



## **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.



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.