcio, quién aporta como dato durante la reunión, que en la familia que ocasionaría los ruidos molestos se estarían produciendo hechos de violencia familiar. La familia mencionada estaría compuesta por padre, madre y tres hijos pequeños; los malos tratos se producirían desde hace dos años aproximadamente.

Debido a la temática surgida del procedimiento, se solicita participación en la reunión de la Delegada de la Dirección de la Mujer, otro servicio descentralizado de la sede Comunal 3, para asesoramiento sobre violencia

doméstica y aporte de recursos que asisten la temática.

Se concluyó la mediación, debido a que la temática Violencia Familiar no es del ámbito de competencia de Mediación Comunitaria. Asimismo el espacio de la mediación sirvió de nexo entre los vecinos y las instituciones que asisten a una temática tan compleja.

RESÚMEN CASO 2

Fuentes de conflictos según lo manifestado por los requirentes: Ruidos molestos que afectan la vida cotidiana de los vecinos.

Pautas y costumbres que afectan la vida comunitaria: Ruidos ocasionados por violencia doméstica.

Fuente de conflicto Social Subyacente: Violencia familiar.

Soluciones percibidas desde las partes intervinientes: **Requirente:** Cese de ruidos molestos y observación por parte de la administración de cumplimiento de reglamento de copropiedad.

Requerido: Administrador se compromete al cumplimiento del reglamento de copropiedad.

Caso 3: De los problemas de convivencia entre vecinos, a la tercera edad en situación de vulnerabilidad.

La Sra. M., 82 años, requirente, se presenta al servicio, a solicitar una mediación por motivo: problemas de convivencia entre vecinos.

La misma habita en una vivienda en propiedad horizontal. Con los datos que ella aporta se convoca a la administración, a los inquilinos con los que la requirente manifiesta poseer problemas de convivencia y al propietario de la unidad.

En la fecha prevista, a una primera reunión de mediación se presentan, requirente y el propietario del inmueble mencionado, se realizan reuniones conjuntas e individuales.

Durante el procedimiento la mediadora observa cierta incoherencia en el discurso de la requirente.

Al momento de la reunión individual con el propietario, relata que ya es el cuarto inquilino con el que la requirente poseería problemas de convivencia, quienes abandonarían el inmueble previo al vencimiento de contrato de alquiler, por el comportamiento y accionar, que día y noche les propiciaría la requirente.

Durante la entrevista individual con la requirente se habría vislumbrado que algo del discurso no correspondería con la ubicación temporo-espacial y poseería cierta distorsión de la realidad; es por ello que se tomó la decisión de convocar al programa Proteger, servicio descentralizado de la sede Comunal 3, que asiste a las personas

de tercera edad en situación de vulnerabilidad.

En entrevista individual con miembros del programa Proteger, sin la presencia del requerido, la requirente manifiesta situaciones de encierro y temor excesivo hacia todos los habitantes de la vivienda propiedad del requerido (“*temor a ser asaltada, asesinada*”) también refiere escuchar silbidos permanentes que provendrían de esa misma unidad funcional, y golpes constantes en su puerta que también serían producidos por todos los inquilinos que habitan y habitaron en ella. De la entrevista también se desprende que se trataría de una adulta mayor, viuda, que no contaría con redes sociales ni familiares.

Se concluye la mediación debido a que no se trataba de una temática inherente a mediación comunitaria, el mediador no posee mayor grado de intervención que el de vincular a las personas con los recursos necesarios para dar respuesta a la problemática planteada.

El programa Proteger se encontraría en la actualidad tomando intervención en el caso con el fin de restituir derechos a la adulta mayor y generar redes de atención y contención de la misma.

RESÚMEN CASO 3:

Fuentes de conflictos según lo manifestado por los requirentes: Ruidos molestos e inseguridad.

Pautas y costumbres que afectan la vida comunitaria: Soledad , inseguridad y abandono. Ausencia de redes familiares y sociales.

Fuente de conflicto Social Subyacente: Tercera Edad en situación de vulnerabilidad emocional y social.

Soluciones percibidas desde las partes intervinientes: Requirente: Cese de ruido.

Requerido: Intervención de profesional que asistan a la adulta mayor.

Caso 4: De los ruidos molestos a situaciones de maltrato hacia Adultos Mayores:

Se presenta el Sr. R., requirente, a solicitar una Mediación a la sede Comunal 3, con motivo: Ruidos Molestos, que provendrían de una vivienda lindera, donde habitaría una adulta mayor con múltiples discapacidades, junto a 3 cuidadoras, que rotarían a lo largo del día.

Se trata de una vivienda ubicada en un consorcio de propiedad horizontal, donde habitan requirente y requeridos.

Con los datos aportados por el requirente se convocan a una primera reunión de mediación a las cuidadoras de la adulta mayor, administración del consorcio y consejo de administración.

El día de la mediación se presenta el requirente, un vecino del consorcio que voluntariamente deseaba partici-

par de la mediación y exponer su punto de vista sobre el conflicto, el administrador y una de las cuidadoras de la adulta mayor, que solo aporta datos de la institución a la que pertenece el servicio de cuidadoras.

Del procedimiento surge que tanto la cuidadora presente y las otras auxiliares habrían sido contratadas por una entidad de bien público que asiste a la tercera edad bajo el régimen de cuidadoras domiciliarias, que la adulta mayor habría donado su bien inmueble a la institución mencionada con el fin de ser asistida en forma permanente.

En la segunda reunión de mediación acordada con el requirente, se convoca a un representante de dicha institución, tanto el requirente cómo el vecino voluntario informaron sobre los gritos, e insultos que la adulta mayor recibiría en forma permanente por parte de las personas que les brindaban cuidado.

A una tercera reunión convocada asiste el requirente, el administrador, el vecino voluntario y la representante de la institución que asignaba las cuidadoras domiciliarias, esta última informa que habiendo realizado un relevamiento del caso, las cuidadoras habían sido removidas, y la adulta mayor habría sido trasladada a una institución para estudiar su estado.

La intervención del servicio de mediación concluyó habiéndose recuperando en cuanto a los ruidos molestos, la armonía convivencial, en cuanto a la situación de maltrato, la adulta mayor pudo ser protegida, y restituido su derecho a la dignidad.

RESÚMEN CASO 4:

Fuentes de conflictos según lo manifestado por los requirentes: Ruidos molestos y maltratos en forma reiteradas a una adulta mayor.

Pautas y costumbres que afectan la vida comunitaria: Ruidos molestos, violencia hacia adulta mayor discapacitada, por parte de sus cuidadores.

Fuente de conflicto Social Subyacente: Tercera Edad en situación de violencia , abandono y discapacidad.

Soluciones percibidas desde las partes intervinientes: Requirente: Recurrir al servicio de mediación comunitaria, para encontrar solución a la problemática planteada.

Requerido: Institución responsable de la adulta mayor, propone brindar inmediata intervención para resolver el caso.

Caso 5: De los problemas de convivencia consorcial a la problemática de consumo de drogas:

Se presentan 5 vecinos, copropietarios de un consorcio del barrio San Cristóbal, solicitando una mediación por problemas de convivencia con una familia cuyos hijos adolescentes consumirían drogas, esta situación ocasionaría problemas de convivencia, (música a todo volumen, gritos, insultos, ocupación de los espacios comunes), deciden luego de la entrevista inicial solicitar la mediación, se convoca a una primera reunión de mediación, a la madre de los adolescentes quién residía en el interior del país, según datos suministrados por las vecinas, quién concurre a la mediación en el día y hora fijados.

Se percibe hostilidad durante el procedimiento; se decide realizar reuniones conjuntas y separadas.

En la segunda reunión acordada por las partes, y por observaciones realizadas, en la búsqueda de recomponer el diálogo, la mediadora direcciona la temática sobre posible situación de consumo de drogas, y a partir de allí, se logra derivar a la madre de los adolescentes adictos a la red social para realizar tratamiento de adicciones. Luego de dos meses se efectúa seguimiento, y los requirentes relatan que la situación se habría modificado favorablemente. Cabe destacar que los vecinos tanto requirentes y requerida, se conocían desde hacía muchos años, desde la primera infancia de sus hijos, y durante la mediación se dieron muestras de afecto y empatía por el problema que atravesaba la requerida en relación a sus hijos. La requerida relató lo inmanejable que se tornaba para ella la situación, y que los vecinos requirentes ante tan grave problemática antes de llevar el caso a la instancia judicial, habrían decidido abrir un canal de diálogo con su vecina.

En este caso la mediación comunitaria fue ámbito de encuentro y tramitación de conflictos, haciendo uso de múltiples herramientas profesionales para asistir el diálogo en una temática compleja, ofreciendo recursos comunitarios para su abordaje.

RESÚMEN CASO 5:

Fuentes de conflictos según lo manifestado por los requirentes: Problemas de convivencia consorcial y alteración de la calidad de vida de los integrantes de un consorcio, inseguridad.

Pautas y costumbres que afectan la vida comunitaria: Jóvenes en situación de consumo de drogas, conductas antisociales.

Fuente de conflicto Social Subyacente: Consumo de drogas, ausencia de contención familiar de jóvenes adictos.

Soluciones percibidas desde las partes intervinientes: Requirentes: Solicitan asistencia a los jóvenes por parte de adultos responsables.

Requerido: Ofrece realizar consultas con profesionales capacitados y dialogar con sus hijos.

Caso 6: De las filtraciones a la Tercera Edad en situación de encierro y soledad:

Se presenta una mujer de mediana edad a solicitar una mediación por filtraciones en una vivienda de su propiedad, producida según refiere por filtraciones de un departamento PH ubicado sobre su unidad habitacional.

Se convoca al requerido a una primera reunión de mediación, quién se presenta con el contratista de la obra a escuchar los reclamos de la requirente. Del relato de la parte requerida surge el tema de no haber podido tener ingreso a la propiedad para las reparaciones debido a que la misma se encontraría habitada por una adulta mayor de aproximadamente 90 años con problemas de salud y en estado de encierro pues no contaba con personas que cuidaran de ella.

La requirente confirmó el relato anterior, informando que se trataba de una persona que no poseía vínculos familiares con ella, que solo le prestaba la vivienda, por lo tanto se pidió la intervención del programa Proteger para asesoramiento y orientación.

De la mediación surge el compromiso de la reparación, por parte del requerido, acordando ingreso a la vivienda de la adulta mayor con la requirente quién además solicita efectivo cuidado a la adulta mayor.

A partir de la mediación comunitaria se ha clarificado la temática permitiendo la reparación motivo de la mediación, y generando el asesoramiento y red institucional necesaria para la asistencia de la adulta mayor.

RESÚMEN CASO 6:

Fuentes de conflictos según lo manifestado por los requirentes: Reclamo por filtraciones originado por refacciones en propiedad lindera.

Pautas y costumbres que afectan la vida comunitaria: Reclusión del adulto mayor en situación de soledad y abandono por los responsables de su cuidado.

Fuente de conflicto Social Subyacente: Abandono de adulto mayor en estado de vulnerabilidad por parte de las personas o instituciones que le deben cuidado.

Soluciones percibidas desde las partes intervinientes: Requirente: Reparación de los daños en la propiedad. Requerido: Solicita acceso a la vivienda y una efectiva atención de la adulta mayor.

Caso 7: De la ocupación de espacios comunes a la temática de discapacidad:

Se presenta a solicitar la mediación un matrimonio que habitaba junto a su hijo discapacitado motriz en una habitación en primer piso de una vivienda usurpada del barrio de San Cristóbal aportando como motivo que una vecina de planta baja de la vivienda mencionada habría

realizado una construcción en un patio de uso común, que era utilizado como tránsito para entrar y salir de la vivienda, la familia requirente relata que debía montar un operativo a la hora de entrar y salir de la vivienda con su niño pues el espacio no resultaba suficiente para el tránsito en silla de ruedas.

Se convocó a la requerida quién se presentó a una primera reunión de mediación no prestando colaboración en el procedimiento reafirmando suposición sin tener en cuenta los intereses y derechos de sus vecinos.

Para una segunda reunión se convocó a otro grupo de vecinos para trabajar en red con el objetivo de buscar posibles soluciones al conflicto. De la misma surge la idea de realizar una reforma en la escalera de acceso para que la familia pueda trasladarse sin inconveniente.

En la tercera reunión de seguimiento con la familia requirente, informan a la mediadora que la reparación se había realizado por un grupo de vecinos favorablemente.

De esta manera se observa cómo a partir de la mediación comunitaria logra destrabarse un conflicto que afectaba la calidad de vida de una familia con un miembro con capacidades diferentes, recurriendo al trabajo con redes vecinales, generando opciones y soluciones que dieran respuesta a las necesidades e intereses de los vecinos, gestionando y tramitando sus conflictos.

RESÚMEN CASO 7:

Fuentes de conflictos según lo manifestado por los requirentes: Imposibilidad de circular en espacios comunes de una vivienda multifamiliar. Construcciones inapropiadas.

Pautas y costumbres que afectan la vida comunitaria: Problemáticas convivenciales propias de grupos que habitan en casas usurpadas con normas de convivencia poco claras, no teniendo en cuenta las necesidades de personas con capacidades diferentes.

Fuente de conflicto Social Subyacente: Problemas socio – habitacionales.

Soluciones percibidas desde las partes intervinientes: **Requirentes:** Llegar a un censo con la requerida para demoler la construcción y facilitar el tránsito de la persona con discapacidad. **Requerido 1:** No presta colaboración. **Requerido 2:** Red vecinal, propone modificar la construcción como solución a la problemática.

Caso 8: De los problemas de convivencia entre vecinos a la problemática de integración intercultural:

A solicitar la mediación, se presenta la **requirente**, una mujer joven, que habitaba junto a su hija pequeña en una vivienda multifamiliar del Barrio de Balvanera, el motivo: en una de las habitaciones su vecina, requerida, realizaba fiestas de una comunidad latinoamericana hasta

altas horas de la noche, cocinando y vendiendo comidas y bebidas típicas y con actuación de grupos de música en vivo a todo volumen en el patio de uso común, alterando de esta manera la convivencia vecinal.

Durante la primera reunión de mediación, la requerida relata que ese tipo de festejos son propios de la tradición de su comunidad. Resultándole natural que no pensaba que ello sería objeto de molestia a sus vecinos.

Durante la segunda reunión de mediación se fue realizando una tarea de concientización sobre las pautas de convivencia de la comunidad en la que habita actualmente, a tal punto que en la tercera reunión de seguimiento se pudo observar que la convivencia se había armonizado, solicitando la requerida a la requirente sinceras disculpas.

La mediación comunitaria en el presente caso resultó una herramienta útil para un abordaje intercultural, legitimando intereses y propiciando la concientización sobre las normas convivenciales para cohabitar como vecinos de una comunidad.

RESÚMEN CASO 8:

Fuentes de conflictos según lo manifestado por los requirentes: Problemas de convivencia. Ruidos molestos. Uso inadecuado de espacios comunes, olores molestos, inseguridad.

Pautas y costumbres que afectan la vida comunitaria: Pautas y costumbres propias de grupos procedentes de culturas diversas.

Fuente de conflicto Social Subyacente: Problemáticas de ensamble intercultural. Ruidos molestos. Consumo de alcohol que generan situaciones de riesgo convivencial.

Soluciones percibidas desde las partes intervinientes: **Requirente:** Solicitar cese de actividades inapropiadas en espacios comunes. **Requerido:** Presenta disculpas, con la promesa de deponer acciones que vuelven conflictiva la convivencia vecinal.

Caso 9: De los problemas de medianera a la problemática del desarraigo:

Se trata de un caso de un adulto mayor requirente quien solicita una mediación por problemas en la medianera con una empresa lindera (rajaduras, humedad) la medianera dividía la habitación del requirente con los baños de la empresa requerida.

En día y horario fijados, a la primera reunión de mediación concurren el requirente y un representante de la empresa requerida, jefe de mantenimiento.

De la mediación surge la solicitud de reparación de la pared medianera. Se realizan reuniones conjuntas y separadas; del requirente surge una carga emocional en su relato, pues aparece la sensación de encierro en un ambiente que más allá del problema en su medianera, le resultaba hostil, porque se trataba de una persona adulta

mayor originaria de una zona rural de la provincia de Corrientes, lugar donde había nacido y permanecido hasta hacía cuatro años, desde donde tuvo que trasladarse a esta ciudad, donde residía su hijo por un tema de salud.-

El requirente refiere no poseer redes sociales, denotando desarraigo, refiriendo sensación de encierro, pues tenía dificultades para manejarse en la ciudad y permanecía muchas horas en su vivienda. Se llega a un acuerdo con el requerido quién se compromete a realizar las reparaciones en el término de un mes, y básicamente se trató de crear un puente entre las partes y que el requirente cuente con un referente en la empresa lindera ante cualquier reclamo posterior.

Se realiza una segunda reunión de seguimiento en la cuál el requirente informa que le han sido realizadas las reparaciones en forma satisfactoria. Este encuentro es utilizado además para informar de la existencia de áreas institucionales que podrían orientarlo en la generación de redes sociales.

La mediación comunitaria en este caso ha gestionado un acuerdo para mejorar la calidad de vida en el hábitat de un adulto mayor que se encontraba transitando problemáticas de salud y desarraigo.

RESÚMEN CASO 9:

Fuentes de conflictos según lo manifestado por los requirentes: Filtraciones en medianera que produciría deterioro de la vivienda que habita el adulto mayor.

Pautas y costumbres que afectan la vida comunitaria: Pautas de soledad y desarraigo propias de un adulto mayor, que emigra por problemas de salud desde una zona rural a la ciudad donde reside su hijo.

Fuente de conflicto Social Subyacente: Desarraigo. Falta de sentido de pertenencia a su hábitat actual, por provenir de una zona rural.

Soluciones percibidas desde las partes intervinientes: Requirente: Solicita reparación de las filtraciones . Requerido: Brinda propuesta de solución a lo solicitado por el requirente.

Caso 10: De los olores desagradables, a la problemática de desocupación:

Se presenta a solicitar la mediación una mujer de mediana edad, quién manifiesta como motivo molestias ocasionadas por malos olores provenientes de un restaurante lindero, la misma refiere habitar en un hotel familiar del barrio de Abasto, cuya ventana debía permanecer cerrada permanentemente por el ingreso de los olores de la cocina del restaurante.

Realizadas las convocatorias se presentan a la primera reunión de mediación el requerido representado por el encargado del restaurante y la requirente.

En el proceso de mediación se solicita a la requirente

que informe al requerido los motivos que originaron el procedimiento y la misma en lugar de informar el conflicto por los olores, dirigiéndose al requerido comienza a relatar su situación de desocupación y le solicita un empleo en el restaurante.

La mediadora aunque legitimando lo expuesto por la requirente intentó llevar el relato al motivo de solicitud de la mediación (conflicto por olores desagradables), pero la requirente se quiebra e informa que estaba desempleada, que iban a desalojarla del hotel familiar por falta de pago, y es por ello que había pensado solicitar empleo, que no se había animado a realizarlo en forma directa, y decidió solicitar la mediación.

El requerido no pudo dar respuesta al pedido de la requirente en ese momento y la invitó a presentarse en el restaurante a conversar del tema laboral.

En este caso la mediación comunitaria fue espacio de contención donde la vecina atravesando una situación de desocupación, sintió que podía exponer en un marco institucional su petición de empleo, que claramente se había desviado del motivo original de solicitud de la mediación.-

RESÚMEN CASO 10:

Fuentes de conflictos según lo manifestado por los requirentes: Malos olores provenientes de un restaurante lindero.

Pautas y costumbres que afectan la vida comunitaria: Pautas y costumbres propias de una adulta desocupada que habita en un hotel familiar sin redes familiares y sociales.

Fuente de conflicto Social Subyacente: Desocupación.

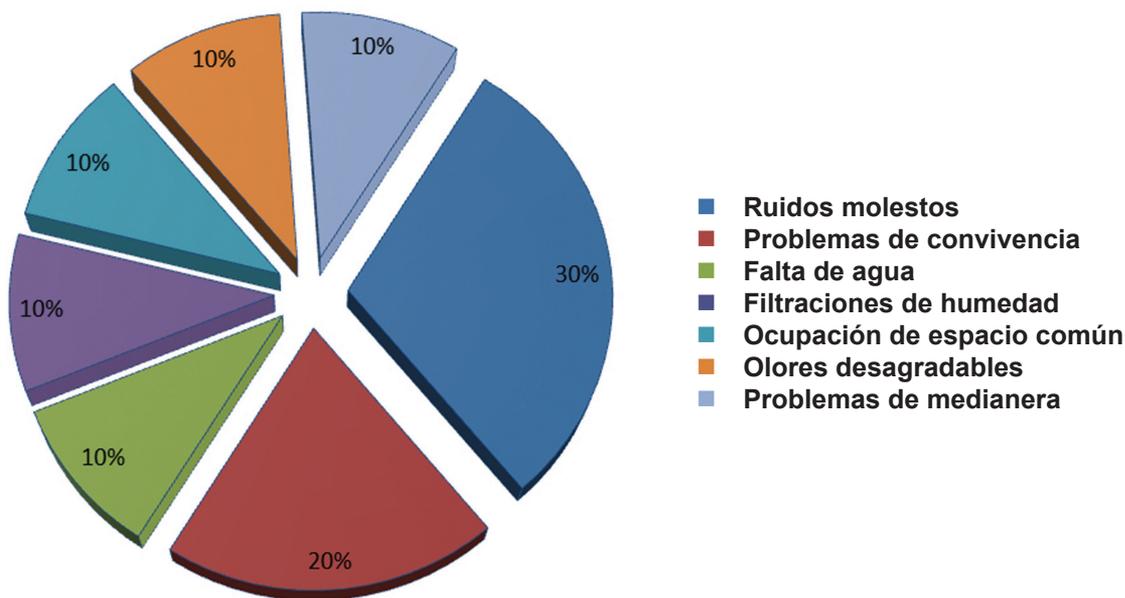
Soluciones percibidas desde las partes intervinientes: **Requirente:** solicita empleo en el restaurante. **Requerido:** Debido a la distorsión de la solicitud de mediación original, no se encontraría en condiciones de brindar respuesta a lo solicitado.

Conclusiones Finales:

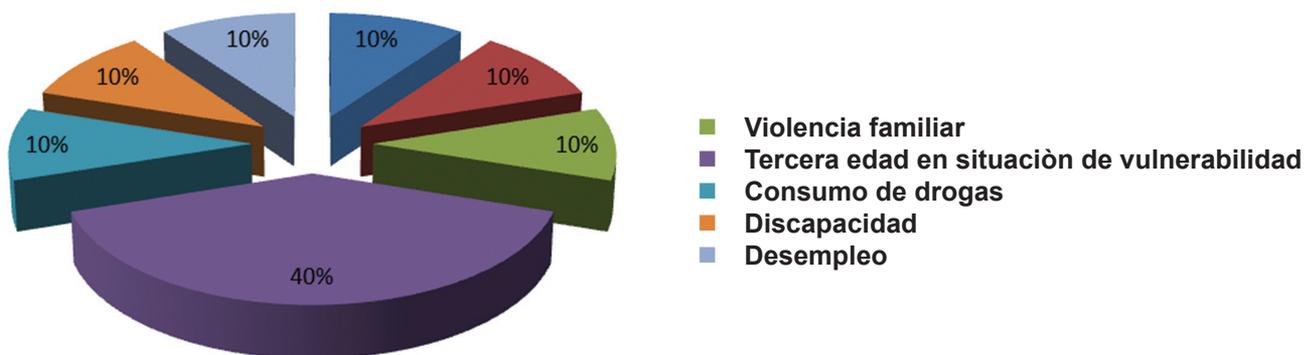
En los casos analizados en el presente trabajo, se logró identificar pautas y costumbres que afectan a la vida comunitaria, obteniendo el conocimiento de cuales consideran los requirentes de la mediación como fuente de conflictos y lograr identificar y brindar herramientas para posibles soluciones a las problemáticas sociales; teniendo en cuenta la percepción de las partes intervinientes, legitimando intereses, realizando derivación a recursos de la comunidad, ofreciendo el dispositivo de la mediación como nexo entre las partes.

La situación socioeconómica por la que transita nuestra sociedad globalizada, da lugar a la aparición de nuevos fenómenos y problemáticas sociales como son la intolerancia a las diferencias religiosas, culturales, marcadas

Fuente de conflicto manifiesto



Conflictos sociales subyacentes



diferencias socioeconómicas donde surgen como manifestaciones problemáticas sociales como violencia, adicciones, soledad, desarraigo, nuevos desafíos de nuestra praxis profesional como Mediadores Comunitarios.

Estamos sujetos a la realidad y debemos adecuarnos como profesionales de la mediación en función de ella, pues ante estas nuevas problemáticas, debemos ser creativos para trabajar en la transformación de los desequilibrios sociales dañados, legitimando emociones, pautas y

costumbres culturales, ayudando a aceptar la diversidad en todas sus formas.

En la actualidad la Paz no es sinónimo de homogeneidad ni de desaparición de diferencias, la cultura de paz es una cultura de convivencia, respeto por el disenso y la diferencia, de negociación, de concertación y de diálogo. Es alimentada de diferentes culturas, lenguajes, religiones, tradiciones para dar lugar a un mundo globalizado con entendimiento intercultural, solidaridad y respeto.

Referencias bibliográficas:

Joseph Folberg y otros - "Mediación: Resolución de conflictos sin litigios" – Ed. Limusa – México – Año 1992 .
De Tommaso, Antonio - "Mediación y Trabajo Social". Ed. Espacio – CABA – Año 2004
Suares, Marínés – "Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas" – Ed. Paidós CABA – Año 1996-
Bernsdorff de Rivera, S. Ingrid "Esquema metodológico de Servicio Social" – Ficha de cátedra Teoría del Servicio Social – LEUKA – Año 2001 -
Nató, Alejandro y otros – "Mediación comunitaria, conflictos en el escenario social urbano" – Ed. Universidad – CABA – Año 2006-



Herramientas para el abordaje pacífico de los conflictos

	<p>Dra. Andrea Lapasset Abogada Capacitadora</p>	<p>Dr. Daniel Prezioso Abogado Capacitador</p>	
--	---	---	--

COMUNA 1
Retiro, San Nicolás,
Puerto Madero, San
Telmo, Montserrat y
Constitución



El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a través del Ministerio de Justicia y Seguridad lleva adelante el programa de Mediación Comunitaria, disponible para las personas y/o instituciones que se enfrentan en un conflicto de convivencia vecinal y están interesadas en resolverlo mediante el diálogo. A través de un procedimiento voluntario, rápido y poco estructurado, con la asistencia de un tercero neutral que actúa como mediador y conduce el proceso de la comunicación, se intenta que los propios interesados puedan lograr acuerdos mutuamente satisfactorios.

Por distintas causas, desde hace décadas, las situaciones de violencia en la sociedad han ido en aumento. En tal sentido hablamos no sólo de violencia física, sino también de violencia psicológica, abuso de poder, acoso sexual y formas más sutiles como la discriminación y la indiferencia.

Entre las manifestaciones más comunes encontramos: violencia entre vecinos, en las relaciones laborales, fa-

miliares, en las escuelas, en las calles, en las relaciones de consumo.

En lo que concierne a conflictos colectivos, la ciudadanía plantea y reclama en forma permanente la intervención directa o indirecta del Estado en sus distintas instancias. Se reclama cada vez con mayor vehemencia que dichas intervenciones actúen en el plano preventivo.

Los derechos de los ciudadanos plasmados en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ya no son percibidos solamente como garantías jurídico-formales, sino como derechos plenos y operativos que exigen efectiva realización material. Esto impone al Estado, destinar recursos técnicos, económicos y humanos, en articulación con la comunidad, para producir acciones encaminadas a vencer los obstáculos con miras a la concreción de esos derechos.

En este contexto se viene trabajando desde el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con acciones que permiten brindarle a la población herramientas para el abordaje

pacífico de la resolución de las disputas.

La Mediación Comunitaria propicia no solo la resolución pacífica de los conflictos sino que tiene la particularidad de difundir entre los vecinos dicha metodología, contribuyendo a un cambio cultural orientado a la asunción de responsabilidades, así como la formación de personas, grupos e instituciones que puedan actuar como agentes de cambio.

Esta concepción desemboca en una ampliación del concepto de “*acceso a la justicia*” ya que, por un lado, permite mejorar la oferta de posibles canales para la resolución de conflictos y, por otro lado, pone al alcance de los ciudadanos espacios institucionales para abordar disputas y problemas en general que, por defecto, suelen terminar en situaciones de violencia.

La utilización de metodologías como la Mediación Comunitaria, implementada por el Gobierno de la Ciudad, ponen al alcance de la población económicamente más carenciada, medios concretos para la efectiva vigencia de su derecho de acceso a la justicia. Las personas comienzan a tomar decisiones en cuestiones pequeñas, a nivel personal, y poco a poco se sienten más capaces de analizar otras cuestiones y tomar responsabilidades. Esto promueve una sociedad más participativa, respetando la idiosincrasia y las tradiciones culturales de cada barrio o comunidad y sus características particulares: densidad demográfica, población homogénea o heterogénea, diversidad cultural, étnica, cualidad social y económica de los vecinos, etc. Los conflictos se desarrollan en todas las esferas sociales y la mediación comunitaria colabora para que las respuestas a los conflictos sean pacíficas y conjuntas. Es importante la construcción y mantenimiento de canales y formas de comunicación pacíficas. Mediante el trabajo con vecinos que identifican intereses e inquietudes reales, por lo que también se pueden elaborar políticas públicas adicionales, acordes a las necesidades sustanciales de los grupos. Fomentando la autonomía y la responsabilidad en la toma de decisiones.

Siguiendo esta idea es que el Gobierno de la Ciudad, a través del equipo de capacitación en Mediación, viene trabajando en forma ininterrumpida capacitando a agentes de la Administración Pública en herramientas de comunicación y estrategias de intervención para una mejor calidad de atención a los ciudadanos y para que dentro de su propio ámbito, propicien la resolución de conflictos en forma pacífica.

Han recibido capacitación en Mediación y en Herramientas de la Comunicación funcionarios y empleados de las Sedes Comunales, del Registro Civil, de la Dirección General De Fiscalización y Control, de la Comisión de la Vivienda, de Parques y Paseos, de Hospitales, los agentes de tránsito, personal de establecimientos educativos para fomentar un abordaje pacífico en el aula, los operadores de la línea 147, Controladores y Funcionarios de la Dirección de Tránsito y personal de Jefatura de Gabinete.

En algunos ámbitos como Defensa Civil, se capacitaron a agentes para un buen desempeño a nivel comunicacional debido al gran entusiasmo entre los participantes

del cursado, se han formado mediadores comunitarios.

Concluimos y podemos afirmar sin temor a equivocarnos, que la mediación en ámbitos comunitarios constituye una adecuada y eficaz herramienta de abordaje de distintos conflictos por los que atraviesa la población.

Los conflictos no son buenos ni malos, lo que puede ser bueno o malo es la forma en que los abordemos, de ahí que la mediación comunitaria se ha transformado en una poderosa forma de encarar pacífica y constructivamente los conflictos, haciendo de los ciudadanos actores fundamentales de la construcción de una ciudadanía más responsable a la hora de resolver sus conflictos.

La capacitación en Mediación Comunitaria se desarrolla en 80 horas, distribuidas en tres módulos a saber:

Introductorio (30 hs.)

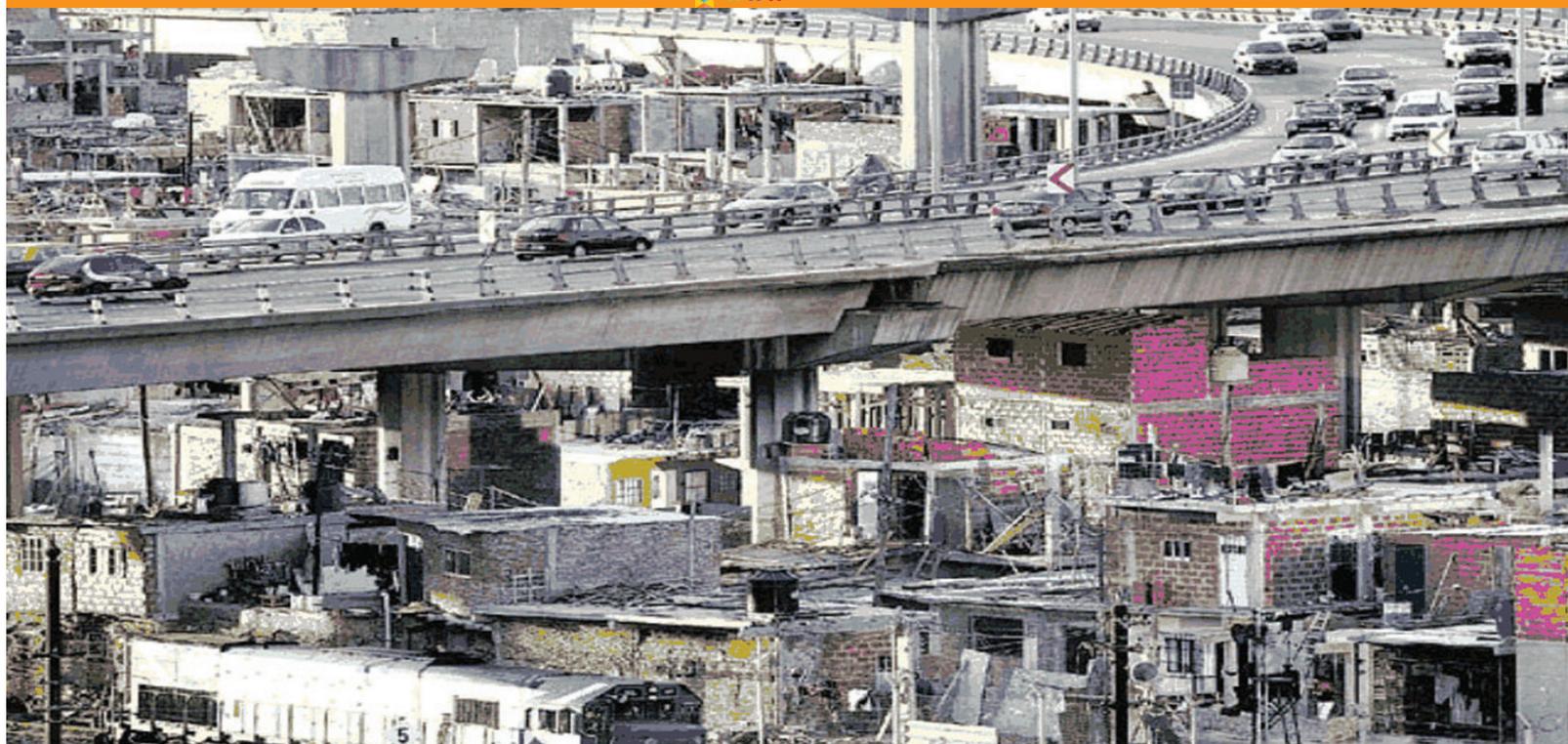
Se dicta una aproximación a los principales conceptos, principios, características y elementos de la mediación comunitaria aplicados a casos prácticos. Asimismo se debe lograr comprender la importancia de adquirir un perfil adecuado para el desempeño del rol de mediador comunitario. Características y formas de abordaje de los conflictos comunitarios. Estilos frente al conflicto. Los elementos, la naturaleza y la definición del conflicto. Los tres planos del conocimiento. Comprender la importancia de la comunicación humana en los conflictos comunitarios. Distinguir los distintos canales de comunicación y las técnicas de transformación constructiva del discurso. Reconocer a la percepción como un elemento esencial a la hora de entender los conflictos. Entender los códigos representacionales que intervienen en la comunicación humana. Aplicar las técnicas comunicacionales en situaciones concretas.

Entrenamiento (30 hs.)

Aplicación de los conceptos aprendidos a diferentes temas y situaciones tomados de experiencias reales. La etapa de entrenamiento está centrada en la realización de taller de casos para permitir la ejercitación de los participantes con casos tomados de situaciones reales. La participación activa de los asistentes en el taller de casos es lo que le permitirá a los docentes efectuar la evaluación de cada uno de los alumnos en el ejercicio del rol del mediador comunitario. Se evalúa la incorporación de técnicas, herramientas y conceptos teóricos, como así también el perfil de los participantes para desempeñarse como mediadores comunitarios.

Pasantías (20 hs.)

Observación de casos reales más un taller de intercambio con el mediador interviniente. La etapa de pasantía se desarrolla mediante la observación de casos “reales” de mediaciones. Sobre la observación, los alumnos deben realizar un trabajo sobre la identificación de los distintos momentos y etapas del proceso de la mediación, así como de las herramientas utilizadas por los mediadores. Dicho trabajo es obligatorio y condición para la aprobación del curso.



“La mediación amplía mi visión de la vida”



Dra. Adriana Neumann
Abogada
Mediadora Comunitaria
Villa 31

COMUNA 1
Retiro, San Nicolás, Puerto Madero,
San Telmo, Montserrat y Constitución



● **Desde qué año trabaja como mediador comunitario? ¿En qué Sedes Comunales prestó esos servicios?**

Pertenezco al Cuerpo de Mediadores Comunitarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires desde abril de 2008. Comencé a trabajar en la Sub Sede Comunal N° 4 perteneciente a los barrios de Barracas y La Boca. También estuve en la Sede Comunal N° 4 del barrio de Pompeya y en la Sede Comunal N° 15. Actualmente estoy trabajando en la Villa 31 y eventualmente en otras Sedes Comunales.

● **¿Recuerda cuáles fueron los conflictos mediables por los cuáles ha sido más consultado según cada comuna?**

Los temas más consultados varían ligeramente según el lugar. En la Villa 31 son los inherentes a disputas por “el espacio”, la obstrucción de lugares de paso (pasillos, patios), tapamiento de: ventilación, ventanas, acceso a vivienda; uso indebido de lugares comunes y los

problemas relacionales que esto trae aparejado. En los barrios de Barracas y La Boca los temas recurrentes eran filtraciones, humedades en paredes linderas, problemas de convivencia vecinal, ruidos molestos. También en Pompeya se atienden cuestiones sobre humedades y filtraciones en paredes linderas, mayoritariamente. En la Sede Comunal N° 15 a los anteriores se sumaban problemas con la administración del Consorcio: por tareas que debían hacer u ordenar los Administradores y no se llevaban a cabo.

● **¿Qué hace como mediador comunitario, cuando las partes son poco comunicativas en el proceso, y apenas Ud. obtiene información necesaria para trabajar?**

Yo incentivo a las partes a realizar su relato a través de preguntas y más preguntas, las invito “insistentemente” a protagonizar la reunión; cuando uno direcciona la pregunta, es bastante poco probable que las personas no respondan. A veces les cuesta comenzar pero luego, cuando

se encuentran cómodos, continúan solos su relato.

¿En su experiencia laboral, recuerda si alguna parte en un proceso o ambas, le hayan solicitado que les aconseje u oriente, involucrándolo como protagonista del conflicto? ¿Ante este hecho: Cómo ha actuado Ud.?

Sí, efectivamente, hubo muchas oportunidades en que se me solicitó que “decida yo” sobre tal o cual cuestión, que aconseje, o bien que recomiende letrados, estudios, arquitectos. O les diga “qué hacer”. Además de negarme a ello, recomenzaba la explicación de: porque no lo haría y les recordaba la función del mediador -tal como- les había sido dicho al comienzo. También suelen preguntarme si soy abogada, cuando les respondo que sí, me solicitan que los asesore “ya que estaba allí”. A veces, hay que volver al discurso de inicio varias veces ya que las personas tienen distintos tiempos de asimilación de la información y de la introyección de los conceptos.

¿Atento la experiencia, y conocimientos adquiridos Ud. está segura que un acuerdo no funcionará. Las partes se empeñaran en celebrarlo: Como mediador comunitario dejaría que prime la lógica y el sentido común o la voluntad de las partes?

A veces, intuyo las dificultades operativas que ulteriormente se presentarán, entonces hago preguntas para que las partes reflexionen en función del futuro y traten de ver qué cuestiones podrían obstaculizar las resultas de una decisión. Algunas veces, el entusiasmo veda la posibilidad de razonar claramente. Eso se orienta con preguntas sobre cómo proyectan las partes el futuro respecto de cada cosa en cuestión. La conversación se guía escalonadamente, se pregunta secuencialmente, para que verbalicen por etapas la realización de una tarea, allí reflexionan acerca de los eventuales impedimentos en la concreción de la tarea y es hermoso ver cómo quienes se miraban con recelo al llegar y casi no se dirigían la palabra, luego comienzan a armar juntos las soluciones; en ese momento me voy retirando de la escena y me ocupo de cuestiones administrativas para ir desapareciendo y dejar evolucionar positivamente esa conducta colaborativa de las partes, cuando esto ocurre siento una profunda satisfacción y una silenciosa gratificación personal!

Según su criterio: ¿Cómo se puede lograr que la comunidad confíe en el servicio de la mediación como Institución?

En principio, se debe hacer conocer el Servicio. No se puede valorar lo que se desconoce. La difusión es muy importante, luego, la concientización acerca de las bondades de la Mediación. La información se debe vehicular en oportunidad y lugar adecuados para que el mensaje llegue fructíferamente a la población.

¿Se ha sentido coaccionado alguna vez por alguna de las partes en un proceso? ¿Cómo ha resuelto esta situación?

No coacción, pero sí me han cuestionado, presionado y me han hostilizado. En esos casos recorro al bagaje hermenéutico, para ver qué utilizo para sortear la situación. Eso lo trato en reunión privada con quien dirigió la acción, siempre con sentido constructivo, reflexivamente y haciendo saber a la persona lo que su accionar le provoca al proceso de mediación. De esa manera “nos despegamos” nosotros como destinatarios del accionar pernicioso y hacemos saber que podemos ser “impermeables”; así, primero cesa la intensidad y luego el accionar mismo. Jamás debemos mostrar resistencia directa o confrontación, eso es nocivo, antiprofesional y dañino para el procedimiento.

¿Qué aporta la mediación a su vida cotidiana?

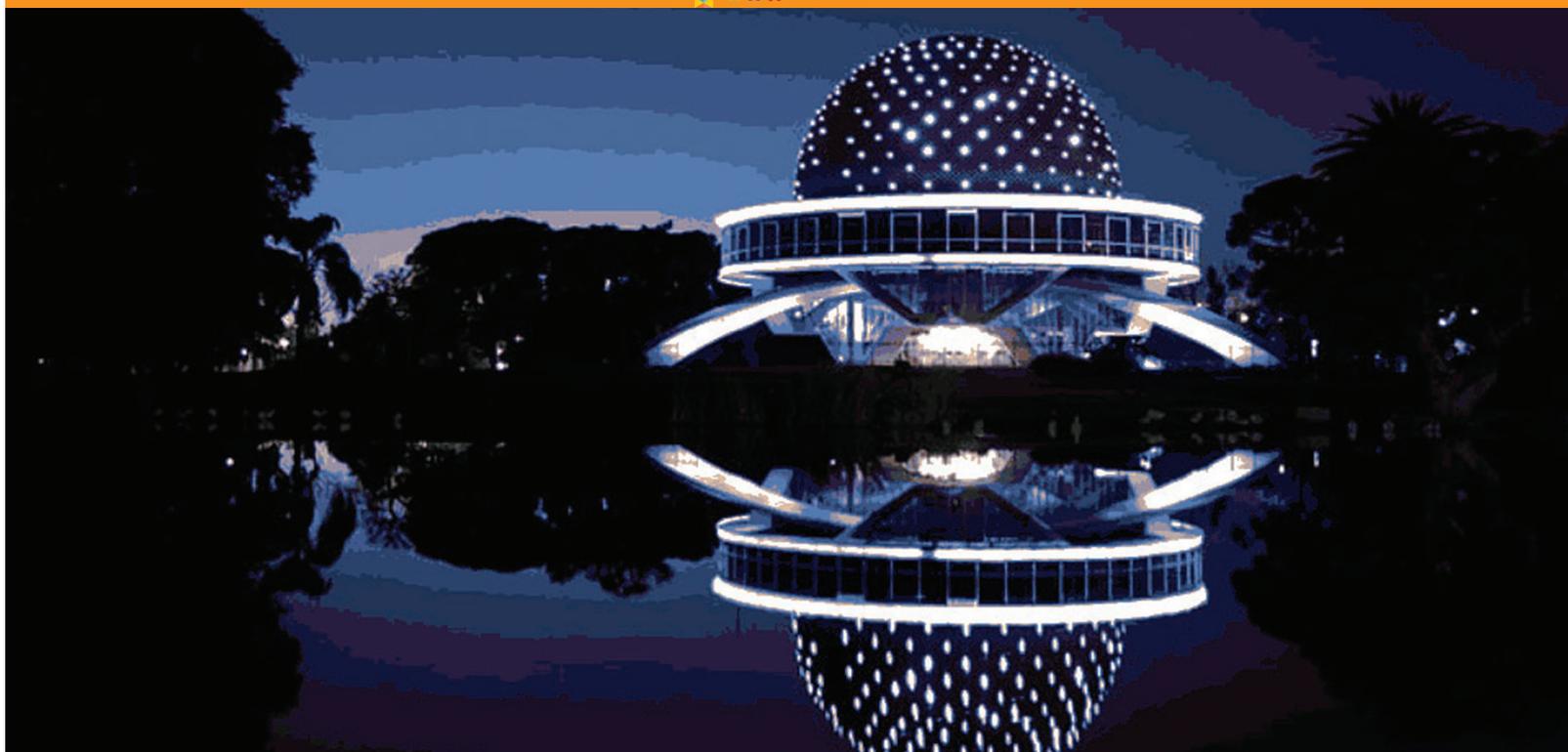
A mi vida le aporta una mirada diferente y más rica en las relaciones interpersonales, en el abordaje de los problemas e incluso en mi conducta profesional más allá de la mediación, que es no confrontativa, desde luego. Además, como me capacito permanentemente siempre me aporta algo nuevo para mejorarme.

¿En los procesos de mediación, considera complicado separar la opinión personal de la profesional?

No, no me resulta difícil, en eso ha colaborado mi formación, ya que tengo una segunda profesión, soy socióloga, por ello vengo navegando los mares de la expansión mental, la aceptación de conductas sociales diferentes a las mías, de distintas miradas, de la diversidad. El ejercicio de separación que propone la pregunta lo realizo permanentemente. Efectivamente, es un ejercicio, la tolerancia a las otras opiniones, pareceres, conductas, gustos, se va incorporando cotidianamente.

Si retrocediéramos a sus comienzos como mediador: ¿volvería a ser mediador? ¿Por qué?

Sí, volvería a serlo desde más temprana edad. Antes en mi línea histórica profesional. Entiendo que la Mediación amplía mi visión de la vida, me da herramientas, las capacitaciones me dan conocimientos, me gustan sus resultados. Me provoca alegría ir a trabajar y acepto curiosa sus desafíos.



“Volvería a ser mediador, porque es muy gratificante el reconocimiento de las partes”



Dra. Ana María Lisisa
Abogada
Mediadora Comunitaria
Comuna 14

Comuna 14
Palermo



● **Desde qué año Ud. Trabaja como mediador comunitario? ¿En qué Sedes Comunales ha prestado sus servicios?**

He ingresado a trabajar como mediador comunitario en el año 1998. La Comuna 13 no poseía área de Mediación Comunitaria y tuve el agrado de inaugurar la prestación de este importante servicio para los vecinos de los barrios de Núñez, Belgrano y Colegiales. Luego de seis años allí, pasé a prestar servicios en la Sede Comunal 14, en la que continuo como Mediadora Comunitaria hasta el presente.

● **¿Recuerda cuáles fueron los conflictos mediables por los cuáles ha sido más consultado según cada comuna?**

En las Comunas donde trabaje, los conflictos mediables más frecuentes han sido: daños en medianeras entre vecinos, humedad, problemas de consorcios, conflictos con la administración por incumplimiento de funciones o conflictos de convivencia, reparaciones, mantenimiento, ruidos molestos.

● **¿Qué hace como mediador comunitario, cuando las partes son poco comunicativas en el proceso, y apenas Ud. obtiene información necesaria para trabajar?**

Cuando las partes son pocos comunicativas en el proceso, utilizo el sistema de caucus, siempre explicándolo previamente a las partes, y trabajando siempre el caucus con ambas partes.

El caucus es una mediación privada realizada por el

mediador con cada parte separadamente, y junto con las reuniones conjuntas, forman el proceso de mediación.

¿En su experiencia laboral, recuerda si alguna parte en un proceso o ambas, le hayan solicitado que las aconseje u oriente, involucrándolo como protagonista del conflicto? Ante este hecho: ¿Cómo ha actuado Ud.?

Muchas veces las partes de acuerdo al feedback que se establece con el mediador, plantean algún asesoramiento, pero lo importante en el trabajo del mediador es mantener la neutralidad, y aclarar que la función del mediador, es la de un tercero neutral que asiste a las partes. Las partes deben arribar a la solución, el mediador solo las asiste y no brinda la solución.

Atento la experiencia, y conocimientos adquiridos ¿Ud. está segura que un acuerdo no funcionará. Las partes se empeñaran en celebrarlo: ¿Cómo mediador comunitario dejaría que prime la lógica y el sentido común o la voluntad de las partes?

Si las partes están convencidas que funcionará, es preferible que prime la voluntad de las mismas, atento que son ellos los que deben cumplirlo. Muchas veces, es necesario que lleguen a la etapa de cumplimiento, para que tomen conciencia ellos mismos de la imposibilidad de materializarlo. Cuando estoy convencida de que el acuerdo no funcionará, les planteo a las partes, una audiencia de seguimiento, a fin de evaluar si es posible cumplir el acuerdo al que arribaron voluntariamente, y en caso negativo, las partes estarán más abiertas a una posible reformulación y acondicionamiento del mismo para que sea cumplido.

Según su criterio: ¿Cómo se puede lograr que la comunidad confíe en el servicio de la mediación como Institución?

La gente que se acerca a la mediación, es aquella que ya tuvo experiencias positivas, y la fue recomendando de boca en boca.

¿Se ha sentido coaccionado alguna vez por alguna de las partes en un proceso? ¿Cómo ha resuelto esta situación?

Cuando esa situación ha ocurrido, he planteado, que si bien el mediador es un tercero neutral que asiste a las partes, es el mediador el que maneja el procedimiento y que las partes tienen que respetar dicho proceder, lo que es aclarado cuando se comienza con la mediación en el discurso de inicio.

¿Qué aporta la mediación a su vida cotidiana?

La satisfacción de que los problemas de la gente que acude a la mediación comunitaria son resueltos en forma satisfactoria. Si no existiese este servicio, los problemas que no tienen contenido patrimonial o son de escaso monto, no encontrarían contención en nuestro sistema judicial vigente.

¿En los procesos de mediación, considera complicado separar la opinión personal de la profesional?

Como mediador con muchos años de entrenamiento, soy un tercero neutral, donde mi opinión personal nunca podría interferir con la profesional.

¿Si retrocederíamos a sus comienzos como mediador: volvería a ser mediador? ¿Por qué?

Volvería a ser mediador, porque es muy gratificante el reconocimiento de las partes.



Evaluación del servicio por los vecinos



Verónica Montenegro
Profesora



Comuna 1

Retiro, San Nicolás, Puerto Madero, San Telmo, Montserrat y Constitución

La Dirección General de Justicia, Registro y Mediación, luego de realizar ciertas modificaciones en el circuito del trámite de Mediación Comunitaria, a los efectos de mejorar y optimizar el servicio que brindamos, ha decidido realizar y poner en práctica, una encuesta de preguntas sencillas, útiles, y completas tanto a personas y/o instituciones que se enfrenten en un conflicto de convivencia vecinal y requieren de nuestra herramienta tan importante de diálogo, como lo es el servicio de Mediación Comunitaria.

La mencionada Encuesta fue realizada desde agosto de 2012 hasta abril de 2013. Respondieron a la presente 590 vecinos.

Para lograr la implementación de la encuesta, se le ha instruido al personal administrativo del Servicio de Mediación Comunitaria que trabaja en cada Comuna, que tome de los solicitantes las direcciones de correos electrónicos, al momento de ser atendidos por ellos. Hemos considerado que es fundamental, recurrir a los propios interesados para conocer la calidad del servicio de me-

diación comunitaria que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires pone a disposición de los vecinos.

Por intermedio de sus opiniones, solicitantes y convocados, se podría corregir en caso de existir, falencias en la mismo proceso, mejorar el servicio que se brinda, como así también, adoptar sugerencias de los propios vecinos, para optimizar todo el circuito del trámite, desde la recepción, convocatoria, desarrollo de la mediación misma, audiencias, formalidades protocolares, espacio donde se realizan las audiencias, herramienta de trabajo, hasta la conclusión de la mediación comunitaria misma y poder lograr el nivel de satisfacción que pretendemos para este proceso ágil, y voluntario.

Esta Dirección General ha considerado la encuesta, como una herramienta que nos permite conocer las opiniones de los vecinos, recogiendo de los mismos, cómo consideran el desempeño del trabajo y la eficiencia de los empleados que interactúan en el proceso de mediación comunitaria, tanto del administrativo, como del mediador comunitario y del servicio brindado en general, para

lograr que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se siga acercando a cada vecino, comprenda sus necesidades, y mejore la calidad de vida de los habitantes de nuestras comunas.

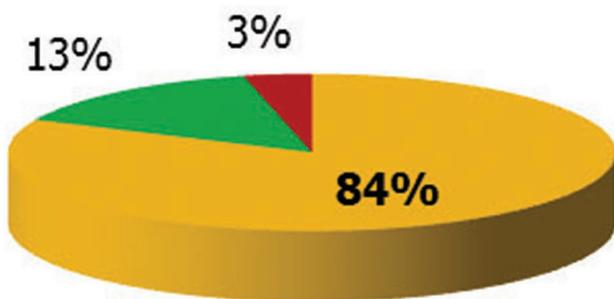
El informe ha sido elaborado abarcando diversos temas que iremos publicando. Nuestro objetivo principal es tener conocimiento de las vivencias del vecino sometido al proceso voluntario de Mediación Comunitaria.

¿Cómo contactó con el servicio de Mediación Comunitaria?

El 84% de los vecinos consultados manifestó que fue directamente a la Comuna y se contactó personalmente con el personal del servicio de Mediación Comunitaria.

El 13% lo hizo llamando al 147,

Por último solo el 3% se contactó con el servicio de Mediación Comunitaria a través del portal del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, teniendo en cuenta la amplitud etaria que es usuaria de este servicio, de 21 a 78 años de edad, es significativamente escasa la cantidad de vecinos que utiliza esta herramienta de acceso.



- En persona
- Llamando al 147
- Otro

¿En qué plazo se realizó la primera audiencia?

El 31% de los consultados dijo que la primera audiencia de Mediación Comunitaria se realizó entre 6 y 10 días desde que se acercaron a la oficina de Mediación Comunitaria en cada una de las Comunas.

El 49% de los vecinos encuestados manifestó que la primera audiencia de Mediación Comunitaria se celebró entre 6 y 15 días después de la fecha en que iniciaron el trámite.

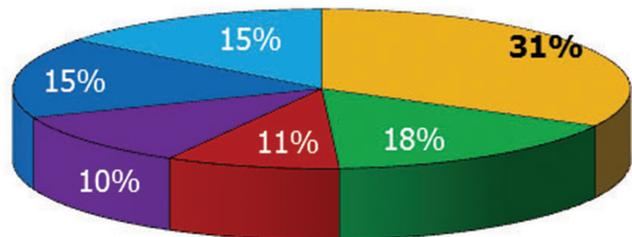
El 60% de los vecinos encuestados expresó que la primera audiencia se llevó a cabo dentro de los 20 días posteriores al inicio del trámite.

Cabe hacer notar que para que las audiencias se lleven a cabo dentro del lapso de 20 días el mecanismo de confección y de distribución de las cédulas de notificación debe estar bien aceitado, ya que desde esta Dirección General se recepcionan diariamente todas los datos de las partes a fin de confeccionar en el mismo día las cédulas de notificación. Estas cedulas son enviadas a la oficina de mandamientos del Consejo de la Magistratura al día siguiente para su diligenciamiento por los oficiales notificadores, siendo el carácter urgente cuando la proxi-

midad de la audiencia así lo requiera para poder tener delante de si la cédula de notificación el mismo día en que se celebra la audiencia.

Tan solo en el 10% de los casos las audiencias se celebraron entre 21 y 25 días después del inicio del trámite; a su vez en el 15% de los casos la primera audiencia se realizó entre los 26 y 30 días con posterioridad al inicio del trámite.

No obstante dicha disquisición en los plazos, cabe destacar que el 85% de los encuestados manifestó que la audiencia se realizó dentro de los 25 días, con lo cual la celeridad y eficacia del servicio está absolutamente garantizada.



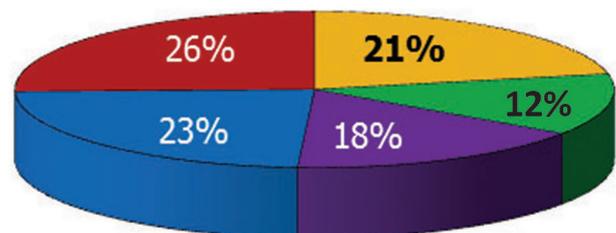
- En 5 días
- Entre 6 y 10 días
- Entre 11 y 15 días
- Entre 16 y 20 días
- Entre 21 y 25 días
- Entre 26 y 30 días

Tiempo de espera para ser atendido

En relación al tiempo de espera de los vecinos para ser atendido por el personal administrativo del servicio de Mediación Comunitaria, el 51% dijo haber sido atendido dentro de los 5 minutos.

El 49% restante manifestó que el personal administrativo tardó más de cinco minutos para empezar a atenderlo.

En tal sentido el tiempo de espera entre diez y más minutos fue la opción más elegida.



- Me atendieron inmediatamente
- Unos tres minutos aproximadamente
- Entre tres y cinco minutos
- Entre cinco y diez minutos
- Diez minutos o más

Motivos por los cuales se realizan las mediaciones comunitarias

Entre los temas que son motivo de Mediación Comunitaria el de mayor incidencia es el de conflicto de convivencia entre vecinos, que asciende al 14% de los consultados.

El 12% manifestó que su motivo radicaba en Problemas de consorcio.

Los vecinos que se acercaron a una comuna a solicitar el servicio de mediación comunitaria a raíz de conflictos por reparaciones, modificaciones o mantenimiento fueron del 11%

Otro de los temas son los conflictos con la Administración por incumplimiento de sus funciones; filtraciones y humedad en las medianeras, que ascendió al 9%.

El 8% de los consultados estableció que los daños o molestias, provocado por las plantas, dentro de las propiedades particulares o que afecten medianeras es uno de

los temas de conflictividad relevante.

Si englobamos todos los conflictos relacionados a los problemas de consorcio, estos ascienden al 46% de los consultados

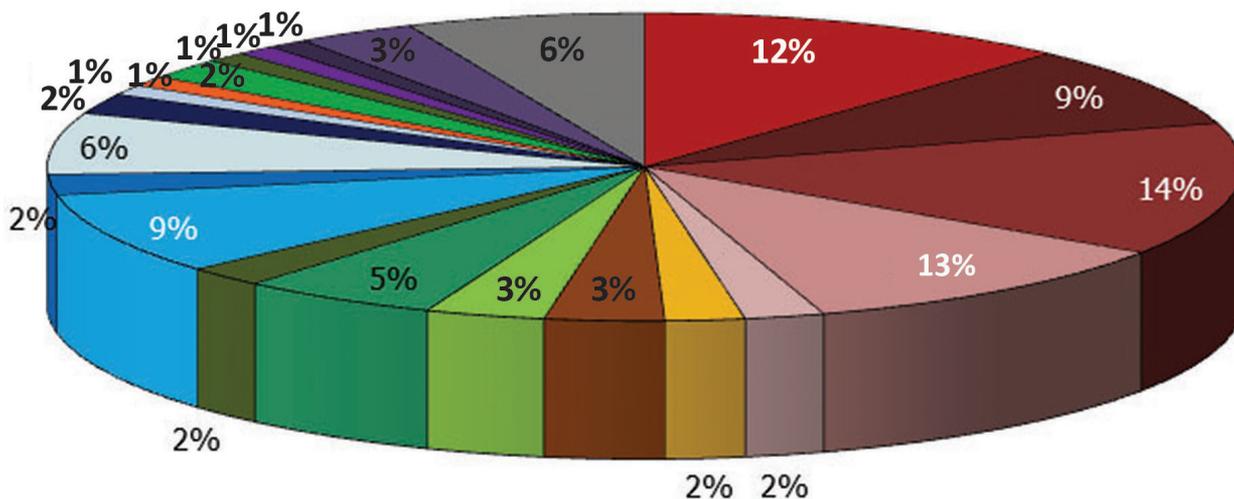
Las construcciones sin autorización solo alcanzan el 2% de los temas conflictivos que manifestaron los vecinos.

Los vecinos que se pronunciaron que su conflicto radicaba en la utilización de la medianera de forma inadecuada ascendió al 10%

El 9% de los vecinos consultados marcó como motivo del conflicto las filtraciones y la humedad.

El 5% de los vecinos consultados mostró que la contaminación ambiental era uno de sus conflictos a resolver.

Solamente el 3% de los consultados concluyó que el motivo por el cual inició el trámite de mediación comunitaria era el de la tenencia irresponsable de animales y los problemas en la vía pública.



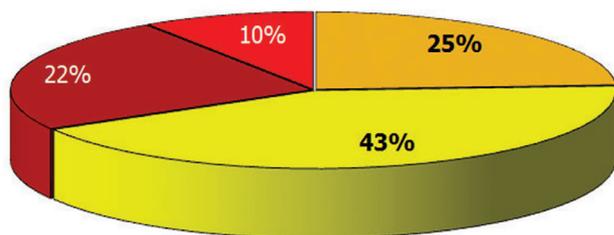
- A Problemas de consorcio
- 1 Conflictos con la administración por el cumplimiento de sus funciones
- 2 Conflictos de convivencia entre vecinos
- 3 Conflictos por reparaciones, modificaciones y mantenimiento
- 4 Falta o desacuerdo por el uso inadecuado de espacios comunes o modificaciones del destino de los espacios comunes
- B Construcciones sin autorización
- 3 Uso de espacios para actividades no autorizadas o no permitidas
- C Utilización de la medianera
- 1 Daños en la medianera
- 2 Construcciones no autorizadas y apoyos indebidos
- D Filtraciones, humedad
- E Plantas, árboles
- 1 Daños o molestias dentro de las propiedades particulares o que afecten medianeras
- F Vía pública
- 1 Suciedad
- 2 Árboles y plantas que invadan o que dañen la propiedad privada o vereda
- G Tenencia de animales
- 1 Animales que dañen propiedad vecina, molesten habitualmente
- H Contaminación ambiental
- 1 Olores provenientes de actividades provenientes de inmuebles vecinos o próximos
- 3 Ruidos que no sean inherentes al propio funcionamiento
- Otro

Nivel de satisfacción con el servicio de mediación comunitaria

El 43% de los consultados se muestra satisfecho con el servicio de Mediación Comunitaria.

El 25% se encuentra completamente satisfecho con el Servicio.

El 68% de los vecinos consultados están complacidos con el servicio de Mediación Comunitaria.

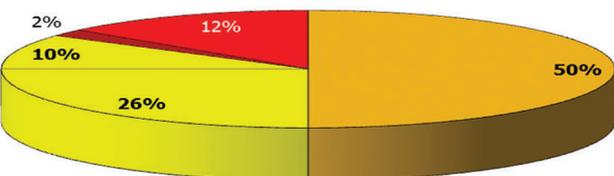


- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

¿Tuvo oportunidad de expresar sus ideas en el proceso de mediación?

El 86% de los consultados expresó que tuvo la oportunidad para expresar sus ideas en el proceso de mediación comunitaria. El 50% consideró que siempre la tuvo dentro del proceso; el 26% considero que generalmente pudo expresar sus ideas y tan solo el 10% de los consultados manifestó que a veces pudo expresar sus ideas.

Un 12% de los vecinos consultados entendió que nunca pudo expresar sus ideas en el proceso de mediación comunitaria.



- Siempre
- Generalmente
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

El mediador comunitario

Según la consideración de la gran mayoría de los vecinos consultados, el 88%, el mediador comunitario explica con claridad la naturaleza y objetivos de la mediación comunitaria, su rol dentro del proceso y el principio de voluntariedad respecto del mismo y del acuerdo.

Tan solo un escalón más abajo, pero con un alto nivel de comprensión, ya que el 86% de los encuestados, entendió que el Mediador Comunitario explico con claridad la gratuidad del servicio.

El 79% de los vecinos consultados manifestó que el

Mediador Comunitario explico con claridad el principio de imparcialidad.

En tanto que el 74% de los vecinos comprende que el Mediador Comunitario explico el valor jurídico de los acuerdos alcanzados.

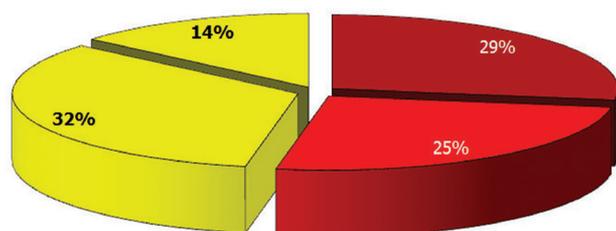
Para finalizar el 72% de los consultados estimo que el Mediador Comunitario explico el principio de confidencialidad, sus alcances y sus excepciones. Por el contrario, para el 29% de los consultados entendieron que el Mediador Comunitario no explico el valor de los acuerdos.

¿Se encuentra satisfecho con el acuerdo alcanzado?

El 46% de los consultados expresó que se encuentra satisfecho con el acuerdo alcanzado en el proceso de mediación comunitaria. Esta fue la opción que más adeptos consiguió. El 14% respondió que se encontraban completamente satisfecho con el acuerdo alcanzado.

Con lo cual el 46% de los consultados tiene cierta empatía con el acuerdo alcanzado.

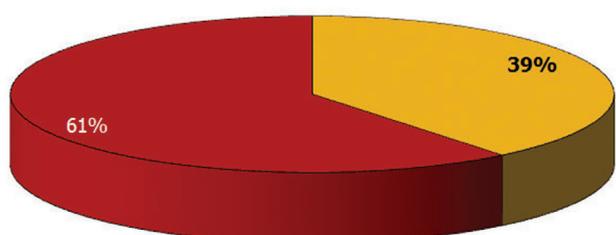
El 29% son los vecinos que se consideran completamente insatisfechos con el acuerdo alcanzado, y en tanto, el 25% entiende que se considera insatisfecho con los acuerdos.



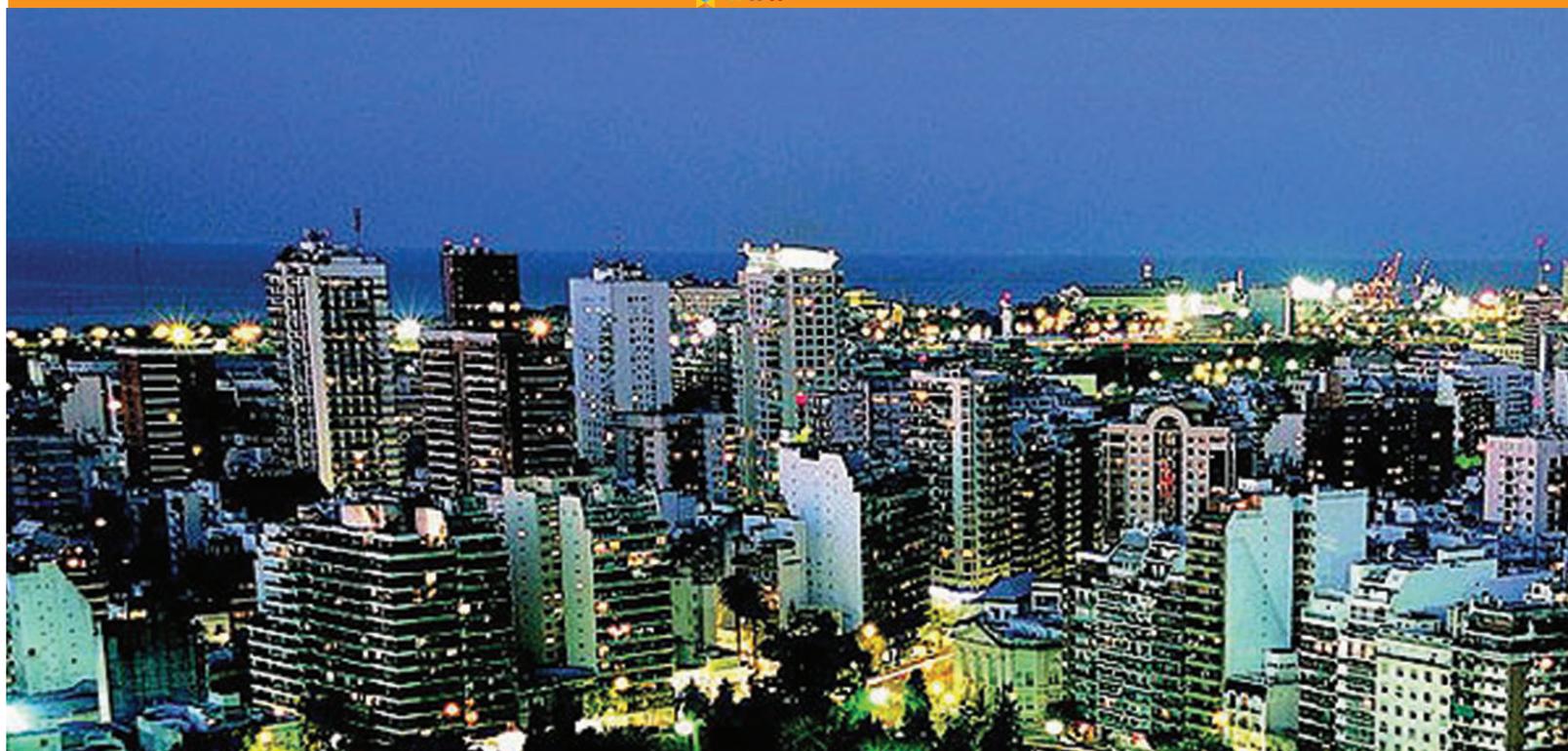
- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

¿Ha llegado a un acuerdo en el proceso de mediación comunitaria?

El 61% de los vecinos mediados y consultados han manifestado que no han llegado a un acuerdo, sin embargo el 39% manifiesta que si ha llegado a un acuerdo para resolver de una manera alternativa sus conflictos.



- Si
- No



Mobbing laboral: El acoso moral en el trabajo



Lic. Romina Chiesa
Psicóloga
Comuna 1

Comuna 1
Retiro, San Nicolás, Puerto Madero,
San Telmo, Montserrat y Constitución



En diversos países europeos este fenómeno se fue extendiendo a pasos agigantados. Por tal motivo, se han desarrollado pautas legislativas que permiten que el mobbing laboral sea una causa justificada de despido. Hoy en día, en la Argentina, el acoso moral o psicológico en el trabajo, ocupa un lugar más que importante y son cada vez más los casos que se presentan.

Poco a poco el mobbing laboral comienza a ocupar un lugar trascendental en el juego de las relaciones personales que se establecen dentro mundo laboral. Sin embargo, en nuestro país, no existe una legislación que permita el despido de aquel sujeto que acose psicológicamente de otro. Por tal motivo, son cada vez más las demandas que se realizan en contra de las empresas por “daños psicológicos” requiriendo una indemnización acorde a dichos daños. Lo que se debe es intentar que las corporativas desarrollen normas y políticas preventivas con el fin de cuidar los derechos y las garantías del trabajador.

¿Qué se entiende por mobbing laboral?

El acoso moral en el trabajo se define como toda conducta abusiva (gestos, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo. El acoso moral es una violencia que no se advierte y que, sin embargo, es sumamente destructiva.

El mobbing tiene como objeto intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir, que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

Tipos de mobbing

La mayoría de los autores que hasta el momento han estudiado este fenómeno, coinciden en establecer que existen tres tipos de mobbing.

Mobbing ascendente: es el que ejercen uno o varios subordinados sobre aquella persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización. Normalmente, se produce cuando alguien exterior a la empresa se incorpora a ella con un rango laboral superior. Sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran a su cargo y suele suceder porque un trabajador quería obtener ese puesto y no lo ha conseguido. Otra modalidad de mobbing ascendente muy común sucede cuando un trabajador es ascendido a un puesto de responsabilidad donde se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros.

Mobbing horizontal: en este caso un trabajador se ve acosado por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que, si bien no oficialmente, tenga una posición de *"facto"* superior. En el mobbing horizontal un grupo de trabajadores se constituye como un individuo y actúa como un bloque con el fin de conseguir un único objetivo. El ataque se puede dar por problemas personales, o bien porque algunos de los miembros del grupo sencillamente no aceptan las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto.

Mobbing descendente: la persona que ejerce el poder lo hace a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos, que pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición en la jerarquía laboral, o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse de una persona forzando el abandono *"voluntario"* de una persona determinada sin proceder a su despido legal, ya que sin motivo acarrearía un costo económico para la empresa. Es el más habitual.

¿Qué métodos se utilizan para acosar al otro?

Los métodos utilizados para acosar psicológicamente a otro son diversos y se dividen en cuatro grandes grupos.

En principio existen las conductas hostiles, entre las cuales encontramos: los atentados contra las condiciones de trabajo, la contestación automática de todas las decisiones tomadas por la persona que está en el punto de mira, críticas exageradas o injustas a su trabajo, atribución sistemática de tareas superiores a sus competencias, consignas imposibles de llevar a cabo, entre otras.

Luego hallamos el aislamiento y el rechazo en la comunicación, en donde se margina al otro no dirigiéndole la palabra, no invitándolo a las reuniones realizadas extraoficialmente entre compañeros, etc. Estas conductas son sumamente dolorosas para la víctima pero por lo general el agresor las banaliza o niega.

Por otro lado se encuentran los atentados contra la dignidad, como son las burlas, los gestos despectivos y las palabras descalificadoras. En este caso lo que se aspira

es ubicar a la víctima como causante de la situación.

Y por último se hallan las conductas relacionadas con la violencia sexual, verbal o física. Aquí se cohibe a la víctima con amenazas de violencia física, se la empuja, se le grita, se invade su vida privada con llamadas telefónicas, se le ocasionan desperfectos en su vehículo, se la agrede sexualmente, por ejemplo. En este caso la víctima es estigmatizada por los demás como paranoica, es decir, que los compañeros de trabajo desestiman lo que verdaderamente está ocurriendo.

Es importante discernir lo que es, de lo que no es acoso. Muchas veces se cree que el maltrato por parte de la dirección es acoso psicológico, cuando en realidad es simplemente una técnica directiva que, en determinados casos, la jerarquía considera efectiva. El acoso laboral se caracteriza por estar dirigido hacia una única persona y por la repetición en el tiempo de las conductas abusivas. De la misma manera, es necesario aclarar que el acoso puede ser ejercido tanto por una autoridad jerárquica como por un par o un grupo de pares. No solamente el abuso de poder es acoso laboral.

Fases del acoso moral en el trabajo

El mobbing no es un fenómeno ocasional, sino un proceso gradual que se desarrolla a lo largo del tiempo, desde la etapa inicial donde las conductas hostiles son sutiles y a menudo pasan desapercibidas para el grupo de trabajo hasta fases más activas, donde se implican superiores y compañeros.

En principio, el acoso laboral comienza por una fase de conflicto. En el lugar de trabajo, como en cualquier otro entorno social, se producen conflictos interpersonales. Habitualmente los conflictos se resuelven de forma adecuada. Sin embargo, en ocasiones, el conflicto interpersonal inicial puede ir evolucionando hacia un problema de mayor magnitud. La duración de esta primera fase acostumbra a ser corta y no puede definirse propiamente como acoso laboral.

Luego aparece lo que se denomina la fase de estigmatización o mobbing. En este momento, las conductas de hostigamiento hacia la víctima del mobbing se instauran de forma permanente con la frecuencia como mínimo de una vez a la semana y con una duración en el tiempo de más de seis meses. La víctima que no comprende lo que está ocurriendo, en unos casos niega la realidad, en otros se culpa del conflicto y, en otros, las menos, se intenta revelar contra su situación. De cualquier modo, la indefensión de la víctima frente al acoso, provoca su aislamiento, la disminución de su autoestima y la aparición de la sintomatología.

En un tercer momento se produce la fase de intervención de la organización. La evolución del mobbing llega a afectar negativamente al funcionamiento de la empresa o institución. Alguna persona de la dirección (habitualmente un superior jerárquico o un representante del departamento de personal) interviene con el propósito inicial de solucionar el conflicto. Sin embargo, en este punto del proceso, el conflicto se personaliza y se tiende a considerar a la

víctima como la responsable de los incidentes producidos. La empresa o institución puede intervenir de dos maneras: positivamente (cuando a través de la negociación se le generan alternativas al trabajador y se llega a un acuerdo para la resolución del problema y se permite un cambio de puesto, si fuera necesario, se fomenta la participación y el diálogo, se especifican las funciones y tareas, y se establecen adecuados canales de comunicación formal); o negativamente (cuando la gestión del problema por parte de los superiores incrementa la escalada del conflicto: negando el mismo o implicándose en la estigmatización de la persona acosada.)

Por último, se engendra la fase de expulsión o marginación. La prolongación del acoso incrementa el sentimiento de culpabilidad y conlleva un deterioro de la salud de la persona acosada, que se concreta en una secuencia. La víctima comienza a ausentarse en su puesto laboral o solicita licencia por enfermedad, lo que hace que la empresa disponga de más argumentos para responsabilizar del conflicto a los problemas psicológicos de la víctima. En este punto, la definitiva resolución del conflicto significa habitualmente algún tipo de “expulsión” de la víctima de su puesto de trabajo o incluso del mercado de trabajo. Puede realizarse de muy diversas formas: aislando completa y definitivamente a la víctima, cambiándola repetida y sucesivamente de puesto de trabajo, despidiéndola con indemnización, concediéndole una baja indefinida o solicitando su internamiento psiquiátrico.

Consecuencias del mobbing

Las sintomatologías que presentan las víctimas del acoso moral son muy estereotipadas y están más bien vinculadas a la intensidad y a la duración de la agresión.

Desde el punto de vista psicológico, el acoso laboral puede desarrollar diversas e intensas patologías como son los trastornos psicósomáticos, el estrés y la ansiedad, la depresión y el estrés postraumático, entre otras.

En todos estos casos, el trabajador requiere de atención psicológica personalizada con el fin de controlar la situación.

Asimismo se producen en el empleado otro tipo de efectos sobre su integridad moral y su autoestima, entre ellos encontramos: la desilusión con su puesto de trabajo, la vergüenza, la humillación, la pérdida del sentido, la desvitalización, etc.

Perfil de la víctima

Por lo general las víctimas de mobbing laboral, son personas que tienen mayor probabilidad de ser envidiadas por sus características personales, sociales o familiares (por su éxito social, su buena fama, inteligencia, apariencia física). El Mobbing suele afectar a trabajadores perfectamente válidos y capaces, bien valorados y creativos. Muy frecuentemente se trata de adultos superdotados, de forma que suelen ser, paradójicamente, los mejores de la organización. En otros casos se debe a haberse resis-

tido la víctima a participar, colaborar o a “mirar a otro lado”, es decir, por aquellos que conocen o han presenciado. Otro perfil es el de aquellos que presentan un exceso de ingenuidad y buena fe y que no saben hacer frente desde el principio a aquellos que pretenden manipularlos o perjudicarlos. También se elige a la víctima debido a su juventud, orientación sexual, ideología política, religión, procedencia geográfica, etc. Es muy frecuente que se seleccione a las víctimas entre personas que presenten un factor de mayor vulnerabilidad personal, familiar o social (inmigrantes, minusválidos, enfermos, víctimas de violencia doméstica, mujeres u hombres atractivos).

Perfil del acosador

El fin último del acosador es el asesinato psicológico de la víctima, y el motivo principal encubrir la propia mediocridad, todo ello debido al miedo y la inseguridad que experimentan los acosadores hacia sus propias carreras profesionales. De este modo se puede desviar la atención o desvirtuar las situaciones de riesgo para ellos. Los agentes del acoso son en la mayoría de los casos los superiores o jefes, apoyados a menudo por aliados. Los agresores abusan y se prevalecen corrientemente de su posición de poder jerárquico formal, pero del mismo modo recurren a su poder de tipo informal (los poderes fácticos) dentro de la organización para remediar sus frustraciones a través de la violencia psicológica sobre otros, compensar sus complejos o dar rienda suelta a sus tendencias más agresivas y antisociales. El acosador exige a los demás lo que a él le resulta imposible de realizar por su propia incapacidad.

Mobbing y Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

Es de suma importancia que se tomen estrictas medidas preventivas a través de profesionales especializados en la temática, con el fin de mejorar el clima laboral y de intervenir y mediar en una situación de mobbing laboral.

Es por tal razón que el Gobierno de la Ciudad, para poder prevenir y combatir las conductas abusivas en el trabajo, ha desarrollado este nuevo programa de “*Mobbing Laboral*”, con el fin de dar respuesta a los empleados víctimas de acoso.

El objetivo primordial es que cada empleado víctima del maltrato, persecución u hostigamiento pueda efectuar su denuncia libremente y sin temer represalias, para lo cual, se tomaran las medidas de seguridad necesarias.

De esta manera, invitamos a todos aquellos que identifiquen este tipo de conductas a que puedan expresarse espontáneamente. Así, mejoraremos las condiciones laborales, trabajando por los derechos y las garantías de los trabajadores, por sobre todas las cosas, y en consecuencia optimizando el desempeño de nuestro lugar de trabajo.

Recordemos que todos y cada uno de los asalariados constituyen una riqueza potencial para la empresa en que trabajan si se respeta su singularidad.



Nuevo centro de mediación



Gabriela Buonocore
Administrativa



Comuna 15
Chacarita, Villa Crespo, La Paternal,
Villa Ortúzar, Agronomía y Parque Chas

A partir de las gestiones realizadas por el Director General de Justicia, Registro y Mediación Dr. Adrián Nicolás De Stefano con el presidente de la Junta Comunal 15, Ignacio Carlos Crevena, se instaló una oficina de Mediación Comunitaria en la Sede Comunal 15, sita en Av. Córdoba 5690, luego de que estuviera cerrada por más de 6 años. En dicha Comuna, hay una sala reservada para uso exclusivo de las audiencias de mediación comunitaria, como así también un escritorio de atención al público independiente donde se reciben las solicitudes y los vecinos son orientados por personal administrativo altamente capacitado.

Este servicio posibilita abordar la solución de los conflictos entre personas de una manera rápida y muy efectivo al que se asiste de forma voluntaria, evitando afrontar una larga y compleja instancia judicial. En la mediación comunitaria los involucrados en el conflicto participan de la solución de sus propios problemas.

El servicio es gratuito y voluntario, para brindar a la población un ámbito cooperativo y el tiempo necesario para que se traten los problemas. Es un espacio donde muchas veces las partes se escuchan por primera vez,

donde pueden explicar libremente sus razones. Se constituye pues en un servicio social muy importante, para los barrios de Chacarita, Villa Crespo, Villa Ortuzar, La Paternal, Agronomía y Parque Chas, ya que permite solucionar numerosos conflictos que no ingresarían al ámbito judicial, ya sea por la temática involucrada o por la falta de recursos económicos para afrontar los gastos. Este servicio está disponible, en especial para los 183.000 vecinos de esta Comuna que tengan una instancia de diálogo en la búsqueda de la resolución de los conflictos. Por otra parte, existen muchos conflictos para los cuales una acción judicial no es el mejor remedio o la mejor forma de abordaje y pueden resolverse a través del diálogo entre los involucrados y el mediador, con un enorme ahorro emocional, en dinero, y energías.

La mediación comunitaria es un servicio social que potencia y promueve la resolución de conflictos a través del diálogo, la comprensión, el entendimiento en la diversidad y, el protagonismo de las personas involucradas, haciéndose responsables de las soluciones a las que arriben.

Con la apertura de esta oficina, el servicio se encuentra presente en todas las Comunas de la Ciudad.



Cambios introducidos por nuestra gestión en el servicio de mediación comunitaria



Florencia Barbieri
Profesora



Desde nuestra gestión, consideramos que el objetivo de la Mediación Comunitaria es mejorar la calidad de vida de las personas, promoviendo un profundo cambio social, integrador, basado en la solidaridad, participación, respeto y responsabilidad que vincula participación con aceptación de puntos de vista ajenos diferentes, fomentando la convivencia pacífica.

Profundizando la tarea que desarrollamos para cumplir el objetivo antes descripto, a lo largo del año 2012, hemos realizado un sinnúmero de cambios tendientes a perfeccionar y sistematizar el servicio que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires brinda a los vecinos.

Dictado de marco legal regulatorio. En tal sentido y por medio de la Resolución 89/13, la Subsecretaria de Justicia del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dictó

el Reglamento del servicio de mediación comunitaria, dotándolo de un marco legal pertinente, en donde se determinan cuáles son los conflictos pasibles de mediación comunitaria, los días y horarios de atención al público; los días que se llevan a cabo las audiencias de mediación; las acciones que deben desarrollar el personal administrativo y por último las tareas que deben ser ejercidas por el mediador comunitario.

Unificación del horario de atención al público en todas las Sedes Comunales: Con el fin de dotar al servicio de mayor certeza a la hora de atender al ciudadano de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a los efectos de promover el “ejercicio” en la participación específica de la mediación comunitaria de una forma continuada, entrelazando la cooperación y fortaleciendo la convivencia pacífica, hemos dejado de lado la discrecionalidad que

existía en cada sede comunal y hemos logrado que el horario de atención al público del servicio de mediación comunitaria en cada comuna sea uniforme, brindándose de forma continua de lunes a viernes de 9 a 16 hs en todas las sedes .

Unificación de días y horarios de las audiencias de Mediación Comunitaria: En el pasado la fijación de los días de las audiencias era privativo de cada Mediador o en su caso de los días que en cada sede comunal se disponía de las salas a fin de llevar adelante las audiencias de Mediación comunitaria. Esto traía aparejado la incertidumbre en cuanto a que difería los días reservados a las mediaciones según cada Comuna. En este orden de ideas, hemos implementado que las audiencias de mediación comunitaria se desarrollen en todas las comunas los días martes, miércoles y jueves como mínimo, de 10 a 14 horas; otorgando más previsibilidad, para que el vecino conozca los horarios que pueden ser fijados para las audiencias.

Servicio Continuo. Otro cambio sustancial para profundizar la continuidad del servicio, es que nuestra gestión ha logrado que los mediadores sean reemplazados por otros mediadores, en caso de licencias ordinarias o extraordinarias, que puedan sucederse en el transcurso normal de prestación del servicio de mediación. Por lo tanto, no se suspenderá el servicio durante época vacacional, a lo largo del año, o en caso de enfermedad o licencia.

Nueva forma de Registración de las solicitudes y actas de mediación comunitaria. A fin de dotar al servicio de mediación comunitaria de mayor formalidad, se eliminó la discrecionalidad que existía en el modo de iniciar el pedido del servicio de mediación comunitaria, brindando de manera unificada libros de registración, y a tal fin, en cada comuna se solicitan los mismos datos a los vecinos.

Se han creado los siguientes libros del servicio de mediación: el libro de requerimientos, el libro de actas de mediación, el libro de resoluciones y el libro de confidencialidad.

Determinación de los conflictos mediables. Dado que la mediación comunitaria ofrece un espacio valioso donde dirimir estas cuestiones de convivencia, de vecindad, estos conflictos han sido determinados por la Resolución 89/13 de la Subsecretaría de Justicia, dotando al servicio de un reglamento al cual debemos atenernos.

Apertura de la oficina de Mediación Comunitaria en la sede comunal 15. Los vecinos de la Comuna 15,

correspondiente a los barrios de Chacarita, Villa Crespo, La Paternal, Villa Ortúzar, Agronomía y Parque Chas debían concurrir a otra sede comunal ya que el servicio se había discontinuado en dicha sede comunal hace varios años. Luego de tratativas tendientes a lograr la apertura del servicio en la comuna 15 hemos conseguido que esta herramienta tan importante sea brindada a los vecinos. Antes de la inauguración en esta jurisdicción, los vecinos debían trasladarse a otra sede. Hoy cuentan con la posibilidad de adoptar el servicio gratuitamente.

Campaña de difusión del servicio. Hemos iniciado este año, una campaña de difusión del servicio de mediación comunitaria diferente. Dicha difusión, está a cargo del mediador comunitario de cada comuna, en donde se brinda una charla informativa acerca de las bondades del servicio. Asimismo, se implementaron volantes informativos para ser entregados en cada comuna, a los efectos de otorgarle mayor amplitud a la difusión.

Control centralizado de la agenda del mediador. Desde la Dirección General se ha implementado un sistema de control de la agenda del servicio de Mediación comunitaria que se brinda en cada sede comunal. En tal sentido se puede saber cuantas audiencias en el día existen en cada sede comunal.

Nueva forma de notificación de las convocatorias a las audiencias de mediación. A partir de la firma del convenio con el consejo de la Magistratura, la convocatoria al vecino dejó de ser un acto azaroso para el vecino que se acercó a la sede comunal a iniciar el trámite de requerir la puesta en marcha del servicio de Mediación comunitaria. Ya no más un vecino se debe encargar de entregar la citación, ni tampoco personal de esta dirección general concurrir en varias ocasiones al domicilio consignado. Esta gestión ha adoptado un sistema unificado de notificaciones de las audiencias de mediación comunitaria, a través de cédulas que son diligenciadas por oficiales notificadores del poder judicial de la ciudad, a fin de dotar a éstas de mayor formalidad y obtener la registración de la recepción de las mismas.

La mediación comunitaria ayuda a reconstruir el tejido social, y regenera espacios de igualdad en un marco de solidaridad, cooperación, diálogo y mutuo respeto. Desde nuestra Dirección trabajamos diariamente para lograr que este servicio que brinda el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a todos sus vecinos, se perfeccione cada vez más y satisfaga las necesidades de los destinatarios del mismo.



Un oportuno Convenio redunda en múltiples beneficios



Martín Ignacio Quiroga
Martillero
Asesor de Gabinete



Algunos aspectos sobre el Convenio de Colaboración celebrado entre el Ministerio de Justicia y Seguridad y el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

En el cierre de una Mediación exitosa siempre hay un acuerdo y subsiste un Convenio, en esta oportunidad es un Convenio el que llega para dotar de formalidad y certezas al inicio de ese posible futuro acuerdo.

Gracias al Convenio celebrado por el Ministerio de Justicia y Seguridad con el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación cuenta con la posibilidad de hacer cierto el germen de un posible acuerdo asegurando en su inicio la citación a las Mediaciones Comunitarias, este trámite dejó de ser un acto errático para transformarse en una acción concreta de acceso a la justicia y un valioso aporte para que esta imprescindible

herramienta de paz social pueda resultar exitosa como tal.

Como ciudadanos, debe sorprendernos gratamente que un conjunto de acuerdos institucionales celebrados entre el Consejo de la Magistratura y el Ministerio de Justicia de la Ciudad de Buenos Aires, resulte apto para viabilizar la resolución de nuestros conflictos y si bien ninguna herramienta en sí resulta suficiente e implacable para solucionar nuestras diferencias, es de esperar que si ello ocurre sea porque el acuerdo de voluntades se ha puesto irreductible en su distancia y no porque la oportunidad de llevarlo a cabo se viera frustrada por alguna deficiencia en la herramienta misma. Esto ocurría y de ello adolecía hasta no hace mucho tiempo el servicio de Mediación Comunitaria, este instituto que depende en su

implementación de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires carecía hasta la firma de este acuerdo de un sistema acorde, único, formal, ágil y cierto de notificación y citación a sus audiencias.

La situación era de tal disparidad, que en ciertas Comunas las citaciones eran finalmente tramitadas y entregadas por el mismo vecino que buscaba utilizar este novedoso medio para zanjar la controversia suscitada con algún par, ello implicaba que este debía presentarse en el domicilio del requerido y hacerle entrega en persona de la carta de citación, no hay que dejar volar mucho la imaginación para sospechar que este acto muchas veces agravaba la disputa, acentuaba las diferencias y por supuesto alejaba una solución componedora. En otras Comunas, se había puesto en práctica la modalidad de enviar las citaciones a las dependencias de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación donde un ordenanza de la propia Dirección General las remitía al domicilio de cada convocado sin respetar ningún método particular ni organización funcional, así también fue como en varias sedes Comunes resultaba el mismo personal del Centro de Gestión y Participación los que asumían la tarea de distribuirlas.

Amén de la disparidad de medios, existía también una suerte de informalidad instrumental, toda vez que cada Comuna aplicaba un formato y texto distinto para sus notas de convocatoria. Esta forma de notificar, por medio de carta simple resultaba en sí mismo inconsistente, ya que no permitía tener registro sobre la suerte de la notificación, ni siquiera su acuse de recibo esto propiciaba un alto grado de ausentismo a las audiencias y hasta en muchos casos el desconocimiento de que el mecanismo de acuerdo estaba en marcha, lo cual además de malgastar recursos indefectiblemente llevaría en el tiempo al fracaso del instituto Mediador.

A poco de asumir en sus funciones el Dr. Adrián Nicolás De Stefano, actual Director General, puso el foco en este problema de base y tras evaluar posibles alternativas, avanzó en la propuesta y gestión de un Convenio de Colaboración con el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el propósito que sea esta institución la que diligencie y notifique mediante los recursos del departamento de Notificaciones, las cédulas que fueren menester para llevar adelante el inicio o consecución de la Mediación Comunitaria dentro del ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y en beneficio de sus vecinos.

Los equipos técnicos de cada institución, abordaron de manera conjunta la confección de un instrumento formal único que devino en Cédulas específicas para este servicio Comunitario y son los Oficiales de Justicia los encargados de diligenciar las mismas con todas las artes y responsabilidades que le cabe a su tarea en el ámbito Judicial, a saber, segura y profesional tramitación, fecha e identificación cierta de quien recepciona el documento, aceptando al igual que en el procedimiento Judicial la

posibilidad de fijar la Cédula en la puerta del domicilio de no haber podido encontrar morador alguno.

En su estructura formal, la Cédula hace saber la dirección de la Sede Comunal que será sede de la mencionada audiencia y donde deberá presentarse el requerido, acerca teléfonos con el fin que puedan las partes comunicarse ante la eventualidad de no poder concurrir, y desde ya, fija fecha y hora para llevar a cabo la Mediación Comunitaria, haciendo referencia en la misma al tema por el cual resulta convocado y aportando Nombre, Apellido y Domicilio del solicitante del servicio, el sello de la Dirección General junto a la rúbrica del Director General de la Dirección de Justicia, Registro y Mediación.

Cerrando el abanico de mejoras que el sistema adoptado aporta está el de la celeridad de comunicación ya que bajo este mecanismo el lapso de tiempo que transcurre entre que el vecino se presenta en la sede Comunal a solicitar el servicio de Mediación hasta que la misma es efectivamente notificada mediante Cédula no excederá las 48 horas, resultando esta modalidad a todas luces mucho más prolija y ágil que su desorganizada y dispersa antecesora, priorizando el aprovechamiento de recursos profesionales al efecto como son los Oficiales de Justicia y saltando de esa manera el obstáculo de no contar en la órbita de la Dirección General con una dotación al efecto de notificar profesional y certeramente estas audiencias, cuestión que para el actual volumen tramitado permite delegar sin sobrecargas en el cuerpo de Notificadores.

La firma del convenio que aporta estos beneficios se llevó a cabo entre el presidente del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Juan Manuel Olmos y el Ministro de Justicia y Seguridad porteño, Guillermo Montenegro, con el fin amplio de coordinar acciones entre ambos organismos, en pos de optimizar y facilitar el acceso al servicio de Justicia para los vecinos de la Ciudad. El acto se llevó a cabo en la sede del nombrado Ministerio y estuvieron presentes, entre otros, el Subsecretario de Justicia Javier Alejandro Buján, los Consejeros del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Laura Grindetti, Gisela Candarle y Juan Sebastián De Stefano.

El Convenio, fomenta, fortalece y agiliza el programa de Mediación Comunitaria de la Ciudad y en esta etapa merced a ello será el Consejo de la Magistratura quien se encargará de diligenciar las notificaciones que el Ministerio elabora para la resolución de conflictos entre vecinos.

En suma, el sistema acordado da formalidad, legalidad, seguridad e importancia a las notificaciones.

Este acuerdo abraza y deja a las claras la importancia que puede tener para los ciudadanos la interrelación del Poder Ejecutivo y el Poder Judicial, actuando de manera simbiótica con beneficio mutuo y el fin alto de promover con su ejecución un eficaz y eficiente acceso a la Justicia para los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires y de ese modo acercar la posibilidad cierta de resolver conflictos de manera simple y eficiente en un ámbito específicamente pensado y diseñado con ese fin.



Una vida dedicada a la búsqueda de la paz



Johan Galtung
Dr. en Matemáticas
Dr. en Sociología
Científico Social
Mediador Internacional

Un lector tiene el derecho de conocer algo sobre la posición que tiene el autor. Yo nací en Oslo, Noruega en 1930. Era un niño pequeño cuando llegó la invasión alemana en 1940, durante la ocupación (1940-45) con el esfuerzo de Quisling para nazificar el país en su modo particular, y cuando mi padre fue arrancado del hogar y recluido en un campo de concentración. La mayoría de los noruegos tuvo experiencias similares, algunas peores, algunas mejores. Para todos nosotros dos preguntas se convirtieron en interrogantes existenciales una vez que la guerra hubo terminado en 1945: ¿cómo evitamos otra guerra? –y, si la guerra llega de todas formas, ¿cómo debe uno resistir la ocupación?

Mi propia conclusión algunos años más tarde fue el convertirme en un objetor de conciencia al servicio militar, y realizar investigación para la paz como un esfuerzo constructivo –al menos en mi mente- para hacerle frente

a estos problemas.

La misma pregunta condujo al régimen noruego de la política de construcción de puentes entre el Oriente y el Occidente (1945-49) a la política de construcción de la OTAN, seguridad colectiva occidental, rearme. Pero esta no fue nunca una decisión a tomar sin complicaciones, y ciertamente tampoco para ser seguida. Existía un fuerte sentimiento en el régimen de que algo más debía ser hecho. Y ese “algo más” se convirtió a principios de los cincuentas en uno de los primeros esfuerzos en Occidente para compensar las perversiones del colonialismo, de algún modo, deseando también que tuviera alguna relevancia para el conflicto Este-Oeste: asistencia al desarrollo.

El gobierno noruego lanzó en 1952 lo que más tarde se conocería como el Proyecto Indo-Noruego en Kerala, India.

Ya para ese entonces mucha gente sentía que este nuevo tipo de relación entre un país “más desarrollado” y un país “menos desarrollado” debería ser simétrica. Deberíamos tratar de aprender algo también de la India. El filósofo noruego líder, entonces como hoy, Arne Naess, anunció que ofrecería una serie de cátedras sobre la ética política de Gandhi. Él necesitaba un asistente, y yo –en aquél entonces un estudiante de matemáticas en la facultad de ciencias naturales, y de sociología en la facultad de humanidades- me convertí en ese asistente. El resultado fue un libro, en noruego, con el título Gandhispolit-

ke etikk¹. Y ese fue también el modo como me involucré inicialmente en la investigación para la paz.

Buena parte de ese libro fue escrito de hecho en la prisión (1954-55) a donde había ido yo a parar por rehusarme a cumplir con los seis meses adicionales “*preventivos*” de servicio alternativo como un objetor de conciencia; servicio al que me rehusaba a menos claro que se me permitiera utilizar ese tiempo para trabajar por la paz (en su momento había hecho una solicitud para trabajar como asistente de estadística en Noruega para el Proyecto Indo-Noruego, solicitud que había sido rechazada). La prisión no era un mal lugar para reflexionar sobre Gandhi. Lo hace a uno ver la sociedad desde otro ángulo, y sobre todo, consigue que uno se percate muy claramente que la línea entre la gente buena y la gente mala no se define por el muro de la prisión. A veces uno incluso llega a tener la sensación de que la proporción de gente “*mala*” es más alta afuera que dentro, solamente que son demasiado astutos para ser atrapados.

Más tarde tuve muchas ocasiones para ir a la India, en parte para estudiar el Proyecto Indo-Noruego en Kerala, en parte para trabajar más sobre Gandhi. Una de esas ocasiones fue en la Primavera de 1969, invitado por el difunto Dr. Sugata Dasgupta, al Instituto de Estudios Gandhianos, Rajghat, Varanasi.

Una segunda ocasión fue en la Primavera de 1971, invitado por la Escuela de Estudios Internacionales de la Universidad Jawaharlal Nehru, con una estancia en la Fundación Gandhi para la Paz. Una tercera ocasión fue en 1982, invitado por el Profesor Ramlal Parikh, ahora, Vice-Canciller del Gujarat Vidyapith, una universidad en Ahmedabad fundada por el propio Gandhi, con su Sabarmati Ashram muy cerca –ofreciendo también una Cátedra Gandhi. Las ocasiones cuarta y quinta fueron en el mismo lugar en 1984, recogiendo más material.

Permítaseme expresar mi gratitud hacia algunas personas que han sido particularmente importantes en conexión con este trabajo.

Primero, mi viejo amigo y maestro, Arne Naess. Yo recomendaría muy encarecidamente al lector el familiarizarse con su libro *Gandhi and Group Conflict* (Oslo, Universitetsforlaget, 1974). Este libro complementa el de él, pero también cubre un poco del mismo terreno. El Profesor Naess se ocupa más de filosofía en general y ética en particular; y yo más con la forma concreta de las sociedades, empírica y potencial, y con la psicología y la sociología, etc. del conflicto. Como sea, la sobreposición es considerable, y no podía ser de otro modo por lo que he aprendido de él. En esta conexión también mi agradecimiento a Wenche Nielsen que trabajó como asistente de investigación durante nuestra estadía en Varnasi en 1969.

En Varanasi también encontré la ocasión de familiarizarme con otros dos hindúes de nuestro siglo: Vinoba Bhave y Jayaprakash Narayan. Ambos de ellos sucesores de Gandhi; Bhave tal vez más inclinado hacia el lado sarvodaya de la moneda; Narayan tal vez más orientado hacia el lado Satyagraha, siendo más “*político*” en su aproximación. Mis conversaciones con Narayan fueron

muchas en muchas ocasiones, desde la primera vez en 1960 cuando tuve la ocasión de ser un intérprete en India entre él y el “*Gandhi de Sicilia*”, Danilo Dolci, hasta entrados los años setentas, en varias oportunidades.

En Nueva Delhi en 1971 tuve la buena fortuna de tener mucha de la interpretación de Gandhi que subyace en el presente libro criticada por formidables especialistas en Gandhi, tales como Sugata Dasgupta y Ramlal Parikh. Además, me gustaría mucho expresar mi gratitud al Profesor K. P. Misra de la Universidad JawaharlalNehru y a Ramchandran y Radha Krishna de la Fundación Gandhi para la Paz. En ocasiones posteriores también tuve la oportunidad de discutir estos asuntos con algunos excelentes investigadores del Centro para el Estudio de las Sociedades en Desarrollo en Nueva Delhi, particularmente Srivastava, Roy, Kothari y Nandi. A todos ellos mi profunda gratitud, sabiendo que ninguno de ellos coincidirá con todo y que de estos buenos nombres, análisis de mayor excelencia sobre Gandhi sin duda habrán de venir, también en el futuro.

Pero por encima de todo, aunque sea un poco presuntuoso: permítaseme expresar mi agradecimiento y deuda al gran hombre mismo, a Gandhi. Nunca olvidaré el sentimiento –cuando uno se ubica más allá de la fascinación con el Gandhi político y el temor del Gandhi religioso– de respeto para el Gandhi intelectual, Gandhi el analista, que secciona cada asunto de un modo diferente porque tiene otros conceptos, otros modos de ver el mundo. Oriente y Occidente, en el modo en que Occidente utiliza estos términos –refiriéndose al conflicto Oriente-Occidente en el Occidente– se hacen muy similares visto desde sus perspectivas; Gandhi se encuentra a cierta distancia de ambos, siendo muy crítico de lo “*moderno*”, las fábricas y la civilización industrial. Y también porque rechaza tanto la violencia directa como la estructural, tanto la guerra como la represión y la explotación; no solamente con palabras, sino resistiéndose contra todo esto.

De esta forma su crítica se convierte también en una crítica de nada menos que de la civilización occidental. Y en esa crítica él encuentra dónde colocarse, en una posición mucho más fundamental que el hinduismo por sí solo: un sentido general de humanidad e historia de la Unidad-del-Hombre, incluso la Unidad-de-la-Vida, haciéndole rechazar con igual vehemencia tanto la violencia estructural rampante del sistema de casta hindú como el imperialismo capitalista occidental; tanto la violencia directa del colonialismo como la lucha comunal. Una persona rara sin duda, y particularmente en nuestro siglo, desgarrado por la guerra y por el crecimiento.

Pero nadie puede decir todo esto mejor que el propio Gandhi. Él debe ser leído de primera mano, directamente, en sus muchas excelentes colecciones de sus principales escritos, y por encima de todo su autobiografía, *La historia de mis experimentos con la verdad*. Como sea, un poco de comentarios e interpretación, aunque sea un tipo de actividad intelectual secundaria, puede de algún modo ser de alguna ayuda para comprender el rango de la visión y la praxis de este gran hombre.

(1) Gandhispolitiskeetik. Edit. Tanum, Oslo, 1955. (2a. ed. Pax, Oslo, 1968; 3a. ed. Pax, Oslo, 1994).



Los vecinos hablan

Este espacio esta dedicado, para recibir comentarios y sugerencias de los vecinos que son usuarios de los servicios brindados por la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Aprovechamos la oportunidad para agradecer a través de este medio, la participación de los vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Excelente las administrativas, la mediadora hasta se tomó el trabajo de decirme como continuar legalmente esto. Trabajo impecable.

Claudia Acotto, 52 años, Comuna 14.

Agradecer la atención dispensada.

Carlos Alberto Rodríguez, 70 años, Comuna 3.

Muy destacada la atención de la Dra. Norma Fragni.

Claudio César Gimballi, 57 años, Comuna 12.

Tendría que ser legal así tiene más fuerza el reclamo y se evitaría saturar el tribunal.

Rodolfo Corbera, 62 años. Comuna 14.

Ventajosos.

Miguel Ignacio Di Rosa, 69 años. Comuna 12.

La mediación fue bien, y necesaria para una solución. Si la otra parte no cumple con lo acordado voy a regresar a la oficina de mediación.

Alfred Vincent Del Vecchio, 61 años, Comuna 3.

Quiero aclarar que aún no tenemos acuerdo. La mediación continúa y aun así estoy satisfecha.

Celia Saragovi, 70 años. Comuna 4.

Fue todo muy eficiente.

Andrés Miguel Bar, 64 años, Comuna 12.

Creo que debería crearse más conciencia para que la gente concurra cuando sea convocada. En mi caso, la otra parte no compareció y no obtuve ningún resultado. De

todos modos, creo que es un medio idóneo para solucionar conflictos menores. Cuando hay voluntad por parte de los involucrados, claro está.

Miriam Beatriz Di Lella, 48 años. Comuna 11.

Mayor amplitud horaria para evitar que haya que esperar tantos días para que se produzca la reunión a Mediación porque es muy bueno el servicio.

Gonzalo Ferrari Nicolay, 42 años. Comuna 14.

Al ser de carácter voluntario y faltar la otra parte sigo con el conflicto sin resolver.

Diana Checchin, 55 años, Comuna 6.

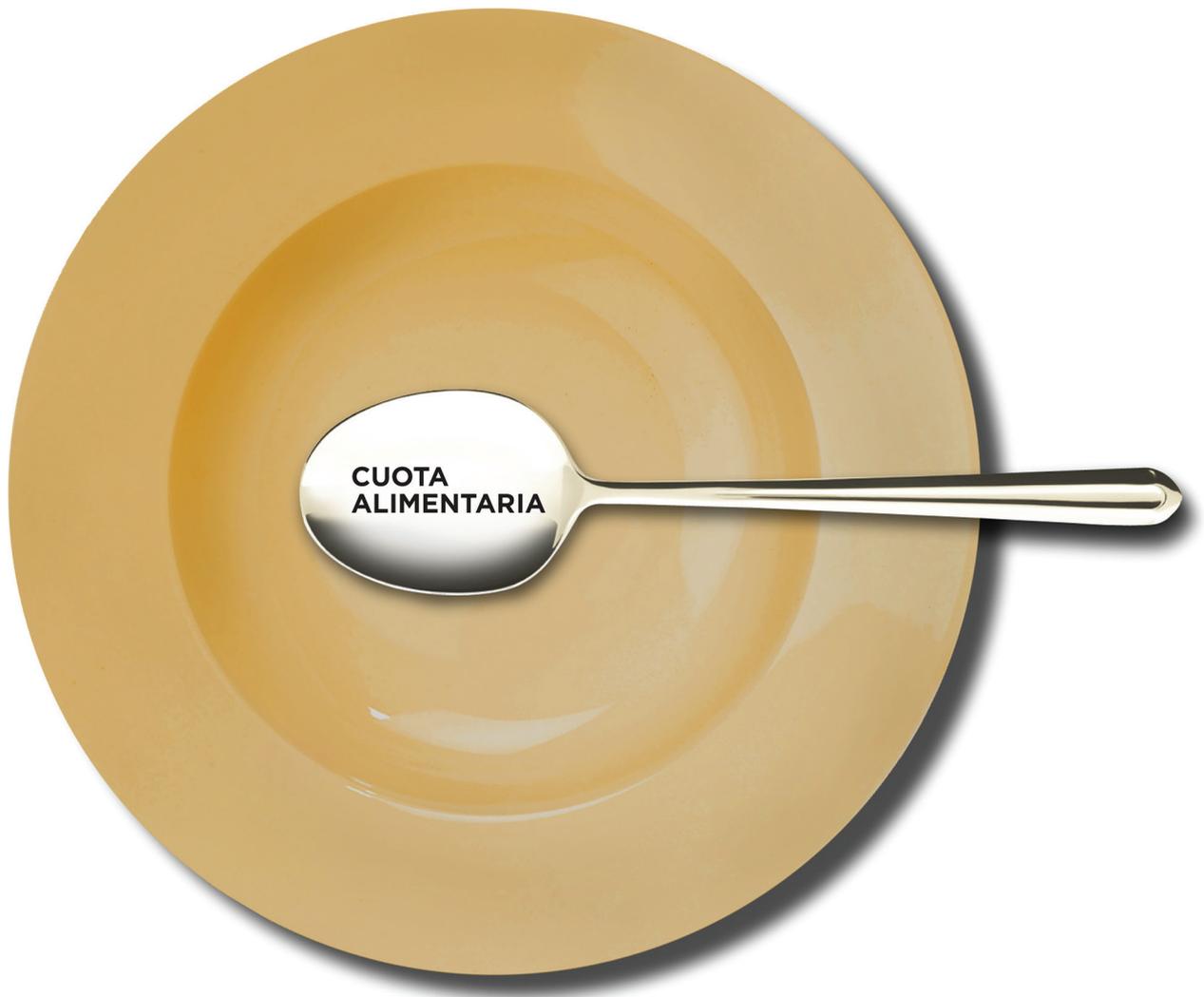
Mi sugerencia en base al caso por el cual acudí a la mediación, sería que falto que nos hubiesen asignado un perito calificado ya que la Sede Comunal no cuenta con este servicio y es muy complicado conseguirlo por medio particular. Porque nadie quiere comparecer en la mediación ni tampoco certificar firmas ni presentar facturas sobre el trabajo a realizar. Recuerdo que antes si tenían un perito que verificaba el problema y declaraba que trabajo se debía realizar, es una lástima ya que la mediación es muy útil. Desde ya muchas gracias y espero que tengan en cuenta mi sugerencia.

María Verónica Caamaño, 36 años, Comuna 4.

Que tendría que tener más poder y accionar!

Gladys Marcela Palazzo, 45 años. Comuna 8.

“Registro de Deudores Alimentarios Morosos”



- 50 . Funciones del registro de deudores alimentarios morosos
- 52 . Fundamentos de los convenios de cooperación interjurisdiccional
- 54 . Convenio de cooperación
- 55 . El Club Atlético Huracán protege los derechos de nuestros niños
- 56 . Nueva oficina de atención en el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal



Funciones del Registro de Deudores Alimentarios Morosos



Lic. Matías Alberto Lescano
 Lic. en Seguridad e Higiene
 Subgerente del Registro de
 Deudores Alimentarios Morosos

El Registro de Deudores Alimentarios Morosos, fue creado en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por la Ley 269 de fecha 11 de noviembre de 1999, siendo el primer Registro del país sobre la temática.

La finalidad de esta ley, radica básicamente en coaccionar a los deudores ante el incumplimiento de su responsabilidad de abonar la cuota alimentaria, para que cumplan efectivamente con su obligación, protegiendo los derechos de los niños, siendo el mismo un principio garantizado por la Constitución Nacional, y por Tratados Internacionales.

La función del Registro es llevar un listado de todas aquellas personas que adeuden total o parcialmente tres cuotas alimentarias consecutivas o cinco alternadas, ya sean alimentos provisorios o definitivos fijados u homologados por sentencia firme y expedir certificados ante requerimiento simple de persona física o jurídica, pública o privada en forma gratuita.

Dicha inscripción, sólo se realiza por orden judicial.

El Registro sólo acepta oficios judiciales librados por el juez competente.

Las inscripciones se producen únicamente por orden judicial, las cuales proceden por Oficio Judicial. Se debe presentar original y duplicado, ambos firmados por el Juez que decretó la medida; o en su defecto por el secretario del juzgado en cuestión. En ambos casos la firma de quién suscribe deberá estar legalizada por la Cámara de Apelaciones correspondiente a la jurisdicción del juzgado abocado en la causa.

Para poder inscribir a la persona el oficio deberá contener como datos relevantes, no sólo el nombre y apellido sino que también el tipo y número de documento, esta información es sine qua non para poder inscribir en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos de la Ciudad de Buenos Aires. El decreto 230, que reglamenta a la Ley 269, hace mención a una serie de datos menos relevantes que se deben consignar para poder completar la información del deudor.

El Registro tiene la facultad de rechazar el pedido de inscripción, si el Oficio no reúne los elementos necesarios para cumplimentar lo que estipula la Ley 269.

La exclusión de una persona del Registro, únicamente se efectúa por orden judicial, reuniendo los requerimientos mencionados con anterioridad, pero en este caso ordenando el levantamiento del deudor.

La otra manera de dar de baja, es cuando una inscripción supera los 5 años desde su registro, en éste caso

caduca la inscripción y por consiguiente se excluye a la persona.

Las sanciones conminatorias que prevé la Ley 269 en su articulado, procuran que los responsables cumplan con su obligación alimentaria.

De tal forma, los que resulten inscriptos en el Registro como Deudores, no podrán:

Abrir cuentas corrientes, obtener tarjetas de crédito, otorgar habilitaciones, concesiones, licencias o permisos, ni podrán ser designados como funcionarios jerárquicos. – (Art. 4º ley 269).

El Banco Ciudad no podrá otorgar o renovar créditos sin pedir el certificado del Registro y si resultare inscripto deberá retener el banco el importe correspondiente a la deuda en concepto de alimentos, y depositarlos judicialmente (Art. 5º, ley 269).

Los proveedores de todos los organismos de la Ciudad deben adjuntar a sus antecedentes una certificación del Registro como condición para su inscripción como tales. Si se trata de personas jurídicas, el requisito es para la totalidad de los directivos (Art. 7º, ley 269).

Para la habilitación de titularidad, la transferencia no quedará perfeccionada hasta que se regularice la deuda

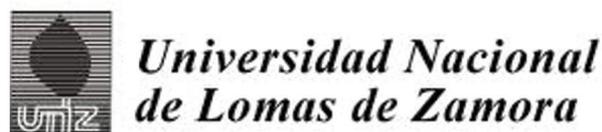
alimentaria (Art. 8º, ley 269)

Compete para la calificación como postulante a cargos electivos de la Ciudad, y para aquellos que quieran desempeñarse como Magistrados, o funcionarios del Poder Judicial en la Ciudad de Buenos Aires (Arts. 8º, 9º de la ley 269)

El Gobierno de la Ciudad invitará a empresas e instituciones privadas con sede o que desarrollen su actividad en la Ciudad, a requerir Informes al Registro (Art. 11 ley 269).

En este sentido y a partir del impulso que nos dio la gestión de nuevo Director General, Dr. Adrián Nicolás De Stefano, hemos firmado en este último año más convenios con cámaras e instituciones privadas que los que se habían firmado desde 1999 al 2012.

En tal sentido pudimos concretar en este año la firma de convenios de colaboración con las siguientes instituciones: Banco de la Ciudad, Cámara Argentina de Maquinas de Oficina, Comerciales y Afines; Cámara Argentina de Especialidades Medicinales, Colegio Público de Abogados de la Capital Federal; Club Atlético Huracán; Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires y la Universidad Nacional de Lomas de Zamora.



CÁMARA ARGENTINA DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL Y ACTIVIDADES INMOBILIARIA!



Cámara Argentina de Máquinas de Oficina Comerciales y Afines

ASOCIACIÓN DE CLINICAS, SANATORIOS Y HOSPITALES PRIVADOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA





Fundamentos de los convenios de cooperación interjurisdiccional



Dra. Griselda Mela
Abogada
Asesora de Gabinete

La iniciativa que ha nacido con esta gestión, tiende a lograr un sistema de validez cruzada de las inscripciones registrales de deudores alimentario, a fin de que los deudores alimentarios inscriptos en el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, sean tenidos por tales también en aquella provincia que haya celebrado convenio con nosotros y viceversa. Asimismo se plantea, compartir las experiencias reunidas por cada provincia o jurisdicción, en torno a la gestión informática de los registros.

La meta de nuestro Registro, es concretar y suscribir Convenios de cooperación y solidaridad interjurisdiccional, entre el Registro de Deudores Alimentarios Morosos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y distintas provincias que integran nuestro País, que poseen sus propios Registros de Deudores Alimentarios Morosos en pleno funcionamiento.

La firma de cada convenio, implica dar el primer paso tendiente a integrar la acción de los distintos registros de deudores alimentarios de las provincias y de la Ciudad de Buenos

Aires a fin de lograr en un mediano plazo un sistema coordinado de datos que determine un registro de alcance nacional que proteja el derecho del niño, ante la probabilidad de traslado del progenitor, tutor, o la persona designada por ley, de suministrar y cumplir con la responsabilidad de abonar la cuota alimentaria del menor que la requiere en forma vital para su supervivencia y desarrollo.

Para dar comienzo a un proceso de coordinación registral, y dado que hasta la actualidad, no existe antecedente alguno de acuerdo marco, hemos labrado y definido el convenio que se firmará con cada una de las provincias, que ha sido sometido al análisis e intercambio de ideas con los distintos grupos de asesores legales de los registros de deudores alimentarios morosos con los que comenzamos las tratativas y gestiones tendientes a concretarlos que ha sido visado y aprobado por la Subsecretaría de Justicia.

Actualmente, de las tratativas que se han realizado a lo largo del último semestre con las distintas provincias que luego se describirán, se ha obtenido respuesta posi-

tiva y firme respecto a la firma y concreción del acuerdo con los Registros de Deudores Alimentarios en Mora de La Rioja, provincia con la que se ha suscripto El Primer Convenio de Cooperación Interjurisdiccional, el 4 de junio del corriente año.

Se encuentran pendiente de firmar los Convenios de Colaboración y Solidaridad Interjurisdiccionales con los Registros de Deudores Alimentarios Morosos de las siguientes Provincias: Entre Ríos, Córdoba, Neuquén y Río Negro.

Nuestra gestión continúa en tratativas con los Registros de Deudores Alimentarios Morosos de la Provincia de Buenos Aires, Santa Fe y Catamarca.

Tanto nuestra Constitución Nacional, como la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, establecen que las medidas concernientes a los niños, que se tomen en Instituciones Públicas o privadas de bienestar social, tribunales, autoridades administrativas, órganos legislativos, son primordiales y serán de interés superior.

Se deja en claro también, que los Estados, se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sea necesario para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley, y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas. Asimismo, los Estados asegurarán que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o protección de los niños, cumplan con las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente, en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, como la existencia de una supervisión adecuada.

Desde las últimas décadas del siglo pasado, el incumplimiento de la obligación de abonar la cuota alimentaria por parte el progenitor, ha crecido cuantitativamente, como consecuencia de los cambios que se han producido en la organización de nuestras familias.

A partir del divorcio o separaciones de hecho, se estructuran nuevos modelos familiares como las llamadas familias monoparentales y las familias ensambladas, con el simultáneo decrecimiento de familias nucleares. Esta nueva estructura da lugar a la obligación alimentaria por parte del padre o madre no conviviente, a favor de los hijos menores y/o mayores discapacitados. El incumplimiento en el pago de las cuotas, en este tipo de casos, ha crecido cuantitativamente.

Este incumplimiento frente a las obligaciones alimentarias, exponen en situación de riesgo a las partes más indefensas de las redes familiares: *“los hijos”*.

Es responsabilidad nuestra y de toda la sociedad, el garantizar que crezcan en un ámbito saludable, que puedan estudiar, formarse en la moral y en las ansias de trabajo. Sabemos muy bien, que un niño careciente de lo necesario para crecer desde el punto de vista económico y afectivo se torna en un niño resentido, frustrado y con falencias que lo condicionan al desarrollo de una persona feliz y plena, como consecuencia de ello en un potencial

delincuente.

El que ambos progenitores asuman su rol responsable, apunta a la dignidad del ser humano, y que ese niño no viva de dadas que recibe su madre, sino del trabajo digno de sus padres (estén o no, juntos), así enriquecerá su autoestima, y no importará que carezca de algunas comodidades, en tanto nazca en él, la semilla de la superación, que debe ser regada, por condiciones mínimas de equilibrio y estabilidad económica.

Diariamente tomamos conocimiento que los menores, cada vez más chicos, se insertan en el campo de la delincuencia; el flagelo de la droga y jóvenes sin rumbo, con familias destruidas.

Sin lugar a dudas, colaborar con el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, constituye un humilde aporte para avanzar en la instalación de mecanismos legales, para que los padres asuman su responsabilidad como tal y contribuyan con los alimentos de sus hijos. Es necesario indicar que la iniciativa que promovemos no conducirá a resolver la problemática alimentaria de los menores cuyos progenitores no asumen su responsabilidad por razones laborales, un tema que requiere de soluciones de índole económica y de planificación del desarrollo del país, cuya capacidad de resolución excede los objetivos de esta ley. Aun así, consideramos valiosas las ideas innovadoras que apunten a proteger y garantizar los derechos del niño.

Un sistema en que el Estado asuma su rol de *“padre de la infancia”*, instando a los progenitores a asumir sus obligaciones, contribuirá a una sociedad mejor. El espíritu de las leyes, y de nuestra labor, es resguardar el derecho de los chicos a una cuota alimentaria, a través de un mecanismo de coerción. Los Registros serían, el punto de partida que permitirían tener una herramienta que haga efectivo el cumplimiento de sentencias judiciales ya dictadas.

El objetivo de La firma de estos Convenios de Colaboración con el Registro de Deudores Alimentarios Morosos es que tenga más trascendencia en la sociedad, resultando en consecuencia, que quien adeude una cuota alimentaria, procure de corregir tal situación prontamente, porque los efectos de figurar en dicho registro le acarrearán serias dificultades en su cotidiano desenvolvimiento.

En conclusión, entre TODOS, con nuestra desinteresada y humilde colaboración, cooperando con la firma de estos convenios de solidaridad con el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, podremos, concientizar, hacer tomar conciencia a nivel social general, que nos urge como progenitores, un cambio de conducta, que logre erradicar la irresponsabilidad y de toda la sociedad en general, para que padres, madres o personas responsables de los menores, y se hagan cargo de cumplir, sus obligaciones esenciales, que exceden la mera asistencia alimentaria, y que involucran también, educación, recreación, salud y vida digna para hijos e hijas. NO olvidemos, que nuestros hijos, son el futuro de nuestro País, y ¡de todos y cada uno de nosotros dependen!



Convenio de cooperación



Dra. Mariela Sánchez
Abogada

El día 4 de Junio del corriente año, luego de las intensas tratativas de la gestión del Director del Registro de Deudores Alimentarios Morosos del Gobierno de la Ciudad de Buenos, Dr. Adrián Nicolás De Stefano, bajo la órbita de la Subsecretaría de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a cargo del Dr. Javier Alejandro Buján, se logra la suscripción del “*Primer Convenio de Colaboración Interjurisdiccional entre Registros de Deudores Alimentarios Morosos.*”

Este primer Convenio de Colaboración entre los Registros de Deudores Alimentarios en Mora con sede en las distintas jurisdicciones del país, lo han concretado la Provincia de La Rioja, y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El mismo, se ha llevado a cabo en la sede del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, sito en Barracas.

El convenio fue suscripto en representación de la provincia de La Rioja por la Dra. Alicia Inés Brizuela Cabral, Directora del Registro de Deudores en Mora de la Provincia, que actúa en el ámbito de la Defensoría General del Ministerio Público de la Defensa de la Provincia

a cargo del Dr. Ramón Santiago Ríos, y el Ministro de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Dr. Guillermo Tristán Montenegro, en representación de nuestra jurisdicción.

Este ha sido un paso fundamental en la ampliación de los actuales alcances de los Registros de Deudores Alimentarios Morosos de cada provincia, pues el intercambio informático, a partir del cruce de datos entre ambas jurisdicciones busca evitar que los deudores eludan su responsabilidad si se trasladan entre ambas jurisdicciones.

Asimismo, se logra la coordinación de las tareas propendiendo el perfeccionamiento de la función, colaborando de este modo con la justicia social y los derechos de los niños; realizando una labor que gratifica y requiere ser defendida por todos y cada uno de nosotros, desde el ámbito de trabajo y rol familiar que cada uno posea.

En este orden de ideas, el Ministro de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires Dr. Guillermo Tristán Montenegro ha destacado al momento de la suscripción que: “*Este convenio es un paso más para poder garantizar que los derechos del niño se cumplan tanto en la Ciudad de Buenos Aires, como a nivel federal.*” Para luego agregar que: “*Asimismo, esta acción, facilita la toma de conciencia y promueve la construcción de una cultura basada en la legalidad.*”

El Registro de Deudores Alimentarios porteño fue creado por la ley 269 y le permite a la Ciudad, llevar un listado de todas las personas que adeuden total o parcialmente tres cuotas alimentarias consecutivas o cinco alternadas, ya sean alimentos provisorios o definitivos fijados por sentencia firme.



El Club Atlético Huracán protege los derechos de nuestros niños



Paula Amaya
Administrativa

En la Argentina los clubes están constituidos a partir de un grupo de personas libremente asociadas, que se reúnen en torno a ciertos ideales, gustos y opiniones.

Estas agrupaciones, son excelentes instrumentos que contribuyen a mejorar las relaciones humanas propiciando que se fomente la responsabilidad entre sus integrantes, consolidando la personalidad adecuándola al bien común, haciendo de los participantes sujetos democráticos, solidarios y participativos.

En esta idea de la defensa de los valores y como resultado de la gestión realizada por el Director General de Justicia, Registro y Mediación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Dr. Adrián Nicolás De Stéfano; el Presidente del Tribunal de Honor del Club Atlético Huracán, Dr. Aníbal Brunet y el Secretario General del mencionado Club, Lic. Fernando Moroni.

El 23 de Julio del corriente año, se suscribió el Convenio de Colaboración entre el Club y el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, en la sede del Ministerio

de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, firmando el Subsecretario de Justicia, Dr. Javier Alejandro Buján, y las autoridades del Club Atlético Huracán, Alejandro Nadur y Fernando Moroni.

Según los términos del acuerdo alcanzado, el Club, se compromete a solicitar los Certificados de Deuda Alimentaria que expide el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, respecto de sus empleados en relación de dependencia, el personal contratado, y a todos aquellos proveedores que realicen cualquier tipo de negociación comercial con el Club, así como también las licitaciones.

Esta decisión se toma ante el incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los progenitores, tutores, u otras personas responsables por ante la ley, para con los niños que por ende, se encuentran en situación de inmensa desprotección.

En este sentido la Convención sobre los Derechos del Niño, incorporada a nuestra legislación, con rango constitucional, en su artículo 3, inciso 2 dispone que: *“Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar; teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.”*

Finalmente, la firma de este Convenio permite concientizar que nos urge como progenitores, un cambio de conducta, que logre erradicar la irresponsabilidad abandonica, para que padres, madres o personas responsables de los menores, se hagan cargo de cumplir sus obligaciones.



Nueva oficina de atención en el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal



Lic. Elmer Willis
Lic. en Administración
de Empresas

Comuna 1
Retiro, San Nicolás, Puerto Madero,
San Telmo, Montserrat y Constitución



Continuando con el compromiso asumido desde marzo de 2012 la gestión del Dr. Adrián Nicolás De Stefano, logra la concreción de un importante acuerdo con el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal.

El 6 de septiembre de 2012, entre la Subsecretaría de Justicia del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, representada por el Dr. Javier Alejandro Buján y el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, representado por su Presidente, Dr. Jorge Rizzo, se ha suscripto un Convenio de Colaboración, que ha sido impulsado por el Director General de Justicia, Registro y Mediación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Dr. Adrián Nicolás De Stefano quien tiene a su cargo el Registro de Deudores Alimentarios Morosos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

A partir de esa iniciativa novedosa el 26 de diciembre

del año pasado comenzó a funcionar la primer oficina de atención del Registro de Deudores Alimentarios Morosos, en el sector de servicios del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, ubicado en el entresuelo de la sede sita en la Av. Corrientes 1441.

Cabe mencionar que los trámites son gratuitos y que en esa delegación se recepcionan solicitudes y se entregan los certificados solicitados por los abogados matriculados, como así también, se brinda asesoramiento por personal especializado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos.

Esta importante implementación de acercar el Registro a las instituciones se enmarca en el compromiso asumido en pos del resguardo y la protección de los derechos de los niños y la protección de su desarrollo y su supervivencia.

“ Registro de Notarios ”





Registro de notarios



Dra. Gabriela Salse
Abogada
Subgerenta Operativa del
Registro de Notarios

El Registro de Notarios es el ámbito dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires donde tramitan todos los Expedientes iniciados en el Colegio de Escribanos y oportunamente elevados a este Registro, relativos a otorgamientos de Titularidades, Adscripciones, Cambios de Titularidades o Adscripciones, Renuncias, Remociones o Vacancias por fallecimiento con relación a los Registros Notariales.

El Escribano, ya sea Titular o Adscripto de un Registro Notarial es, en el ejercicio de su tarea, depositario de la fe pública y da autenticidad y fuerza probatoria a los actos que transcurren en su presencia.

Conforme el artículo 31 de la Ley Orgánica Notarial N° 404 es competencia del Poder Ejecutivo la creación o cancelación de los Registros Notariales, así como también la designación o remoción de sus Titulares y Adscriptos.

Esta Ley y su Decreto reglamentario N° 1624/2000, regulan la actividad notarial no solamente en lo relativo a los Registros Notariales, sino también a la actividad desarrollada por los Escribanos y a los requisitos necesarios para la elaboración de los documentos notariales. Asimismo, establece el procedimiento relativo a la responsabilidad disciplinaria de los Escribanos.

Asimismo, esta Dirección mantiene el nexos interins-

titucional con el Tribunal de Superintendencia del Notariado, Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires y la Academia Nacional del Notariado.

De existir registros vacantes, durante el mes de abril se llamará a concurso y se actuará en el mismo como miembro del Jurado del Concurso de Oposición y Antecedentes para la adjudicación de Registros Notariales y de la Evaluación de Idoneidad para aspirantes a la adscripción a Registros Notariales.

El Registro de Notarios de la Ciudad de Buenos Aires informa que el 7 de octubre finalizó la segunda etapa del concurso 2012 para la selección de nuevos escribanos.

En total, 348 postulantes ya rindieron este año el examen escrito. El pasado 29 de octubre se realizó la prueba escrita de la evaluación de idoneidad para el acceso a la adscripción de Registros Notariales, con 115 inscriptos. La segunda etapa del proceso, se realizará el próximo 7 de abril de 2014.

El proceso de selección de nuevos escribanos lo presiden: representantes del Tribunal Superior de Justicia, el Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires, la Academia Nacional del Notariado, la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires y la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación del Gobierno porteño.

Para aquellos profesionales interesados en incorporarse al Registro de Notarios, el llamado a concurso para el año 2014 será durante el mes de enero.

Para informes, comunicarse con el Registro de Notarios de la Ciudad, Chacabuco 132, 5° piso, teléfono 4323-8900 (int. 5118), o al Colegio de Escribanos de la Ciudad, Callao 1521, teléfono 4809-6835.

Director General de Justicia, Registro y Mediación
Dr. Adrián Nicolás de Stefano

Subgerente Operativo de Notarios
Dra. Gabriela Salse

Subgerente Operativo del Registro de Deudores Alimentarios Morosos
Lic. Matías Alberto Lescano

Subgerente Operativo de Mediación Comunitaria
Dra. Griselda Zulma Mela

Arte y Diseño
Agustina Fossa

Dirección General de Justicia, Registro y Mediación
Subsecretaría de Justicia
Ministerio de Justicia y Seguridad