



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

NOMBRE DEL PROYECTO

“MEDIACION EN LA CIUDAD DE ROSARIO, UNA HERRAMIENTA QUE LLEGO PARA QUEDARSE”

AUSPICIANTE DEL PROYECTO

Nombre o nombres de los/as autores: Dra. Julia Matilde Cardozo Villa

Nombre de la Institución: Dirección de Mediación Municipal

Pública X - Municipalidad de Rosario, Provincia de Santa Fe – Argentina

Privada

Social

Tipo (Universidad, Poder Judicial, Fundación, Religiosa, etc.):

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Zona en la que se desarrolla el proyecto: “Ciudad de Rosario– Provincia de Santa Fe - República Argentina”.

Ámbito de influencia: La ciudad de Rosario no tiene fecha de fundación ni fundador. Sus comienzos datan de principios del siglo XVII como “Pago de los Arroyos”; fue declarada oficialmente como ciudad en Agosto de 1852. En ella se enarbó por primera vez nuestra bandera nacional, hecho por el cuál se la considera como Cuna de la Bandera. Situada en la zona Sur de la provincia de Santa Fe, a la vera del Río Paraná, a trescientos kilómetros de la ciudad de Buenos Aires. Dada su ubicación geográfica goza de una posición estratégica con relación al MERCOSUR. El Municipio de la ciudad de Rosario cuenta con una población que supera el millón de habitantes.

Ciudad: Rosario

País: Argentina

Dirección: Buenos Aires 711 – Municipalidad de Rosario- Santa Fe (C.P. 2000)

Teléfonos: 543414802556 - 5493415409555

Email: mediacion@rosario.gov.ar



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

TEMPORALIDAD

- **Incubación del proyecto:** El proyecto se inicia el 20 de Noviembre de 2002. cuando se crea el Programa de Mediación Municipal por decreto 2090 del D.E. municipal.
- **Etapas que contempla:** Del 20 de Noviembre de 2002 al 31 de Enero de 2014, trabajó como Programa de Mediación Municipal.
- A medida que la ciudad de Rosario se descentralizaba territorialmente, creándose los Centro Municipales de Distrito, se instalaban Centro de Mediación a partir de la inauguración de cada uno, circunstancia que se extendió en el tiempo. El primero a partir de Febrero del año 1999 en la zona Oeste de la ciudad, y el 6° y último en Septiembre de 2009.
- **Fase en la que se encuentra:** El Programa de Mediación Municipal fue convertido en Dirección a partir del 01 de febrero de 2014 por lo que quedó definitivamente institucionalizada la Política Pública que motivó su creación **(Decreto N° 681/2014)**
- **Proyección en el tiempo:** La mediación gratuita como herramienta para intentar la solución pacífica de conflictos entre los vecinos y entre estos y el municipio ha llegado para quedarse, lo que queda demostrado al haber convertido el Departamento Ejecutivo el Programa en Dirección.

SINTETIZACIÓN DEL PROYECTO

La Municipalidad de Rosario tuvo a partir de Diciembre de 1995 como política pública central la Descentralización y Participación Ciudadana.

En el año 2002 se implementó la Mediación Gratuita como forma de solucionar los conflictos entre los vecinos y de estos con el municipio, tratando de lograr una convivencia armónica y una cultura de paz en la población . Por tratarse de un ciudad descentralizada, se consideró fundamental acercar esta herramienta a los barrios y por ende a los vecinos y ofrecerla en los Centro Municipales de Distrito a medida de su implementación.-

Este proyecto fue incrementando día a día su aceptación tanto por los funcionarios y agentes municipales , como por la población en general, quienes la eligen porque encuentran en ella una vía alternativa a la denuncia policial y/o al juicio.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

PRESENTACIÓN

Rosario es una ciudad descentralizada; tiene una división territorial-administrativa formada por seis Centros Municipales de Distritos: **Centro, Norte, Noroeste, Oeste, Sudoeste y Sur**. Estos fueron concebidos como una unidad territorial de planificación y gestión dentro de un todo. Desde allí se gestionan los programas y proyectos de carácter social-comunitarios y se coordinan políticas públicas que impulsan y promueven procesos de transformación y de equilibrio territorial. También son considerados centros administrativos que acercan la administración al vecino y principalmente de participación ciudadana; se presentan como un lugar y espacio para canalizar inquietudes que hacen al desarrollo de cada sector de la ciudad. Aportan numerosos beneficios para los ciudadanos, ya que la proximidad les permite una forma más directa y eficaz de tramitar temas inherentes al municipio, lo que asimismo les da la posibilidad de acceder con facilidad a los funcionarios del distrito.

La Dirección de Mediación Municipal, acerca la Mediación al territorio, conforme a su división descentralizada (Centros Municipales de Distritos) para que, en cada uno de ellos, todos sus habitantes, sin distinción de sexo, situación social, franja etaria, etc., tengan **acceso inmediato y gratuito al servicio de Mediación**.

Desde su implementación en el 2002 el número de mediaciones realizadas se ha incrementado año a año. De 1913 a 2014 se han incrementado en un 36%, y esperamos para el 2015 un porcentaje mayor. Advertimos que estamos considerando que la mediación tiene un radio de influencia que llega a aproximadamente 100.000 vecinos por año, lo que importa un 10% de la población de Rosario.

JUSTIFICACIÓN

La creación de la Dirección de Mediación Municipal, su funcionamiento exitoso y su difusión a través de charlas informativas a todos los agentes municipales que tienen contacto directo con los vecinos, ha producido un cambio de paradigma en la solución de conflictos en el municipio. En la primera década del Siglo XXI, cuando los vecinos concurrían a los Centros Municipales de Distrito y planteaban una queja contra un particular, la respuesta municipal era aconsejarlo consultar con un abogado y que en su caso iniciara una acción judicial.

El cambio de paradigma ha significado, que esos mismos agentes, ahora sugieren a los vecinos la intervención de la Dirección de Mediación Municipal para que intenten lograr soluciones dialogadas, o directamente derivan el reclamo para que la Dirección tome el tema y consulte a los protagonistas del conflicto si quieren intentar una solución por la vía de los métodos alternativos y/o pacíficos de solución de conflictos.-

Las Secretarías Municipales han aprendido a utilizar esta herramienta, que si bien funciona bajo la órbita de la Secretaría General, puede prestar sus servicios a toda la municipalidad.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

Facilitadores del diálogo: La Dirección de Mediación Municipal, no solo es convocada para realizar mediaciones. Es convocada para “ Facilitar el diálogo”, en asambleas, ya sean barriales, de consorcios en los Barrios Sociales F.O.N.A.V.I., en clubes, vecinales. Actúan por ende, como “ Facilitadores”, esta nueva función es enriquecedora de la comunicación entre los vecinos, e importa una destacable contribución a la convivencia y pacificación.

OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVOS GENERALES:

- ✓ Mejorar la comunicación entre los vecinos; y entre los vecinos y el Estado Municipal, facilitando el diálogo, fortaleciendo el protagonismo de cada ciudadano, brindando contención personal y una respuesta a sus necesidades especialmente preservando las relaciones de convivencia, las que, de abordarse el conflicto en otro ámbito se quebrantarían.
- ✓ Se intenta instalar en la ciudad una cultura de solidaridad y respeto, el sentimiento de pertenencia a un grupo, y la necesidad de mejorar la calidad de vida, promoviendo la concientización y educación ciudadana entre los actores sociales intervinientes; estableciendo bases de políticas de integración y cultura de paz. La Dirección de Mediación es una escuela de la Democracia, a través de la misma, se intenta que los vecinos de Rosario aprendan a tomar decisiones por sí mismos sin que necesiten a alguien “Superior” que les tenga que indicar las conductas a seguir.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Instaurar un espacio de diálogo y un ambiente de confidencialidad basado en el respeto mutuo:
- ✓ Diagnosticar las situaciones que generan las diferentes problemáticas en distintos sectores territoriales de la ciudad, y que inciden en las relaciones en el seno de la Comunidad.
- ✓ Instar al reconocimiento frente al otro del individuo y/o familiares y difundir el uso de esta Dirección de Mediación de carácter gratuita y voluntaria, de los que se vale la comunidad local para resolver situaciones conflictivas.
- ✓ Facilitar que las partes lleguen a acuerdos y compromisos de acción que contribuyan a mejorar las relaciones entre vecinos de la ciudad, a través del diseño colectivo de estrategias y actividades.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

ACTORES INVOLUCRADOS DIRECTOS

La Dirección está abierta a la participación de los vecinos de los Seis Centros Municipales de Distritos que dividen la ciudad.

Se trata de ampliar el espacio de gestión de lo público para que los ciudadanos puedan ser protagonistas en el destino de su ciudad, como así también en el reconocimiento de los conflictos que los afectan, en su abordaje y su solución responsable.

DESARROLLO DEL PROYECTO

DESARROLLO DEL PROYECTO

La Dirección está compuesta por una Directora, cuatro mediadoras y una secretaria. Las mediadoras concurren a los Centros Municipales de Distrito para mediar, atendiendo a los protagonistas individualmente en entrevistas privadas y en audiencias con la presencia de ambas partes.

AUDITORÍA

La Dirección de Mediación Municipal ha generado un espacio semanal de encuentro en el que participan la directora, el equipo de mediadoras y la secretaria. Esto surge como necesidad debido al incremento significativo de la demanda de mediaciones.

Trabajar en mediación requiere que el mediador pueda examinar su práctica y los resultados de su intervención. Los espacios de reflexión compartidos contribuyen a fortalecer a los miembros del equipo en su rol, permiten el reconocimiento de las debilidades y fortalezas y esto favorece la planificación de los ajustes necesarios.

Asimismo, este encuentro tiene como objetivo planificar estratégicamente el trabajo del equipo, según las prioridades y particularidades de cada Centro Distrito.

MONITOREO DE CUMPLIMIENTO

Se realiza un seguimiento del cumplimiento efectivo de los acuerdos, monitoreando vía correo electrónico o telefónicamente los resultados de la mediación; esto nos permite conocer no sólo la efectividad de intervención, sino también la apropiación de las partes del método alternativo de resolución de sus conflictos.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

Cómo llegan los casos a la Dirección

Los casos llegan a la Dirección por diferentes vías, a saber:

- ✓ El vecino que se acerca al Centro Municipal de Distrito que le corresponde por su domicilio, en forma personal, por vía telefónica o por vía Internet.
- ✓ Por derivación de las distintas Secretarías y Direcciones Municipales, cuyo personal ha sido previamente capacitado por la Dirección de Mediación para detectar casos mediables.
- ✓ Por derivación del Intendente/a y/o sus Secretarios.

Capacitación del equipo: Nuestro equipo de mediadoras se capacita en forma continua, en las distintas instituciones formadoras de mediadores que existe en la provincia de Santa Fe y cuando lo amerita la capacitación fuera de ella.

Entendemos que sin perjuicio de la importancia de nuestra práctica diaria mediando y facilitando, es fundamental sistematizar lo actuado, establecer reglas generales y protocolos de actuación, que nos sirvan de guía para nuestro trabajo, aunque no implica que esto nos determine, ya que nunca una mediación o facilitación es igual.

Cursos dictados a Agentes Municipales de la Ciudad

- *“Programa de capacitación continua de funcionarios públicos con responsabilidades de inspección”*. Municipalidad de Rosario, Secretaría de Gobierno. Subsecretaría de Prevención y Seguridad Social. Año 2012.
- *“Herramientas de Negociación y Mediación”* . Dictados a los mandos superiores y medios del Hospital Municipal de Emergencia Dr. Clemente Alvarez.-31 de Mayo, 1, 6 y 7 de Junio de 2007.
- *“Herramientas de Negociación y Mediación”*, dirigido a los Jefes de Departamentos de Recursos Humanos de cada una de las Secretarías Municipales.- 10, 17, 24 y 30 de noviembre de 2006.
- *“Programa de formación Integral”* . Centro Municipal Distrito Noroeste. 11 de Julio al 15 de Setiembre de 2006
- *“Curso de capacitación docente en facilitación y promoción de la convivencia escolar”* - Dirección de Educación. Municipalidad de Rosario. Agosto 2005.
- *“Programa de Formación Integral para el Centro Municipal Distrito Centro.”* Dictado al personal seleccionado para el Centro Municipal Distrito Centro realizado durante el mes de setiembre de 2005.
- *“Aportes de los métodos alternativos de Resolución de conflictos en las prácticas comunitarias”*. Organizado por el Programa de Mediación Municipal, Secretaría General, Municipalidad de Rosario.-17, 24, 31 de Mayo y 06 de Junio de 2005.
- *“Manejo y resolución de conflictos en la vía pública en el ámbito del estado Municipal”* .Curso dado a la primera Promoción de la Guardia. Modulo 4: “Mayo y Junio 2004.
- Transmisión de la experiencia adquirida desde el año 2002.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

- La Dirección de Mediación ha participado, representada por su Directora Dra. Julia Matilde Cardozo Villa, como panelista y/o expositora en:
- *“X Foro Regional. IX Foro Argentino De Mediación”*. Disertantes: Dra. Julia Cardozo Villa y Dra. Silvia Acuña sobre *“Construyendo futuro - Facilitación: un camino adecuado para el restablecimiento de los vínculos sociales”* Experiencia de la Municipalidad de Rosario en Complejos de Viviendas Sociales. F.O.N.A.V.I.. Foro organizado por la Dirección de Justicia - Ciudad San Fernando del Valle de Catamarca, Provincia de Catamarca. República Argentina. 25, 26 y 27 de Junio 2014.
- *“Capacitación para líderes comunitarios. Compartiendo aprendizajes para la convivencia social”* .La Dirección de Mediación Municipal fue convocada por la Dirección de Desjudicialización de la Solución de Conflictos Interpersonales, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a participar dictando un módulo de 4 horas de clase sobre Mediación Comunitaria. Rosario, 19 de Junio de 2014.
- *“Jornada de aprendizaje y construcción de soluciones pacíficas de los conflictos entre pares”*. Destinada a jóvenes de entre 13 y 17 años de la Escuela de Enseñanza Media N° 433 “General Manuel Belgrano” , para contribuir a la modificación del paradigma de la violencia verbal . física como modo de resolución de conflictos.- Rosario, Monumento a la Bandera, 17 de Junio de 2014.
- *“La Mediación y Facilitación, una Política Pública Municipal para la Pacificación y Convivencia Social”* Taller dictado en el 3° Foro Latinoamericano de Desarrollo Sostenible. Rosario, Centro Cultural Roberto Fontanarrosa, 26 y 27 de Mayo de 2014.
-
- *“La Mediación como resolución pacífica de conflictos”* dictado en el 3° Congreso de Entidades Vecinales de Rosario, el área Metropolitana y la Región, dictado en la ciudad de Rosario, Octubre de 2013.
- *“Primera Jornada Municipal - La Mediación Comunitaria como herramienta para la Pacificación Social”* . El objetivo de la Jornada fue transmitir la experiencia del Municipio de Rosario en sus once años de práctica de mediación comunitaria gratuita, dirigida a solucionar conflictos de los vecinos de la ciudad. Fueron invitados todos los municipios y comunas de la provincia de Santa Fe. Rosario, Centro Cultural Roberto Fontanarrosa, 03 de Julio de 2013.
- *“Taller de Mediación Comunitaria”* , dictado dentro del Seminario de Mediación, materia optativa para los alumnos de Quinto y Sexto año de la Carrera de Psicología. Rosario, Universidad Nacional de Rosario, Facultad de Psicología, 03 de Junio de 2013.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

- *“Módulo sobre mediación. Curso de capacitación para vecinalistas”*. Dictado en el marco del Convenio de Cooperación suscripto entre el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe, la Secretaría General de la Municipalidad de Rosario y la Secretaría de Extensión Universitaria de la Facultad de Derecho de la UNR - Rosario, Facultad de Derecho, 27 de Mayo de 2013.
- *“Curso / taller. Como solucionar conflictos entre vecinos”*. Dirigido a integrantes de las comisiones directivas de vecinales. Rosario, Casa del Vecinalista, días 09 de marzo, 09 de abril, 23 de abril y 07 de mayo de 2013.
- *“Campaña por la convivencia pacífica y el desarme de la sociedad civil”*. Rosario, Sede de Gobierno de la Provincia de Santa Fe , 13 y 16 de Julio de 2012.
- *“VII Foro Regional y VI Foro Argentino de Mediación”*, organizado por el Gobierno de la Provincia de Catamarca a través de la Dirección de Justicia , dependiente del Ministerio de Gobierno y Justicia, Subsecretaría de Asuntos Institucionales. Ciudad de Catamarca, Provincia de Catamarca. Junio de 2011.
- *“Seminario de Formación Básica de Mediadores” dictado por la Universidad de Córdoba. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales-Secretaría de Extensión y Relaciones Internacionales. Rosario, Colegio de Escribanos de la Provincia de Santa Fe, 2da circunscripción, Septiembre, Octubre y Noviembre de 2010.*
- *“VII Conferencia Internacional del Foro Mundial de la Mediación: Mediación, Justicia y Gobernabilidad: Una oportunidad para la Paz ”* República Bolivariana de Venezuela, ciudad de Podamar, 27, 28 y 29 de noviembre de 2009.
- *“Curso sobre Mediación dirigido a miembros del Colegio de Abogados de la ciudad de Caracas, Venezuela.- 25 de noviembre de 2009.*
- *“Primeras Jornadas Provinciales Sobre Métodos Pacíficos de Resolución de Conflictos “* Rosario, 10 y 11 de setiembre de 2009.
- *“Jornadas de Mediación comunitaria” . Rosario, Defensoría del Pueblo de Santa Fe, 7 de Julio de 2008.*

Intervención en Ámbitos de Salud:

La situación de violencia social e inseguridad desencadenada en los Hospitales de la Provincia de Santa Fe durante el año 2012 motivó al Gobierno Provincial a intervenir mediante métodos de abordaje pacíficos de resolución de conflictos públicos. A tales efectos, la Dirección de Mediación de la Municipalidad de Rosario, fue invitada para formar parte de esta política estratégica, actuando conjuntamente con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe, el Ministerio de Salud y la Secretaría de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

Contando con la asistencia técnica del Mediador Alejandro Nató, especialista en gestión de conflictos públicos, la Dirección de Mediación participó en el análisis de los conflictos de los efectores de salud de nuestra ciudad: Hospital de Emergencias “Clemente Alvarez” ; Hospital “Roque Saenz Peña”; Hospital “Alberdi”; Hospital de Niños “Victor J. Vilela”; Hospital de Niños “Zona Norte”; Hospital “Carrasco”; Policlínico “San Martín”, y Centros de atención Primaria en Salud. Donde se efectuaron el diagnóstico de las necesidades de cada Hospital y Centro de Salud, gestión de necesidades escuchadas y capacitación del personal en herramientas para la comunicación y abordaje de conflictos.

- En el año 2014 , continuando con el trabajo conjunto, se ha decidido capacitar a agentes de los efectores públicos municipales y centros de salud provinciales y municipales, para que sean facilitadores de la convivencia hospitalaria. En la actualidad se está dictando un curso de 40 horas a 120 personas que comprende personal administrativo, enfermeros y médicos. Este trabajo está en pleno desarrollo.

FACILITACIÓN:

Cuando comenzamos hace doce (12) años, nuestro objetivo fue tratar de que los vecinos de la ciudad pudieran dirimir sus conflictos a través del diálogo. Que no recurrieran como primer forma de encontrar soluciones a los mismos haciendo un denuncia policial, a la Guardia Urbana Municipal, o a la Justicia para iniciar un juicio, cuando muchas veces no estaban siquiera en condiciones de pagar los gastos que ello irroga.

Sin embargo, cuando trabajábamos ayudando a las personas a solucionar sus disputas, advertimos que la mediación no era la única herramienta a utilizar. Que era útil para colaborar en la solución de un conflicto instalado, pero existen muchas situaciones en que es necesaria la participación de un mediador/a , aún cuando no exista un conflicto.

Por tal circunstancia comenzamos a trabajar en “FACILITACIÓN “, que significa hacer más fácil el diálogo. *En numerosas oportunidades fuimos convocadas a participar de asambleas en los consorcios de copropietarios de viviendas sociales, clubes de barrio, vecinales, o ante reclamos realizados por grupos de vecinos. En estos casos trabajamos como “Facilitadoras”, y nuestro aporte a la pacificación fue importante. Colaboramos en ordenar las exposiciones de los presentes, establecer la agenda, y redactar la memoria de lo hablado. Para ello utilizamos las herramientas de comunicación aprendidas: “escucha activa”, “parfraseo”, “lluvia de ideas”, “reformulación del conflicto” entre otras.*

En el año 2010 se produjo un hecho político importante en la provincia de Santa Fe. Los edificios de los barrios FO.NA.VI. eran viviendas sociales construidas hacía 30 años en la ciudad por el gobierno provincial. Estas viviendas que debían ser pagadas en cuotas por sus habitantes, nunca fueron escrituradas, lo que provocó una situación legal confusa y perjudicial para los mismos.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

En efecto, no podían ser transferidas por muerte de sus adquirentes, ni a título oneroso, porque no existían títulos inmobiliarios. Por ello se producía una situación anárquica, nadie pagaba los gastos necesarios para el mantenimiento de dichos inmuebles, ni se podían iniciar acciones contra los incumplidores .- A partir del año 2008 el gobierno provincial dispuso finalmente un censo de ocupantes y la escrituración de los departamentos a sus dueños.- Se planteó , entonces la necesidad de constituir los consorcios de copropietarios a efectos de atender al mantenimiento de los edificios y con dicho objetivo se decidió dictar cursos a los copropietarios para darles herramientas para armar los consorcios. Dichos cursos , muy breves , estaban destinados a brindar conocimientos contables , jurídicos y de solución pacífica de conflictos.

A partir de la experiencia y de la recepción positiva de lo aprendido por parte de los consorcistas se advirtió la necesidad de hacer facilitaciones y/o mediaciones por parte del equipo del Programa de Mediación Municipal para colaborar en el armado de dichos consorcios. En 30 años de convivencia existían situaciones de intolerancia, rivalidad y enemistad que impedían el diálogo necesario para realizar una construcción en común. Las tareas se iniciaron con reuniones previas entre los funcionarios del Centro Municipal de Distrito Centro y dos mediadoras municipales.

Con los datos del revelamiento, las mediadoras concertaron entrevistas con los actores sociales naturales de cada edificio y posteriormente fijaron las fechas de llamado a Asamblea al resto de los vecinos , mediante notificación remitida a cada habitante del edificio seleccionado.

El objetivo de la intervención estaba dirigida a permitir a los vecinos expresarse con confianza sobre las dificultades que se evidencian en el edificio, como por ejemplo estado de conservación de las escaleras, ascensores, barandas de protección, puertas de ingreso, zona parqueada, es decir el estado de las partes comunes de las torres y del barrio en general, como así también para que manifiesten las distintas situaciones conflictivas que se presentan en la convivencia de dicha comunidad, producidas por ruidos molestos, cuidado de mascotas, caminos peatonales, jardines, cuidado de las partes comunes.

Se pretendía lograr que los vecinos comprendan que cuentan con la posibilidad cierta de transformar en forma conjunta, ciertas condiciones de su propio hábitat, siempre que se priorice el bienestar e intereses comunes.

Para hacer posible dicho objetivo, se aplicaron las técnicas y herramientas de intervención de la Facilitación y Mediación, creando las condiciones para permitir que los vecinos se sientan escuchados, y generando el espacio para que a su vez dialoguen entre sí, construyendo de esta manera el camino para el ejercicio de una comunicación continua, y fortaleciendo la solidaridad vecinal.-

El trabajo se ha realizado desde el 14 de Mayo de 2011, hasta la actualidad, en 49 edificios , utilizando la estrategia de citar a los copropietarios en su mismo ámbito, es decir en la base de cada edificio, para facilitarles la concurrencia.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

Los resultados obtenidos han sido mas que alentadores no sólo para los vecinos, sino también para la Administración Municipal.

El resultado Final de estas facilitaciones fue que se constituyeron cuarenta y ocho (48) consorcios de copropietarios en cada uno de los edificios mencionados.

En la actualidad se hace un seguimiento por parte de la Dirección de Mediación para ayudar a la permanencia del consorcio constituido.

Dado los logros obtenidos en la conformación de Consorcios del “Barrio Latinoamerica”, fue decisión del gobierno Provincial que la Dirección de Mediación de la Municipalidad de Rosario colabore con la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo en la formación de consorcios de edificios de todos los barrios FO.NA.VI de la ciudad, y mediación de conflictos entre vecinos.

Así entonces, desde el año 2013 la Dirección de Mediación de la Municipalidad de Rosario, ha sumado al Barrio Latinoamerica, las facilitaciones en la constitución de más de quince (15) consorcios de Edificios y mediaciones en conflictos entre vecinos de Barrios FO.NA.VI; a saber :

“Barrio Franchetti”, “Barrio de la Carne”, “Barrio Acindar”, “Complejo Vuelta de Obligado”, “Complejo de Calle Cerrito 5632”;

“Complejo Sanchez Thompson 150”, “Barrio Casiano Casas”.

Debemos tener presente que en la ciudad de Rosario se han construido veintidós (22) complejos habitacionales con un total de 18.000 unidades de vivienda de entre dos a cuatro dormitorios. En cada unidad viven un promedio de seis (6) personas. O sea que estamos trabajando por lograr convivencia ciudadana entre 108.000 habitantes, un 10% de la población cotidiana.

Proyectos votados por los vecinos dentro del Presupuesto Participativo para ser ejecutados por el Programa de Mediación Municipal de la Ciudad de Rosario.

El Presupuesto Participativo es un mecanismo de participación que permite a los vecinos de la ciudad destinar una parte del presupuesto municipal a la realización de propuestas y proyectos que consideren necesarios para su Distritos.- Los proyectos se presentan a través de las Asambleas barriales, luego se conforman los consejos participativos de Distritos, a continuación se realizan una segunda ronda de Asamblea donde se seleccionan los proyectos, y finalmente son votados por los vecinos en cada Centro Municipal de Distrito simultáneamente en toda la ciudad. Los vecinos votaron dentro del Presupuesto participativo dos proyectos para ser ejecutados por el Programa de Mediación Municipal (actualmente Dirección de Mediación).



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

Cursos-talleres sobre herramientas para aprender a “dialogar y resolver conflictos”: Destinados a vecinos en general y referentes organizaciones de Isociedad. El proyecto consistió en cursos de capacitación dirigidos a los referentes sociales en cooperativas de trabajo, vecinales, clubes barriales, bibliotecas populares y a los vecinos en general, sobre herramientas para aprender a dialogar y resolver conflictos. Las Instituciones en que se dictaron:

Escuela N°. 1267 “ Latinoamerica” fecha de inicio: 26-04-2011 al 17-05-2011 -Vecinal “Echesortu Oeste”; fecha de inicio 4-05-2011 al 01-06-2011;

Centro Municipal de Distrito Centro “Antonio Berni” : 14-06-2011 al 05-07-2011. - Centro Municipal de Distrito Centro “Antonio Berni”:12-07-2011 al Biblioteca Popular “Franchini Herrera” Barrio Parque: 29-07-2011 al 28-08-2011; Vecinal “Santa Terresita”: 13-09-2011 al 04-10-2011, Oratorio “ Santa San Pantaleon” 16-09-2011 al 14-10-2011.

Programa radial “Sueños de Barrio”

Se emitió todos los días sábados del año en el horario de 11 a 12 hs, por Radio Universidad (103.3), teniendo como objetivo informar sobre las herramientas pacificas de resolución de conflictos entre vecinos y promoviendo su utilización.

En cada emisión se contaba la historia del origen y características de cada barrio de la ciudad y se relataban situaciones conflictivas ocurridas en el entorno que se habían solucionada satisfactoriamente a través del uso de las herramientas alternativas de solución de conflictos.

En cada oportunidad se hacía conocer a los oyentes cuales eran estas herramientas y en que casos podían utilizarse cada una. Este programa de Radio produjo una importante sensibilización en los escuchas, ya que muchos se comunicaban en vivo para hacer consultas sobre problemáticas puntuales, y otros querían aprender estas herramientas y consultaban sobre condiciones que tenían que tener los aspirantes a mediadores y las posibilidades de cursar un aprendizaje de las mismas.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

Las Temáticas abordadas fueron:

- Daños producidos por obras en construcción.
- Conflictos en Barrios Sociales FONAVIS –
- Pagos de expensas comunes de edificios P.H. en Barrios F.O.N.A.V.I.
- Temas relativos a bares nocturnos (horarios de cierre, ruidos molestos).
- Conformidad para realizar modificaciones en inmuebles de propiedad horizontal
- Clubes: conflictos internos y/o con vecinos
- Convivencia entre vecinos
- Usurpaciones
- Vecinales: conflictos internos y/ o de convivencia entre vecinos
- Cultos Religiosos e Iglesias : conflictos entre vecinos por ruidos molestos
- Fabricas, galpones y depósitos: Conflictos con vecinos por ruidos molestos, contaminación, estacionamiento vehicular y tránsito.
- Talleres Mecánicos: ocupación de veredas y calles.
- Límites entre propiedades linderas
- Autorización para realizar trabajos de albañilería y/o reformas.
- Mantenimiento de veredas
- Desmalezamiento de terrenos
- Expropiación de terrenos.
- Uso de terrenos públicos y privados.
- Pasillos en condominio: uso y mantenimiento.
- Medianeras
- Humedad – Filtraciones
- Rajaduras y fisuras
- Desagües de aguas pluviales
- Ventanas antirreglamentarias
- Colocación antirreglamentaria de tanque de agua.

El resultado Final de estas facilitaciones fue que se constituyeron cuarenta y ocho (48) consorcios de copropietarios en cada uno de los edificios mencionados.

En la actualidad se hace un seguimiento por parte de la Dirección de Mediación para ayudar a la permanencia del consorcio constituido.-



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

Dado los logros obtenidos en la conformación de Consorcios del “Barrio Latinoamérica”, fue decisión del gobierno Provincial que la Dirección de Mediación de la Municipalidad de Rosario colabore con la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo en la formación de consorcios de edificios de todos los barrios FO.NA.VI de la ciudad, y mediación de conflictos entre vecinos.

Así entonces, desde el año 2013 la Dirección de Mediación de la Municipalidad de Rosario, ha sumado al Barrio Latinoamérica, las facilitaciones en la constitución de más de quince (15) consorcios de Edificios y mediaciones en conflictos entre vecinos de Barrios FO.NA.VI; a saber :

- “Barrio Franchetti”

LOGROS ESPECÍFICOS

Desde el año 2002 se realizaron más de **10.000 intervenciones**. Como éstas son voluntarias, cuando concurren las dos partes, se ha relevado que se han solucionado el **30%** por ciento de las mismas con acuerdos totales y parciales, y en los casos en que no se han logrado, se obtuvo una mejora de las relaciones personales.

En trece (13) años de trabajo continuo e intenso, tratando de lograr que los gobernantes, ante un conflicto escojan la mediación y / o facilitación como la forma adecuada de intentar encontrar soluciones, lo hemos logrado.- Actualmente, se ha internalizado en los funcionarios públicos rosarinos, la posibilidad de acceder a estas herramientas y somos convocadas cada vez con mayor frecuencia. Tanto para la solución de conflictos puntuales, como para la capacitación de diferentes recursos humanos. Un importante incremento en el flujo de las mediaciones desde que se creó el Programa en el año 2002 a la fecha;

- Un aumento en el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos, al buscar soluciones satisfactorias para ambas partes;
- Un incremento de las derivaciones por parte de agentes municipales de diferentes áreas a la Dirección de Mediación Municipal, reconociendo la nobleza del procedimiento;
- Se incrementa el número de vecinos que solicitan a través de diversas formas (telefónicamente, vía web, personalmente) la propuesta voluntaria del Procedimiento de Mediación, demostrando una mayor predisposición a cumplir pactos o acuerdos, y una participación eficaz a la hora de comprender y asimilar los derechos que le corresponden.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

- Advertimos una disminución de las ausencias a la convocatoria, lo que implica un reconocimiento social del proceso a la vez que su legitimación.

Porcentajes y cantidades de Mediaciones trabajadas: Los resultados positivos de la Mediación brindada por el Municipio se han incrementado desde su descentralización, y a partir del mayor conocimiento del proceso que han tenido los ciudadanos. Así entonces, la cantidad de mediaciones realizadas desde el año 2002 son las siguientes:

- Año **2002 /2003**: **238** mediaciones;
- Año **2004**: **318** mediaciones;
- Año **2005**: **307** mediaciones;
- Año **2006**: **311** mediaciones;
- Año **2007**: **592** mediaciones;
- Año **2008**: **707** mediaciones;
- Año **2009**: **958** mediaciones;
- Año **2010**: **712** mediaciones;
- Año **2011**: **1014** mediaciones;
- Año **2012**: **1010** mediaciones;
- Año **2013**: **1027** mediaciones;
- Año **2014**: **1419** mediaciones;
- Año 2015:(hasta **30/06/2015**) **mediaciones 642**

ÁREAS DE ATENCIÓN

Incrementar la difusión en la comunidad, de los alcances y objetivos de la Dirección.-

Creemos que es un tema a encarar con las áreas de comunicación municipales la difusión de la existencia de la mediación gratuita para uso y abuso por parte de los vecinos de la ciudad. Reconocemos, que ha sido una inquietud constantes de quienes conformamos esta Dirección y que las áreas de comunicación no ignoran nuestro hacer, incluso lo valorar y de vez en cuando se acuerdan que existimos, y nos ponen en la mira de la gente.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

Pero a pesar de que hemos sido objeto de numerosos artículos en los diarios de la ciudad, de entrevistas radiales y aún televisivas. De que durante el año 2012 tuvimos un Programa de Radio semanal “Sueños de Barrio” en Radio Universidad Nacional de Rosario, abordando diversos enfoques del oficio de mediar, no hemos logrado que todos y cada uno de los rosarinos sepan de nuestra existencia.

Mejorar la comunicación y articulación entre los diferentes organismos gubernamentales, (provinciales y/o nacionales) que utilizan los mismos métodos de solución pacífica de conflictos. **El incremento de la conflictividad social requiere mayor presencia de recursos humanos y técnicos en territorio.**

IDENTIFICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Las buenas prácticas del proyecto consiste en haber instalado la mediación comunitaria , gratuita para toda la población de la ciudad de Rosario.

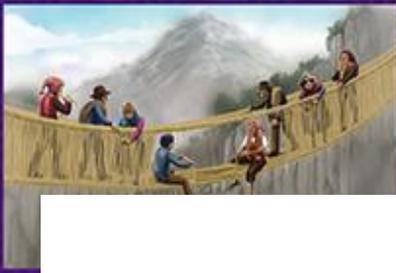
Hemos logrado ser convocados para intentar la solución de conflictos tanto individuales como multipartes de los vecinos.

Ante una grave incomunicación, y quiebre de los lazos vecinales en los edificios en propiedad horizontal de barrios sociales, hemos trabajado desde hace 5 años en un Barrio en especial el “Latinoamérica”, donde se ha efectuado un intenso trabajo en terreno para colaborar en la formación de consorcios de copropietarios, facilitando asambleas para que puedan realizar reformas o reparaciones de interés común de los copropietarios, pago de expensas comunes, problemas de convivencia. Hemos colaborado positivamente para consolidar el espíritu de convivencia y participación.

Ante graves situaciones de violencia en los efectores de salud municipales, que provocaban daños en la construcción y sobre todo diseminaban el temor entre los agentes municipales, desde médicos, enfermeros, administrativos. Estas personas concurrían a su trabajo con miedo, temiendo ser golpeados o insultados ante los arranques violentos de sus pacientes o familiares.

La Dirección de Mediación Municipal participó juntos con las autoridades de la Secretaría de Salud y referentes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe, analizando las causas de esos comportamientos violentos y participando en la búsqueda de soluciones.

Se considera una buena práctica el haber participado en clases informativas en cada efector sobre algunas herramientas de comunicación brindadas a todo el personal de los efectores. Así como haber participado como docente en un curso de 40hrs. dictado a 140 integrantes de los efectores municipales, formando facilitadores en salud



CONCLUSIONES

La Dirección de Mediación Municipal (Ex Programa de Mediación), cumple 13 años de existencia. Durante dicho lapso de tiempo se ha utilizado en forma ininterrumpida la Mediación y la Facilitación en la Ciudad para resolver los problemas de los vecinos entre sí, y entre ellos y el municipio.

Como resultado de esta experiencia, consideramos que se debe expandir la utilización de estas herramientas de solución pacífica de conflictos en todos los ámbitos de la comunidad. Debemos concientizar a todos y cada uno de los agentes municipales a que cada vez que les llegue un conflicto que estimen mediable, lo deriven para su solución a la Dirección de Mediación.

Profundizando nuestros objetivos pretendemos que cada agente municipal sea capacitado con estas herramientas, así podrán actuar como facilitadores ante situaciones planteadas por actores individuales o colectivos.

Tuvimos la experiencia de acercar a los vecinos y referentes sociales de la comunidad al conocimiento de estas herramientas en los cursos dictados desde el año 2011, "Herramientas para aprender a dialogar y resolver conflictos" los que fueron recepcionados con mucho interés por éstos, a tal punto que solicitaron una formación más amplia sobre la temática. Por tal motivo, esta Dirección continúa con el dictado de cursos en forma permanente, para consolidar sus objetivos.

Como dijo Séneca "solamente se ama aquello que se conoce", por ello debe acercarse el conocimiento de estas herramientas a toda la comunidad en su más diversos ámbitos, y solo así lograremos que haya una simiente para lograr una cultura de paz en la sociedad.

No debemos ser ambiciosos pretendiendo una reforma total de las conductas de la sociedad. Debemos intentar en cada una de nuestras acciones, que ellas sirvan de ejemplo a los pocos que nos conocen, con quienes trabajamos, y así ir modificando las conductas violentas y beligerantes. Si logramos que una sola persona por día aprenda que el diálogo es la forma más adecuada de solucionar conflictos, ya producimos cambios.- Que los vecinos internalicen el refrán "cuando uno no quiere dos no pelean, también es un cambio."

Así, podremos aspirar a que algún día con el esfuerzo de muchos que pensamos lo mismo, logremos una sociedad más pacífica y vivible.