



PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

¿Cómo llegan los casos al Centro de Acción Legal Comunitaria?

Los casos llegan porque un vecino o vecina se presenta en el Centro o porque algún área de la Municipalidad de Ushuaia, u otra institución, derivan el caso al Centro.

¿Cómo me entero de los pasos a seguir?

Si te presentaste en la oficina del Centro de Acción Legal Comunitaria te indicarán cuales son los pasos a seguir. Si el caso viene derivado de alguna otra área o institución, se comunicarán con vos.

¿Qué datos me van a pedir?

Se te pedirá que describas el problema, para ver si es posible una mediación comunitaria. Se solicitarán tus datos personales y que identifiques a las demás personas que son parte del conflicto a mediar, para poner todos esos datos en un legajo. Es importante que sepas alguna forma de contactar a la otra parte del conflicto (teléfono, celular o dirección exacta).

¿Quién va a ser el mediador de mi caso?

La Coordinación del Centro de Acción Legal Comunitaria asignará un mediador o mediadora que se va a comunicar con vos.

¿Qué hace el mediador?

Si el caso es mediable, el mediador y mediadora fija una primera reunión y se comunica con todas las partes para informarles el lugar, día y horario de la misma.



Centro de Acción Legal Comunitaria

Si el caso no es mediable, el mediador o la mediadora se encargará de ayudar a las partes, brindándole la orientación necesaria y derivando el caso a un lugar apropiado para tratar el problema planteado.

¿Qué información va a tener el legajo?

El legajo va a tener los datos de las partes (teléfono, DNI, dirección, etc.), una explicación del problema que los acerca al centro, las notificaciones con las cuales se les da fecha, hora y lugar de reunión, actas de las reuniones y de los acuerdos que las partes hayan logrado.

¿Quién puede ver mi legajo?

El legajo y los datos que ahí están escritos están protegidos por la confidencialidad. Solo el mediador o mediadora que siga tu caso y la Coordinación del CALC podrán verlo.

¿Cómo es todo el proceso de mediación?

Cuando es posible mediar y las partes están de acuerdo en hacerlo lo primero que se hará es firmar un acuerdo de confidencialidad para que todo lo que se hable no sea dicho o escrito en otro lado. Se harán tantas reuniones como sean necesarias para intentar llegar a un acuerdo entre las partes, no hay una cantidad de reuniones determinadas para el proceso de mediación.

De ser necesario, se podrá pedir opinión de profesionales.

¿Quiénes tienen que asistir a la mediación?

Los vecinos y vecinas deberán presentarse personalmente. En ningún momento será necesario que se concurra con algún abogado o abogada.



¿De qué manera termina una mediación?

El proceso de mediación puede terminar:

- Por acuerdo entre los vecinos.
- Porque alguna de las partes no se presenta al proceso de mediación luego de ser citada dos veces.
- Por voluntad de una o ambas partes.
- Por decisión del/a mediador/a cuando existen circunstancias que impiden la continuidad del proceso de mediación. El mediador o la mediadora también deberá cerrar la mediación si surgen ilegalidades, violación de derechos humanos, incompetencias administrativas, o situaciones de violencia.

¿Cómo se cierra el proceso?

Siempre y sin importar como terminó el proceso se realizará un acta. Además, si el caso fue derivado por un área de la Municipalidad, se le informará los resultados de la mediación.

¿Hay algún seguimiento del caso?

Cuando haya acuerdo, durante tres o seis meses se hará un seguimiento del caso.