

Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 5.25.04

MEDIACIÓN Y CONVIVENCIA VECINAL

Auditoría de Desempeño

Período 2024

Buenos Aires, octubre 2025



AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidente

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

Auditores Generales

Dr. Juan José CALANDRI

Dra. Jorgelina Marisa CARNEVALE

Lic. Patricia Alejandra CASERES

Dr. Pablo CLUSELLAS

Lic. José Luis GIUSTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ

CÓDIGO DE PROYECTO: 5.25.04

NOMBRE DEL PROYECTO: Mediación y Convivencia Vecinal.

PERÍODO BAJO EXAMEN: Año 2024

DIRECTOR DE PROYECTO:

Lic. Favio Pirone

AUDITORA SUPERVISORA

Dra. María Fernanda Mina

**SUJETO: DIRECCION GENERAL DE MEDIACION Y CONVIVENCIA
VECINAL. DESEMPEÑO 2024**

OBJETIVO:

Jurisdicción 20

Unidad Ejecutora 3230

Programa 101-Atividades Comunes

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 29 DE OCTUBRE DE 2025

APROBADO POR: UNANIMIDAD

INFORME EJECUTIVO.

Lugar y fecha de emisión: Buenos Aires, 29 octubre de 2025.

Código de Proyecto: 5.25.04

Denominación del Proyecto: Mediación y Convivencia Vecinal

Tipo de Auditoría: Desempeño

Dirección General: Dirección General de Seguridad y Control Gubernamental.

Período bajo examen: 2024

Objeto/Sujeto de la Auditoría: Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal.

Objetivo:

Jurisdicción 20

Unidad Ejecutora 3230

Programa 101-Actividades Comunes

Limitaciones al Alcance: No hubo

1.- Observaciones Generales:

1.- Metas Físicas: Mediaciones Trabajadas en el 2024: El numero de 1058 (mil cincuenta y ocho) mediaciones trabajadas que indicó el organismo y la meta física publicada, no coincide con el número del total de la carga física anual de 1.116 (mil ciento dieciséis) mediaciones.

10.1.1.1.- Conforme se expone en el cuadro N° 2 del presente (pag. 20) la meta física del programa bajo examen fue disminuyendo, pasando de una meta realizada de 11886 en 2023 a 1116 en 2024.

2.- Principio jurídico de jerarquía normativa: El principio de jerarquía normativa implica que una norma de rango inferior no puede contradecir ni vulnerar lo establecido por una norma de rango superior, es el caso de la Disposición 17-DGMV-2024 que modifica la Resolución 72-SSJ-2017.

La disposición citada fue dictada por el Director General y elimina la tipificación de incumbencias a la vez que amplía el ámbito de aplicación.

Además:

1.- Gratuidad: El servicio de mediación perdió gratuidad.

2.- Temas no autorizados: Durante el período auditado el ente ha llevado a cabo mediaciones con temas tales como Defensa al Consumidor, temas patrimoniales y de familia; no encontrándose autorizados por ley de la Ciudad, ni habiendo firmado acuerdos y/o convenios específicos para abordar estos temas. La normativa en la que se fundan su accionar es la Disposición 17-2024.

3.- Homologación: Mediante una disposición la Dirección General, y a pedido de parte puede homologar acuerdos

4.- Descentralización: El servicio de mediación para el período auditado sigue siendo centralizado y no se distribuyó en todas las Comunas del GCBA. A pesar de ello, en la página web oficial del GCBA se informan sedes Comunales (2, 3, 4, 7, Barrio Savio, 11, 15 y Barrio31) donde se presta el servicio, lo que no coincide con los datos recabados por este equipo en las tareas de campo y entrevistas. Ya que solo se pudo comprobar la tarea en espacio físico en las Comunas 7, 11 y 15.

5.- Recursos Humanos: Del cruce del listado de personal proporcionado por el organismo auditado y el listado proporcionado por la Subsecretaría de Recursos Humanos y Dirección General de Liquidación de Haberes se detectaron las siguientes observaciones y diferencias detectadas:

- ✓ En el listado de Recursos humanos constan: un auxiliar de operador social, una, mediadora comunitaria y un mediador comunitario que no constan en el listado del Organismo.
- ✓ En el listado del Organismo consta un administrativo que no consta en listado de Recursos humanos.
- ✓ Además, cruzamos ambos listados respecto de los mediadores y 2 (dos) de ellos aparecen en la columna Planta Transitoria y otro en la columna ayudante de prensa y difusión.

6.- Espacio Físico. Comunas. – La ausencia de espacio físico de trabajo con oficinas aptas para mediaciones en las sedes de las 15 (quince) Comunas, sería proporcional a la disminución en el cumplimiento de las metas físicas. Se trata de un servicio destinado a un tipo de población que en su mayoría no utiliza redes sociales, ni aparatos electrónicos, ni internet; por lo tanto; la sede de su Comuna sería el punto de referencia para acercarse a solicitar y conocer el servicio auditado. Al no contar con dicho acceso en varios barrios de la Ciudad se pierde la posibilidad de resolución de conflictos de manera presencial y directa.

Conclusión/Dictamen: En relación al presente Informe, cuyo objeto es la Dirección General de Mediación Vecinal, la que en el periodo bajo examen dependía orgánicamente de la Subsecretaría de Asuntos Públicos y Territoriales, dentro de la órbita de la Jefatura de Gabinete; se puede concluir lo siguiente:

La Disposición que aprueba el Reglamento aplicable al Procedimiento de Mediación Comunitaria (Disposición N° 17/2024) deja abierta la posibilidad de mediar sobre diferentes conflictos, abordando otras áreas temáticas que exceden lo puramente vecinal. Sin embargo, contar con una ley o normativa de jerarquía superior a dicha disposición, que contemple estas aristas de modo específico; se torna ineludible. La mencionada debería agrupar todas las normas de menor rango (disposiciones y resoluciones) vinculadas, en un solo cuerpo normativo, otorgándole al servicio su carácter distintivo.

De este modo, además, evitaría que las circunstancias políticas coyunturales afecten el funcionamiento del Instituto, dotándolo de obligatoriedad de cumplimiento.

La fuerza de una ley se relaciona con la obligación de acatarla y las sanciones que se aplican en caso de incumplimiento.¹

Por último, a pesar que se torna eficaz mantener audiencias virtuales; es indispensable volver a instalar el servicio de mediación vecinal en las sedes y subsedes de las 15 (quince) Comunas. Ello conduciría indefectiblemente a una mayor concurrencia de vecino/as; beneficiando especialmente a la población adulta mayor y a la población vulnerable sin acceso a tecnología.

Palabras Claves: Mediación Vecinal. Descentralización. Comunas. Gratuidad.

¹ El principio de legalidad como principio fundamental está para intervenir cuando no exista el apego debido a la legalidad por parte del Estado en la afectación al subordinado. Controla la aplicación de normas adjetivas y sustantivas. Se enfoca en la competencia y la legalidad, y es en parte estático y en parte dinámico. Establece quién debe realizar el acto y cómo debe hacerlo. Verifica la conformidad de actuación de la autoridad y la conformidad del resultado de su actuación con la ley y la Constitución. En el Poder Ejecutivo y Judicial la aplicación del principio debe ser total porque estos son los encargados de guardar y hacer guardar tanto el ordenamiento supremo de cada Estado como las leyes que de él se deriven.

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“MEDIACIÓN Y CONVIVENCIA VECINAL”
PROYECTO N° 5.25.04**

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dra. Clara Muzzio
S / D

En uso de las facultades conferidas por el Art. 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131, 132 y 136, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen sobre el servicio de Mediación y Convivencia Vecinal.

1.-SUJETO.

Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal. Desempeño 2024.

2.-OBJETO

Jurisdicción 20
Unidad Ejecutora 3230
Programa 101-Atividades Comunes
Período auditado:2024

3.-ALCANCE DEL EXAMEN

El presente examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoria Externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires aprobadas por Ley 325 y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución 161/00 y sus modificatorias de esta AGCBA acorde al Plan Anual 2025 mediante Resolución 2024-AGCBA-195, abarcando las actividades desarrolladas por la Dirección de Mediación y Convivencia Vecinal, evaluando el logro de los objetivos previstos y otros indicadores durante el ejercicio presupuestario 2024.

4.-LIMITACIONES AL ALCANCE

No hubo limitaciones al alcance que imposibiliten la emisión de opinión o que implicaran salvedades a ésta.

5.-PROCEDIMIENTOS APLICADOS

En orden al cumplimiento de los objetivos delineados oportunamente en el plan de trabajo a continuación se describen los procedimientos de auditoría aplicados para su evaluación:

- Recopilación y análisis de la normativa aplicable. Convenios y estructura vigente. Cuadro comparativo de la normativa aplicable anterior y la vigente. **(Ver Anexo I.)**
- Requerimiento y análisis de la documentación solicitada al organismo auditado y a otros organismos del GCBA y externos al GCBA.²
- Cruce de información y documentación.
- Análisis de la evolución presupuestaria y de su registración. Análisis de la cuenta de inversión del ejercicio 2024.
- Solicitud y análisis de la información proporcionada por la Contaduría General y OGEPU en relación al programa presupuestario bajo análisis. Presupuesto y Cuenta de Inversión 2024. Consulta de la página oficial de las Comunas en www.gcba.gob.ar.
- Elaboración de una muestra en base al universo de expedientes de mediaciones comunitarias realizadas en 2024.
- Del análisis de dichos casos se extrajeron datos relevantes sobre la eficacia, eficiencia y economía en la prestación del servicio en 2024 y se elaboraron indicadores de gestión.
- Relevamiento sobre metodología de trabajo de los/as mediadores/as y los/as administrativos/as en las Comunas y sedes donde aún funciona el servicio de manera presencial.

² Consejo de la Magistratura de la Ciudad. Ministerio Público Fiscal de la Ciudad. SIGEBA. Procuración de la Ciudad.

- Se llevaron a cabo en **total 16 (dieciseis) entrevistas³**, con funcionarios y empleados del organismo.
- Cruce del listado de personal proporcionado por el ente auditado con el listado proporcionado por la Secretaría de Recursos Humanos del GCBA y la Dirección General de Liquidación de Haberes; a fin de comprobar la integridad y confiabilidad de la información proporcionada.
- Relevamiento de las capacitaciones llevadas a cabo en el Organismo durante el 2024.
- Análisis de observaciones formuladas en informes de auditorías anteriores (AGCBA) relacionadas al presente examen, a fin de verificar si las mismas fueron subsanadas.⁴
- Se remitieron en total 22 (veintidós) Notas de acuerdo al cuadro que se detalla en **el (Anexo II.)** Del presente informe, donde constan las enviadas y recibidas.

Las tareas de campo se desarrollaron entre el 12 de febrero de 2025 y el 12 de junio de 2025⁵.

³ La mayoría de las entrevistas se desarrollaron en la sede de la AGCBA ya que no contaban con espacio físico propio al momento de ser entrevistados. Salvo el caso de la Comuna 15, Comuna 11 y Comuna 3. Con posterioridad se le otorgó al DG una oficina en sede del Registro Civil donde el equipo de auditoría pudo acceder al GDE correspondiente a los expedientes de la muestra.

⁴ www.agcba.gov.ar **Nº Informe Final:** 641 **Nº Proyecto AGCBA:** 5.05.15 **Título:** 641 - Gestión de la Subsecretaría de Justicia y Trabajo. **Objeto:** Prog 2609 "Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos" y 2620 "Acc para la Vinculación con el Poder Judicial. **Ente Auditado:** Secretaría de Justicia y Seguridad Urbana. **Dir. Gral. (AGCBA):** D.G. Asuntos Instituc. **Fecha de Aprob.:** 20/06/06 **Recep. Legislatura:** 7/07/06 **Período Auditado:** 2004 // **Nº Informe Final:** 135 **Nº Proyecto AGCBA:** 5.17.02.00 **Título:** 135-Programa Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos **Objeto:** Cumplimientos del Programa **Ente Auditado:** Secretaría de Gobierno **Dir. Gral. (AGCBA):** D.G. Asuntos Instituc. **Fecha de Aprob.:** 19/02/02 **Recep. Legislatura:** 20/03/02 **Período Auditado:** 2000. **Informe Final 5.12.09:** Dirección General de Justicia, Registro y Mediación. Jurisdicción 26. Unidad Ejecutora 793. Programa 21. Mediación Vecinal. **Auditoría de Gestión. Periodo auditado 2011. D.G Asuntos Inst.** Aprobado el 11/04/2013. RESOLUCION AGC Nº 79/13.-

⁵ El 16-07-2025 se llevó a cabo la última entrevista con la responsable del servicio de mediación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad a fin de corroborar algunos datos y dar cierre al presente informe.

6.- ACLARACIONES PREVIAS A LA OPINION. ⁶-

6.1-Introducción:

El Servicio de Mediación es un servicio que el Gobierno de la Ciudad ofrece a los/las vecino/as para que puedan resolver sus conflictos de manera rápida y ágil. El servicio está destinado a 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, confidencial y desestructurado, con la asistencia de un tercero neutral que actúa como Mediador/a, quién conduce el proceso de la comunicación, intentando que los propios interesados puedan lograr acuerdos mutuamente satisfactorios.

Para el período auditado; este servicio se brindó en diferentes modalidades.

- a. Mediaciones presenciales.
- b. Mediaciones en línea/virtuales.
- c. Mediaciones In situ. (se refiere a aquellos encuentros que pueden desarrollarse tanto en las Plazas o Parques que se visitan los fines de semana conjuntamente con otras actividades del GCBA; como el caso de los barrios vulnerables⁷ en los que cuando aparece un conflicto puede requerirse que el /la Mediador/a se acerque de manera presencial al lugar de los hechos.

6.1.1.- Objetivos: Instalar una herramienta de diálogo y difundir sus beneficios, no solo para resolver confrontaciones, sino para “prevenir” el conflicto.

6.1.2.- Finalidad: El servicio de mediación comunitaria tiene por finalidad:

⁶ **Comentario del auditado en ocasión de emitir su descargo** “Desde 2024 la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal cuenta con tan solo 9 Mediadores en su dotación. Todos de planta permanente. Durante 2024 la atención presencial solo fue en la Sede de las Comunas 3 y 11. La Subsede de la Comuna 15, en el barrio Fraga comenzó a atender el 16 de diciembre de 2024. No teniendo casos hasta comenzado el 2025. Durante 2024 realizamos mediaciones presenciales en las siguientes Sedes Comunes: 2, 3, 7 y 11. Las Mediaciones que se llevaban a cabo en la Sedes Comunes 2 y 7 eran y son derivadas por la propia Comuna, ya que no contamos con tención presencial en las mismas por falta de espacio. Con tan pocos Mediadores es difícil cubrir las necesidades que genera esta Dirección. Asimismo, debíamos también participar del programa el “Estado en tu Barrio”, transformado durante 2024 a “Mas Servicios en tu Barrio” como hemos estado en cada uno de sus operativos desde 2013. Esto nos demanda destinar dos empleados administrativos y un Mediador para resolver las consultas que se nos generan día a día en cada una de las plazas donde se lleva adelante el programa o bien en los barrios de emergencia. Desde diciembre de 2023 esta Dirección General no cuenta con URSES para gratificar al personal de planta que le dedica a esta Dirección General más de lo que se le pide, eso también genera un inconveniente ya que otras dependencias sí mantienen esa gratificación.” (sic)

⁷ Barrio 31, Saldías, Villa 20 y 21 etc),

-
- a. Brindar una alternativa ágil y amigable para la resolución de problemas entre vecinos de la Ciudad, 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.
 - b. Posibilitar la obtención de soluciones mutuamente satisfactorias para las partes, a partir de opciones y propuestas sugeridas por los propios interesados.
 - c. Dar tratamiento a las consultas que sean susceptibles de ser incorporadas al proceso de Mediación Comunitaria y derivar las restantes, conforme corresponda.
 - d. Efectuar el seguimiento de los acuerdos alcanzados entre las partes a fin de mejorar la eficacia del servicio de Mediación Comunitaria.
 - e. Contribuir a descomprimir el sistema formal de judicialización de conflictos.
 - f. Los **principios** que rigen este servicio son: **la voluntariedad, la confidencialidad, flexibilidad, autocomposición, cooperación, y la rapidez.**

6.1.3.- Destinatarios: Está destinado a las personas y/o instituciones que se enfrentan en un conflicto y están interesadas en resolverlo mediante el diálogo, a través de un procedimiento **voluntario**, rápido, confidencial, desestructurado y **sin patrocinio letrado**; 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.

6.1.4.- Patrocinio jurídico: Sólo se permitirá el patrocinio letrado si ambas partes cuentan con asistencia letrada.

6.1.5.- Conclusión: La conclusión del proceso de Mediación, dejará expedita la vía judicial ante el Fuero Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.⁸

6.1.6.- Objetos: Los conflictos que se resuelven a través del Servicio de Mediación son básicamente conflictos de consorcio, construcciones, utilización de la medianera, filtraciones, humedad, plantas, árboles, vía pública, tenencia de animales, contaminación ambiental. Conflictos cuyo origen resulten de un reclamo

⁸ art 44 de la Disposición 17/DGMCV/24: "El resultado del proceso de Mediación que requiera ser sometido a una instancia judicial ulterior, sea por incumplimiento de acuerdo total o parcial o por cierre de la mediación por incomparecencia, es de competencia el Fuero Contencioso, Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".

a un vecino/a, al administrador/a de tu edificio o a un tercero, sea una persona física o una empresa. Conflictos de consumo, patrimoniales o derivados de e-commerce.⁹

6.1.7- Aspectos Normativos.-¹⁰

1.- Creación.-El programa fue creado por el Decreto 666-GCBA-1997 del 29-05-1997, en el ámbito de la ex Secretaría de Gobierno y en virtud de las facultades que le confieren al Jefe de Gobierno los arts. 102 y 104 incisos 9), 14) y 15) de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.

2.- Diagnóstico de la situación precedente.-Los considerandos del Decreto 666-GCBA-1997, contienen una descripción de las características de la mediación, así como un diagnóstico de la situación que motivara la implementación del servicio descrito de la siguiente manera en forma sintética: *“... la mediación es uno de los modos no adversariales de resolución de conflictos... es un proceso voluntario, confidencial, con normas propias de procedimiento, el Mediador no posee las características de un juez, ya que no decide ni juzga, ... numerosos conflictos no encuentran satisfacción absoluta en una indemnización monetaria ... la mediación aparece como una opción de utilidad ante las siguientes desventajas: que numerosos conflictos en la Ciudad se producen entre los vecinos como consecuencia de la mera convivencia entre ellos, lo que apareja:*

- 1. El aumento de la actividad judicial,*
- 2. Intereses insatisfechos,*
- 3. Costos económicos que no guardan relación con el conflicto,*
- 4. Pérdida innecesaria de tiempo que redundan en perjuicios económicos,*
- 5. Sentencias que no satisfacen plenamente,*
- 6. Insatisfacción de intereses al no recurrir a la vía judicial.*
- 7. Mala convivencia de los vecinos enfrentados*

La Mediación voluntaria y comunitaria, se implementa mediante el Decreto 13-GCBA-96 (B.O 09-08-1996) entre otros servicios, bajo los principios de crear instrumentos aptos para enfrentar los desafíos de una moderna gestión urbana, la participación activa de los vecinos y de las instituciones barriales en la promoción de iniciativas y en el control de la gestión. La intención mediante esta norma fue la de descentralizar determinadas prestaciones y servicios para lograr una mayor celeridad en la tramitación, toma y ejecución de decisiones.

El transcurso del tiempo evidencia un proceso de descentralización aún pendiente de cumplimiento total; y en consecuencia, entre otros, un servicio de

⁹⁹ Entrevistas mantenidas con los y las Mediadores/as

¹⁰ Papel de Trabajo N° 1. Legajo Corriente. Normativa en respuesta al primer requerimiento. Legajo Permanente. Normativa aplicable.

mediación vecinal que funcionaba como servicio desconcentrado¹¹, que fue variando y perdiendo jerarquía en la estructura orgánica del GCBA; a través de las distintas gestiones. En los últimos años y especialmente después del 2020, no cuenta con un espacio físico propio en las Comunas (salvo en los casos de las Comunas 2, 3, 7, 11 y 15) siempre con arreglo previo de día y lugar ya que solo se les otorga espacio frente a la necesidad concreta. Y en el mismo sentido el Director General del programa comparte una oficina prestada en la sede del Registro Civil central.

Para el período bajo análisis (2024), y a pesar de lo expuesto en informe previos, sigue sin aprobarse un canal directo de comunicación entre las Comunas y las áreas de la administración central para este el servicio a la comunidad objeto de la presente auditoría.

Tampoco existe desde las Comunas programación y/o control del servicio de Mediación, en virtud de que el mismo depende funcional y administrativamente del área central.

3.- Objetivos del programa. -En los considerandos del decreto de creación¹², también se menciona como competencia de la ex Secretaría de Gobierno: “... *implementar servicios a la comunidad que procuren una convivencia pacífica en la urbe...*” así como respecto del objetivo principal del Gobierno: “... *mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires...*”

El Decreto 1988 del 7-11-2000 que modificaba la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad, hasta entonces vigente, señala que constituye un objetivo del servicio que nos ocupa mejorar la calidad de vida de los vecinos de la Ciudad a través del ofrecimiento de una **instancia gratuita** en la cual resolver los conflictos, ahorrando instancias y dinero a las partes participantes.

¹¹ Los órganos desconcentrados no tienen personalidad jurídica ni patrimonio propio, jerárquicamente están subordinados a las dependencias de la administración pública a que pertenecen, y sus facultades son específicas para resolver sobre la materia y ámbito territorial que se determine en cada caso por la ley. Fuente. Vallina Velarde, Juan Luis de la. “La desconcentración administrativa”, *Revista de Administración Pública*, Madrid, núm. 35, mayo-agosto de 1961.

Desconcentración: La centralización y la desconcentración responden a la misma noción de organización administrativa centralizada. La desconcentración está dentro del cuadro de la centralización, que sólo se distingue por la forma periférica en que desarrolla sus funciones. Los órganos desconcentrados son parte de la centralización administrativa cuyas atribuciones o competencia la ejercen en forma regional, fuera del centro geográfico en que tiene su sede el poder central supremo. Es entonces, la desconcentración, la forma jurídico-administrativa en que la administración centralizada con organismos o dependencias propias, presta servicios o desarrolla acciones en distintas regiones del territorio del país. Su objeto es doble: acercar la prestación de servicios en el lugar o domicilio del usuario, con economía para éste, y descongestionar al poder central.

¹² Decreto 666-GCBA-1997

Por lo que desde su creación el servicio de mediación vecinal y/o comunitaria voluntaria se prestaba en las sedes de los exCGPs y Comunas, como un servicio gratuito voluntario y desconcentrado

4.- Modificaciones: Hacia el 2024 (periodo auditado) se vieron afectadas y modificadas circunstancias que hacían a la génesis de este servicio. Una cuestión positiva es que el circuito/procedimiento se ha regulado. Pero entre las cuestiones negativas se pueden describir: la falta de espacio físico en el ámbito de algunas IComunas para desarrollar las tareas, la disminución de solicitudes de mediación por parte de la ciudadanía, el cobro de aranceles previstos en \$10.740 mediante voltea BUI a fin de acceder a la audiencia de mediación. No menos importante, y teniendo en cuenta el tiempo de implementación del programa, es la falta de creación de una ley para la Ciudad que regule de manera suficiente y completa el servicio de mediación vecinal y comunitaria.

5.- El facilitador/a:¹³ Por otra parte es de mencionar que se agrega a los relevamientos previos una figura que no existía anteriormente y es la del **Facilitador/a (que no es mediador/a ni administrativo/a)**, pero capacitado por el GCBA. Es quien ayuda a guiar y gestionar los conflictos, debates y actividades del barrio con el fin de lograr objetivos o resultados específicos. Ante una consulta que realice un vecino sobre determinado problema, el facilitador, recordando que es “neutral” a la situación, debe hacer una “escucha activa” para promover el “diálogo”. Su tarea es fomentar la colaboración y garantizar que se escuche a todos los participantes y se valoren sus contribuciones. Un facilitador/a no “juzga” el conflicto ni a quienes considera que lo han creado, sino que su función es ser una guía para ayudar a los miembros del grupo a generar sus propias ideas y llegar a sus propias conclusiones, acompañando y/o derivando a la institución especializada en la temática que tu vecino/a requiere ser atendido/a. Es un puente entre el vecino y la Institución Pública.

6.2.-Estructura:

(Ver Anexo III) Estructura-Organigrama vigente 2024

Mediante **Decreto 503-GCBA-2023** se designa como Director General de la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal a quien sigue como funcionario a cargo.

El **Decreto 19-GCBA-2024:** (B.O.C.B.A del 04-01-2024): Modifica la estructura organizativa y orgánica estipulada por Decreto 387-GCBA-23, respecto

¹³ Pude no ser abogado solo necesita la capacitación

de la Jefatura de gabinete de Ministros, su organigrama, las responsabilidades primarias y objetivos. Crea la Dirección General de programas transversales y articulación de Gestión y la Subsecretaría de relacionamiento político y gestión de programas transversales.

En el marco del presente informe:

- Modifica la estructura orgánica de la Jefatura de Gabinete de Ministros.
- Crea la Dirección General de Programas Transversales y Articulación de Gestión, así como la Subsecretaría de Relacionamiento Político y Gestión de Programas Transversales de la que dependió en 2024 el ente auditado.
- Establece las responsabilidades primarias y objetivos de las nuevas áreas creadas.
- Por su parte, **el Decreto N° 60-GCBA-2024**: Modifica la estructura de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano que Modifica, a partir del 10-12-2023, la estructura organizativa de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano de la Ciudad de acuerdo con los Anexos I (Organigrama) IF-2024-04275095-GCABA-SECGVC) y II (Responsabilidades primarias y Objetivos) (IF-2024-04275028-GCABA-SECGVC). quedando parcialmente modificado el Decreto N° 387/23. Crea la Dirección General Planificación Estratégica Territorial dependiente de la Subsecretaría Articulación y Fortalecimiento Territorial de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano y crea la Dirección General Asuntos Públicos Locales dependiente de la Subsecretaría Asuntos Públicos Territoriales de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano.

6.3.- El procedimiento de audiencias. Circuitos. Descripción:

El procedimiento de mediación comunitaria se rigió para el 2024 y durante las tareas de campo por la Disposición N°17/2024 DGMCV (a partir de mayo 2024) y previamente, por la Resolución N° 72/2017 de la SS de Justicia de la Ciudad. (derogada por la Disposición N° 15/2024).

Las solicitudes de mediación se reciben en la Comuna tanto por mail, TAD (trámite a distancia) como las solicitadas de modo presencial. En ocasiones, se concurre a la Comuna o bien a los stands del programa “el Estado en tu barrio cuando se llevan a cabo operativos en las Plazas y Parques de la Ciudad. Lo desarrolla el Director General.

En **el (Anexo IV)** del presente Informe se detalla un cuadro comparativo donde solo se visualizan las diferencias sustanciales (pintadas en color) entre la normativa

que se aplicaba hasta el 2024 y la Disposición 17-DMCV-2024 vigente para el periodo auditado.¹⁴

A modo de resaltar una diferencia importante, se formalizó mediante la Disposición citada; el circuito/procedimiento de audiencias, el cual anteriormente se desarrollaba de manera informal.

A continuación de exponen **los tres (3) tipos de audiencia** de mediación que se desarrollaron el período bajo examen.

6.3.1. A.- Mediaciones on line (virtuales)¹⁵

1.-Procedimiento General:

- Recepción del pedido de mediación.
- Generación y envío por mail al solicitante la Boleta Única Inteligente (BUI) para su pago.
- Recepción de la BUI pagada.
- Caratulación del expediente.
- Vinculación de la BUI con el expediente.
- Fijación de la fecha de audiencia.
- Creación de sala virtual.
- Comunicación de la fecha de audiencia al solicitante.
- Los solicitantes del servicio de Mediación quedarán notificados en el acto, de la fecha y hora de realización de la primera audiencia, como así también del Mediador asignado, entregándose la copia pertinente. El convocado tiene un plazo de 15 días hábiles para recolectar la información.
- Confirmada la fecha se procede a confeccionar la cédula de notificación (a ambos) para que el convocado concurra en la fecha y hora fijada, donde deberá manifestar su voluntad de aceptar la mediación. (3 días hábiles a la fecha fijada para la 1era audiencia)
- Se vinculan los documentos que acreditan la identidad del solicitante.
- Se chequea el resultado de las notificaciones enviadas. Se las vincula al expediente.
- Cuando el convocado se contacta se le proporciona el mail con el link de acceso a la sala.
- Se le requiere a éste, documentación que acredita su identidad para ser vinculada al expediente.

¹⁴ En negrita y de color algunas de las diferencias detectadas.

¹⁵ Papel de Trabajo Nº 16 y Nº 17. Entrevistas personales con Mediadores/as, administrativos/as. Legajo Corriente. Carpeta de Documentación Principal.

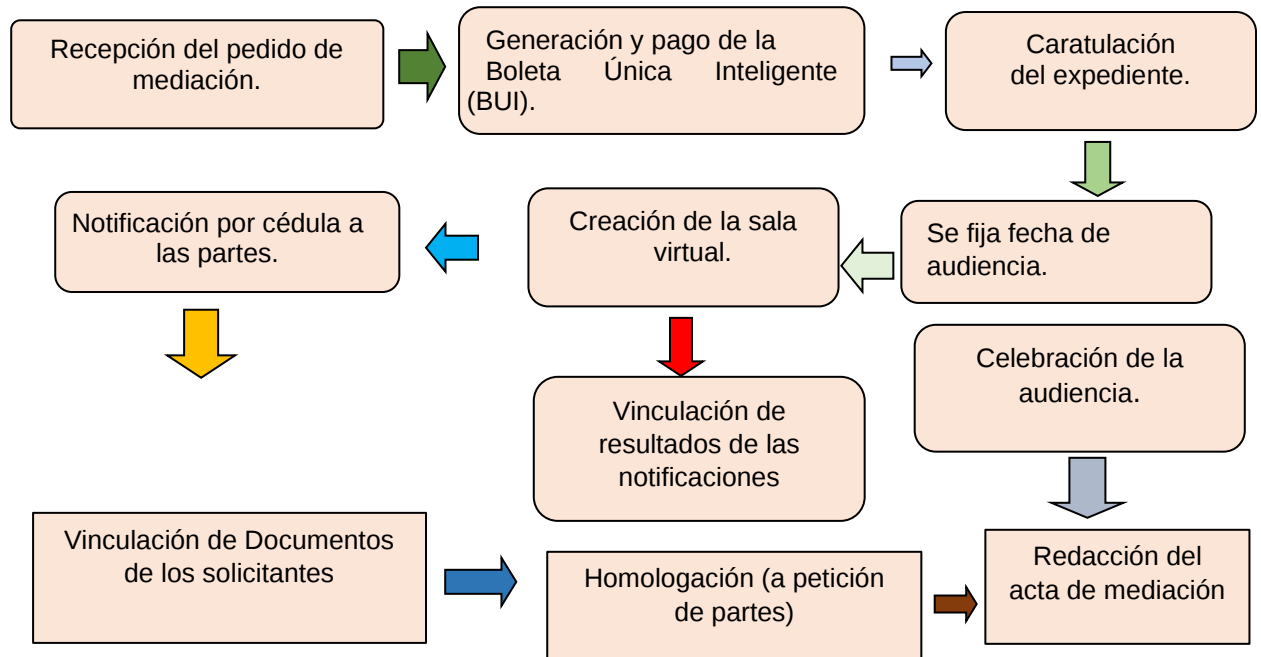
- Se vincula la documentación al expediente.
 - Se celebra la audiencia de manera virtual, a través de Plataforma ZOOM.
 - Si alguna de las partes no se conecta, se lo contacta telefónicamente para saber si participará.
 - Las notificaciones se realizan virtualmente.
 - Se puede convocar hasta 2 audiencias-sin solicitar la autorización del Director General- y eventualmente con autorización del DG se puede convocar a la realización de hasta 4 audiencias como máximo a fin de arribar a un acuerdo entre las partes.
 - Puede suceder que se reprogramen las audiencias por incomparecencia de una o ambas partes, por causas de fuerza mayor (tanto en la mediación on line como presencial).
 - En ese caso, el mediador citará a una nueva audiencia en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles de la fecha fijada procediendo a informar por nota al Director General de dicha decisión.
- En caso que no haya acuerdo las mediaciones se cierran con un acta virtual que aclara que no hubo acuerdo entre las partes por lo cual se cierra el proceso de mediación.

2.- Celebrada la audiencia, se confeccionan 3 (tres) Actas:

- Convenio de Confidencialidad.
- Acta de mediación.
- Acta de resolución (tanto si se ha arribado a un acuerdo o no)
- Cada audiencia requiere un Acta de Mediación y eventualmente un convenio de confidencialidad, si comparece otra participante.
- Confección de cédulas para el caso de convocatoria a segunda audiencia o audiencia de seguimiento.
- Revisión de resultado de las mismas. En los casos de llegar en que se arriba a un acuerdo, se realizan audiencias de seguimiento
- Vinculación al expediente.

3.- Flujograma N° 1¹⁶

Procedimiento para mediaciones On-line.



6.3.1. B.- Mediaciones presenciales¹⁷

1.- Procedimiento General:

7Las audiencias presenciales se llevan a cabo en la sede de la Comuna, no se realizan mediaciones presenciales en ningún otro ámbito de la Comuna, a excepción de si en algún operativo, se solicitare una mediación espontanea.

Cuando se opta por la mediación comunitaria presencial, en caso de que se desista de avanzar con el procedimiento por el monto que se debe abonar u otros motivos, no queda registro de la intervención.

¹⁶ Fuente. Todos los flujogramas del presente informe son de elaboración propia en base a las entrevistas mantenidas y la normativa aplicable.

¹⁷ Si bien las mediaciones en su mayoría son virtuales, a pedido de alguna de las partes se realiza de manera presencial.

Diferente es el caso de las solicitudes de mediaciones que ingresan a través del TAD (Trámite a Distancia) donde se genera un número de expediente, el cuál queda registrado, inclusive, cuando finalmente no se abone el arancel y el trámite finalice con un informe de desistimiento.

En esta modalidad se procede administrativamente como en las Mediaciones en línea (MEL) a lo que se le suman las siguientes tareas:

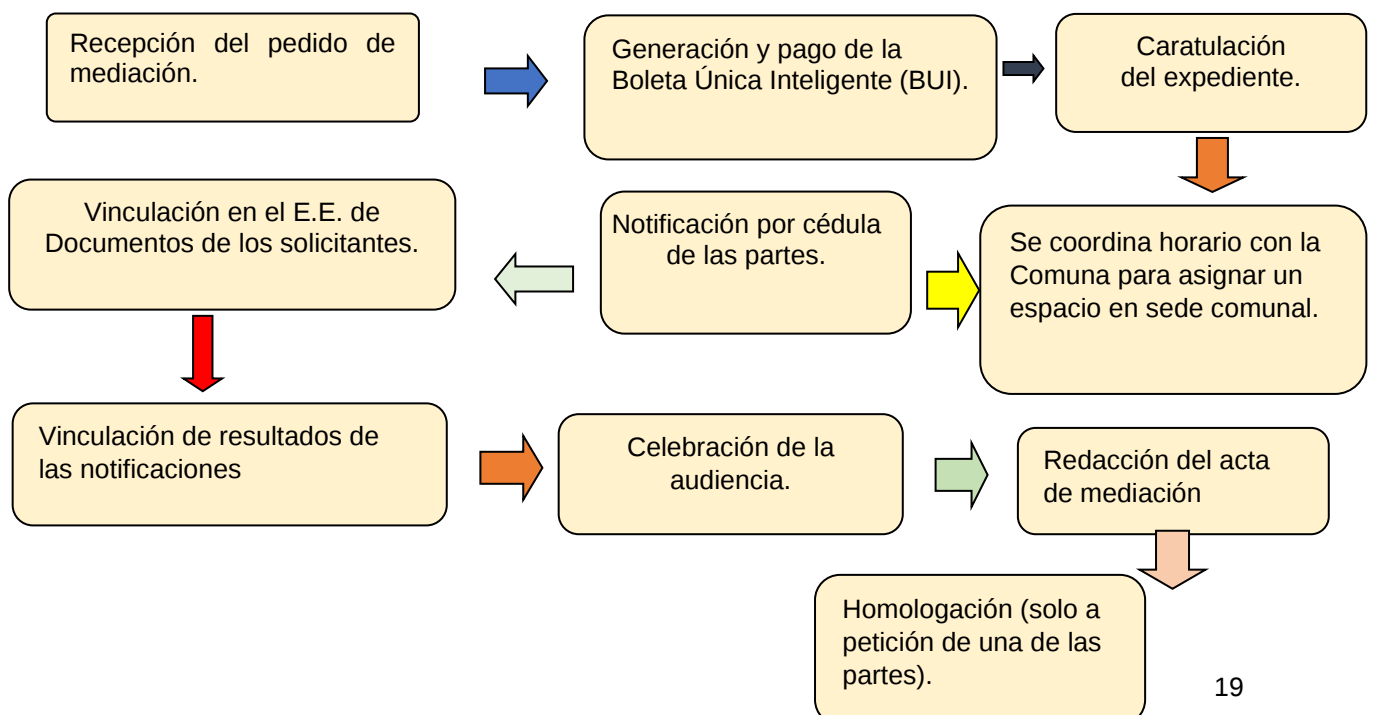
- Coordinar con personal de la Comuna, día y hora.
- Comunicación de esta fecha a las partes.
- Celebración de la mediación.
- Confección de las actas pertinentes.

Eventualmente, si se requiere de una segunda audiencia, se coordina nuevamente con la Comuna día y lugar a ser brindado por ésta.

Las mediaciones presenciales en muchos casos, no se llevan a cabo por incomparecencia de la parte convocada, ya sea porque prefiere la conexión virtual o no puede concurrir. En esos casos las mediaciones no finalizan, sino que se arbitran los medios para que se puedan celebrar virtualmente, siguiendo el proceso correspondiente a este tipo de mediación.

2.- Flujograma N° 2

Procedimiento de Mediaciones Comunales presenciales.



6.3.1. C.- Seguimiento de los acuerdos inter-partes:

En los casos en que se arriba a un acuerdo, se realizan audiencias de seguimiento, en oportunidad de que las partes comparezcan a la audiencia se las contacta para que informen cumplimiento o abordaje del acuerdo. Se establece un plazo de seguimiento que dependerá del objeto mediado y del acuerdo al que se ha arribado.

- 1) Se confecciona el acta de seguimiento.
- 2) En todos los casos se envía por mail cada acta a las partes.
- 3) Destino del expediente según su estado.

6.3.1. D.- Homologación

Por el **artículo 39° de la Disposición 17/DGMCV/24** el Director General del ente auditado quedó facultado para homologar acuerdo a pedido de parte. *“El director general de la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal dependiente de la Subsecretaría de Asuntos Públicos Territoriales que orbita en la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano homologará a pedido de parte las Actas de Resolución del proceso de Mediación.”* (sic)(...)

En el período auditado el servicio de mediación se cobró en virtud de **aranceles de inicio y homologación**, excepto en casos de: **Estado en Tu Barrio Mediación In Situ**, iniciadas en **UTIU (Unidades Territoriales de Inclusión Urbana)**, o derivadas de otros organismos de gobierno.

En caso de homologación se siguen los siguientes pasos:

- Se genera la BUI (Boleta Única Inteligente)
- Se envía a la parte que la solicita.
- Una vez que se abonó la misma, se la vincula a la actuación y se remite al Director General para que proceda al dictado de la Disposición que aprueba la homologación.

La homologación se realiza a pedido del solicitante en cualquier resultado al que se arribó y luego es aprobada por el Director General.

6.3.1.E.- Mediaciones por Mobbing Laboral.

Posteriormente, por Disposición DI-2020-155.GCBA-DGJRYM, la mencionada ex Dirección reguló el procedimiento de mobbing laboral y finalmente en el año 2024 por medio de la Disposición N° 30/2024 de la actual Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal se estableció un Protocolo que fue elaborado por la Dirección General en conjunto con las mediadoras y se rigen por

la ley N° 1225/2003 que tiene como objetivo prevenir y sancionar la violencia laboral en el sector público de la ciudad. Fue modificada por la ley N° 4330/2012 que previene y sanciona la violencia laboral de superiores-jerárquicos-.

El Mobbing laboral se define como **“Continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro/otros, que lo amedrentan u ofenden en el ámbito del trabajo”**.

Características:

- Es un procedimiento que reviste el carácter de “confidencial”, por lo tanto, no pueden registrarse los procesos.
- El procedimiento aplicable en los casos de mobbing laboral fue creado mediante la Disposición de la ex Dirección General de Justicia, Registro y Mediación N° DI-2013-14-DGJRYM que estableció el “Servicio para la prevención de Mobbing laboral brindado por el GCBA”.
- El acceso al servicio es gratuito.
- Puede ser ejercida por o a superiores, compañeros de trabajo o pares (ascendente, descendente u horizontal).
- Debe ser una conducta hostil sostenida en el tiempo, con una regularidad que permita encuadrar el conflicto en Mobbing laboral.

A partir del dictado de la Disposición N° 30/2024 Art. 4, se faculta al equipo a intervenir en conflictos que se desarrollen en el sector privado. Hasta el año 2023, el programa solo tenía facultades para intervenir en el ámbito de agentes de GCBA.

1.- Procedimiento Mobbing Laboral

1. Ingreso del trámite puede hacerse de varias maneras:

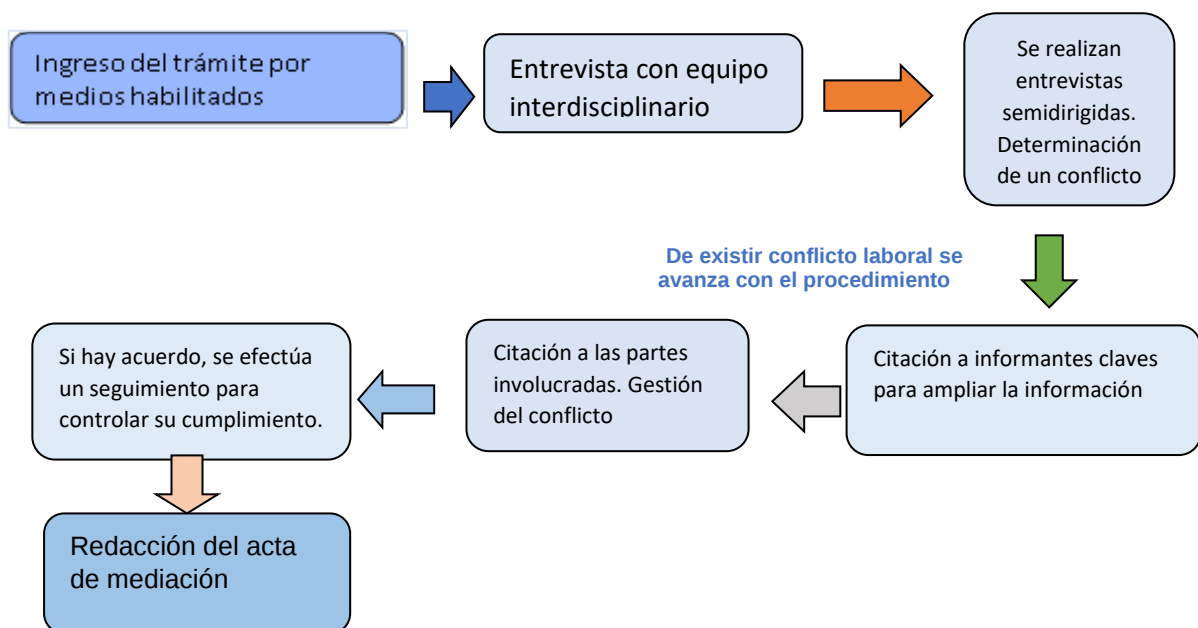
- Por mail: (mobbinglaboral@buenosaires.gob.ar).
- Por TAD. (trámite a distancia)
- Por recomendación
- Por derivación de conflictos de otros Organismos (por ejemplo, de la Procuración de CABA, del área de Salud, Cultura, y otras).
- El procedimiento comienza con 1 (una) o más entrevistas que el equipo interdisciplinario¹⁸ mantiene con el solicitante para obtener información sobre el caso.

¹⁸ Abogados/a, trabajador/a social, psicólogo/a. Depende el caso concreto.

- Se realizan entrevistas semidirigidas que pueden ser 1, 2, 3 o más a fin de detectar si efectivamente se trata o no de un conflicto laboral, conforme la normativa vigente en la materia.
- Toda vez que el equipo analiza el tema y se trata de posible conflicto en el ámbito del trabajo, se avanza en el procedimiento:
- Se suele citar a “informantes claves” no solo para obtener otra mirada del conflicto sino para ampliar la información del contexto socio laboral donde el mismo se desarrolla y los actores sociales involucrados.
- Con toda la información obtenida, se cita a las partes involucradas y se gestiona el conflicto, ya sea mediante las intervenciones que el equipo realiza a través de entrevistas semidirigidas, o mediación en caso que las partes lo acepten.
- Siempre que las partes arriban a un acuerdo, ya sea mediante las intervenciones llevadas a cabo por el equipo o por la realización de una o más audiencias de mediación, se efectúa un seguimiento para monitorear el cumplimiento del acuerdo o de ser necesario se evalúa la reapertura del caso para nuevas intervenciones. La tramitación finaliza mediante el Acta de cierre.

2.- Flujograma N°3

Circuito o procedimiento de Mobbing laboral



6.3.2.-Capacitaciones al personal: El auditado informa los siguientes cursos y talleres de capacitación en 2024. En algunos casos acompaña certificados emitidos, pero no acompaña listado del personal capacitado:

- Taller herramientas de la mediación y comunicación para la convivencia comunitaria dirigida a los facilitadores.¹⁹
- Comuna 14: Mediación Comunitaria, herramientas para la convivencia vecinal.²⁰
- Jornada Mediación Comunitaria “Hacia una ley de mediación comunitaria en la ciudad” Construyendo comunidad. 26, 27 y 30/09/2024

En tal sentido organizó la Jornada de Mediación que duro 3 días. Los días 26 y 27-09-2024 (virtual) en las que expertos en la materia expusieron sobre sus experiencias de mediación comunitaria.²¹ Y el día 30-09-2024 (presencial) en la sede de la Legislatura porteña.

- Universidad Austral 23-10-2024 Jornada universitaria de acceso a la justicia destinado a estudiantes de los últimos años en las carreras de abogacía y trabajo social con casos prácticos.
- Comuna 2 el 7-11-2024 Mediación Comunitaria “Herramientas para una buena convivencia”

7.-Presupuesto:

Descripción del Programa 101: (Ver Anexo V)

7.1.- Presupuesto y Metas Físicas

- ✓ **El presupuesto 2024 fue de \$ 564.596.411,00 y la meta física proyectada fue de 6.021 mediaciones vecinales.**

¹⁹ No informa fecha

²⁰ No informa fecha

²¹ Durante la gestación y desarrollo de las Jornadas se tomó una acepción amplia del concepto de mediación comunitaria, entendiendo que ella integra todos aquellos ámbitos donde se producen interacciones y tensiones dentro de una comunidad, y en donde pueden surgir conflictos que impactan directamente en la vida de las personas dentro de una comunidad. Por tal motivo, se abordaron temáticas no solo vinculadas a la mediación vecinal sino también a la mediación en salud, consumo, escolar y policial - penal - restaurativo.

- ✓ La actividad 10000 tiene sancionados \$ 1.584.256,00 y la actividad 14000 tiene sancionado \$ 246.070.00.
- ✓ La actividad con mayor importe es la actividad 2000 por \$ 488.507.719,00.
- ✓ **El devengado para el 2024** corresponde a la Jurisdicción 26 Ministerio de Justicia, UE 793 Dirección General de Justicia, Registro y Mediación **de \$ 218.831.629,00 y la meta física es de 6.021 mediaciones vecinales sancionadas y 11.886 realizadas.**
- ✓ El inciso 3.- era de \$ 3.977.134,00.-, no imputándose importe alguno a las actividades 10000 y 14000.
- ✓ La actividad 10000 denominada mediaciones vecinales tuvo un devengado de \$ 162.291.787,00.-
- ✓ La actividad 14000 denominada Mediaciones derivadas de la Justicia tuvo \$ 0,00. –
- ✓ En Modificaciones presupuestarias 2024 se incrementa la actividad 10000 **en \$ 96.731.380,00.-**

7.2.- Metas Físicas:

En la página del GCBA consta un listado de producción pública al 4º Trimestre del 2024 que arroja el siguiente detalle:

Cuadro N°1

Descripción	Tipo de programa	Meta	Unidad de Medida	Suma/Promediable	Sanción	Vigente	Ejecución acumulada
Mediación Vecinal	FINAL	Mediaciones vecinales	Mediación	Sumable	6021	6021	1116

Fuente: Cuenta de Inversión

Por su parte, el Organismo responde con el siguiente detalle:

✓ **Evolución de la Meta Física:**

Cuadro N°2

Año	Meta Física	
	Sancionada	Realizada
2019	4950	7010
2020	5450	8510
2021	5450	15074
2022	5521	21910
2023	6021	11886
2024	6021	1116
2025	6021	

Fuente: Cuenta de Inversión

✓ **Informe de Ejecución Física:**

Cuadro N°3

Mes/Año	Mediaciones
ene-04	65
feb-04	63
mar-04	72
abr-04	51
may-04	80
jun-04	95
jul-04	90
ago-04	97
sep-04	112
oct-04	127
nov-04	99
dic-04	165
Total realizado	1116

Fuente: Cuenta de Inversión

La meta Física es la siguiente:

Concepto	Sancionado	Realizado
Mediaciones	6021	1116
Total	6021	1116

Fuente: Cuenta de Inversión

Las mediaciones realizadas fue el 18,54% de las sancionadas.

El Organismo nos brindó el formulario de Carga Física Mensual:

Mes	Cantidad realizada	Cantidad realizada Trimestral	Cantidad programada Trimestral	Porcentaje Desvío
ene-24	65	200	1387	14,42%
feb-24	63			
mar-24	72			
abr-24	51	226	1588	14,23%
may-24	80			
jun-24	95			
jul-24	90	299	1537	19,45%
ago-24	97			
sep-24	112			
oct-24	127	391	1509	25,91%
nov-24	99			
dic-24	165			
Total	1116	1116	6021	18,54%

Fuente: Elaboración propia

El listado **con estadísticas de mediaciones 2024**, con el resultado:

✓ **Cuadro N°4**

Mes año	Mediaciones Trabajadas	Mediaciones Concluidas	Audiencias Realizadas
ene-04	98	63	63
feb-04	70	51	48
mar-04	83	78	78
abr-04	52	57	56
may-04	87	72	72
jun-04	63	94	94
jul-04	104	88	88
ago-04	106	90	79
sep-04	117	92	92
oct-04	108	115	115
nov-04	109	116	116
dic-04	61	142	142
Total realizado	1058	1058	1043

Fuente: Elaboración propia

- ✓ **La diferencia de 15 (quince) entre mediaciones y audiencias es por los casos desistidos**

Según informa el organismo en su respuesta al requerimiento el detalle por motivo de la mediación es el siguiente:

Cuadro N°5

Motivo	Mediaciones	%
Conflictos con la Administración	251	23,72%
Conflictos derivados de cuestiones personales entre vecinos	96	9,07%
Espacios Comunes	24	2,27%
Construcciones precarias	25	2,36%
Medianera	44	4,16%
Filtraciones y Humedad	322	30,43%
Conflictos derivados de ruidos molestos	91	8,60%
Conflicto generado por tenencia irresponsable, indebida o prohibida de animales	20	1,89%
Suciedad	25	2,36%
Problemas derivados del uso de aires acondicionados	40	3,78%
Utilización indebida de redes informáticas	0	0,00%
Daños provocados por árboles o plantas en casas vecinas	12	1,13%
Daños ocasionados por rajaduras y roturas	11	1,04%
Otros	97	9,17%
Total	1058	100,00%

Fuente: Elaboración propia

El detalle de consultas, participantes y usuarios que informa el auditado es el siguiente:

Cuadro N°6

Consultas			Participantes en audiencias de Mediación	Total de Usuarios del servicio de MYCV	Personas atravesadas por un conflicto
Por vía telefónica	Por vía presencial	Total			
1474	559	2033	2086	4119	16476
72,50%	27,50%	100,00%			
		49,36%	50,64%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia



A continuación, se grafican los Ingresos que percibió el GCBA en concepto de pago mediante BUI de la tasa para mediaciones durante el 2024: De la respuesta de una consulta a Tesorería se obtuvo la siguiente información:

Cuadro N°7

Concepto	Homologación de acuerdo de mediación convocado	Homologación de acuerdo de mediación solicitante	Solicitud de mediación	Total general
Importe Ingresado	25.730,00	62.350,00	3.278.969,00	3.367.049,00
Cantidad	3	30	464	

Fuente Tesorería

Cuadro N°8

Concepto Dependencia	Importe
Homologación de acuerdo de mediación convocado	25.730,00
Dirección Gral de Tesorería	25.730,00
Homologación de acuerdo de mediación solicitante	62.350,00
Dirección Gral de Tesorería	58.540,00
Pago Electrónico	3.810,00
Solicitud de mediación	3.278.969,00
Dirección Gral de Tesorería	2.562.616,00
Pago Electrónico	680.253,00
Sede Comunal N° 11	8.180,00
Sede Comunal N° 12	17.380,00
Sede Comunal N° 3	4.020,00
Sede Comunal N° 6	6.520,00
Total general	3.367.049,00

Fuente Tesorería

7.3.- Recursos Humanos afectados al programa auditado.²²

El organismo informa el siguiente listado de personal²³:

Cuadro N°9

	Situación de revista	Fecha de ingreso	Función	Nivel de Estudios
1	Planta Permanente	01/11/2005	Mediadora Mobbing	Universitario Completo
2	Planta Transitoria	01/05/2023	Administrativo	Secundario Completo
3	Planta Permanente	1/1/1988	Administrativo	Secundario Completo
4	Director General	10/12/2023	Director General	Universitario Completo
5	Planta Permanente	01/05/2009	Administrativo	Secundario Completo
6	Planta Permanente	01/11/2005	Mediador	Universitario Completo
7	Planta Permanente	1/11/2005	Administrativa	Secundario Completo
8	Planta Permanente	01/09/2007	Administrativo	Terciario
9	Planta Permanente	01/09/2007	Mediadora	Universitario Completo
10	Planta Permanente	01/09/2007	Administrativa	Universitario Completo

²² Papel de Trabajo N° 8 y Papel de Trabajo N° 14. Legajo Corriente Carpeta de Documentación principal. Presupuesto. Metas físicas. Recursos Humanos. Cruce de datos enviados por el organismo con la Dirección general de Liquidación de Haberes y la Secretaría de Recursos Humanos.

²³ Es importante aclarar que para este caso la descripción de los RRHH es importante por el tipo de actividad y de injerencia que su aptitud tiene en el mismo.

11	Planta Permanente	01/09/2007	Administrativa	Secundario Completo
12	Planta Permanente	01/09/2007	Mediadora	Universitario Completo
13	Planta Permanente	1/9/2007	Operativos	Secundario Completo
14	Planta Permanente	01/11/2005	Capacitadora	Universitario Completo
15	Planta Permanente	1/9/2007	Operativos	Secundario Completo
16	Planta Permanente	1/9/2007	Administrativa	Secundario Completo
17	Planta Permanente	23/12/2014	Administrativo	Secundario Completo
18	Planta Transitoria	01/05/2023	Mediadora	Universitario Completo
19	Planta Permanente	01/11/2005	Administrativa	Universitario en curso
20	Planta Permanente	01/10/2007	Mediadora	Universitario Completo
21	Planta Permanente	1/1/2007	Administrativa	Secundario Incompleto
22	Planta Permanente	01/11/2007	Administrativa	Terciario
23	Planta Permanente	1/1/2022	Mediadora	Universitario Completo
24	Planta Permanente	01/11/2005	Mediadora	Universitario Completo
25	Planta Permanente	01/04/1985	Mediadora Mobbing	Universitario Completo
26	Planta Permanente	01/11/2005	Administrativa	Secundario Completo
27	Planta Permanente	01/11/2005	Capacitador	Universitario Completo

28	Planta Permanente	01/09/2007	Jefe de Gabinete	Universitario Completo
29	Planta Transitoria	1/9/2007	Administrativa	Terciario
30	Planta Transitoria	01/05/2023	Mediadora	Universitario Completo
31	Planta Permanente	01/05/2023	Mediadora	Universitario Completo
32	Planta Permanente	29/4/2014	Administrativo	Secundario

Fuente: DGMV

Cuadro N°10

Distribución del personal que se desempeña en la Unidad Ejecutora analizada por cargo, cantidad y remuneración

Del cruce de la información remitida por el auditado, con la remitida por la DG de Liquidación de haberes surge lo siguiente:

Puesto	Cant.	Total remuneraciones	Control Remuneración
Analista de control de gestión operativo administrativa	1	13.786.079,93	9.705.763,26
Analista de presupuesto	1	17.499.004,99	12.327.577,95
Asistente administrativo	5	32.833.462,51	16.701.034,63
Asistente de mesa de ayuda al ciudadano	3	25.956.520,10	17.176.394,66
Asistente de planeamiento y administración de recursos humanos	1	11.471.600,85	8.389.467,97
Asistente de prensa y difusión	1	10.086.063,18	6.784.667,73
Asistente legal	1	10.721.385,47	7.640.055,88
Auxiliar administrativo	2	13.682.211,44	8.503.995,90
Auxiliar de operador social	1	3.794.466,99	1.204.181,73
Capacitador de recursos humanos	2	22.639.942,28	16.012.729,60
Director General	1	52.819.878,35	52.815.955,86
Mediador comunitario	10	108.109.798,35	73.234.682,19
Oficial de Correo / Cadete	1	6.423.633,81	3.716.870,60
Personal Transitorio	4	33.187.789,20	23.533.989,48
	34	363.011.837,45	

Fuente de información elaboración propia Cuenta de Inversión y Dirección General de Liquidación de haberes

8.-Muestra Seleccionada²⁴

A efectos de verificar la integridad de la documentación obrante en los expedientes electrónicos de las mediaciones llevadas a cabo en el periodo 2024; y para poder evaluar la confiabilidad de la información proporcionada por el Organismo; se solicitó el universo de expedientes de mediaciones comunitarias realizadas que consta de **1058 (un mil cincuenta y ocho) casos en total**. En base a dicho universo se elaboró una **muestra** con el objetivo de analizar el cumplimiento de la normativa que regula estos procesos. **El muestreo realizado es de tipo probabilístico, con una selección de casos de forma simple / al azar. Con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 95%, sobre un total de 1058 casos, se tomaron 87 casos para componer la muestra. De los que finalmente se compulsaron 90 (noventa) expedientes** a fin de cotejar el contenido y temática de las audiencias de mediación y el nivel de resolución o acuerdo en los conflictos vecinales.²⁵

Dicho análisis arrojó los siguientes resultados, los que se exponen a continuación en cuadros y gráficos ilustrativos:

Cuadro N°11

Resultado de las mediaciones desarrolladas en 2024. Cumplimiento de plazos del procedimiento conforme a la normativa vigente. Indicadores

Cuadro N°12

Motivos del cierre	Cantidad	% sobre total	Promedio cantidad de días entre inicio y cierre
Incomparecencia de alguna de las partes	24	26,67%	76
Acuerdo con seguimiento	16	17,78%	77
Sin respuesta solicitante	15	16,67%	97
Falta de acuerdo	14	15,56%	48

²⁴ Papel de Trabajo N° 6. Legajo Corriente. Carpeta de Documentación Principal. Papel de Trabajo N° 11 y 12. Legajo Corriente. Carpeta de Documentación Principal. Expedientes de la muestra y su análisis.

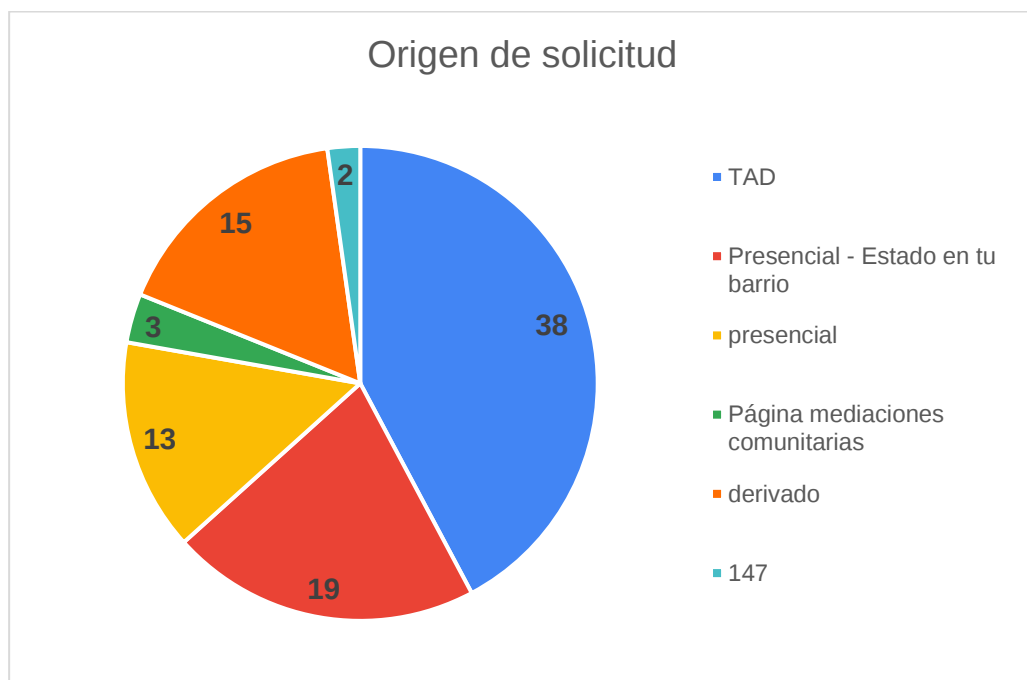
²⁵ Papel de Trabajo N° 13. Legajo Corriente Carpeta de Documentación Principal. Control de expedientes en campo. (puestos a disposición por el auditado en la sede el Registro Civil de la Ciudad en sus computadoras)

Sin movimientos	7	7,78%	36
Desistimiento	6	6,67%	72
Acuerdo sin seguimiento	4	4,44%	118
Pase a judicial	3	3,33%	71
No viable para mediación	1	1,11%	9

Fuente: Elaboración Propia en base al universo proporcionado y muestra trabajada.

Grafico N°1

Mediaciones diferenciadas por tipo de solicitud y/o pedido y/o modalidad



Fuente: Elaboración Propia en base al universo proporcionado y muestra trabajada.

Cuadro N° 13

Audiencias por objeto del reclamo

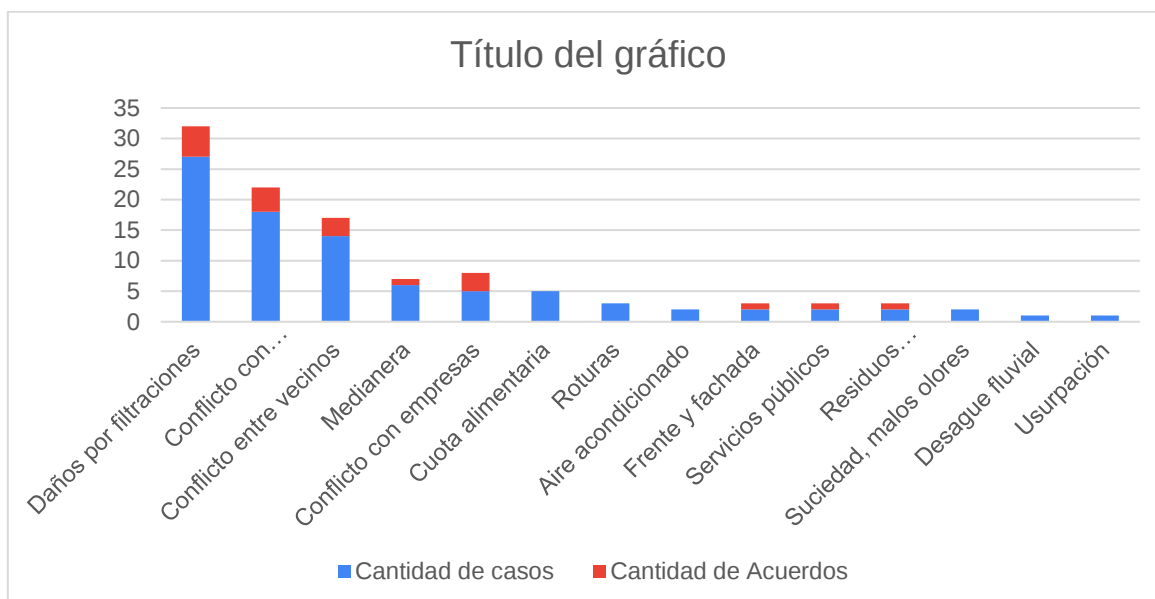
Objeto de Reclamo	Cantidad de casos	% sobre total	Cantidad de Acuerdos	Plazo promedio de mediaciones en días
Daños por filtraciones	27	30,00%	5	65
Conflicto con Administración Edificio	18	20,00%	4	101
Conflicto entre vecinos	14	15,56%	3	62
Medianera	6	6,67%	1	120
Conflicto con empresas	5	5,56%	3	94
Cuota alimentaria	5	5,56%	0	28
Roturas	3	3,33%	0	39
Aire acondicionado	2	2,22%	0	78
Frente y fachada	2	2,22%	1	43
Servicios públicos	2	2,22%	1	95
Residuos Contaminantes	2	2,22%	1	59
Suciedad, malos olores	2	2,22%	0	52
Desague fluvial	1	1,11%	0	-
Usurpación	1	1,11%	0	24
TOTAL	90	100%	19	
PORCENTAJE TOTAL	0		21,11%	

Fuente: Elaboración propia en base al universo proporcionado y la muestra trabajada

Gráfico N°2

Mediaciones diferenciadas por objeto del reclamo.

Cantidad de casos vs Cantidad de acuerdos.



Fuente: Elaboración Propia en base al universo proporcionado y muestra trabajada.

Cuadro N°14

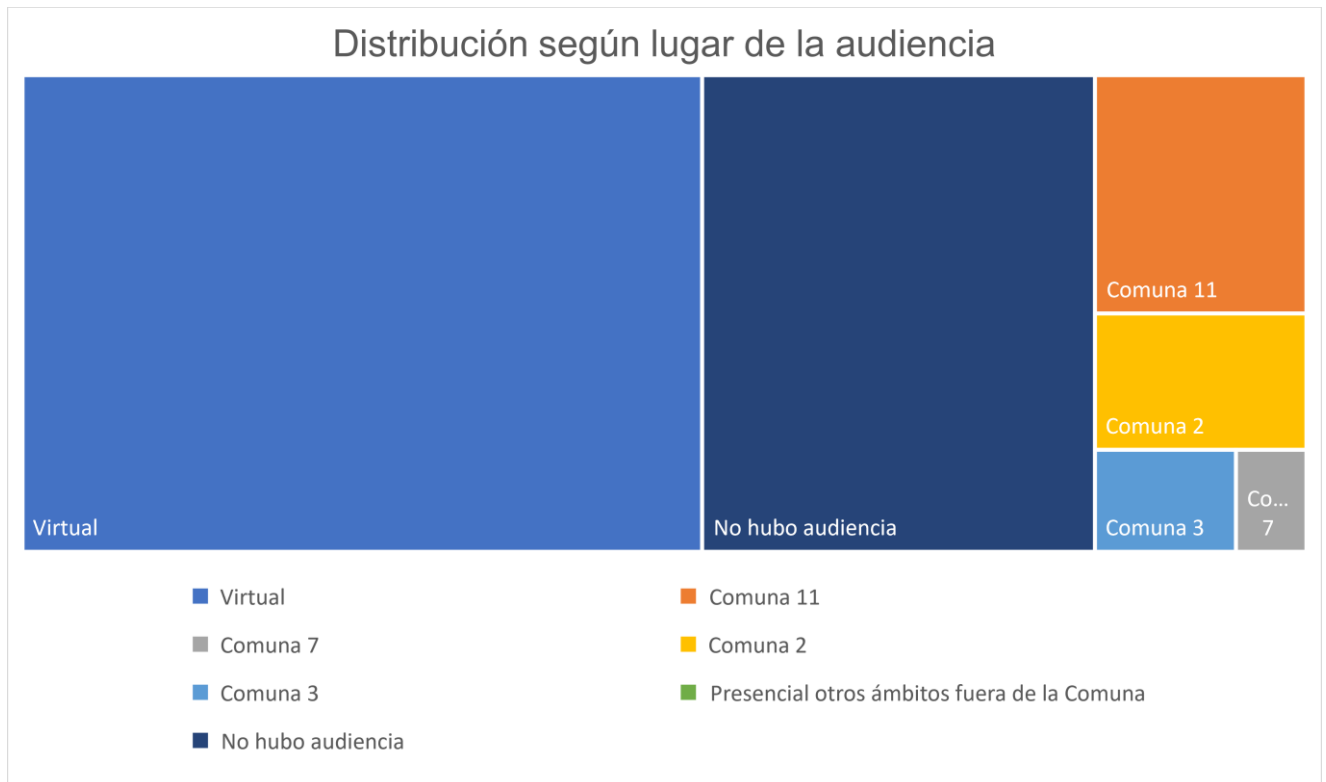
Distribución de las audiencias por lugar en el que se llevaron a cabo vs Cantidad de audiencias, cantidad de acuerdos arribados y cantidad de homologaciones.

Lugar de las audiencias	Cantidad de audiencias	Cantidad de Acuerdo	Cantidad de Homologaciones
Virtual	45	12	1
Comuna 11	7	4	-
Comuna 7	1	-	-
Comuna 2	4	2	-
Comuna 3	2	-	-
Presencial otros ámbitos fuera de Comunas	5	1	-
No hubo audiencia	26	-	-
	90	19	1

Fuente: Elaboración propia en base al universo proporcionado y la muestra trabajada



Gráfico N°3



Fuente: Elaboración Propia en base al universo proporcionado y muestra trabajada.



Cuadro N°15

Cantidad de casos distribuidos por Mediador/a. Porcentaje sobre el total.

Casos no asignados. Porcentaje sobre el total.

Cantidad de primeras audiencias desarrolladas. Porcentaje sobre el total

Días promedio entre inicio y fin del proceso. Notificaciones. Seguimientos.

Mediador	Cantidad de caso	% sobre total	% - no asignados	Cantidad de 1° audiencias realizadas	Cantidad de acuerdos	% acuerdos sobre casos	Cantidad de días 1ª mediación	Cantidad de días promedio entre inicio y fin	Cantidad de notificaciones	Seguimientos realizados
No asignado	18	20,00%	25,35 %	-	0	0%	80	94	-	-
1	13	14,44%	18,31 %	11	3	23%	33	79	8	2
2	11	12,22%	15,49 %	11	4	36%	23	104	9	4
3	11	12,22%	15,49 %	10	3	27%	21	45	7	3
4	11	12,22%	15,49 %	10	5	45%	26	60	9	5
5	10	11,11%	14,08 %	9	2	20%	43	39	7	2
6	8	8,89%	11,27 %	5	0	0%	44	94	6	0
7	5	5,56%	7,04%	5	2	40%	32	67	5	2
8	1	1,11%	1,41%	1	0	0%	16	35	1	0
9	1	1,11%	1,41%	1	0	0%	33	34	1	0
10	1	1,11%	1,41%	1	0	0%	2	21	1	0
11	90	100,00%		64	19				54	18

Fuente: Elaboración Propia en base al universo proporcionado y muestra trabajada.

Cuadro N°16

Distribución por cantidad. (de casos, de audiencias, de días entre la solicitud y la primera audiencia, días promedio entre inicio y finalización)

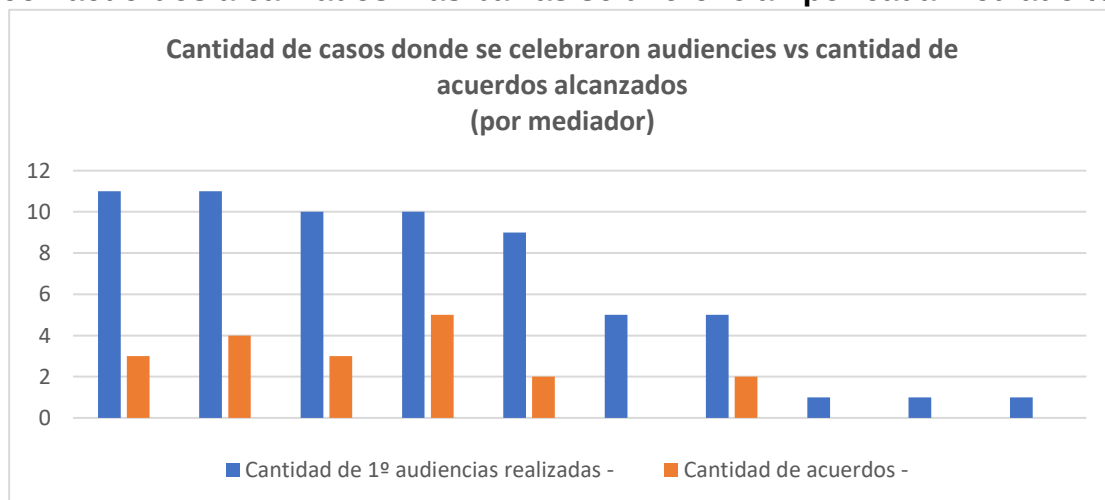
Cantidad de caso	Cantidad de 1° audiencias realizadas	Cantidad de acuerdos	Promedio de días entre solicitud y fecha de la 1° mediación	Cantidad de días promedio entre inicio y fin
18	-	-	80	94
13	11	3	33	79
11	11	4	23	104
11	10	3	21	45
11	10	5	26	60
10	9	2	43	39
8	5	-	44	94
5	5	2	32	67
1	1	-	16	35
1	1	-	33	34
1	1	-	2	21
90	64	19		

Fuente: Elaboración propia en base al universo proporcionado y la muestra trabajada

INDICADORES DE GESTION

Grafico N°4

Cantidad de casos donde se celebraron audiencias sobre cantidad de casos con acuerdos alcanzados. Las barras se diferencian por cada mediador/a.



Fuente: Elaboración Propia en base al universo proporcionado y muestra trabajada.

El cuadro que se expone a continuación muestra el total de casos analizados y cuantos de ellos tuvieron Primera audiencia.
Asimismo se expone el Promedio de días entre la solicitud y la fecha de la primera audiencia de mediación
Cantidad de Notificaciones, la diferencia de días entre notificaciones y celebración de las audiencias.
La cantidad de seguimientos realizados por los mediadores y los días promedio entre el inicio y el fin del proceso.
De lo que surgen los siguientes datos:

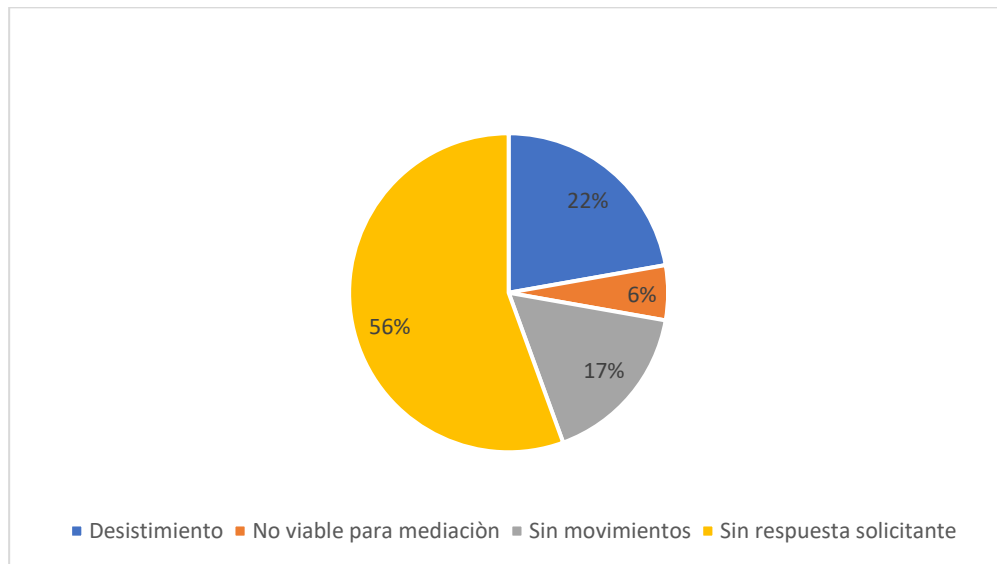
Cuadro N°17

Cantidad de casos	Cantidad de 1° audiencias realizadas	Promedio de días entre solicitud y fecha de la 1° mediación	Cantidad de notificaciones	Diferencia de días entre Audiencias y Notificaciones	Seguimientos realizados	Cantidad de días promedio entre inicio y fin
18	0	-	-	-	-	-
13	11	33	8	-3	2	79
11	11	23	9	-2	4	104
11	10	21	7	-3	3	45
11	10	26	9	-1	5	60
10	9	43	7	-2	2	39
8	5	44	6	1	0	94
5	5	32	5	-	2	67
1	1	16	1	-	-	35
1	1	33	1	-	-	34
1	1	2	1	-	-	21
90	64		54		18	

Fuente: Elaboración propia en base al universo proporcionado y la muestra trabajada

Gráfico N°5

El gráfico que sigue muestra los motivos por los cuales no se completa el proceso de mediación expuesto en porcentajes %



Fuente: Elaboración Propia en base al universo proporcionado y muestra trabajada.

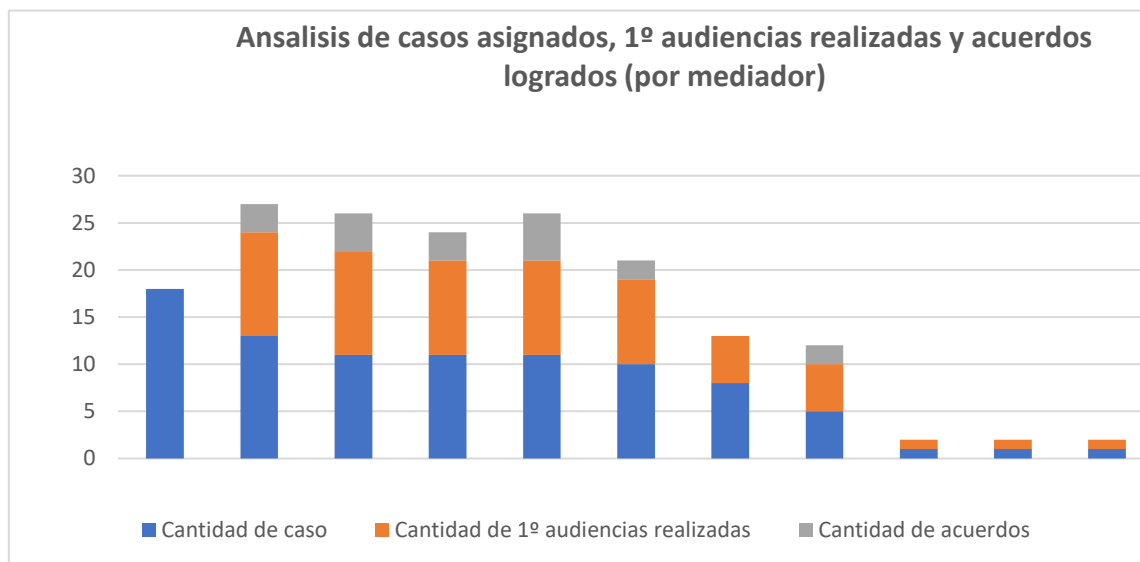
Cuadro N°18

Cantidad de caso	Cantidad de 1º audiencias realizadas	Cantidad de acuerdos
18	-	0
13	11	3
11	11	4
11	10	3
11	10	5
10	9	2
8	5	0
5	5	2
1	1	0
1	1	0
1	1	0
90	64	19

Fuente: Elaboración propia en base al universo proporcionado y la muestra trabajada

Gráfico N°6

Casos asignados a cada mediador/a, cantidad de 1ras audiencias realizadas y cantidad de acuerdos logrados por mediador/a



Fuente: Elaboración Propia en base al universo proporcionado y muestra trabajada.

9.- Otros organismos consultados²⁶. El caso del servicio de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad:²⁷

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires fue consultada mediante nota a fin de que informe sobre posibles denuncias o expedientes vinculados con el objeto de auditoría y el periodo bajo examen; a lo que respondió en forma negativa.

A fin de tomar contacto con el servicio de mediación que presta la Defensoría se llevó a cabo una entrevista con la responsable legal del programa. Surge que existiría una superposición de procedimientos o procesos entre el que lleva a cabo la Dirección General auditada y el servicio que presta la Defensoría para mediaciones y conciliaciones.

1.- El servicio que prestan ambas entidades tiene características similares; aunque el servicio de la Defensoría es completamente gratuito. Mientras que para la

²⁶ Se remitieron Notas a la Procuración General de la Ciudad, a SIGEBA. En ambos casos no informaron datos relevantes que involucren el programa y año examinado.

²⁷ Entrevista 16-07-2025

DGMYCV en 2024 dependiendo el tema y por donde se accedía al servicio se debía pagar una tasa.

2.- En caso de Acuerdo: Si se llega a un acuerdo, este será registrado y tendrá validez legal. Situación que no pudo ser comprobada en el caso de la Dirección auditada ya que varios de los/las mediadores/as no son abogados/as por lo que dependería del Juzgado que se sortee aceptar o no el acuerdo al que se arribó.

10.- OBSERVACIONES

10.1 Generales:

10.1.1.- Metas Físicas: Mediaciones Trabajadas en el 2024: El número de 1058 (mil cincuenta y ocho) mediaciones trabajadas que indicó el organismo y la meta física publicada, no coincide con el número del total de la carga física anual de 1.116 (mil ciento dieciséis) mediaciones.

10.1.1.1.- Conforme se expone en el cuadro N° 2 del presente (pag. 20) la meta física del programa bajo examen fue disminuyendo, pasando de una meta realizada de 11886 en 2023 a 1116 en 2024.

10.1.2.- Principio jurídico de jerarquía normativa:²⁸ El principio de jerarquía normativa implica que una norma de rango inferior no puede contradecir ni vulnerar lo establecido por una norma de rango superior, es el caso de la Disposición 17-DGMV-2024 que modifica la Resolución 72-SSJ-2017.

La disposición citada fue dictada por el Director General y elimina la tipificación de incumbencias a la vez que amplía el ámbito de aplicación.

Además:

²⁸ El principio de jerarquía normativa implica que una norma de rango inferior no puede contradecir ni vulnerar lo establecido por una norma de rango superior. Esto garantiza la coherencia y validez del ordenamiento jurídico de CABA y evita conflictos entre normas de diferentes niveles. La Constitución, como norma suprema, establece las bases para la aplicación de este principio.

1.- Gratuidad: El servicio de mediación perdió gratuidad.”²⁹

2.- Temas no autorizados: Durante el período auditado el ente ha llevado a cabo mediaciones con temas tales como Defensa al Consumidor, temas patrimoniales y de familia; no encontrándose autorizados por ley de la Ciudad, ni habiendo firmado acuerdos y/o convenios específicos para abordar estos temas. La normativa en la que se fundan su accionar es la Disposición 17-2024.

3.- Homologación: Mediante una disposición la Dirección General, y a pedido de parte puede homologar acuerdos.

10.1.3.- Descentralización: El servicio de mediación para el período auditado sigue siendo centralizado y no se distribuyó en todas las Comunas del GCBA. A pesar de ello, en la página web oficial del GCBA se informan sedes Comunes (2, 3, 4, 7, Barrio Savio, 11, 15 y Barrio31) donde se presta el servicio, lo que no coincide con los datos recabados por este equipo en las tareas de campo y entrevistas. Ya que solo se pudo comprobar la tarea en espacio físico en las Comunas 7, 11 y 15. ³⁰

10.1.4.- Recursos Humanos³¹: Del cruce del listado de personal proporcionado por el organismo auditado y el listado proporcionado por la Subsecretaría de Recursos Humanos y Dirección General de Liquidación de Haberes se detectaron las siguientes observaciones y diferencias detectadas:

- ✓ En el listado de Recursos humanos constan: un auxiliar de operador social, una, mediadora comunitaria y un mediador comunitario que no constan en el listado del Organismo.
- ✓ En el listado del Organismo consta un administrativo que no consta en listado de Recursos humanos.
- ✓ Además, cruzamos ambos listados respecto de los mediadores y 2 (dos) de ellos aparecen en la columna Planta Transitoria y otro en la columna ayudante de prensa y difusión.

²⁹ **Comentario del auditado en ocasión de emitir su descargo:** “2.- El costo de la mediación, según la Ley Tarifaria 2024, es de 16 Unidades Tributarias (UT). El valor de la UT se actualiza de forma trimestral y se aplica de forma automática al generar las boletas.” (sic)

³⁰ Se explico en el desarrollo de este Informe que en solo tres Comunas cuentan con un espacio de trabajo. Por otro lado, la mayoría de las entrevistas se llevaron a cabo en la sede la Auditoría de la Ciudad por carecer los mediadores de espacio físico en las sedes Comunes.

³¹ **Comentario del auditado en respuesta a descargo:** “...la agente ...; quien al momento del relevamiento de puestos cumplía la función de “Asistente de prensa y difusión”, actualmente reviste ante nosotros como mediadora comunitaria. Ya que ante la falta de personal y cumpliendo con los requisitos para ser Mediadora se ha desempeñado como tal supliendo a los Mediadores cuando tienen licencias, ya que no se puede suspender el servicio. Cosa que sería inconcebible para un vecino de la Ciudad y para esta Dirección General.”(sic)

10.1.5.- Espacio Físico. Comunas. – La ausencia de espacio físico de trabajo con oficinas aptas para mediaciones³² en las sedes de las 15 (quince) Comunas, sería proporcional a la disminución en el cumplimiento de las metas físicas. Se trata de un servicio destinado a un tipo de población que en su mayoría no utiliza redes sociales, ni aparatos electrónicos, ni internet; por lo tanto; la sede de su Comuna sería el punto de referencia para acercarse a solicitar y conocer el servicio auditado. Al no contar con dicho acceso en varios barrios de la Ciudad se pierde la posibilidad de resolución de conflictos de manera presencial y directa.

10.2.- Específicas

10.2.1.- Capacitación: No se pudo constatar la capacitación del personal involucrado en el programa que se audita. A pesar de que el organismo informa algunos cursos dictados, surge de las entrevistas que en el 2024 no se impartieron dichas capacitaciones.³³

10.2.2.- Notificaciones: A pesar que el Consejo de la Magistratura de la Ciudad informa que no existe convenio vigente con el ente auditado, el organismo proporcionó el texto de un Convenio suscripto en el año 2012 para efectuar las notificaciones de las audiencias.

El circuito administrativo y de procedimiento de notificaciones es ineficaz e ineficiente.

11.- RECOMENDACIONES

11.1 Generales:

11.1.1.- Metas Físicas: Arbitrar las medidas conducentes a efectos dar debida planificación y cumplimiento con las metas físicas presupuestadas.

³² Con las características legales que se requieren para ello.

³³ sobre temas como herramientas para la mediación y elementos para abordar el pase a la gestión virtual, entre otros que si se habían dictado en periodos anteriores.

11.1.2.- Principio jurídico de jerarquía normativa: Se recomienda proponer un proyecto de normativa de jerarquía superior, a fin de unificar y ordenar el servicio de Mediación auditado

Además:

1.- Gratuidad: Se arbitren los medios necesarios a efectos de dar acceso al instituto de la mediación a la población afectada, que podría ver limitada la opción de éste recurso por su onerosidad.

2.- Temas no autorizados: Se sugiere abordar las mediaciones solo sobre los temas convenidos, o bien proceder a la firma de los mencionados en caso de decidir ampliar la temática.

3.- Homologación: Se recomienda proponer un proyecto de normativa de jerarquía superior, a fin de unificar y ordenar el servicio de Mediación auditado

11.1.3.- Descentralización: Se recomienda que el servicio de mediación vecinal esté disponible en las sedes y subsedes de las 15 (quince) Comunas. Ello conduciría indefectiblemente a una mayor concurrencia de vecino/as; beneficiando especialmente a la población adulta mayor y a la población vulnerable sin acceso a tecnología.

11.1.4.- Recursos Humanos: Se proceda a dar unicidad y completitud a los datos contenidos sobre los recursos humanos, las capacitaciones llevadas a cabo y todo lo atinente al personal vinculado con el programa auditado.

11.1.5.- Espacio Físico. Comunas. Se recomienda solicitar a las Comunas el otorgamiento de un espacio físico acorde con la privacidad suficiente que se requiere para llevar a cabo una Mediación.

11.2.- Específicas

11.2.1.- Capacitación: Arbitrar las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento con la capacitación y actualización que la normativa requiere a los y las Mediadoras/es y asistentes administrativos, así como llevar y mantener un registro completo de dichos cursos y asistentes.

11.2.2.- Notificaciones: Llevar a cabo las acciones vinculadas con el objeto de actualizar el Convenio firmado con el Consejo de la Magistratura, a efectos de implementar un proceso y/o circuito de notificaciones eficiente.

12.- CONCLUSION

En relación al presente Informe, cuyo objeto es la Dirección General de Mediación Vecinal, la que en el periodo bajo examen dependía orgánicamente de la Subsecretaría de Asuntos Públicos y Territoriales, dentro de la órbita de la Jefatura de Gabinete; se puede concluir lo siguiente:

La Disposición que aprueba el Reglamento aplicable al Procedimiento de Mediación Comunitaria (Disposición N° 17/2024) deja abierta la posibilidad de mediar sobre diferentes conflictos, abordando otras áreas temáticas que exceden lo puramente vecinal. Sin embargo, contar con una ley o normativa de jerarquía superior a dicha disposición, que contemple estas aristas de modo específico; se torna ineludible. La mencionada debería agrupar todas las normas de menor rango (disposiciones y resoluciones) vinculadas, en un solo cuerpo normativo, otorgándole al servicio su carácter distintivo.

De este modo, además, evitaría que las circunstancias políticas coyunturales afecten el funcionamiento del Instituto, dotándolo de obligatoriedad de cumplimiento.

La fuerza de una ley se relaciona con la obligación de acatarla y las sanciones que se aplican en caso de incumplimiento.³⁴

Por último, a pesar que se torna eficaz mantener audiencias virtuales; es indispensable volver a instalar el servicio de mediación vecinal en las sedes y subsedes de las 15 (quince) Comunas. Ello conduciría indefectiblemente a una mayor concurrencia de vecino/as; beneficiando especialmente a la población adulta mayor y a la población vulnerable sin acceso a tecnología.

³⁴ El principio de legalidad como principio fundamental está para intervenir cuando no exista el apego debido a la legalidad por parte del Estado en la afectación al subordinado. Controla la aplicación de normas adjetivas y sustantivas. Se enfoca en la competencia y la legalidad, y es en parte estático y en parte dinámico. Establece quién debe realizar el acto y cómo debe hacerlo. Verifica la conformidad de actuación de la autoridad y la conformidad del resultado de su actuación con la ley y la Constitución. En el Poder Ejecutivo y Judicial la aplicación del principio debe ser total porque estos son los encargados de guardar y hacer guardar tanto el ordenamiento supremo de cada Estado como las leyes que de él se deriven.

Anexo I

Normativa aplicable

Norma	Sanción Boletín Oficial	Descripción
NORMAS GENERALES		
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.	01/10/96	Artículos N° 127° a 131°.
Ley N° 70	27/08/98	Sistema de gestión, administración financiera y control del sector público de la Ciudad.
Decreto N° 1000/GCABA/99	19/05/99	Reglamenta Ley N° 70
Ley N° 1777/05	Sanción: 01-09-05 B.O.: 07/10/2005	Ley Orgánica de Comunas art. 11 Competencias concurrentes con el P.E: inc. G Implementación de un adecuado método de resolución de conflictos mediante el sistema de Mediación Comunitaria con participación de equipos multidisciplinarios.
Ley N° 6684/2023	Sanción: 30/11/2023 B.O.: 05/12/2023	Ley de Ministerios
NORMAS ESPECIFICAS		
Dec. N° 666/97	Sanción: 29/05/1997 B.O.: 27/06/1997	Crea el Programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos dentro del ámbito de la Secretaría de Gobierno.
Dec. 1345/98	Sanción: 16/07/1998 B.O.: 04/08/1998	Designa a mediadores que actuarán en el Programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.
Decreto N° 430-GCBA-02	15-05-2002	En su Art. 27 transfiere el programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos al Organismo de Descentralización y Participación Ciudadana.
Decreto N° 2696 – GCBA-2003 (modificado por Decreto 2720/03)	10-12-2003	Crea la Subsecretaría de Justicia y Trabajo dependiente de la secretaria de justicia y Seguridad Urbana y el Organismo F/N Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.



Dec. N° 55-GCBA-2010	Sanción: 14/10/2010 B.O.: 29/01/2010	Responsabilidades primarias y acciones de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación y de su Subdirección Operativa de Mediación.
Dec. 503/GCABA/23	Sanción: 10/12/2023 B.O.:02/01/2024	Designar, a partir del 10 de diciembre de 2023 Director General de la Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal de la Subsecretaría de Asuntos Públicos Territoriales dependiente de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano.
Disp. N° 15/DGMCV/24	Sanción: 22/04/2024 B.O.:15/05/2024	Aprueba el reglamento para el Servicio de mediación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (Norma derogada por Disp. N° 17/DGMCV/24)
Disp. N° 17/DGMCV/24	Sanción: 02/05/2024 B.O.:15/05/2024	Aprueba el reglamento para el Servicio de mediación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (Deroga Disp. N° 15/DGMCV/24)
Disp. N° 30/DGMCV/24	Sanción: 20/08/2024 B.O.:25/08/2024	Procedimiento del servicio de prevención de mobbing laboral (Deroga Disp. N° 155/DGJRYM/20)
Res.N°11-SG-00	Sanción: 19/01/2000 B.O.: 31/01/2000	Determina que el Programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos dependerá de la Subsecretaría de Legislación y Justicia de la Secretaría de Gobierno.
Res.N°182-SG-01	Sanción: 19/09/2001 B.O.: 26/09/2001	Aprueba procedimientos relacionados con la implementación del programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.
Res.N°72-SSJ-17	Sanción: 30/03/2017 B.O.: 04/04/2017	Aprueba reglamento de Mediación Comunitaria derogada por Disp. 15/DGMCV/24 del 22/04/2024.
Convenio entre el Consejo de la Magistratura de la Ciudad y el Ministerio de Justicia y Seguridad del GCBA	Firmado: 28/03/2012	Diligenciamiento de las cédulas de notificación para las Mediaciones por parte del Consejo de la Magistratura de la Ciudad.



Instructivo Cédulas de Mediación		Detalle de los pasos a seguir a fin de notificar las mediaciones Comunes a través de la página web del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires.
Instructivo Boleta Única Inteligente (BUI)		Detalle de los pasos a seguir para el pago del arancel obligatorio para trámites del GCBA.
Instructivo Sistema de Administración de Documentos (SADE)		Detalles para el uso del sistema SADE. Herramientas básicas para mediación Comunitaria.
Instructivo para la utilización del cliente VPN		Utilización del sistema VPN para acceso remoto / Teletrabajo

Anexo II

Circuito de Notas enviadas y recibidas.

NUMERO O ORDEN	FECHA	NUMERO DE NOTA	ORGANISMO	TEMA
1	19/01/2025	NO-2025-00004203-AGCBA-DGINS	Dirección General Tesorería del GCABA	Requerimiento
2	19/01/2025	NO-2025-00004264-AGCBA-DGINS	Subsecretaría de Gestión de Recursos Humanos	Requerimiento
3	22/01/2025	NO-2025-00002056-AGCBA-AGLMT	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV)	Presentación de Equipo
4	24/01/2025	NO-2025-00004564-AGCBA-AGLMT	Defensoría del Pueblo	Requerimiento
5	24/01/2025	NO-2025-00004549-AGCBA-DGINS	SIGEBBA	Requerimiento
6	24/01/2025	NO-2025-00004565-AGCBA-AGLMT	Procuración	Requerimiento
7	25/01/2025	ME-2025-00004746-AGCBA-DGINS	SIGEBBA	Requerimiento
8	29/01/2025	NO-2025-00002520-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV)	Primer requerimiento
9	29/01/2025	ME-2025-00002533-AGCBA-DGINS	Mesa de entradas	caratulación expte para tramitación nota 2520
10	12/02/2025	ME-2025-00003745-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV)	Respuesta primer requerimiento
11	25/02/2025	ME-2025-00004622-AGCBA-DGINS	Mesa de entradas	Caratulación expte para tramitación nota 4565

12	25/02/2025	ME-2025-00004746-AGCBA-DGINS	SIGEBBA	respuesta nota 4549
13	27/2/2025		DG Tesoreria	respuesta nota 4203
14	10/3/2025	ME-2025-00005484-AGCBA-DGINS	DG Administracion y Liquidacion Haberes	respuesta nota 4203
15	11/3/2025	ME-2025-00005719-AGCBA-DGINS	Procuración	respuesta nota 4565
16	17/03/2025	NO-2025-00006268-AGCBA-DGINS	Dirección General Tesorería del GCABA	Requerimiento
17	17/03/2025	NO-2025-00006271-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV)	Requerimiento
18	17/3/2025	ME-2025-00006302-AGCBA-DGINS	Mesa de entradas	caratulación expte para tramitación nota 6271
19	05/05/2025	NO-2025-000010596-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV)	EXPEDIENTES MUESTRA-PARA ANALIZAR
20	08/05/2025	NO-2025-000010883-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV)	ENTREVISTAS A LOS ADMINSTRATIVOS COMUNAS 3, 11 Y 15
21	08/05/2025	ME-2025-00010900-AGCBA-DGINS	Mesa de entradas	caratulación expte para tramitación nota 10883
22	20/05/2025	ME-2025-00012028-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV)	respuesta a nota 10883
23	20/05/2025	ME-2025-00012029-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV)	respuesta a nota 10596
24	02/6/2025	NO-2025-00013229-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y	envío muestra reemplazo

			Convivencia Vecinal (DGMCV)	
25	04/6/2025	ME-2025-00013651-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV)	respuesta a nota 13229
26	10/6/2025	ME-2025-00014128-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV)	se informa de la visita de campo para análisis de expedientes
27	11/6/2025	NO-2025-00014211-AGCBA-DGINS	Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano	solicitud de convenios
28	12/6/2025	NO-2025-00014455-AGCBA-AGLMT	Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires	solicitud de convenios
29	11/6/2025	NO-2025-00014212-AGCBA-DGINS	Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor	solicitud de convenios
30	11/6/2025	NO-2025-00014216-AGCBA-DGINS	Subsecretaría de Trabajo y Empleo GCBA	solicitud de convenios
31	11/6/2025	NO-2025-00014217-AGCBA-DGINS	Director General de Empleo	solicitud de convenios
32	11/6/2025	NO-2025-00014220-AGCBA-DGINS	Subsecretaría de Gestión de Recursos Humanos	consulta sobre haberes de personal de DG
33	12/6/2025	NO-2025-00014454-AGCBA-AGLMT	Fiscal General - Ministerio Público Fiscal	solicitud de convenios
34	11/6/2025	NO-2025-00014229-AGCBA-DGINS	Secretaría General de Relaciones Institucionales - Ministerio Público Fiscal	solicitud de convenios
35	11/6/2025	ME-2025-00014276-AGCBA-DGINS	Mesa de entradas	caratulación expte nota 14211
36	11/6/2025	ME-2025-00014278-AGCBA-DGINS	Mesa de entradas	caratulación expte nota 14216

37	11/6/2025	ME-2025-00014277-AGCBA-DGINS	Mesa de entradas	caratulación expte nota 14212
38	11/6/2025	ME-2025-00014279-AGCBA-DGINS	Mesa de entradas	caratulación expte nota 14217
39	11/6/2025	ME-2025-00014280-AGCBA-DGINS	Mesa de entradas	caratulación expte nota 14229
40	12/6/2025	ME-2025-00014462-AGCBA-DGINS	Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor	respuesta a nota 14212
41	13/6/2025	ME-2025-00014508-AGCBA-DGINS	Secretaría de Acceso a la Justicia	respuesta a nota 14454
42	13/6/2025	ME-2025-00014510-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV	se informa que no hay convenios con defensa consumidor
43	17/6/2025	NO-2025-00014616-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV	se adjunta mail con muestreo final
44	23/6/2025	ME-2025-00014975-AGCBA-DGINS	Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires	Rta a nota 14455
45	23/6/2025	ME-2025-00015046-AGCBA-DGINS	Ministerio Público Fiscal	Rta A NOTA 14454
46	25/6/2025	ME-2025-00015290-AGCBA-DGINS	Subsecretaría de Trabajo y Empleo GCBA	Rta. A NOTA 14216
47	25/6/2025	ME-2025-00015300-AGCBA-DGINS	Dirección General Mediación y Convivencia Vecinal (DGMCV	Rta a nota 14211 - envía convenios
48	27/6/2025	ME-2025-00015604-AGCBA-DGINS	Director General de Empleo	Rta a nota 14217
49	27/6/2025	ME-2025-00015605-AGCBA-DGINS	DG Administración y Liquidación Haberes	Rta a nota 14220



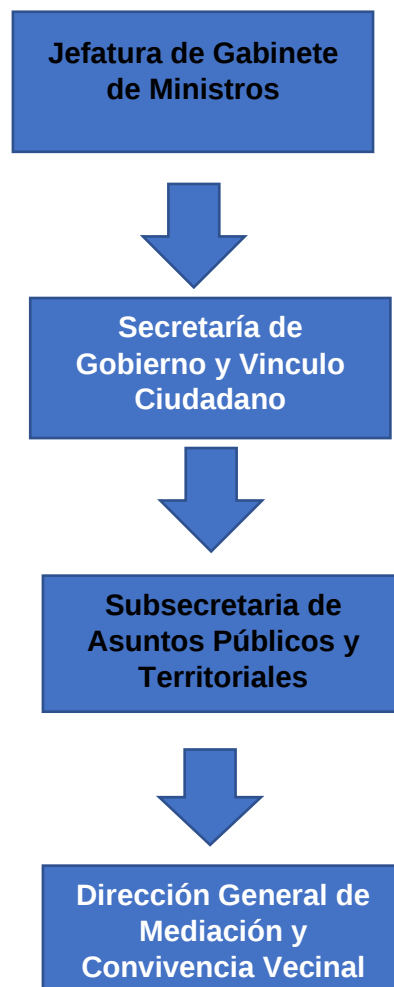
Anexo III

ESTRUCTURA-ORGANIGRAMA

DECRETO 19-GCBA-2024 (04-01-2024)

Decreto 60-GCBA-2024 (18-01-2024)

DECRETO 503-GCBA-2023 Designa Director General(02-01-2023)



Anexo IV

Cuadro comparativo entre la normativa aplicable hasta el 2024 y la nueva Disposición vigente para el periodo auditado.

Resolución 72/SSJ/17	Disposición 17/DGMCV/24
Artículo 3°.- Fines del Servicio de Mediación Comunitaria.- a) Brindar 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. b) Posibilitar la obtención de soluciones mutuamente satisfactorias para las partes, a partir de opciones y propuestas sugeridas por los propios interesados. c) Acercar el servicio de Mediación Comunitaria a los distintos Barrios de la Ciudad, a través de la descentralización de los Centros de Atención d) Brindar la posibilidad de solucionar conflictos a distancia, a través de soportes técnicos e informáticos e) Brindar la posibilidad de solucionar conflictos “in situ”, es decir, en el lugar donde se generan. f) Dar tratamiento a las consultas que sean susceptibles de ser incorporadas al proceso de Mediación Comunitaria y derivar las restantes, conforme corresponda. g) Mejorar la convivencia de los vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, restableciendo, recuperando, manteniendo y afianzando los vínculos interpersonales. h) Efectuar el seguimiento de los acuerdos alcanzados entre las partes a fin de mejorar la eficacia del servicio de Mediación Comunitaria. i) Contribuir a descomprimir el sistema formal de judicialización de conflictos. j) Prevenir la escalada de conflictos.	Artículo 1°. - Dejase sin efecto la Disposición N°DI-2024-15-DGMCV Artículo 2°. - Dejase sin efecto la Resolución N°R-2017-72-SSJUS. Artículo 3°.- Apruébese el Reglamento para el Servicio de Mediación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, detallado en la presente Disposición. Artículo 5°. - Función Institucional. La Mediación es un servicio que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ofrece a sus vecinos. El mismo está destinado a toda persona humana o jurídica que se enfrente a un conflicto y estén 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. Artículo 6°. - Fines del Servicio de Mediación. Incisos b f y h no consta la frase comunitaria, solo consta la palabra mediación.

Artículo 5°.- Conflictos Objeto de la Mediación Comunitaria.-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 humanas o jurídicas, en la cual al menos una de ellas puede definirse como "vecino" o sin ser tales, que la repercusión del conflicto que los enfrenta, se produzca dentro de la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**Los conflictos alcanzados por la Mediación Comunitaria son:**

1. CONFLICTOS CON LA ADMINISTRACIÓN

1.a. Conflictos con la administración por incumplimiento de sus funciones

1.b. Conflictos por falta de mantención del edificio

1.c. Conflictos por modificación o reparación en el edificio

1.d. Desacuerdos con la administración

2. CONFLICTOS DERIVADOS DE CUESTIONES PERSONALES ENTREVECINOS

3. ESPACIOS COMUNES

3.a. Uso inadecuado de espacios comunes

4. CONSTRUCCIONES PRECARIAS

5. MEDIANERA

5.a daños por construcciones en medianeras

5.b construcciones no autorizadas en muros linderos

5.c apoyos indebidos en muros linderos

6. FILTRACIONES/HUMEDAD6.a daños ocasionados por filtraciones6.b daños provocados por humedad

7. CONFLICTOS DERIVADOS DE RUIDOS MOLESTOS

8. CONFLICTO GENERADO POR TENENCIA IRRESPONSABLE, INDEBIDA O PROHIBIDA DE ANIMALES

9. SUCIEDAD

9.a malos olores

9.b conflicto con el uso de depósito de basura

9.c conflictos con reciclaje de desechos

9.d residuos contaminantes o que pongan en riesgo la integridad o seguridad de losvecinos

10. PROBLEMAS DERIVADOS DEL USO DE AIRES ACONDICIONADOS

11. UTILIZACIÓN INDEBIDA DE REDES INFORMÁTICAS N° 5101 - 4/4/2017 Separata del Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires N° 66

12. DAÑOS PROVOCADOS POR ARBOLES O PLANTAS EN CASAS VECINAS

13. DAÑOS OCASIONADOS POR RAJADURAS Y ROTURAS

14. OTROS En otro orden se podrán someter al proceso de mediación comunitaria los conflictos que hacen estrictamente a la convivencia vecinal y/o comunitaria.

Artículo 8°.- Conflictos Objeto de la Mediación. En el marco de este servicio se entiende por "conflicto" al problema que se presenta como consecuencia de la interrelación -por acción u omisión- entre dos personas humanas o jurídicas, en forma indistinta o conjuntamente entre ambas, en la cual al menos una de ellas puede definirse como "vecino" o sin ser tales, que la repercusión del conflicto que los enfrenta, se produzca dentro de la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. **Además, se podrán someter al proceso de Mediación todo otro tipo de conflicto, que no haya sido objeto de denuncia penal previa. Salvo los casos que sean derivados por el fuero Penal Contravencional y de Faltas, y los derivados por el asesoramiento jurídico o la asistencia de alguna institución que haya formalizado un convenio de colaboración con la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal.**

Artículo 6°.- Partes de la Mediación Comunitaria. - Serán parte en toda mediación el solicitante y el convocado. Se considera solicitante, a la persona que inicia el trámite de mediación. Se considera convocado, la persona que ha sido invitada a dialogar con la finalidad de solucionar el conflicto. Si se tratare de persona humana, tanto solicitante como convocado, deberán acreditar su identidad a través de su documentación identificatoria personal (DNI, LC, LE, CI o pasaporte en caso de ser extranjero). Si se tratase de personas jurídicas, deberán 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 Autónoma de Buenos Aires.	Artículo 9°. - Partes en el proceso de Mediación. Serán parte en toda Mediación el solicitante y el convocado. Se considera solicitante, a la persona que inicia el trámite de Mediación. Se considera convocado, a la persona que ha sido invitada a dialogar con la finalidad de solucionar el conflicto. Artículo 10°. - Acreditación. Si se tratare de persona humana, tanto solicitante como convocado, deberán acreditar su identidad a través de su documentación identificatoria personal (DNI, LC, LE, CI o pasaporte en caso de ser extranjero). En el caso de administradores de consorcio de propietarios, deberán presentar copia del acta de designación que acredite su gestión vigente. Si se tratase de personas jurídicas, deberán 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 Autónoma de Buenos Aires. Los representantes legales de empresas o instituciones privadas, será requisito presentar el Acta Poder. En caso de que la representación sea delegada a un dependiente de la empresa o institución, deberá presentar documento de identidad acreditante y una nota de autorización de su superior directo.
PRINCIPIOS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Artículo 7°.- Gratuidad. -El 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.	PRINCIPIOS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Artículo 13°. - Excepción al principio de Confidencialidad. Quedará relevado del deber de confidencialidad quien, durante el desarrollo del procedimiento, tomará 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

Artículo 10°.- Flexibilidad. - 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.	ante la autoridad competente.
Artículo 13°.- Rapidez. - La mediación Comunitaria es un proceso de corta duración en el tiempo. La duración de la Mediación Comunitaria se adecua a la índole del problema y a la voluntad de participación que manifiestan las partes. La primera audiencia debe fijarse en un plazo no mayor a veinte (20) días a partir del ingreso de la solicitud, estimando la conclusión del trámite en un término de sesenta (60) días, contados desde la primera audiencia. Para las mediaciones que han concluido con acuerdo, se pactará al momento de suscripción del mismo, una audiencia de seguimiento dentro de los (30) días hábiles. Dicho plazo podrá extenderse teniendo en cuenta la naturaleza del conflicto mediado, o a petición de partes expresada en el acta acuerdo.	Artículo 14°. - Flexibilidad. La Mediación es un procedimiento ágil, exento de formalismos rígidos. En el proceso de Mediación el Mediador y las partes utilizan un lenguaje simple y entendible, facilitando así una mejor comunicación entre las partes. Artículo 17°. - Rapidez. La Mediación es un proceso de corta duración en el tiempo. La duración de la Mediación se adecua a la índole del problema y a la voluntad de participación que manifiestan las partes. La primera audiencia debe fijarse en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles a partir del ingreso de la solicitud, estimando la conclusión del trámite en un término de sesenta (60) días hábiles, contados desde la primera audiencia. Para las Mediaciones que han concluido con acuerdo, se pactará al momento de suscripción de este, una audiencia de seguimiento dentro de los treinta (30) días hábiles. Dicho plazo podrá extenderse teniendo en cuenta la naturaleza del conflicto mediado, o a petición de partes expresada en el acta acuerdo

ESQUEMA REFERENCIAL. EL MEDIADOR **COMUNITARIO**

Artículo 14°.- Requisitos. Para ejercer como Mediador **Comunitario** se requiere: a) Título Profesional universitario habilitante, con una antigüedad de **un año** en el ejercicio de la profesión. b) Acreditar capacitación en materia de Mediación Comunitaria, en métodos alternativos de conflictos y en comunicación. c) Haber completado la obligatoria capacitación exigida por el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que anualmente le será requerida al efecto, y que será gratuita. d) Estar inscripto en el Registro de Mediadores **comunitarios** de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a partir de su creación. **e) No encontrarse incurso en inhabilitaciones comerciales, civiles o penales, ni haber sido condenado con pena de reclusión o prisión por delito doloso contra la administración pública. Deberá acreditarse esta condición en el mes de marzo de cada año.** f) Someterse a las evaluaciones anuales de desempeño de conformidad con el art. 10 inc. "i" de la ley 471.

Artículo 15°.- Deberes del Mediador. Los mediadores comunitarios deberán adecuar su intervención a las siguientes reglas de conducta: a) Debe mantener imparcialidad hacia todas las partes, actuar libre de favoritismos, prejuicios o compromisos personales, **sean en las palabras o en los hechos, y ajustar su cometido al servicio de todas aquellas. El mediador debe evitar entrar o continuar interviniendo en cualquier disputa si considera o percibe que su participación significará un conflicto de intereses.** b) Tiene la obligación de asegurar que todas las partes entiendan la naturaleza del proceso, el procedimiento, los alcances de sus posibles acuerdos, el rol particular del mediador y la relación de las partes con el mediador. c) Debe realizar todos los esfuerzos razonables para dar pronto curso al procedimiento. d) En ningún momento debe ejercer coacción sobre alguna de las partes ni intentar tomar decisiones sustanciales por su cuenta. e) Identificar a las partes, presentarlas, presentarse y explicarles, asegurándose que estas comprendan, el fundamento y los alcances del proceso de Mediación Comunitaria al cual voluntariamente se someterán y el rol que desempeñara como mediador entre ellas. f) Debe evitar la prolongación de discusiones improductivas cuando advierta que no resulta posible un acuerdo entre las partes. g) Convocar a las sucesivas audiencias, de resultar necesario y conveniente h) Llevar un adecuado

ESQUEMA REFERENCIAL. EL MEDIADOR

Artículo 18°.- Requisitos. Para ejercer como Mediador se requiere: a) Título Profesional universitario habilitante, con una antigüedad de **tres años** en el ejercicio de la profesión. b) Acreditar capacitación en materia de Mediación, en métodos alternativos de conflictos y en comunicación. c) Haber completado la obligatoria capacitación dictada por la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que anualmente le será requerida al efecto, **y que será gratuita para los Mediadores públicos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.** d) Estar inscripto en el Registro de Mediadores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. e) Someterse a las evaluaciones anuales de desempeño de conformidad con el artículo 10°, inciso "i" de la Ley N°471.

Artículo 19°.- Deberes del Mediador. Los Mediadores deberán adecuar su intervención a las siguientes reglas de conducta y **ética profesional:**

a) Debe mantener imparcialidad hacia todas las partes, actuar libre de favoritismos, prejuicios o compromisos personales, y ajustar su cometido al presente reglamento. b) Tiene la obligación de asegurar que todas las partes entiendan la naturaleza del proceso, el procedimiento, los alcances de sus posibles acuerdos, el rol particular que ocupa y la relación de las partes para con él. c) Debe realizar todos los esfuerzos razonables para dar pronto curso al procedimiento. d) En ningún momento debe ejercer coacción sobre alguna de las partes ni intentar tomar decisiones sustanciales por su cuenta. e) Identificar a las partes, presentarlas, presentarse y explicarles, asegurándose que éstas comprendan, el fundamento y los alcances del proceso de Mediación al cual voluntariamente se someterán y el rol que desempeñara como tercero neutral entre ellas. f) Debe evitar la prolongación de discusiones improductivas cuando advierta que no resulta posible un acuerdo entre las partes. g) Convocar a las sucesivas audiencias, de resultar necesario y conveniente. h) Llevar un adecuado registro de las distintas instancias que componen el proceso a través del sistema que la **Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal brinde.** i) Intervenir en la redacción de la documentación que formaliza el proceso de Mediación. j) Realizar las correspondientes audiencias de seguimiento para verificar el cumplimiento de lo acordado por las partes. **Podrá exceptuarse de la audiencia de seguimiento cuando al cierre del proceso de mediación se haya cumplido en forma previa con el objeto de que diera origen al conflicto, o cuando las partes voluntariamente decidan no verificar su cumplimiento futuro. (optativo)**

registro de las distintas instancias que componen el proceso a través del sistema que la **Dirección General de Justicia, Registro y Mediación** brinde. i) Intervenir en la redacción de la documentación que formaliza el proceso de mediación. j) Realizar las correspondientes audiencias de seguimiento para verificar el cumplimiento de lo acordado por las partes. **(obligatoria)**

Artículo 17°.- Días y Horarios. -El Servicio mínimo de Mediación Comunitaria se prestará de lunes a viernes **de 10:00 a 14:00 horas**. En las Sedes Comunales donde exista la posibilidad de extender el horario se implementará el doble turno, siendo el horario a cumplir el establecido por la Subgerencia de Mediación.

Artículo 18°.- Duración de las Audiencias. -Las audiencias serán pautadas en un término de media hora y si es necesario se fijarán nuevas audiencias. El proceso podrá constar de cuatro audiencias previas a la conclusión. La tercera deberá ser autorizada por la Subgerencia Operativa de Mediación y la cuarta por el Director General. En estos dos últimos casos deberá formalizarse el pedido por comunicación oficial.

DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Artículo 21°.- Requisitos del Personal Administrativo y de Apoyo. - El personal administrativo dependiente del sector de Mediación Comunitaria deberá satisfacer los siguientes requisitos: a) Nivel secundario completo e idoneidad para el cargo. b) No encontrarse incurso en inhabilitaciones comerciales, civiles o penales, ni haber sido condenado con pena de reclusión o prisión por delito doloso contra la administración pública. Deberá acreditarse esta condición en el mes de marzo de cada año. c) Cumplir con la capacitación periódica que dictará la **Dirección General de Justicia, Registro y Mediación perteneciente a la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Seguridad** del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 21°. Clases de Mediadores. a) Serán considerados Mediadores Públicos aquellos profesionales que estén inscriptos en el Registro de Mediadores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y dependan laboralmente del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

b) Serán considerados Mediadores Externos aquellos profesionales que estén inscriptos en el Registro de Mediadores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y no tengan dependencia laboral con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Estos Mediadores están autorizados a percibir una remuneración en concepto de honorarios por Mediación correspondiente al valor de un (1) UMA, en virtud del artículo 60° de la Ley N°5.134. Están obligados a contratar una póliza de seguro de vida y riesgos personales, que deberán presentar mensualmente ante la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal junto a las constancias de pago de los impuestos que regulan la actividad profesional de manera independiente, para mantener la matrícula de Mediador activa.

Artículo 22°.- Días y Horarios. El Servicio mínimo de Mediación se prestará tanto de forma presencial como de forma **virtual de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas**. La Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal podrá establecer los lugares donde pueda llevarse a cabo las Mediaciones de forma normal y habitual.

Artículo 23°.- Duración de las Audiencias. Las audiencias serán pautadas en un término de **cuarenta y cinco minutos** y si es necesario se fijarán nuevas audiencias. El proceso podrá constar de cuatro audiencias previas a la conclusión. La tercera y la cuarta audiencia deberá ser autorizada por el director general. En estos dos últimos casos deberá formalizarse el pedido por comunicación oficial.

DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Artículo 26°.- Requisitos del Personal Administrativo y de Apoyo. El personal administrativo dependiente deberá satisfacer los siguientes requisitos: a) Nivel secundario completo e idoneidad para el cargo. b) Cumplir con la capacitación periódica que dictará la **Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal perteneciente a la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano** del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 22°.- Funciones y Tareas a Cargo del personal Administrativo. El ejercicio de las facultades y el cumplimiento de los deberes del personal administrativo de mediación comunitaria, se expresan a través del desarrollo de las diversas tareas a su cargo, las cuales son: a) Realizar las gestiones relacionadas con la atención telefónica de consultas b) Informar a todos los consultantes acerca de la prestación del servicio de mediación comunitaria. c) Identificar si se trata de un asunto que debe ser tratado en mediación o si debe ser derivado a otro servicio y gestionar su traspaso d) Ofrecer la posibilidad de realizar las audiencias a distancia e) Llevar un adecuado registro de las distintas instancias que componen el proceso a través del sistema que la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación brinde. f) Efectuar la gestión para garantizar la notificación por medio de las cédulas pertinentes. g) Iniciar el expediente de mediación comunitaria ante la apertura de una mediación, confeccionando los formularios necesarios para garantizar la prosecución del servicio h) Realizar las actividades de registración previstas en el procedimiento. i) Organizar los archivos propios y mantener los mismos permanentemente actualizados. j) Realizar las estadísticas mensuales relacionadas con el desarrollo del servicio de mediación. k) **Extender los certificados del Registro de Deudores Alimentarios Morosos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires**

Artículo 23°.- Días y Horarios. El personal administrativo prestará servicios en cada uno de los Centros Comunes de Mediación de lunes a viernes de **09:00 a 16:00 horas. O el horario que se establezca con la Subgerencia Operativa en caso de realizar sus tareas en Comunas donde se ha pactado doble turno para brindar el servicio.**

Artículo 27°.- Funciones y Tareas a Cargo del personal Administrativo. El ejercicio de las facultades y el cumplimiento de los deberes del personal administrativo de Mediación, se expresan a través del desarrollo de las diversas tareas a su cargo, las cuales son: a) Realizar las gestiones relacionadas con la atención presencial o telefónica de consultas. b) Informar a todos los consultantes acerca de la prestación del servicio de Mediación. c) Identificar si se trata de un asunto que debe ser tratado en Mediación o si debe ser derivado a otro servicio y gestionar su traspaso. **En caso de duda deberá realizar una consulta al Mediador. d) Ofrecer la posibilidad de realizar las audiencias a distancia. e) Confeccionar y enviar las Boletas de pago de aranceles.** f) Llevar un adecuado registro de las distintas instancias que componen el proceso a través del sistema que la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal brinde. g) Efectuar la gestión para garantizar la notificación por medio de las cédulas pertinentes. h) Iniciar el expediente de Mediación ante la apertura de una Mediación, confeccionando los formularios necesarios para garantizar la prosecución del servicio. i) Realizar las actividades de registración previstas en el procedimiento. j) Organizar los archivos propios y mantener los mismos permanentemente actualizados. k) Realizar las estadísticas mensuales relacionadas con el desarrollo del servicio de Mediación.

Artículo 28°.- Días y Horarios. El personal administrativo prestará servicios de lunes a viernes **de 08:00 a 16:00 horas en el lugar que disponga el Director General de la Dirección General de Mediación y Convivencia** Vecinal.

	FORMAS DE CELEBRACIÓN DE LA MEDIACIÓN Artículo 29°. - Mediación Presencial. La Mediación presencial es la que se desarrolla en persona entre las partes y el mediador en una oficina especialmente destinada al servicio de Mediación y habilitada por la autoridad de aplicación. Artículo 30°. - Mediación In situ. Cuando el motivo sea susceptible de ser trabajado por el Mediador con el propósito de desescalar el conflicto y generar acuerdos voluntarios entre las partes, el mediador se hará presente en el lugar del conflicto. El mediador se traslada al lugar donde están ocurriendo los hechos. Artículo 31°. – Mediación En Línea. La Mediación en Línea se realiza mediante la utilización de herramientas tecnológicas de comunicación con la intervención de un ciber mediador a través de una plataforma de videoconferencia específicamente formulada, gozando de los mismos principios que la mediación presencial. La utilización de sistemas electrónicos en la Mediación en Línea alcanza a las partes cuya residencia transitoria o permanente se encuentre dentro de los límites jurisdiccionales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Provincia o Región de la Nación Argentina o en el exterior del país.
--	--

EL PROCESO DE LA MEDIACION

Artículo 24°.- Pedido de Parte. - La Mediación se iniciará a pedido de una o ambas partes involucradas en la cuestión de conflicto, debiendo confeccionarse la solicitud de inicio de mediación. En ese momento se le informará sobre los alcances del principio de confidencialidad, las características del proceso y su duración. Los datos a consignar en la solicitud de mediación son los siguientes: a) Apellido y Nombre de la parte b) Domicilio Real. c) Teléfono y correo electrónico de Contacto. d) Tema sometido a Mediación. e) Si acepta la posibilidad de mediar a través de internet, se detallará on line en la solicitud. La solicitud de apertura de una mediación, implicará la conformidad del procedimiento que brinda el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 25°.- Citación. - Los solicitantes del servicio de mediación quedarán notificados en el acto, de la fecha y de la hora de realización de la primera audiencia, como así también del mediador asignado, entregándose la copia pertinente. La parte convocada será citada por cédula para que concurra en la fecha y en la hora fijada, donde deberá manifestar su voluntad de aceptar la mediación. La citación se realizará con una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha fijada para la primera audiencia.

DEL PROCESO DE LA MEDIACIÓN

Artículo 32°.- Pedido de Parte. La Mediación se iniciará a pedido de una o ambas partes involucradas en la cuestión de conflicto, debiendo confeccionarse la solicitud de inicio de Mediación. En ese momento se le informará sobre los alcances del principio de confidencialidad, las características del proceso y su duración. Los datos por consignar en la solicitud de Mediación son los siguientes: a) Apellido y Nombre de las partes. b) Domicilio Real para personas humanas y domicilio legal para personas jurídicas. c) Teléfono y correo electrónico de Contacto. d) Tema sometido a Mediación. e) Detallará si acepta la posibilidad de llevar adelante las audiencias bajo la modalidad de Mediación en Línea. f) **La parte solicitante deberá manifestar fehacientemente cuál es su elección con relación a la clase de Mediador que estará a cargo de la mesa de diálogo. Deberá optar entre un Mediador del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o por un Mediador Externo con la supervisión de la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal.** La solicitud de apertura de una Mediación implicará la aceptación del procedimiento que brinda el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, establecido en el presente Reglamento.

Artículo 33°.- Citación. Los solicitantes del servicio de Mediación quedarán notificados en el acto, de la fecha y de la hora de realización de la primera audiencia, como así también del Mediador asignado, entregándose la copia pertinente. La parte convocada será citada por cédula para que concurra en la fecha y en la hora fijada, donde deberá manifestar su voluntad de aceptar la Mediación. La citación se realizará con una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha fijada para la primera audiencia.

Artículo 26°.- Desarrollo del Procedimiento de Mediación. - El procedimiento de mediación es voluntario e informal. Las audiencias se llevarán a cabo en la sede del Centro Comunal y/o a distancia si las partes acceden a mediar utilizando el soporte digital que brinda el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y/o en el lugar donde se produce el conflicto. Las audiencias son reservadas sólo a las partes. Serán conjuntas o privadas a criterio del mediador. Las audiencias comenzarán a la hora fijada, teniendo las partes una tolerancia de quince (15) minutos. La ausencia no justificada de las partes, o de una de ellas, a la primera audiencia sea presencial o a distancia, importará la frustración del procedimiento, concluyendo con la mediación y procediendo a su archivo, dejando el mediador debida constancia del motivo de cierre, en el formulario correspondiente al acta de mediación. La resolución de la cuestión traída a mediación estará a cargo exclusivo de las partes.

Artículo 28°.- Actas. - De las audiencias celebradas se deberá labrar un acta, debiendo constar: a) Concurrencia de las partes. b) Fecha y hora de la siguiente audiencia. c) Agentes intervinientes En las actas no se dejará constancia de las expresiones vertidas por las partes.

Artículo 29°.- Acuerdo. - En caso de acuerdo, estos se deberán constar en tanto ejemplares como partes hayan intervenido, incorporándose uno a las actuaciones respectivas. Los acuerdos deben contener los datos de las partes sus domicilios, los términos y alcances de las obligaciones o prestaciones que se hayan asumido y, si correspondiere, los plazos en que deberán cumplirse, la fecha de la audiencia de seguimiento, o el motivo por el cual no se realizará seguimiento.

Artículo 34°.- Desarrollo del Procedimiento de Mediación. El procedimiento de Mediación es voluntario e informal. Las audiencias se llevarán a cabo en las Sedes Comunales y/o a distancia si las partes acceden a mediar utilizando el soporte digital que brinda el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y/o en el lugar donde se produce el conflicto. Las audiencias son reservadas sólo a las partes. Serán conjuntas o privadas a criterio del Mediador. Las audiencias comenzarán a la hora fijada, teniendo las partes una tolerancia de quince (15) minutos. La ausencia no justificada de las partes, o de una de ellas, a la primera audiencia sea presencial o a distancia, importará la frustración del procedimiento, concluyendo con la Mediación y procediendo a su archivo, dejando el Mediador debida constancia del motivo de cierre, en el formulario correspondiente al acta de Mediación. **En la situación descrita en el párrafo precedente, la audiencia podrá ser reprogramada a petición de una de las partes por motivo de fuerza mayor. El/la mediador/a citará a una nueva audiencia en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de la fecha fijada, procediendo a informar por nota al director general de la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal dicha decisión.** La resolución de la cuestión traída a Mediación estará a cargo exclusivo de las partes.

Artículo 36°.- Actas. De las audiencias celebradas se deberá labrar un acta, debiendo constar: a) Concurrencia de las partes. b) Fecha y hora de la siguiente audiencia. c) Agentes intervinientes En las actas no se dejará constancia de las expresiones vertidas por las partes.

Artículo 37°.- Acuerdo. En caso de acuerdo, estos se deberán hacer constar en tanto ejemplares como partes hayan intervenido, incorporándose uno a las actuaciones respectivas. Los acuerdos deben contener los datos de las partes, sus domicilios, los términos y alcances de las obligaciones o prestaciones que se hayan asumido y, si correspondiere, los plazos en que deberán cumplirse, la fecha de la audiencia de seguimiento, o el motivo por el cual no se realizará seguimiento.

Artículo 30°.- Conclusión. -El proceso de mediación concluirá: a) por incomparecencia de cualquiera de las partes necesarias para el proceso. b) habiendo comparecido todas las partes, cuando: b.1) por voluntad de una de ellas o de ambas cualquiera sea el estado de la mediación. b.2) por haberse arribado a un acuerdo. b.3) por falta de acuerdo. b.4) por decisión del mediador. Finalizado el procedimiento de mediación se labrará un acta que contendrá el resultado de la mediación, la que deberá ser firmada por todos los intervinientes en la mediación de acuerdo con lo establecido precedentemente.

Artículo 31°.- Registros. -En todo servicio de mediación deberá registrarse a través del sistema SADE, confeccionando en el inicio de cada mediación un expediente electrónico que contendrá: a) Solicitud de Mediación. b) Acta de mediación c) Acta de Resolución. d) Acta de seguimiento e) Cédulas de notificación diligenciadas f) **Aceptación de confidencialidad** Todo el proceso de registración será responsabilidad primaria tanto de administrativo como de los mediadores intervinientes debiendo utilizarse el sistema SADE, confeccionando para cada mediación un expediente electrónico. En caso fortuito o fuerza mayor, **se registrará en actas habilitadas por la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación.** Una vez solucionado el inconveniente que impide la utilización del SADE, el equipo de mediación correspondiente deberá elevar y adjuntar al expediente de esa mediación la totalidad de la documentación extendida en soporte papel supletoriamente. El proceso continuará a través del medio electrónico.

Artículo 38°.- Conclusión. El proceso de Mediación concluirá: a) Por incomparecencia de cualquiera de las partes necesarias para el proceso. b) Habiendo comparecido todas las partes, cuando: b.1) por voluntad de una de ellas o de ambas cualquiera sea el estado de la Mediación. b.2) por haberse arribado a un acuerdo. b.3) por falta de acuerdo. b.4) por decisión del Mediador. Finalizado el procedimiento de Mediación se labrará un acta que contendrá el resultado de la Mediación, la que deberá ser firmada por todos los intervinientes en la Mediación de acuerdo con lo establecido precedentemente. **De tratarse de mediaciones a distancia o presencial híbrida con una o alguna de las partes, la firma ológrafa se sustituye por la ratificación verbal en videoconferencia de los términos que da por finalizado dicho proceso.**

Artículo 39°.- Homologación. El director general de la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal dependiente de la Subsecretaría de Asuntos Públicos Territoriales que orbita en la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano homologará a pedido de parte las Actas de Resolución del proceso de Mediación.

Artículo 40°.- Registración de actuaciones. Toda actuación del servicio de Mediación deberá registrarse a través del sistema SADE, confeccionando en el inicio de cada mediación un expediente electrónico que contendrá: **Caratula del expediente de Mediación.** A) Solicitud de Mediación. B) **Boleta y constancia de pago del arancel.** C) **Acreditación de identidad de ambas partes.** d. **Acreditación de la representación o de la autorización.**

e. **Acta de confidencialidad.** f. Cédulas de notificaciones diligenciadas. g. Acta de Mediación. h. **Informes y documentación necesaria para el proceso de Mediación.** Acta de Resolución. Acta de seguimiento. k. **Homologación del acta de resolución.** Todo el proceso de registración será responsabilidad primaria tanto de administrativo como de los Mediadores intervinientes debiendo utilizarse el sistema SADE, confeccionando para cada mediación un expediente electrónico. **En caso fortuito o fuerza mayor, se registrará en actas habilitadas por la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal.** Una vez solucionado el inconveniente que impidió la utilización del SADE, el equipo de Mediación correspondiente deberá adjuntar al expediente de esa Mediación la totalidad de la documentación extendida en soporte papel supletoriamente. El proceso continuará a través del medio electrónico.

Artículo 32°.- Facultades de Contralor. - En uso de sus facultades propias, el **Director General de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación** goza de las atribuciones de supervisar bajo su contralor a los mediadores en su gestión, al personal administrativo y de apoyo, con potestad de vigilancia en todo lo que compete a su área, como asimismo participando cuando así lo considere pertinente de las audiencias “sin previo aviso”, preservando y suscribiendo el convenio de confidencialidad que debe prevalecer en dichos actos.

Artículo 33°.- Facultades de Coordinación y Supervisión-
El/la Subgerente/a Operativo, goza de atribuciones de coordinación y supervisión respecto de todos los mediadores que se desempeñen en la órbita de la Subsecretaría de Justicia, gozando de la potestad de supervisión de la gestión llevada a cabo por aquellos, para lo cual le deberá ser presentado dentro de los tres (3) días de peticionada de manera fehaciente, toda la documentación que requiera al efecto pudiendo también exigir informes estadísticos y registros y participar sin previo aviso de cualquier proceso respetando el principio de confidencialidad.

SUPERVIZACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Artículo 41°. - **Facultades de Contralor.** En uso de sus facultades propias, el **director general de la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal** goza de las atribuciones de supervisar bajo su contralor a los Mediadores en su gestión, al personal administrativo y de apoyo, con potestad de vigilancia en todo lo que compete a su área, como asimismo participando cuando así lo considere pertinente de las audiencias “sin previo aviso”, preservando y suscribiendo el convenio de confidencialidad que debe prevalecer en dichos actos.

Artículo 42°. - **Facultades de Coordinación y Supervisión.** El **director general de la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal puede designar a un encargado de coordinar y supervisar a los Mediadores que se desempeñen en la órbita de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano,** gozando de la potestad de supervisión de la gestión llevada a cabo por aquellos, para lo cual le deberá ser presentado dentro de los tres (3) días de peticionada de manera fehaciente, toda la documentación que requiera, pudiendo también exigir informes estadísticos y participar sin previo aviso de cualquier proceso respetando el principio de confidencialidad.

EJECUCIÓN JUDICIAL **Artículo 44° Instancia Judicial.** El Código de Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece en su artículo 213° que las Actas de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, son ejecutables en el Fuero Contencioso, Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo. La mencionada Dirección General ha sido desmembrada, por tanto, la continuadora natural de las misiones y funciones es la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal. El resultado del proceso de Mediación que requiera ser sometido a una instancia judicial ulterior, sea por incumplimiento de acuerdo total o parcial o por cierre de la mediación por incomparecencia, es de competencia el Fuero Contencioso, Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

DEL REGISTRO DE MEDIADORES, CENTROS DE MEDIACIÓN Y ENTIDADES CAPACITADORAS

Artículo 35°.- Registro de Mediadores Comunitarios. - Créase en el ámbito de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación dependiente de la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Seguridad, el Registro de Mediadores. A fin de obtener la matriculación como Mediador Comunitario, se deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 14 de la presente.

Artículo 38°.- Autoridad de Aplicación. -La Dirección General de Justicia, Registro y Mediación dependiente de la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Seguridad, tendrá a su cargo el Registro de Centros de Mediación Comunitaria, el Registro de Mediadores y el Registro de Entidades Capacitadoras en Mediación; quedando facultada a dictar toda norma aclaratoria y complementaria de la presente, y aplicar las sanciones que establezcan a los Mediadores que incumplieran algunas de las obligaciones que administrativamente se establecen en la presente, conforme a la naturaleza, gravedad del hecho y antecedentes del infractor.

DEL REGISTRO DE MEDIADORES, CENTROS DE MEDIACIÓN Y ENTIDADES CAPACITADORAS

Artículo 45°. - Registro de Mediadores. La Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal tendrá a su cargo el control y supervisión del **Registro de Mediadores que fuera creado por la Disposición N°2018-42-DGJRYM**. A fin de obtener la matriculación como Mediador, se deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 17° de la presente.

Artículo 47°. - Registro de Entidades Capacitadoras en Mediación. La Dirección de Mediación y Convivencia Vecinal tendrá a su cargo el control y supervisión del Registro de Entidades Capacitadoras que fuera creado por Disposición N°2018-9-DGJRYM.

Artículo 48°. - Autoridad de Aplicación. La Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal queda facultada a dictar toda norma aclaratoria y complementaria de la presente, y aplicar las sanciones que establezcan a los Mediadores que incumplieran algunas de las obligaciones que administrativamente se establecen en la presente, conforme a la naturaleza, gravedad del hecho y antecedentes del infractor.

DE LOS OFICIOS

Artículo 49°. - Recepción de Oficios. Dispónese que a partir del 1 de mayo de 2024 la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal admitirá únicamente la presentación de oficios librados por tribunales Nacionales o Federales en formato digital, a través de la funcionalidad para el Diligenciamiento Electrónico de Oficios a Organismos Externos (DEOX) del Sistema de Gestión Judicial. Todo oficio librado a la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal deberá cumplir con los recaudos y requisitos dispuestos por este reglamento. Los oficios librados por tribunales Nacionales o Federales que sean presentados por otro modo o vía que no se ajuste a lo dispuesto en la presente resolución se tendrán por no presentados y no serán objeto de trámite posterior alguno.

Artículo 50°. - Dispónese que los oficios dirigidos a la Dirección General de Mediación y Convivencia Vecinal que se diligencien a través de la plataforma DEOX, conforme la Acordada N°15/2020 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación,



	deberán dirigirse única y exclusivamente al siguiente Código Único de Identificación de Organismos Externos (CUIO) N°60000025235 "Mediación GCBA". Artículo 51°.- Dispónese que todos los oficios presentados a través de la funcionalidad para el Diligenciamiento Electrónico de Oficios a Organismos Externos (DEOX) del Sistema de Gestión Judicial que no cumplan con los recaudos previstos en este Reglamento o que no se correspondan al Código Único de Identificación de Organismos Externos (CUIO) específico asignado, conforme lo dispuesto en el artículo precedente, se tendrán -de pleno derecho- por no presentados, y se devolverán rechazados sin más trámite. DE LOS ARANCELES DISPUESTOS POR LA LEY TARIFARIA Artículo 52°. - Pago de Aranceles. Los trámites arancelados por la Ley Tarifaria deberán ser abonados al momento de ser iniciados. El pago deberá ser acreditado acompañando la BUI correspondiente. Artículo 53° Excepción al pago de aranceles. Las Mediaciones que sean derivadas por el programa Estado en Tu Barrio y los casos que sean derivados del Ministerio Público Fiscal quedan exceptuados del pago del arancel. La recepción de oficios será exceptuada del pago del arancel estipulado por la ley tarifaria cuando: a. Oficios firmados por juez o secretario, en los cuales no consten profesionales autorizados a su diligenciamiento y que sean librados en causas judiciales cuyo impulso procesal corresponda ser ejercido de oficio; b. Oficios suscriptos por juez, secretario o profesional, ordenados en causas en las que exista beneficio de litigar sin gastos a favor de la parte que haya requerido su libramiento; Será necesario que la existencia de dicho beneficio a favor de la parte requirente del oficio surja expresamente del auto judicial transcripto que lo haya ordenado; si el oficio llevare firma de juez, tal circunstancia deberá surgir del cuerpo del mismo; c. Oficios de Tribunales del Trabajo, de los cuales resulte que se libran a requerimiento de la parte trabajadora, lo que deberá surgir expresamente del auto judicial transcripto que los haya ordenado; d. Oficios provenientes de Tribunales con competencia en materia de concursos y quiebras, firmados por juez o secretario, en los cuales conste expresamente que el Tribunal aplica al caso lo dispuesto por el artículo 273, inciso 8° de la Ley N°24.522;
--	---



si el oficio se presentare firmado por el síndico o letrado, dicho recaudo deberá resultar del auto judicial que lo ordene y que se encuentre transcrito en él;

e. Oficios librados por organismos instructorios en materia penal;

f. Oficios judiciales no comprendidos en ninguno de los incisos anteriores, en los cuales en el auto transcrito que los haya ordenado se indique expresamente que la parte requirente goza de beneficio de gratuidad y se mencione norma legal que lo fundamente. No se considerarán suficientes para fundar la exención las disposiciones referidas a la naturaleza del sujeto requirente ni aquellas que establezcan exenciones en impuestos, tasas, contribuciones u otra clase de gravámenes establecidos en regímenes fiscales;

g. Oficios administrativos u otros requerimientos de igual carácter, provenientes de organismos, dependencias o cualesquiera entes de la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal, centralizada o descentralizada. En los casos de los incisos b, c, d y f en que el oficio originario no cumpla con los recaudos allí previstos, la exención procederá una vez que se haya acompañado nuevo oficio complementario o ampliatorio que satisfaga los mismos.

Artículo 54°.- Oficios Reiteratorios.- En caso de oficios reiteratorios, si la contestación del original hubiere sido recepcionada por el Juzgado interviniente en fecha anterior a la de la providencia judicial que haya ordenado la reiteración, se hará saber a dicho Juzgado tal circunstancia y que, si por cualquier razón, se estuviere requiriendo nuevamente todo o parte de la información ya brindada o introduciendo nuevos puntos a informar, el nuevo oficio deberá doblar el correspondiente arancel mediante formulario de presentación de oficios.

Artículo 55°.- Oficios complementarios.- Los oficios complementarios, aclaratorios, ampliatorios o modificatorios de otros ingresados con anterioridad, deberán ingresarse adjuntando comprobante del pago del arancel.

Artículo 56°.- Este reglamento entrará en vigencia el día de su publicación en el Boletín Oficial.

Anexo V

Descripción del Programa presupuestario bajo análisis.

Mediación a través de internet o MEL. Atento la creciente demanda que tuvo el programa iniciado el 1-06-2017, se solicitó la creación de una plataforma propia del GCBA, e incorporar las notificaciones NEF.

Centros Itinerantes de Mediación Comunitaria. Atento la necesidad de aumentar el acceso a la justicia, y la inminente urgencia de disminuir el grado de conflictividad social y la reducción de espacios físicos en las 15 sedes Comunes a pesar de los reiterados reclamos, y dado los resultados obtenidos en la participación de "El Estado en tu Barrio" por las distintas villas de la ciudad, la Subgerencia gestionó la apertura de centros móviles de mediación comunitaria en todos y cada uno de los barrios de la ciudad, instalando en puntos estratégicos en forma semanal, un equipo de profesionales que salgan en búsqueda de la prevención del conflicto y la resolución pacífica de los mismos a través de la valiosa herramienta de la comunicación. El servicio se brinda al aire libre en distintas plazas fijas por Comuna.

Estado en tu barrio: Luego de comprobar los resultados que arrojan nuestras mediaciones, y llegando a un 89% de efectividad y cumplimiento de acuerdos pactados en nuestras actas de resolución a través de audiencias, nos han convocado para participar del estado en tu Barrio Ciudad. Todas las semanas, el Estado en tu Barrio se traslada a cada una de las Comunas para acercar los servicios gratuitos que brinda la ciudad.

Articulación polivalencia con cada sede: Como el servicio no se encuentra físicamente descentralizado ocupando lugar en cada sede Comuna se articularon tareas con los agentes polivalentes de cada una de ellas para que los mismos asesoren al público y deriven casos que nos competan, como un canal más de solicitud de audiencia.

Equipo interdisciplinario de prevención de mobbing laboral por web: Resulta necesario generar actividades laborales en equipo, lazos solidarios, generación de un ambiente de trabajo con compromiso compartido y relaciones saludables. El trabajo debe funcionar como espacio de realización y calidad de vida y no de dolor, persecución y malestar físico y emocional. Es por ello que se ha puesto en marcha el nuevo Protocolo de intervención del Equipo de Prevención de Mobbing Laboral bajo la órbita de la Subgerencia Operativa de Mediación Comunitaria, que aplica el Equipo Interdisciplinario conformado por (Abogados/as, Psicólogos/as y Trabajadores/as Sociales, todos ellos con formación en Mediación contando con el apoyo de Unidades Administrativas. Nuestro protocolo es de aplicación exclusiva para los agentes que desempeñan sus funciones dentro del ámbito del Gobierno de

la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: El contacto con el interesado se inicia siempre por demanda espontánea a través de los siguientes canales: Por Trámites Digitales (TAD); Vía mail a la siguiente casilla de correo: mobbinglaboral@buenosaires.gob.ar, o, Por derivación de algún área o institución del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Respetando las restricciones vigentes las intervenciones se realizan vía web a través de la plataforma de zoom.