

# **Propuesta de acción comunitaria**

## **Estrategias para el ejercicio de Derechos**

Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ)  
Coordinación Programa de Acción Legal Comunitaria  
Daniela Lovisolo

Equipo de trabajo 2007-2008

Cecilia Sarobe, Liliana Alderete, Celina Giraudy, Juan Pablo Cervera Novo, Viviana Reinoso

Desarrollo de Contenidos

Viviana Reinoso, Daniela Lovisolo

Diseño Gráfico

Nahuel Croza

Opalapopa! [www.opalapopa.com.ar](http://www.opalapopa.com.ar)

Lovisolo, Daniela

Propuesta de acción comunitaria : estrategias para el ejercicio de derechos / Daniela Lovisolo y Viviana Reinoso. - 1ra ed. - 1ra reimpr. - Buenos Aires: Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia A.C.I.J., 2010, 64p.; 20x28 cm

ISBN 978-987-24662-0-6

1. Información Ciudadana. 2. Estrategias Comunitarias. 3. Democracia . I. Reinoso, Viviana II. Título  
CDD 323

1ra impresión Argentina: 500 ejemplares

1ra reimpresión Argentina: 500 ejemplares

© 2010, Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ)

Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ)

Av. de Mayo 1161 - Piso 5to of. 9

C1085ABB - Buenos Aires, Argentina

Tel.: (5411) 4381-2371

[info@acij.org.ar](mailto:info@acij.org.ar) – [www.acij.org.ar](http://www.acij.org.ar)

ISBN 978-987-24662-0-6

Impreso en Talleres Gráficos Manchita

[manchita@pelotadetrapo.org.ar](mailto:manchita@pelotadetrapo.org.ar)

en el mes de septiembre 2010

Hecho el depósito que establece la ley 11.723

Impreso en la Argentina - Made in Argentina

## Tabla de contenidos

<b>ACIJ - Programa de Acción Legal Comunitaria</b>	5
<b>Presentación de la propuesta</b>	6
<b>Agradecimientos</b>	7
<b>Aproximaciones al recorrido de acción comunitaria</b>	8
<b>Capítulo 1. Estado y Derecho</b>	11
Lo jurídico y sus miradas	11
Otras claves para pensar lo “jurídico”	14
El Estado de Derecho	15
El Estado Social y Democrático	17
En síntesis	18
<b>Capítulo 2. Comunidad y Derecho</b>	19
De la teoría a la práctica	19
Despliegue de potencialidades	21
En síntesis	23
<b>Capítulo 3. Acción y Derecho</b>	25
Abordar el conflicto jurídico	25
Crear y desplegar estrategias para resolver conflictos	28
En síntesis	34
<b>Capítulo 4. Propuestas Prácticas</b>	37
Actividad 1: ¿Las necesidades de la comunidad son derechos violados?	38
Actividad 2: Respuestas apresuradas, respuestas acotadas	40
Actividad 3: Pensando en clave diagnóstico	41
Actividad 4: Tenemos un conflicto jurídico	42
Actividad 5: En este conflicto somos muchos más que dos	45
Actividad 6: El mapa jurídico de la comunidad	46
Actividad 7: Desarrollar una mirada estratégica	48
Actividad 8: Elaborar estrategias para el ejercicio de derechos	50
Actividad 9: La comunidad como protagonista	51
<b>Capítulo 5. Una experiencia de ejercicio de derechos</b>	55



## ACIJ - Programa de Acción Legal Comunitaria

La Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ) desde el Programa de Acción Legal Comunitaria coordina un espacio de trabajo en el Municipio de Moreno, al oeste del Gran Buenos Aires, con la finalidad de asesorar y brindar defensas jurídicas comunitarias gratuitas en situaciones y casos colectivos.

Los objetivos de las acciones en Moreno comprenden, fortalecer las capacidades de los vecinos y vecinas en la defensa de sus derechos, articular la creación de redes de participación comunitaria, contribuir a la expansión del acceso a la justicia de grupos vulnerables y promover información relevante vinculada a los derechos económicos y sociales a nivel local y regional.

Por otro lado, desde el Programa de Acción Legal Comunitaria se intenta incentivar la reflexión sobre las potencialidades transformadoras de los derechos desde una perspectiva comunitaria, por lo tanto el trabajo que se realiza tiende a:

- ▶ Promover herramientas para conocer, utilizar y reclamar los derechos de vecinos, vecinas y organizaciones sociales y comunitarias.
- ▶ Contribuir a los procesos de consolidación de espacios de diálogo, participación y defensa de derechos en la comunidad.
- ▶ Multiplicar los actores, las acciones de información y las estrategias de capacitación y comunicación de derechos.

Para desplegar estas iniciativas, a partir del programa se desarrolló el Centro de Apoyo Legal Comunitario (CALC), construido en la sede de la Fundación Defensores del Chaco ubicada en la localidad de Paso del Rey en Moreno, que resultó inaugurado a fines de mayo de 2004.

Los temas que se abordan se relacionan, principalmente, con la defensa de los derechos económicos y sociales de la comunidad local, y a las condiciones de acceso y prestación de los servicios públicos.

El CALC también funciona como centro ciudadano, donde se organizan actividades de formación comunitaria, discusión y comunicación de las problemáticas locales vinculadas al acceso a mejores condiciones de vida en relación a los servicios básicos.

En otras palabras, las prácticas y modalidades de trabajo se planifican desde la coordinación de acciones con vecinas y vecinos, organizaciones e instituciones sociales, y la promoción y utilización de herramientas, recursos y alternativas institucionales para resolver las distintas necesidades que los habitantes y las organizaciones barriales y comunitarias identifican como importantes.

## Presentación de la Propuesta

El material que presentamos es producto de un proceso de investigación, discusiones, consensos, desacuerdos y aprendizajes compartidos, con la finalidad de incentivar la reflexión colectiva sobre las potencialidades transformadoras desde el ejercicio de los derechos.

Nuestra propuesta intenta exponer una mirada crítica sobre la educación legal tradicional y esboza la posibilidad de recorrer un camino de formación a partir de la educación jurídica popular y la abogacía comunitaria.

Creemos relevante que los abogados y abogadas, estudiantes, alfabetizadores, la comunidad jurídica en general, las organizaciones, y las ciudadanas y ciudadanos interesados participen y contribuyan a los procesos de consolidación de espacios de diálogo comunitarios con la finalidad de desarrollar nuevas herramientas para conocer, utilizar y reclamar por los derechos que deben ser garantizados en una democracia.

Uno de los desafíos que compartiremos con este material, es la posibilidad de multiplicar los actores, las acciones de información y las estrategias de comunicación de derechos para la construcción de acciones de intervención jurídica desde la participación y el protagonismo de las personas, grupos o comunidades.

En otras palabras, nuestra propuesta desde el ejercicio de derechos, comprende una mirada particular sobre la organización, participación y mediación en la resolución de conflictos desde la comunidad.

## Agradecimientos

---

Este material es resultado de un proceso colectivo en el que participaron con múltiples y diversas intervenciones, muchas personas y organizaciones sociales. Por ello, desde el Programa de Acción Legal Comunitaria queremos agradecer:

A los trabajadores de la educación, directivos de escuelas, docentes, estudiantes y a todas las comunidades educativas con los que hemos desarrollado talleres y encuentros sobre herramientas jurídicas en Moreno, provincia de Buenos Aires.

A la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires y a sus estudiantes, que desde 2005 transitan su práctica profesional anual en el Centro de Apoyo Legal Comunitario que coordina ACIJ en Moreno.

A las vecinas, vecinos y organizaciones sociales, comunitarias y barriales del Noroeste del Gran Buenos Aires en las comunas de José C. Paz, Malvinas Argentinas, Moreno y San Miguel por la generosidad en compartir sus saberes y conocimientos.

A los compañeros y compañeras que desde distintos espacios han posibilitado que este material comprenda una propuesta colectiva.

# Aproximaciones al Recorrido de Acción Comunitaria

En las siguientes páginas invitamos a las trabajadoras y trabajadores comunitarios a recorrer una propuesta de formación para desplegar acciones colectivas incorporando herramientas del ámbito jurídico.

Las cuestiones jurídicas que se presentan **no se reducen a la ley, al derecho, al sistema judicial o a la justicia**, sino que se muestran como una de las herramientas de intervención e influencia de la construcción comunitaria a través de la producción, la creación y el desarrollo de normas y políticas públicas para convivir desde una perspectiva de democracia participativa.

El Estado, sus instituciones e integrantes al igual que todas las personas y organizaciones que conforman la comunidad participan en el campo jurídico desde distintos espacios y con diferentes saberes, roles, intereses y recursos.

La participación comunitaria, muchas veces no es percibida o directamente es negada, al no ser habilitada por la propia comunidad o por otros actores, logrando configurar una relación con el campo jurídico totalmente distante y pasiva.

En ocasiones, los integrantes de la comunidad manifiestan que “lo jurídico” es algo ajeno, extraño y sin sentido para resolver los problemas que se presentan en su cotidianidad. En este sentido, los fundamentos que encontramos son muchos y variados: “las leyes no se cumplen”, “las leyes son injustas porque sólo benefician a algunos pocos”, “el derecho nos moldea y nos oprime”, “no hay justicia”, “los jueces no piensan en la comunidad”.

Resulta evidente que para realizar una propuesta de formación en derechos es necesario sortear el distanciamiento entre la comunidad y el ámbito jurídico, pues también el campo jurídico posee herramientas válidas que habilitan la resolución de muchos de los conflictos que se presentan a nivel colectivo.

Una de las alternativas que desarrollaremos en este material implica comenzar a pensar en los derechos como verdaderas herramientas de acción, dado que **son auténticos poderes de exigir a todos, y particularmente al Estado, un comportamiento determinado consistente en su pleno respeto, garantía, cumplimiento, promoción y en la eliminación de toda actitud o conducta que los afecte.**

Desde este punto de partida, nos proponemos, por un lado, abrir la reflexión sobre el campo jurídico, plantear sus dificultades y beneficios desde la visión de la propia comunidad: con quiénes se encontrará, cómo son los contextos que afrontará, de qué manera pueden verse trastocados sus objetivos y cómo hacer para poder llevarlos a cabo de una manera eficaz; y, por el otro, contribuir a generar en la comunidad estrategias que permitan la resolución de sus conflictos.

Estos objetivos no se plantean en forma abstracta sino que son considerados a partir de la indudable desigualdad de las condiciones materiales de existencia que se dan en numerosas comunidades. Por ello, se enfatiza en la necesidad de conocer las herramientas conceptuales y procedimentales del campo jurídico, teniendo en cuenta los recursos, necesidades y limitaciones de la propia comunidad para plantear estrategias que puedan implementarse.

En el primer tramo del recorrido intentamos plantear la visualización de la dimensión social de las problemáticas que vive una comunidad. Los conflictos que se presentan en un barrio, o en una comuna, no pueden ser contextualizados solamente en ese espacio geográfico, por el contrario, son trascendidos por una dimensión social y política concreta. Dimensionar el contexto social de los conflictos, resulta aún más central, pues el campo jurídico es, en sí mismo, un espacio de confrontación política que se encuentra atravesado por las relaciones –de conflicto y de poder– que entablan entre sí diversos actores. La tensión en el marco de estas relaciones, está dada por los múltiples intereses y diferentes recursos que los actores sociales disponen para conseguirlos. Entonces, resulta fundamental lograr detectar y conocer el espacio en el que se ingresa al reclamar un derecho.

Es importante reconocer a los actores de los conflictos, es decir, a los integrantes de la comunidad que los padecen y a los que lo generan o producen, además del Estado.

En efecto, el Estado siempre es actor en los conflictos que se presentan pues debe garantizar el cumplimiento de los derechos. No obstante, muchas veces aparece no solo en su función de garante sino también como responsable de la vulneración de derechos.

El segundo trayecto consiste en generar un discurso y una práctica que logre dar cuenta de las problemáticas cotidianas como claras situaciones de vulneración o negación de derechos, a fin de posibilitar que las comunidades exploren una nueva forma de abordar la violación de derechos (y su posterior reclamo) desde una perspectiva que permita atenuar las desigualdades entre los distintos actores sociales.

En este sentido, se propone iniciar un camino que tienda a identificar si las necesidades insatisfechas que surgen de los conflictos han sido consideradas como derechos (derechos que el Estado debe garantizar). Con ello, se pretende lograr explorar los derechos como constitutivos de la vida cotidiana para identificar y diagnosticar los valores e intereses, participando del trazado de estrategias de satisfacción de necesidades y problemáticas.

Hacia el final del recorrido se presentan algunas herramientas con la intención de generar acciones de promoción, defensa y reclamo para ejercer derechos.

El abordaje que planteamos es un proceso de acción que tiene como eje principal el rol activo de la comunidad. En virtud de una perspectiva de derecho comunitario se procura ofrecer herramientas que faciliten tomar posturas en toda controversia que se presente, así como argumentar y contar con oportunidades para expresar e intervenir al igual que los otros actores del conflicto.

Desde una perspectiva de democracia participativa, la comunidad, no sólo asume la posibilidad de plantear sus problemas en términos jurídicos, sino que también se encuentra facultada (o habilitada) para desarrollar estrategias que responden a sus propios intereses y objetivos pero conociendo el contexto donde se desarrolla el conflicto, los actores, los recursos y las distintas posibilidades jurídicas para su solución.



## Estado y Derecho

### Lo jurídico y sus miradas

**P**ensar que los derechos pueden ser una herramienta para la acción comunitaria implica, en primer lugar, reflexionar sobre la mirada, expectativas, pareceres y preocupaciones que la comunidad tiene sobre “lo jurídico”.

Permiten iniciar un proceso de reflexión amplio, las **preguntas como:** ¿Qué es el derecho? ¿De dónde deriva su validez? ¿Qué abarca lo jurídico? ¿Qué son los derechos? ¿Qué lugar ocupan los derechos en la comunidad? ¿Qué es la justicia?

El proceso de reflexión-interrogación sobre conceptos utilizados en el campo jurídico como Justicia, Derecho, Estado, es necesario para comprender las realidades a partir de las cuales la comunidad se organiza, construye su mirada política y las propuestas de acción. Al reflexionar sobre estas cuestiones, se generan herramientas argumentativas para fundamentar posiciones y pretensiones frente a otros actores en los conflictos jurídicos que se presentan.

### EL DERECHO Y SUS IMAGINARIOS

- ▶ Derecho como ley
- ▶ Derecho como justicia
- ▶ Derecho como dominación

Comenzaremos presentando algunas reflexiones sobre el derecho que frecuentemente se encuentran arraigadas en el imaginario social, que clasificamos en tres grandes categorías, a modo de ejemplo: derecho como ley, derecho como justicia, derecho como dominación.

Esta presentación busca mostrar que al interrogarse sobre una idea, se presentarán nuevos

interrogantes que posibilitan crear nuevas argumentaciones y facilitan repensar lo que parecía, originariamente, una verdad absoluta.

**Derecho como ley:** Muchas veces en la comunidad se considera (o se iguala) al derecho (o a lo jurídico) con la ley. Un ejemplo de ello es cuando los ciudadanos expresan no tener conflictos jurídicos o vulneración de derechos pues no poseen ninguna causa o expediente judicial en los tribunales o no conocen una ley que exprese que su problema es jurídico.



*Una ley puede ser definida como una norma jurídica general, abstracta, impersonal y obligatoria producida por el Estado en un tiempo y espacio determinado.*

*La diferencia específica que se le asigna a la ley con las demás normas es su **coercibilidad** (obligatoriedad). El Estado es titular de esta coercibilidad pues por mandato legal puede hacer uso de la fuerza pública, a fin de imponer el cumplimiento de la ley y forzar a una persona a llevar a cabo una conducta determinada.*

Igualar derecho con ley, restringe el campo jurídico exclusivamente a las leyes que integran el sistema jurídico vigente. **En otras palabras, el derecho se reduce a la ley, sin importar si su contenido es justo o injusto.**

La idea de “Justicia” se relaciona con la legalidad. Es decir, resulta relevante que la norma haya sido creada siguiendo los pasos legales establecidos.

Desde esta mirada, el derecho es **un fenómeno alienador estático y cristalizado en leyes escritas que no admiten la satisfacción de ninguna otra necesidad de las personas, ya sea que esta se manifieste antes o después a la sanción de esa ley.** En esta lógica, **todo conflicto** que se presenta en una comunidad **sólo es importante para el campo jurídico, si está previamente contemplado en una ley.**

## ¿Cómo se traduce esta mirada en la práctica comunitaria?

➤ **La decodificación del conflicto y el intento de su resolución no depende de la persona que se encuentra en la situación problemática** sino de los “técnicos” (abogados, por ejemplo) y de las instancias judiciales y sus integrantes (tribunales, juzgados, fiscalías, jueces) establecidos por ley para resolverlos. El abogado intentará encuadrar la pretensión de la persona en alguna ley que viabilice su reclamo, los tribunales constatarán si el caso se ajusta a la ley propuesta y resolverán en consecuencia.

➤ **La participación del afectado es totalmente pasiva y sus actos están subordinados a la ley.**

➤ Los **derechos** son visualizados como simples reconocimientos escritos en leyes, pues sólo sirven a nivel **formal o discursivo.**

**Derecho como justicia:** Otra mirada es la que sostiene que **el derecho equivale a la justicia**, o que su fin es la realización de la justicia. Esta perspectiva aparece cuando la comunidad manifiesta que recurre el ámbito jurídico para hacer “justicia”. Aquí, la justicia, como fin-valor primordial comprende a los demás fines-valores derivados del derecho (como son la libertad, la igualdad, la vida).

12

Ahora bien, saber qué es **justicia resulta un dilema. Para algunos, hay justicia cuando el sistema jurídico resulta eficaz o realmente aplicado y cumplido por la sociedad.** Otros sostienen que la justicia

tiene que ver **con un tipo específico de proceso jurídico**, más allá de los juicios de valor de las personas acerca de sus resultados. Mientras que otros consideran que **justicia implica que se satisfagan todas las necesidades de la comunidad**.

*Ante la denuncia de un caso de corrupción de un funcionario público, por ejemplo el cobro de coimas, por medio de una cámara oculta realizada en el momento del hecho puede darse el dilema que planteamos frente al concepto de justicia. Esto pues, el juez del caso, puede interpretar que la cámara oculta no es una prueba válida para el procedimiento judicial pues violenta la defensa en juicio del imputado y por ende no procesar al supuesto corrupto, dejando sin efecto la denuncia. Por el otro lado, los damnificados o la opinión pública pueden entender que no se hace justicia ya que su interés no está en controlar el procedimiento judicial sino en probar que el hecho existió y que el imputado sea penado por ello.*

Igualar derecho con justicia implica, muchas veces, **un juicio de valor sobre lo justo y lo injusto, lo bueno y lo malo, que inevitablemente produce la ponderación de un interés sobre otro**. Puede ser el Estado o los ciudadanos, los que definan qué es justicia. Pero el hecho de que exista alguien que establezca sus alcances, abre la posibilidad a los otros de considerar que las decisiones no son justas.



*Habitualmente los actores o grupos que “sufren” el conflicto lo decodifican como injusto y consideran que es necesario revertir esa situación (hacer justicia). Así, reclaman a la Justicia (el sistema judicial, los tribunales) que actúe para “hacer justicia”. Ahora bien, desde el sistema judicial se aplican las normas jurídicas que se consideran pertinentes (aunque muchas veces, también en esos ámbitos existe la visión de derecho como ley, pues se aplica la idea de justicia equivalente a legalidad). Como resultado, si la respuesta obtenida no es la esperada por los actores involucrados en el conflicto, es posible que se piense que no se hizo justicia. Es decir, que no se arribó a una solución “justa” conforme a las expectativas de quienes sufrieron el conflicto.*

Este dilema que planteamos generalmente se presenta en todos los conflictos de la vida cotidiana.

**Derecho como dominación y control:** Desde otra perspectiva, el derecho es una forma de dominación y control de las personas. En efecto, se fundamenta que existe un derecho dominante compuesto por un conjunto de normas que organizan el ejercicio de la fuerza (violencia) y su función es **el control del pueblo** por parte de las “**élites dominantes**” o grupos de poder. La argumentación principal desde esta perspectiva es que **todas las leyes son hechas por los grupos de poder que logran hacer pesar su influencia en los mecanismos estatales** (ejerciendo el poder efectivo).

Desde esta mirada, el ordenamiento jurídico vigente, al estar asociado a una forma de dominación de clase, tiende a **perpetuar las diferencias entre clases, impide el acceso al poder de los sectores más desfavorecidos y rechaza y deslegitima cualquier forma de justicia distinta** (como podrían ser los procedimientos de justicia desarrollados por la propia comunidad, sin mediación del Estado).

## ¿Cómo se traduce esta mirada en la práctica comunitaria?

- El **campo jurídico** no se presenta **como un ámbito** donde se solucionen los conflictos.
- La **incidencia real de las posibles acciones** que se pueden ofrecer a la comunidad, desde el campo jurídico, **son nulas**.

No obstante, existe también dentro de esta postura, una línea de pensamiento que expresa a raíz de las relaciones antagónicas de la sociedad, que el derecho refleja modos de dominación, pero admite que mediante su utilización se acceda a conquistas y reivindicaciones populares y sociales. El sistema jurídico, para esta postura, tiene grietas, lagunas o fisuras en donde es posible institucionalizar nuevos derechos para satisfacer las necesidades de las clases dominadas u oprimidas.

Para esta postura, el derecho es una forma de dominación que pueden usar los sectores más postergados para oponerla a los grupos de poder que influyen y ejercen efectivamente el control del Estado.

## Otras claves para pensar lo “jurídico”

**C**omo vimos hasta aquí, podemos asociar la palabra **“derecho” a distintas ideas, concepciones o ideologías**. También, se puede considerar al derecho como un concepto abierto y susceptible de ser ampliado.

Las distintas nociones trabajadas en el apartado anterior son ejemplo de la amplitud de las distintas concepciones sobre la palabra derecho, y cada una realiza un análisis desde perspectivas diferentes. Las múltiples miradas aportan algo a la reflexión pues todas nos permiten reflexionar y tomar los fundamentos que resulten de utilidad para nuestras propias ideas.

Las concepciones sobre el derecho, las de la comunidad y también las de los autores y “técnicos” que han escrito sobre el tema, **no han sido siempre las mismas y han mutado a través de los tiempos**, dado que el concepto “derecho” **está en constante y permanente transformación según las disputas que se dan en el campo político**.

Los ejemplos que hemos visto con la palabra derecho pueden realizarse con las demás palabras relacionadas con la temática: justicia, derechos, judicial, jurídico, entre otras.

14

Por ello, nuestra propuesta no busca **lograr una definición unívoca de los términos sino mantener abiertos los conceptos para interpelar, cuestionar e interrogar sobre la modalidad y la finalidad de transcurrir en el campo jurídico**.

Del mismo modo, nuestra propuesta de trabajo comprende diversos y múltiples conceptos de lo que se denomina “campo jurídico”, que **no se reducen a la norma, al sistema judicial o a la justicia, sino que los abarca.**

El ámbito jurídico es una de las formas en que la sociedad ha intervenido y ha influido en la construcción de lo real a través de la producción y formulación de normas y políticas para convivir, a partir de una dinámica social que se encuentra en constante movimiento.

## El Estado de Derecho

**M**ás allá de las ideas que la propia comunidad exprese sobre lo jurídico, es necesario conocer que el **Estado** es un actor social involucrado en el campo jurídico que cuenta con la particularidad de encontrarse impuesto en la monopolización de la producción formal de leyes.

El **Estado produce y legaliza las normas que luego se aplicarán en la comunidad**, y esta particularidad, lo sitúa en un lugar de poder que configura una relación totalmente desigual con la comunidad.

Dado el poder estatal, surge históricamente como organización política el “Estado de Derecho” que se liga con la doctrina de la Revolución Francesa de supremacía de la ley como expresión de la voluntad general y con la Revolución Inglesa en el concepto de “Rule of Law” o gobierno del derecho.



*El Estado de Derecho implica que el Estado ajusta su proceder a la ley, cuya máxima expresión se materializa en la **Constitución Nacional**.*

*Dada esta organización, las leyes se configuran como un límite o un cauce del poder, pues lo organizan y establecen los principios de gobierno, la distribución de las facultades en diferentes instituciones jurídicas (por ejemplo, la división de poderes, jurisdicciones, jerarquías organizacionales). Pero, al mismo tiempo, la ley es su fuente de poder.*

La **República Argentina** ha adoptado como forma de organización política el “**Estado de Derecho**”. Resulta importante conocer el significado y el alcance que tiene la forma de organización institucional pues es el marco donde la comunidad vive, reconoce sus conflictos y busca soluciones.

Las proyecciones que la palabra “**derecho**”, adquiere en un Estado de Derecho pueden sintetizarse en dos perspectivas:

El derecho como “**derecho objetivo**”, como ley. El **ordenamiento jurídico (las leyes)** son **fuentes de poder y límite del poder del Estado**.

El derecho como “**derecho subjetivo**”, como los derechos de las personas (por ejemplo, derecho al trabajo, a la vida, a la libertad, etcétera) **bajo la exigencia de que el ordenamiento jurídico incorpore los derechos y libertades de las personas y garantice su respeto y cumplimiento a través del reconocimiento de garantías**.

## ¿Cómo se traduce esta mirada en la práctica para la comunidad?

➤ **El ordenamiento jurídico estatal** (las leyes que emanan de la acción legislativa del Estado) es jerárquico en relación con otros ordenamientos. Por ejemplo, con las normas que se acuerdan o pautan en algunas comunidades. En este sentido, **el Estado no reconoce otra ley que la sancionada y promulgada por el propio Estado**.

➤ **Las relaciones cotidianas de los integrantes de la comunidad entre sí y con el Estado se regulan a través de las leyes**. Las leyes intentan constituirse como ordenadoras de las relaciones de las personas.

➤ **Las leyes son un límite al ejercicio arbitrario del poder del Estado o de las personas**. Las máximas limitaciones al poder del Estado están contenidas en la Constitución Nacional. Ejemplos de limitación del poder del Estado es la división de los poderes (ejecutivo, legislativo y judicial), el imperio de la ley, garantías para las personas acusadas de cometer un delito, entre otras.

➤ **Los derechos y obligaciones** de los integrantes de la comunidad comprenden las potestades o prerrogativas y los deberes jurídicos que el Estado reconoce a las personas a través de las normas.

➤ **Las garantías son** los mecanismos jurídicos que tienen las personas para hacer valer sus derechos frente a cualquier instancia estatal (en procesos judiciales o administrativos).

➤ **El Estado es garante del ejercicio de los derechos**, pues al reconocer un derecho a la comunidad se compromete a garantizar su promoción y ejercicio **a través del diseño y la aplicación de políticas destinadas a hacer efectivos los derechos de las personas y a restablecerlos en caso de violación o vulneración**. Por ejemplo, las leyes declaran que las personas tienen derecho a la salud y también obligan al Estado a proveer asistencia médica a la población a través de distintos programas médicos.

## El Estado social y democrático

**E**l Estado argentino no solo es un Estado de Derecho sino también un “Estado social y democrático”. Por ello, el Estado debe participar directamente en la prestación de servicios que eviten, atenúen o solucionen los conflictos estructurales de la sociedad. En este sentido, el Estado se configura como receptor de las demandas sociales a las que debe dar respuesta en forma primordial para lograr el bien común.



*El Estado Social implica que el Estado debe asegurar una mejor existencia individual y colectiva de las personas que viven en él.*

### ¿Cómo se traduce esta mirada en la práctica comunitaria?

➤ **El Estado no se limita a la defensa de la libertad y la propiedad individual** sino a todos los derechos reconocidos.

➤ **El Estado no sólo debe respetar los derechos y libertades, sino también debe promover** su ejercicio a través de la información, la educación y la participación.

➤ **El Estado tiene responsabilidad social**, que se sustenta en un sistema de solidaridad nacional gestionado por los poderes públicos con participación ciudadana efectiva y con la premisa de efectividad de los derechos de los habitantes.



*El Estado Democrático implica que el Estado se encuentra unido a los siguientes elementos:*

- ◆ *Principio de soberanía del pueblo como forma de legitimidad*
- ◆ *Participación de los ciudadanos en todos los asuntos públicos*
- ◆ *Igualdad en el acceso a los derechos y frente a la ley*
- ◆ *Garantías efectivas de los derechos*
- ◆ *Sufragio universal de hombres y mujeres*
- ◆ *Institucionalidad de la oposición política*

# En síntesis

**E**n este primer capítulo hemos iniciado el recorrido de nuestra propuesta a partir de reflexionar sobre algunos conceptos que se utilizan habitualmente en el campo jurídico.

Creemos relevante y necesario que la comunidad realice este proceso de reflexión sobre el campo jurídico pues es donde va a desplegar las acciones que en esta propuesta se desarrollan. Lograr un discurso propio sobre el campo jurídico permite un mayor posicionamiento de la comunidad y habilita la posibilidad de contrastar ideas con los otros actores.

Asimismo, en este capítulo hemos analizado el marco institucional vigente en la República Argentina pues esto permite conocer a la comunidad que lugar ocupa el Estado en todo conflicto que se presenta en la sociedad.

El Estado argentino es un Estado de Derecho Social y Democrático. Es decir que el Estado posee la potestad de regular las relaciones de los integrantes de la comunidad a través de la producción de normas (las normas reconocen las obligaciones y los derechos que las personas tienen) pero, al mismo tiempo, tiene el deber de garantizar el ejercicio de los derechos que reconoce.

Las leyes son un límite al ejercicio arbitrario del poder del Estado o de las personas. Las máximas limitaciones al poder del Estado están contenidas en la Constitución Nacional. Ejemplos de limitación del poder del Estado es la división de los poderes (ejecutivo, legislativo y judicial), el imperio de la ley, garantías para las personas acusadas de cometer un delito, entre otras.

Los derechos y obligaciones de los integrantes de la comunidad comprenden las potestades o prerrogativas y los deberes jurídicos que el Estado reconoce a las personas a través de las normas.

Las garantías son los mecanismos jurídicos que tienen las personas para hacer valer sus derechos frente a cualquier instancia estatal (en procesos judiciales o administrativos).

La caracterización del estado argentino como social implica también que el Estado debe asegurar una mejor existencia individual y colectiva de las personas que viven en él. El Estado no se limita a la defensa de la libertad y la propiedad individual sino a todos los derechos reconocidos.

Finalmente que sea un Estado Democrático lo liga a los siguientes elementos:

- ▶ Principio de soberanía del pueblo como forma de legitimidad
- ▶ Participación de los ciudadanos en todos los asuntos públicos
- ▶ Igualdad en el acceso a los derechos y frente a la ley
- ▶ Garantías efectivas de los derechos
- ▶ Sufragio universal de hombres y mujeres
- ▶ Institucionalidad de la oposición política

## Comunidad y Derecho

### De la teoría a la práctica

**E**n este capítulo intentaremos reflexionar sobre las implicancias de lo jurídico, a partir de una concepción de democracia participativa, considerando una perspectiva práctica vinculada a la vida cotidiana. Para comenzar, se plantearán de manera crítica algunas problemáticas que se presentan frente a la concepción ideal del Estado Social Democrático de Derecho.

**La legitimación del poder del Estado:** Conforme a la lógica “contractualista” del Estado moderno la sociedad es la fuente que legitima el poder del Estado. La sociedad cede al Estado la posibilidad del ejercicio de la fuerza (para que el Estado la ejerza racionalmente). Así, el Estado ejerce el monopolio de la fuerza a través de las leyes.

Algunas concepciones consideran que si bien el Estado expresa en su existencia un modo de organizar las relaciones entre los actores sociales, desde su comienzo, el Estado responde privilegiando a las necesidades o intereses de algunos actores o clases sociales frente a otros. Entonces, las normas sólo representan la voluntad de algunas personas o grupos y sus contenidos tienen en cuenta las necesidades de unos pocos.

De esta manera, la legitimación del poder estatal es cuestionada por la comunidad dado que no comprende las necesidades de todas las personas.

**Desigualdad de las condiciones de existencia:** Otra problemática planteada se relaciona con las condiciones de vida. En sociedades como la argentina, la desigualdad de condiciones materiales es predominante. Más allá de las leyes, se vive en una sociedad fuertemente desigual en lo relativo a los recursos, el acceso a bienes y servicios, y la renta que disponen los integrantes de la comunidad. Por ello, los conflictos que se generan se dan entre personas que están en desigualdad de condiciones. Esto se aplica tanto para conflictos que pueden ser considerados interpersonales como aquellos que se dan entre grupos de personas e instituciones privadas o con el Estado.

En consecuencia, la desigualdad no sólo es causa y efecto de la vulneración de derechos sino que comprende en sí misma ese menoscabo.

Uno de los efectos más claro de esta desigualdad es la dificultad de “acceso a la justicia”. Pues, el acceso está condicionado de modo real y concreto por los costos y el tiempo que deben invertir los actores para iniciar una demanda o reclamo. Tomando como **premisa que los actores no cuentan con iguales recursos ni poder –económico y/o simbólico–**, su posición frente a la demanda o reclamo será en un plano de desigualdad más allá que formalmente “las personas son libres” e iguales ante la ley.

Por lo tanto, la desigualdad en las condiciones de vida permite, también, cuestionar el acceso al sistema de justicia.



*Cuando varios consumidores se ven afectados por una partida deficiente de un producto que una empresa distribuyó en el mercado, puede suceder que algún consumidor que accedió a la información, el asesoramiento y tuvo los medios para entablar una demanda judicial por los perjuicios ocasionados, logre ser resarcido. Pero, aún considerando el mejor de los casos, difícilmente el resarcimiento resulte oportuno, adecuado al daño producido, y con efectos a futuro para evitar otros perjuicios.*

*Más aún, la relación de fuerzas entre un consumidor o un usuario y un grupo económico o servicio público es tan dispar que lo que pudo haber puesto en juego la vida de una persona (por ejemplo, los efectos de componentes químicos nocivos para la salud que se derraman en un río o en una plaza pública, o la falta de agua potable en un barrio) no conmoverá el regular funcionamiento de la empresa que, incluso, tiene dentro de sus previsiones presupuestarias la eventualidad de tener que enfrentar un juicio de tales características.*

**La participación restringida:** El voto o el sufragio es la forma que tradicionalmente caracterizó la participación de las personas en el Estado Democrático. Sin embargo, es evidente que no alcanza con el sufragio para asegurar la participación de la comunidad, pues sólo resuelve la cuestión de la representación y no estrictamente la participación.

En Argentina, la Constitución Nacional adopta la forma representativa de gobierno, como modalidad de operativizar la gestión, sin excluir la posibilidad de coexistencia entre las formas de participación directa de las comunidades en la toma de decisiones.

**El rol del estado:** La función del Estado Social de Derecho es asegurar y garantizar las condiciones para el ejercicio de los derechos de las personas. Sin embargo, las políticas públicas que desarrolla el Estado muchas veces son escasas e insatisfactorias y no consideran los intereses y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas.

Asimismo, la ineficacia estatal está presente en la proliferación de programas tendientes a dar respuestas a corto plazo a demandas específicas (políticas focalizadas) sin permitir una mirada del problema en un marco más estructural (políticas universales).

**La existencia de reclamos por parte de la comunidad para hacer efectivos sus derechos generalmente marca una ausencia del Estado.**



*En todo conflicto de violación, vulneración o negación de derechos que se produce en la comunidad, el Estado es parte necesaria, pues debe garantizar el bienestar general, el acceso y la satisfacción de los derechos.*

**El individuo frente al conflicto:** Otra característica que se presenta en la actualidad es la manifestación de conductas individualistas frente a la gestión de los conflictos. Con frecuencia las personas viven los conflictos como algo propio, privado, individual y aislado. Al mismo tiempo, el ordenamiento jurídico reproduce el individualismo en las estructuras que dispone para la satisfacción de las necesidades de las personas (por ejemplo, mediante demandas judiciales individuales de personas particulares).

En el mismo sentido, se priva a los ciudadanos y ciudadanas de aproximarse al sentido colectivo de los conflictos por lo tanto se propician condiciones desiguales para reclamar por la satisfacción de sus necesidades.

Como consecuencia, en pocas oportunidades se dimensiona socialmente el conflicto y se identifica a todos los actores que participan y se encuentran comprometidos en la misma problemática.

## Despliegue de potencialidades

**E**n el apartado anterior se han planteado algunas de las críticas más comunes que se presentan al marco institucional donde situamos esta propuesta. Ahora resulta importante desarrollar las características que comprenden nuestra perspectiva sobre las potencialidades de los derechos, que se construye desde la plena participación de las comunidades en las resoluciones de sus conflictos a partir de estrategias colectivas de acción.

### CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA

▶ **El conflicto jurídico**

▶ **La dimensión social del conflicto**

▶ **La participación de la comunidad**

**El conflicto Jurídico:** Nos proponemos la búsqueda de soluciones a los conflictos que se presentan en la comunidad. En la construcción del tejido social, el conflicto tiene un lugar importante al motorizar cambios y transformaciones.

La transformación puede ser abordada desde distintas perspectivas pues un conflicto es el resultado del desencuentro de visiones económicas, culturales, jurídicas, sociales diferentes.

Abordar el conflicto desde su perspectiva jurídica permite expresar las situaciones donde hay derechos que están siendo violados, amenazados o negados.

**La dimensión social del conflicto:** Desde una perspectiva de acción comunitaria se afronta el conflicto personal como un conflicto colectivo en tanto se visualiza su dimensión común. Frente a la violación de derechos de una persona (que emerge como “afectada particular”) existen muchas otras personas y grupos involucrados que son actores y posibles participantes del conflicto.



*En un municipio del Gran Buenos Aires surgió una problemática con el transporte terrestre de pasajeros (colectivo). El conflicto se inició como un problema particular de algunos vecinos que no podían viajar (**tenían vedado su derecho a la libre circulación**) porque la tarifa del pasaje establecida para la empresa privada que monopolizaba el servicio de transporte del lugar resultaba excesivo para ellos. Luego de plantear públicamente el conflicto, aparecieron otros actores: **el gobierno municipal** no garantizaba el transporte público a través de una justa competencia o de diversidad de ofertas y la forma de licitación del servicio no había sido transparente, **organizaciones sociales y comunitarias, vecinos de la comuna y de otros municipios** que se veían afectados por la falta de regulación, control y seguridad del transporte.*

Los **conflictos** que se desarrollan en la comunidad, especialmente aquellos que están relacionados con la imposibilidad de ejercer derechos, **no son problemas individuales pues siempre resulta posible encontrar una dimensión que excede el ámbito individual.**

La dimensión social de un conflicto jurídico no sólo se relaciona con su reconocimiento como situación colectiva o compartida, también está ligada a la relación que la comunidad mantiene con el Estado.

El Estado, en todos sus niveles de organización, es actor central en la gestión y definición de los problemas sociales.

Con frecuencia **en los conflictos participan actores estatales que con su presencia (o su ausencia) delimitan, resuelven u obstaculizan las situaciones problemáticas para la comunidad.**

**La Participación de la comunidad:** La participación de los integrantes de la comunidad donde surge el conflicto es imprescindible para abordar y solucionar la situación problemática.

La idea de participación se asocia, en primer lugar, a la identificación por parte de la comunidad del conflicto desde un lugar de protagonista, pues **debe reconocer, diagnosticar y determinar sus necesidades, intereses y recursos para luego buscar las estrategias más apropiadas de acuerdo a lo deseable y lo posible para su resolución.**

En esta tarea, los miembros de la comunidad pueden valerse de diversas herramientas pero siempre deben tener un conocimiento cabal de su situación y adoptar, no sólo aquello que desean como solución, sino aquello que resulte factible. Los conflictos de la comunidad no deberían ser arrebatados en su elaboración y gestión por terceros.

En segundo lugar, la participación colectiva implica que la comunidad pueda apropiarse de los espacios de la vida común, conocerlos, regularlos y tomar decisiones. Para ello, la comunidad debe contar con tiempo, debe conocer que puede hacerlo y contar con la intención pues los espacios de participación no son dados sino que deben ser ocupados, exigidos, institucionalizados y ejercidos.

**Las comunidades pueden construir otra mirada e influir en los aspectos políticos, económicos y culturales del territorio que habitan. El posicionamiento frente a los problemas diarios, puede definir acciones cotidianas que generen brechas y cuestionamientos a las formas tradicionales de regular los conflictos de la comunidad y sus vinculaciones con otros actores sociales y el Estado.**

# En síntesis

**E**n este segundo capítulo se identificaron cuestiones relevantes que presentan algunos marcos institucionales del Estado Social Democrático de Derecho, que comprenden las bases para una propuesta de acción desde una perspectiva crítica:

- ▶ **La legitimación del poder del Estado:** el Estado, muchas veces, responde privilegiando a las necesidades o intereses de algunos actores o clases sociales.
- ▶ **La desigualdad de las condiciones de existencia:** en algunas sociedades la desigualdad de condiciones materiales es predominante, en lo relativo a los recursos, el acceso a bienes y servicios, y la renta que disponen los integrantes de la comunidad.
- ▶ **La participación restringida:** el sufragio universal no es condición suficiente para asegurar la participación de la comunidad, pues sólo resuelve la representación democrática.
- ▶ **El rol del Estado:** las políticas públicas que debieran emanar del Estado muchas veces son escasas, insatisfactorias y no contemplan los intereses y necesidades de ciudadanos y ciudadanas. La ineficacia estatal está presente en la proliferación de programas tendientes a dar respuestas a corto plazo a demandas específicas (políticas focalizadas) sin permitir una mirada del problema en un marco más estructural (políticas universales).
- ▶ **El individuo solo frente al conflicto:** las personas viven los conflictos como algo propio, privado, individual y aislado. Al mismo tiempo, el ordenamiento jurídico reproduce el individualismo en las estructuras que dispone para la satisfacción de necesidades (por ejemplo, mediante demandas judiciales individuales de personas particulares).

Luego, desarrollamos las características principales que presenta nuestra propuesta de acción para el ejercicio de derechos:

- ▶ **Abordar la perspectiva jurídica del conflicto:** expresar situaciones donde las necesidades comprenden una violación, amenaza o negación de derechos.
- ▶ **Dimensionar socialmente el conflicto:** reconocer la situación como colectiva o compartida e identificar la relación que la comunidad mantiene con el Estado (en todos sus niveles de organización) como actor central en la gestión y definición de los problemas sociales.
- ▶ **Participación de la comunidad:** la participación de los integrantes de la comunidad donde emerge el conflicto es imprescindible para abordar y solucionar esa situación problemática.



## Acción y Derecho

### Abordar el conflicto jurídico

**E**n el desarrollo de este capítulo se proponen herramientas para posibilitar el abordaje de situaciones que son vivenciadas como “problemáticas” o “conflictivas” y de diseñar estrategias para su resolución por parte de la comunidad.

Nuestra propuesta intenta promover herramientas colectivas para dar cuenta de la violación de derechos y fundamentar jurídicamente el rol de la comunidad, sus perspectivas, puntos de vista y acciones a desarrollar.

#### PRIMER PASO, DIAGNÓSTICO DEL CONFLICTO

Un diagnóstico permite ordenar los emergentes de una situación concreta.

Hacer el diagnóstico de situación frente a un problema implica comenzar a identificar las dificultades que se presentan, los recursos con los que se cuenta y otros aspectos que debemos considerar para lograr la resolución deseada.

El diagnóstico colectivo permite ordenar un conflicto de manera comunitaria. La puesta en común afianza el torbellino de ideas y múltiples visiones, y evita dejar afuera la menor cantidad de variables posibilitando un panorama más acertado del contexto en el que se realizan las acciones. De este modo, se puede evaluar si las estrategias planificadas se acercan o se alejan a las respuestas posibles en virtud de los objetivos marcados, a la vez que permite rever los resultados críticamente.

Sintetizando el diagnóstico colectivo del conflicto comprende:

- ▶ El análisis de los actores
- ▶ Los objetivos propuestos
- ▶ La evaluación de las alternativas
- ▶ La situación que se desea modificar
- ▶ El resultado esperado

**Analizar los actores** que participan en el conflicto implica **identificar diversos órdenes y distintos niveles de afectación, necesidades e intereses.**



- ¿Quiénes están directamente afectados por el problema? ¿De qué forma?
- ¿Quiénes generan el conflicto? ¿Quiénes se benefician con el problema?
- ¿Cuáles son los intereses de las diversas personas, grupos y organizaciones en relación al conflicto?
- ¿Qué relaciones constituidas existen entre los actores?
- ¿Cómo define cada actor sus necesidades relacionadas al conflicto?
- ¿Qué recursos reconoce cada grupo para abordar el problema?
- ¿Qué responsabilidades en la satisfacción de necesidades tienen los distintos actores?

**Sistematizar y ordenar los objetivos propuestos** permite establecer el significado para cada uno de los actores involucrados en relación a la satisfacción de esa necesidad y las posibles vinculaciones con los recursos inmediatos, mediatos o remotos.



- ¿Qué es lo que se requiere para satisfacer las necesidades?
- ¿Qué es necesario que se produzca para resolver el conflicto? ¿De qué se puede prescindir?
- ¿De qué tiempo se dispone para esperar la resolución?
- ¿Qué se espera de los otros actores?

**La evaluación de las alternativas de acción** permite pensar y crear diversas estrategias para la satisfacción de las necesidades acorde a los diferentes niveles de urgencia.



- ¿Qué se podría hacer para resolver el conflicto?
- ¿Qué recursos se necesitan para desarrollar las distintas estrategias? ¿De dónde se pueden obtener?
- ¿Con quiénes se cuenta?
- ¿En qué contexto se va a llevar a cabo la acción? ¿Qué obstáculos pueden aparecer?
- ¿Cuáles son las condiciones que deben desarrollarse para lograr los objetivos buscados?
- ¿De qué y/o quiénes depende que la acción tenga éxito?

En definitiva, resulta imprescindible, al momento de realizar el diagnóstico del conflicto, **acordar el resultado deseado** (o esperado) al que se planifica llegar a partir de la **situación que se necesita modificar.**

*El diagnóstico evita generar una mirada ingenua o sesgada del conflicto y permite evaluar las posibilidades efectivas para resolverlo.*

## SEGUNDO PASO, REDEFINIR LA PROBLEMÁTICA COMO CONFLICTO JURÍDICO

Una vez realizado el diagnóstico de situación, en torno a la problemática presentada, se deben plantear las necesidades de la comunidad como un conflicto. En el conflicto pueden detectarse los hechos o circunstancias que obstaculizan o generan la necesidad: por ejemplo, ante la necesidad de un barrio de contar con el servicio público de agua, surge el conflicto por la ausencia de una red de agua potable en la zona.



*Cuando una situación se plantea como conflicto es posible pensar su resolución pues existe algo concreto a conseguir (lograr) y acciones a desarrollar para alcanzar las metas establecidas.*

Una vez identificado, diagnosticado y planteado el conflicto, es posible analizarlo desde una perspectiva jurídica, que permitirá una visualización más amplia donde se detectarán las vulneraciones de derechos.

Lograr expresar las necesidades e intereses como derechos violados en cada una de las controversias que se manifiestan, permite considerar el aspecto jurídico de un conflicto.

Este proceso es necesario para iniciar una construcción amplia donde la comunidad y los vecinos se involucran como partícipes, actores y titulares de derechos, con la posibilidad de reclamar el cumplimiento de sus obligaciones al Estado



*Se logra plantear un conflicto jurídico cuando la comunidad puede expresar los derechos que están siendo violados, amenazados o negados, el modo en que se produce la vulneración o negación de derechos, el propósito del reclamo, quiénes son los responsables de la protección, qué acción debe producirse o cesar, entre otras.*

En este momento del proceso de construcción colectiva es fundamental conocer:

- ▶ **Los derechos de las personas, sus alcances y prácticas**
- ▶ **Las leyes que reconocen y reglamentan los derechos**
- ▶ **Los responsables y obligados a cumplir o remover obstáculos para el goce de derechos**
- ▶ **El accionar del Estado en el conflicto**
- ▶ **Casos similares, sus reclamos y formas de resolución**
- ▶ **Posibles aliados en la resolución y damnificados de otra comunidad**

**Ver Capítulo 4  
Actividades 4, 5 y 6.**

## Crear y desplegar estrategias para resolver conflictos

**E**n este apartado se desarrollan ideas y recomendaciones para intentar resolver conflictos que involucren el reclamo de derechos. Se analizarán algunas estrategias que frecuentemente se emplean como la mediación, la negociación y el proceso judicial.

### PRIMER PASO, ELECCIÓN DE LA ESTRATEGIA

A partir del diagnóstico y del planteo del conflicto jurídico se abren los diversos caminos posibles para pensar sus vías de resolución.

En los conflictos jurídicos buscaremos realizar acciones para lograr el cumplimiento de los derechos vulnerados o negados.

Las **estrategias** representan un conjunto de acciones destinadas a lograr una cierta cantidad de objetivos que, se espera, produzcan el resultado buscado vinculado con la protección o restitución de los derechos vulnerados o negados.



### ¿Cuáles son los objetivos de la estrategia?

28

Podemos establecer que, en primer lugar, aparecen algunas acciones (las posibilidades de elegir estrategias y accionar en diversos sentidos son múltiples) hasta llegar al resultado final (que es una resultante o sumatoria de todas esas acciones previas). Ahora bien, el resultado global se obtiene al final de todas las acciones, pero es justamente lo primero que se debe tener en mente al momento de planificar cada acción. Tal vez no resulta viable seleccionar una sola estrategia sino varias subordinadas a una estrategia general, o se pueden desarrollar diversas estrategias paralelas, o se decide comenzar por una estrategia para luego cambiarla por otras más efectivas.

Propuesta de acción comunitaria

**La elección de estrategias de acción requiere de manera prioritaria plantearse cuáles son los resultados que se pretende obtener:** La comunidad debe programar concretamente qué desea y espera lograr. Para ello, nuevamente, hay que preguntarse sobre los distintos intereses que la motivan.

Resulta sumamente importante no perder de vista las metas propuestas, dado que al entrar en contacto con otros actores sociales, muchas veces se suelen modificar los planes iniciales, en virtud de la mayor o menor disposición de tiempo, organización y otros recursos.

Una vez que se logran los consensos sobre el objetivo global al que se intenta llegar, resulta necesario indagar sobre quiénes van a intervenir en el diseño de las estrategias de resolución del conflicto: se debe definir si participarán los afectados directos, o también los afectados indirectos, o las organizaciones sociales y comunitarias, o técnicos que prestan su cooperación.

Entonces, hay que lograr una mirada crítica en relación a los “apoyos”, “adhesiones”, “cooperaciones” recibidas por los actores afectados e incentivar un enfoque estratégico, donde no se produzcan bloqueos de las necesidades, los principios y los objetivos de la comunidad.

**Algunas estrategias frecuentes:** Una manera de acercarnos a ilustrar el proceso de elección de estrategias desarrollado hasta aquí, es tomar como ejemplo **las estrategias de mediación, negociación y los procesos judiciales que suelen seleccionarse para resolver los conflictos en una comunidad.**

## ¿Quiénes participan en la estrategia?

En principio, podemos mencionar que la participación de los actores en la resolución del conflicto, distingue a las tres estrategias que buscan lograr el cumplimiento de los derechos. La decisión sobre la elección de las estrategias radica en definir si participan en la resolución del conflicto las partes involucradas (negociación) o también terceros (mediación y proceso judicial) al igual que los distintos niveles o alcances de las intervenciones será diferente para cada una de las estrategias seleccionadas.

**La negociación:** En esta estrategia intervienen directamente las partes involucradas. Es un mecanismo que no requiere de muchos recursos y permite una relación estrecha entre los participantes, quienes expresan oralmente sus intereses en relación al conflicto planteado y buscan un acuerdo, a partir de lo que se denomina “mesa de diálogo”.

El mayor obstáculo que presenta esta estrategia es que generalmente **las partes involucradas** (quienes reclaman la defensa de los derechos, por un lado, y aquellos que los vulneran o deben garantizarlos, por el otro) **no se encuentran en igualdad de condiciones ni de recursos para negociar.**



*En un Municipio del Gran Buenos Aires se viola el derecho a la salud y a la vida de los vecinos porque el agua que consumen está contaminada. Los vecinos reclaman de manera urgente al gobierno municipal (en su calidad de garante del derecho) algún tipo de respuesta y logran la conformación de una mesa de diálogo en treinta días. Es evidente que pensar en la estrategia de negociación luego de un mes, no permite un camino de resolución del conflicto eficiente puesto que la variable “tiempo” no es la misma para las partes. Una de las partes (los vecinos) está en desventaja con la otra parte (gobierno municipal) en relación al tiempo y a sus consecuencias. En el mismo sentido, si se fija la mesa de diálogo en dos días, pero las autoridades centran el conflicto en discutir un informe técnico muy complejo o que los vecinos no tuvieron posibilidad de controlar; si en la mesa de diálogo sólo participan dos vecinos y el gobierno es representado por siete personas (técnicos, abogados, especialistas en la temática de contaminación), resultará una desigualdad en las condiciones de participación y de negociación de ambas partes.*

La negociación no es el resultado del conflicto, sino la herramienta para llegar a la resolución de un conflicto, conforme a lo esperado. En el ejemplo sugerido, la mesa de diálogo no es un resultado, sino que comprende una de las estrategias implementadas para lograr que los vecinos puedan acceder al agua potable y que se les respete su derecho a la vida, a la salud y a un ambiente sano.

Resulta importante expresar que es fundamental preguntarse, antes de seleccionar la **“negociación”** como estrategia de acción para la participación de las partes involucradas, sobre las condiciones en las que se encuentran las partes, los recursos que cuentan para negociar y las posibilidades de lograr un acuerdo en igualdad de condiciones. Entonces, si se considera que es imposible una resolución entre las partes o se necesita de un tercero para resolver el conflicto, será necesario cambiar de estrategia.

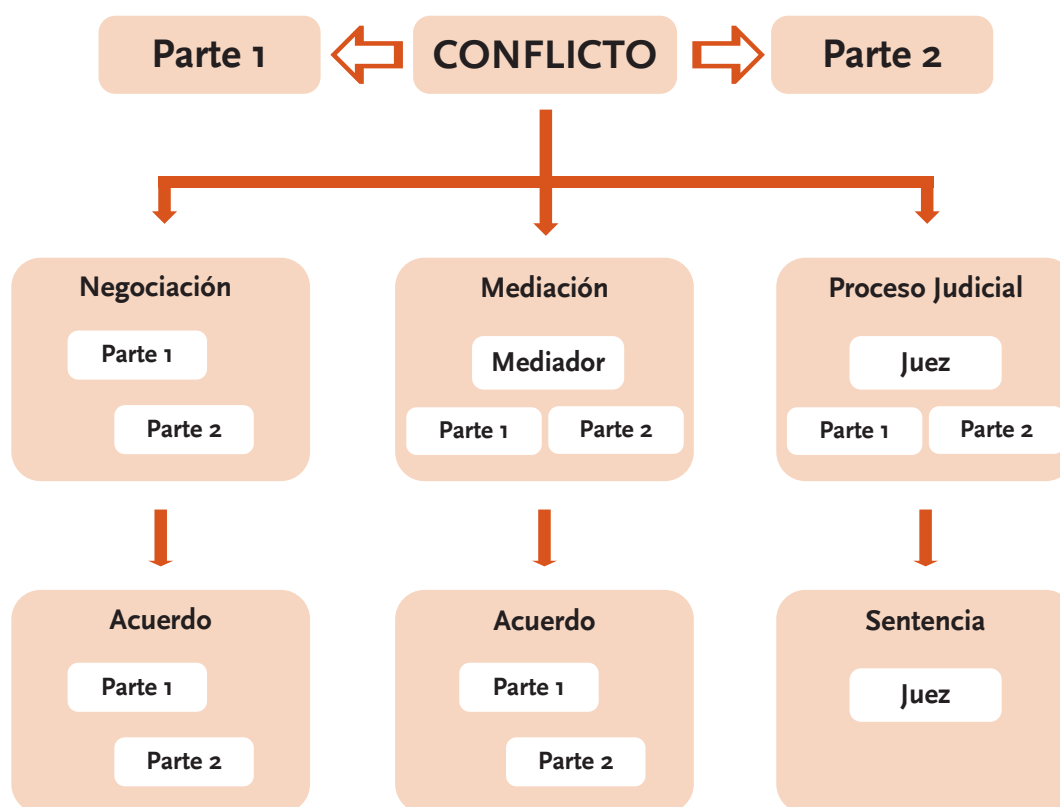
**La mediación:** Es una estrategia de resolución de conflictos que se caracteriza por la intervención de un tercero (que no es parte de la problemática) que no participa en la búsqueda de soluciones para el conflicto a partir de su propia interpretación (como lo hace el juez) sino que es llamado a participar para posibilitar y facilitar un acuerdo entre las partes, pues su rol consiste en acercar a las partes. A partir de la utilización de esta herramienta, el control de la disputa no queda en manos del tercero sino de las partes dado que el objetivo de la estrategia radica en poder lograr puntos en común entre los distintos actores que participan e intervienen en la problemática.

Si bien la estrategia de la mediación no presenta muchos obstáculos, es probable que al ser utilizada se corra el riesgo que reside en la intervención de un tercero. Es decir, habilitar, de manera latente, la posibilidad de que entren en juego los intereses y la visión del conflicto particular del tercero mediador.

**El proceso judicial:** La implementación de esta estrategia consiste en la intervención de un tercero que no participa como actor de la problemática (es neutral), pero que se encuentra dotado de autoridad y poder de decisión para resolver el conflicto, generalmente a partir de una norma que así lo establece. Asimismo, una vez iniciada la utilización de esta herramienta, las partes involucradas se encuentran obligadas a acatar las reglas de procedimiento y las decisiones del tercero. Asume el rol de tercero el juez, quien se vale de la aplicación e interpretación de las normas para resolver los conflictos.

En este caso, el control de la disputa queda en manos del Estado y no hay necesidad de consentimiento o acuerdo entre las partes. Entonces, la implementación de la estrategia consistirá en lograr demostrar al juez que la visión que se tiene del conflicto y la forma en que se espera se resuelva implica una interpretación adecuada de la ley.

El mayor obstáculo que presenta esta estrategia es que **las partes involucradas** no pueden plantear su visión al juez de manera directa, pues necesitan recurrir a un abogado que las acompañe en sus presentaciones. Asimismo, se debe contar con recursos económicos para pagar los gastos del proceso y disponer de tiempo pues, generalmente, los procesos judiciales son largos por lo cual no es posible prever con exactitud su finalización.



El proceso de elección de una estrategia permite posicionarse activamente en las acciones que se desarrollarán. Una vez finalizado el proceso se cuenta con un marco estructural amplio y un posicionamiento argumentativo preciso sobre el fin buscado.

## SEGUNDO PASO, EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA

Una vez decidida la estrategia, o las estrategias adecuadas, para resolver el conflicto, surge otra pregunta estructural sobre cómo se lleva a cabo ese proceso colectivo. En esta etapa, **cobra importancia visualizar el diagnóstico que se realizó, analizando las fortalezas, las debilidades y los recursos para abordar el problema y los distintos factores contextuales que puedan incidir en función del camino seleccionado.** Así, surgirán las primeras acciones para alcanzar el resultado esperado. Veamos algunos ejemplos según la estrategia elegida.



*Los vecinos y vecinas de un Municipio del Gran Buenos Aires para reclamar por la violación de los derechos a la salud, la vida y el ambiente sano (por no tener agua potable), deciden negociar. Entonces, requieren para seguir adelante con su estrategia realizar acciones o “sub-estrategias” para generar herramientas que les permitan posicionarse ante una negociación en igualdad de condiciones frente al Intendente.*

A la hora de pensar estrategias para generar condiciones de igualdad mediante una negociación pueden desarrollarse acciones con algunos de estos objetivos:

- ▶ Generar mayor participación en la comunidad
- ▶ Colectivizar el conflicto y sumar más afectados
- ▶ Favorecer la difusión del conflicto
- ▶ Facilitar el apoyo coyuntural a la causa
- ▶ Establecer alianzas con otros actores para lograr mayores conocimientos y recursos
- ▶ Posibilitar la visibilidad pública como sector, grupo, barrio, comunidad
- ▶ Lograr el reconocimiento de otros actores
- ▶ Ampliar el conocimiento sobre las temáticas que aborda el conflicto



*Por el contrario, si los vecinos y vecinas que reclaman a un Municipio por su salud, vida y ambiente sano, deciden recurrir a un proceso judicial, requerirán (para seguir adelante con la estrategia) desplegar acciones que les permitan contar con los elementos necesarios para ser parte en el proceso, y convencer al juez mediante argumentos jurídicos sobre sus reclamos y pretensiones.*

La primera acción para llevar adelante un proceso judicial es la **búsqueda de un abogado/a matriculado en el territorio donde se desarrolla el conflicto** que actúe o represente los intereses de los vecinos y vecinas en el caso. Los simples asesoramientos legales pueden servir para tener una idea general, sin embargo para la intervención en un caso es necesario un abogado/a que **lleve adelante las acciones conjuntamente con la comunidad.**

32

Luego, se debe elegir la vía legal más apropiada, puesto que es posible mirar el conflicto desde distintos ámbitos, en virtud de un abanico de procesos judiciales (civil, penal, comercial, entre otros).

Aquí, nuevamente cobra importancia el diagnóstico, que debe ser transmitido al abogado/a por la comunidad, para conocer las implicancias que conlleva la elección de cada procedimiento con la finalidad de elegir conjuntamente la estrategia más apropiada conforme a los intereses y recursos de la comunidad.



*Si los vecinos y vecinas de un Barrio denuncian penalmente a una curtiembre por la contaminación del agua, es probable que el juez interviniente en el caso resuelva de manera favorable a los vecinos, aunque posiblemente que la sentencia no logre el objetivo general: acceder al agua potable.*

Por otro lado, en muchas ocasiones desde la comunidad se recurre al proceso judicial apelando a soluciones legales unívocas e inflexibles, aunque resultan inviables para el propio grupo que reclama, dado que lo colocan en un lugar pasivo donde solo hay una solución que se impone y se debe acatar.

**La variable tiempo:** Es sumamente importante, en esta etapa del proceso colectivo, considerar el tiempo que se necesitará destinar a la estrategia, teniendo en cuenta que se despliega temporalmente en una fase de preparación previa a su puesta en práctica efectiva (que luego se perpetúa en un lapso posterior en el cual hay que esperar los resultados, es decir observar los efectos que resultan de haber actuado de cierto modo y no de otro).

Pensar en la variable “tiempo” es central, pues cada uno de los miembros de la comunidad se ve afectado en un grado específico por el problema, a la vez que los niveles de necesidad o de privación son diversos, aún para las personas que comparten la situación conflictiva.

Toda estrategia que se elija planteará un desarrollo particular en el tiempo. La comunidad debe intentar definir acciones, momentos y prioridades, previendo los recursos que serán necesarios y los roles a cumplir para que sea efectivo el resultado, como una forma de generar un progresivo control sobre la ejecución de la estrategia.

Sin embargo, no todo depende de la organización de los participantes y de una buena planificación, pues existen tiempos que se resuelven con el accionar del resto de los actores involucrados y en función de la complejidad de las estrategias de acción seleccionadas. Esto tiene que ver, en parte, con esperar respuestas y observar los distintos efectos para poder volver a accionar con mejores herramientas, si resulta necesario.

En efecto, si se acciona en el plano judicial, los tiempos no dependen sólo de las partes sino también de la forma de trabajar (rápida o lenta) del juez o de los plazos que establecen las normas. Entonces, la comunidad pierde en alguna medida manejo de los tiempos pues se darán múltiples de circunstancias abiertas por la intervención de lo judicial sobre las cuales tendrá que operar y resolver, generando necesidades y urgencias diversas. Así, se abrirá un nuevo escenario donde no sólo se encontrarán los problemas cotidianos ya conocidos.

**Los recursos:** Otro de los aspectos a planificar, son los recursos con los que se cuenta para llevar adelante las estrategias de acción.

Los recursos pueden ser múltiples: materiales, mobiliarios, saberes potencialmente útiles, monetarios entre otros. A modo de ejemplo, contar con una murga en la comunidad, es un buen recurso si se plantea una movilización u otro tipo de acción directa, o si el objetivo es cobrar visibilidad, generar participación y adhesión entre la gente del barrio.

Los recursos financieros no son los únicos, aunque son muy importantes, especialmente si se elige una estrategia judicial. Entonces, surgen algunas preguntas entre las que encontramos: ¿Cómo se va a financiar al abogado? ¿Cómo se van a solventar los gastos de los trámites? ¿Quién va a disponer de tiempo para realizar las gestiones necesarias? Por otro lado, si se solicita a un tercero que financie la estrategia, también resultará importante considerar si se involucrarán otros nuevos intereses en la estrategia.

**Ver Capítulo 4  
Actividades 7, 8 y 9.**

## En síntesis

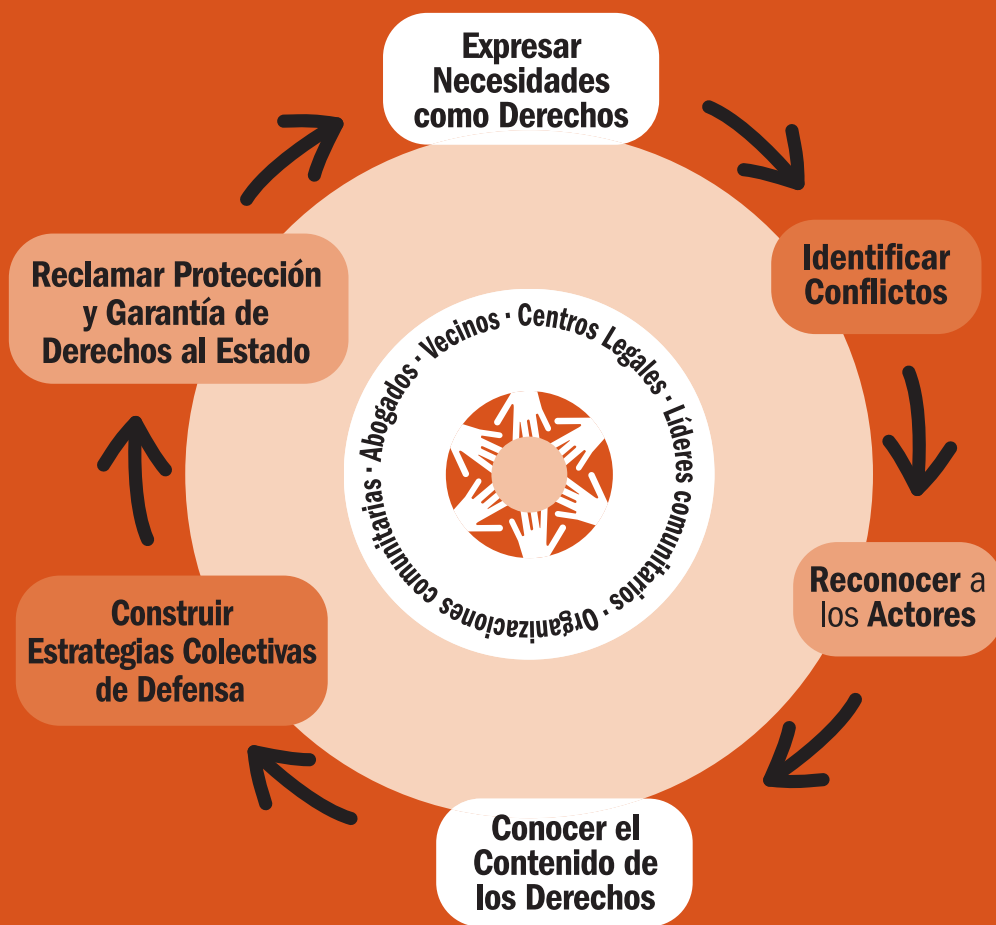
**E**n este capítulo hemos plasmado la propuesta de acción que trabajamos en los desarrollos anteriores.

La producción de conflictos en el tejido social es constante y su resolución resulta necesaria. Nuestra propuesta plantea abordar los componentes jurídicos de los conflictos a través de procesos dinámicos y colectivos que se desarrollan a partir del momento en que se detecta la vulneración de derechos, y que cuenta con diversas etapas:

- ▶ **Diagnóstico del conflicto:** hacer un diagnóstico de situación frente un problema implica comenzar a identificar las dificultades que se presentan, los recursos con los que se cuenta y otros aspectos que debemos considerar para lograr la resolución deseada.
- ▶ **Redefinición del conflicto como conflicto jurídico:** se logra plantear un conflicto jurídico cuando la comunidad puede expresar los derechos que están siendo violados, amenazados o negados, el modo en que se produce la vulneración o negación de derechos, el propósito del reclamo, quiénes son los responsables de la protección, qué acción debe producirse o cesar, entre otras
- ▶ **Elección de estrategias:** las estrategias representan un conjunto de acciones destinadas a lograr el cumplimiento de los derechos vulnerados o negados. La elección de estrategias de acción requiere de manera prioritaria plantearse cuáles son los resultados que se pretende obtener: La comunidad debe programar concretamente qué desea y espera lograr.
- ▶ **Ejecución de estrategias para el ejercicio de derechos:** una vez que se decide la estrategia, o las estrategias, para resolver el conflicto, surge otra pregunta estructural sobre cómo se lleva a cabo ese camino. En esta etapa, cobra importancia visualizar el diagnóstico que se realizó sobre las fortalezas, las debilidades y los recursos para abordar el problema.

# utilizar los derechos

como herramienta





## Propuestas prácticas

Nuestro desafío de trabajo comprende una invitación a la acción, pues creemos necesario brindar no sólo contenidos teóricos, sino también propuestas para implementar en la práctica de las comunidades.

Las actividades de formación jurídica que se presentan en las páginas siguientes se encuentran articuladas con el material previo, a la vez que fueron pensadas como sugerencias para las potencialidades de acción, no como recetas o fórmulas mágicas para obtener resultados transformadores.

En los capítulos anteriores se indicó el número de actividad que consideramos puede facilitar la mejor comprensión del material y, del mismo modo, en el desarrollo del propósito de cada actividad se alude a ésta relación.

En cada propuesta de intervención pedagógica se incorpora su finalidad y objetivos, el material que se requiere y se detalla su desarrollo. En algunos casos, se incluyen sugerencias para los/as coordinadores/as que las lleven adelante.

Las actividades (que pueden desplegarse a partir de jornadas, talleres, capacitaciones, contenidos curriculares, entre otras posibilidades) han sido identificadas por separado pero cada una de ellas se relaciona con las otras, dado que comprenden parte del proceso de acción que el material, en su totalidad, invita a recorrer.

En lo relativo a la metodología implementada, se ha preferido ejemplificar seleccionando una problemática para facilitar la mirada sobre el desarrollo de la propuesta con un caso determinado.

## Actividad 1: ¿Las necesidades de la comunidad son derechos violados?

### PROPOSITO: Identificación del Conflicto

Esta actividad se propone como objetivo diagnosticar entre coordinadores y participantes las necesidades relevantes dentro de una comunidad e identificar si esas necesidades pueden leerse en clave de derechos. (Capítulo 3, Apartado I)

### MATERIALES

Papelógrafo o pizarra, lapiceras o lápices, papeles en blanco.

### DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La actividad está pensada para ser realizada en dos momentos.

**1º momento:** En el primer momento, el objetivo esperado es visualizar cuál es el conflicto en las necesidades de la comunidad y visualizar su **dimensión colectiva y particular**.

**a) Definición del conflicto:** Cada participante identificará, por un lado, uno o dos conflictos que afectan a la comunidad (barrio, municipio, vecindad, etc.). Por otro, enumerará una o dos necesidades personales que tiene.

El coordinador de la actividad dividirá un papelógrafo en dos partes y anotará las necesidades y conflictos que van enumerando los participantes. Terminado el registro, se leerán en voz alta las anotaciones.

**b) Debate:** El coordinador/a abrirá un debate orientado, en primer término, a indagar qué tipo de acontecimientos y situaciones fueron los que se expresaron como ejemplo de conflicto.

### Sugerencias

Algunas preguntas que pueden servir como disparadores de la discusión son:

¿Qué tienen en común los distintos conflictos?

¿Qué tienen en común las distintas necesidades?

¿Cómo se relacionan las necesidades y los conflictos?

¿Hay alguna diferencia entre ellos?

¿Por qué se expresaron determinadas cuestiones como conflictos y otras como necesidades?

¿Cómo se definiría un concepto y el otro?

Luego, la orientación del debate se guiará a reflexionar en torno a las percepciones de los participantes sobre lo comunitario y lo individual.

Finalmente, en cada una de las situaciones se identificarán los derechos de los integrantes de la comunidad que se encuentran involucrados y se registrarán en el papelógrafo inicial.

### Sugerencias

Por ejemplo, si surgió como necesidad contar con el servicio de agua y se identificó que el conflicto es la falta de una red de agua potable en el barrio. El coordinador puede preguntar qué consecuencias trae aparejado esto. Algunas de las posibles respuestas podrían ser: *no se puede cocinar, nuestros hijos se enferman, no nos podemos bañar*. El coordinador deberá relacionar estas respuestas con los derechos de las personas: relacionar la enfermedad de los hijos con el derecho a la salud, no poder cocinar con el derecho a la alimentación, etc.

### c) Ejemplo de registro de la actividad

NECESIDADES	CONFLICTOS	DERECHOS
Tener agua potable	La red de agua potable no fue colocada por la empresa prestadora del servicio.	Salud Alimentación Vida Digna Higiene

**2º momento:** Esta parte de la actividad tiene como objetivo indagar y diagnosticar la noción que tienen los participantes de “lo jurídico”: cercanía, apropiación y reflexiones.

El coordinador/a preguntará a los participantes si consideran que alguno de los conflictos que indicaron es de tipo jurídico y les pedirá que fundamenten su respuesta.

### Sugerencias

Con la finalidad de detectar los elementos que perciben los participantes como jurídicos y sus fundamentos, se puede preguntar ¿Qué es lo que entienden que debe tener un conflicto para ser considerado como “jurídico”?

También se indagará si existen situaciones, acciones o hechos que consideran que no son “jurídicos” y sus razones.

## Sugerencias

A partir de las definiciones negativas del tipo “esto no es jurídico porque...”, y las repreguntas, se puede intentar desmenuzar las percepciones. Si las percepciones confunden lo “jurídico” con lo estrictamente judicial, el coordinador debe ponerlo en evidencia. Se pueden usar como disparadores: ¿Cuáles son las similitudes y diferencias de los términos?

Entre las opiniones de los participantes se tratará de armar una definición conjunta sobre lo jurídico.

En esta actividad es importante que los participantes logren ver que se encuentran habilitados para reconocer e identificar los derechos involucrados en las situaciones relatadas y, al mismo tiempo, pueden analizar las situaciones desde un aspecto jurídico que no se reduce exclusivamente a una controversia en un tribunal de justicia.

## Actividad 2: Respuestas apresuradas, respuestas acotadas

### PROPOSITO: Diagnóstico del Conflicto

El objetivo de la actividad es introducir el diagnóstico como modalidad de búsqueda, para pensar y operar frente a los conflictos que se presentan en la vida cotidiana de la comunidad; y visualizar su importancia y valor como paso previo al reconocimiento de posibles soluciones. **(Capítulo 3, Apartado I)**

### MATERIALES

Se trabajará con el material elaborado por el grupo en la actividad ¿Las necesidades de la comunidad son derechos violados? (papelógrafo y registro). También se necesitarán lapiceras o lápices y papeles en blanco.

### DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La actividad comenzará retomando los aportes de los participantes sobre la reflexión de la dimensión colectiva y particular de los conflictos de la comunidad. Se propone utilizar el registro donde se identificaron los **conflictos**, las **necesidades**, y los **derechos involucrados**.

**(Ver cuadro de registro de la actividad ¿Las necesidades de la comunidad son derechos violados?).**

Entre todos/as los/as integrantes del grupo se releerá el registro y el coordinador/a pedirá a los participantes que individualmente escojan un conflicto de los que figuran en el cuadro. Luego les indicará que escriban en un papel, qué problema seleccionaron y una posible resolución para ese **conflicto**.

Posteriormente, se recogerán los papeles y se leerán en voz alta. Entre todos/as se reflexionará acerca de las resoluciones planteadas.

## Sugerencias

El coordinador/a que orienta el debate, puede usar las siguientes preguntas:

- ¿Qué aspecto del conflicto se tuvo en cuenta? Es decir, ¿en qué se puso más énfasis, y qué aspectos quedaron fuera con esa respuesta?
- ¿A quiénes beneficia la solución? ¿A quiénes deja afuera?
- ¿Cuáles son las acciones que requiere la solución propuesta?
- ¿Cuáles son los posibles obstáculos?
- ¿Quiénes deben realizar las acciones necesarias para llevar a cabo esa respuesta?
- ¿Qué otras consecuencias, además de la resolución del problema, puede llegar a traer la solución propuesta?
- ¿A quién se dirige la acción seleccionada?

El coordinador/a buscará poner en tensión las respuestas dadas por los participantes, realizando objeciones de todo tipo. Entonces, se intentará precisar la aplicación de la respuesta, llevar a los participantes a pensar en términos concretos de acciones y personas posibles, quitando la abstracción de la respuesta, creando obstáculos para pensar la práctica.

Al final de la actividad deberá quedar claro que hacen falta más elementos para poder generar una potencial respuesta que solucione el conflicto.

## Actividad 3: Pensado en clave diagnóstico

### PROPOSITO: Evaluación del Conflicto

Esta actividad se propone que los participantes identifiquen los elementos necesarios para tener una visión amplia de los conflictos que se les presentan y comprendan la utilidad de realizar una evaluación de diagnóstico previo. **(Capítulo 3, Apartado I)**

### MATERIALES

Registro de las formas de resolución de los conflictos obtenidos en la actividad “Respuestas apresuradas, respuestas acotadas”. Papelógrafo o pizarra, lapiceras o lápices, papeles en blanco.

### DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El coordinador/a expondrá al grupo las posibles resoluciones que surgieron a los conflictos presentados en la actividad “Respuestas apresuradas, respuestas acotadas” e indagará oralmente sobre los obstáculos que presentaban las respuestas.

En un papelógrafo se consignarán: el conflicto, las formas de resolución y los obstáculos potenciales que se presenten en la resolución.

## CONFLICTOS

La red de agua potable no fue colocada por la empresa prestadora del servicio.

## RESOLUCIÓN

El Municipio debe colocar la red de agua potable.

## OBSTÁCULOS

El Municipio no tiene interés en colocar la red de agua potable. Es difícil dialogar con el Municipio.

Luego, se dividirán los participantes en pequeños grupos y se les asignará un conflicto, con su resolución y los obstáculos presentados. Cada grupo tratará de detectar qué elementos debieron considerar al momento de elegir la resolución, para que no aparezcan los obstáculos que se analizan. Luego se compartirán las reflexiones grupales entre todos y se abrirá el debate. El coordinador deberá guiar la reflexión de modo que los participantes lleguen a plantearse la forma básica del diagnóstico de situación.

### Sugerencias

Los ejes que deben guiar un diagnóstico de situación fueron planteados en el Capítulo 3 (página 25). De todos modos, sugerimos algunas preguntas que pueden utilizarse para reflexionar conjuntamente:

¿Cuál es el conflicto? ¿Para quién es el conflicto? o bien ¿Desde la perspectiva de qué actor?

¿Qué otros actores están involucrados en este problema?

¿Cuáles son los intereses de esos actores en el conflicto? ¿Cómo definirían éstos al problema?

¿Qué sería “resolverlo” desde la perspectiva de cada uno de los actores afectados?

¿Qué herramientas tienen estos actores para resolver el conflicto?

¿Cómo se relacionan esas herramientas con las alternativas que se proponen para resolverlo?

Al final de la actividad, se diagramará en un papelógrafo un esquema con la estructura básica de un diagnóstico de situación.

## Actividad 4: Tenemos un conflicto jurídico

### PROPOSITO: El Conflicto Jurídico

Esta actividad se propone trabajar la decodificación de un conflicto como conflicto jurídico. (Capítulo 3, Apartado I)

## MATERIALES

Papelógrafo o pizarra, lapiceras o lápices, papeles en blanco. También se deben contar con ejemplares de la Constitución Nacional, Constitución Provincial, Tratados Internacionales y leyes nacionales donde se reconozcan los derechos que se trabajan.

## DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El coordinador/a tomará un conflicto vivenciado por la comunidad. Para ello, puede seleccionar alguno de los conflictos identificados en otras actividades o pedirle a los participantes que elijan alguno (por ser el más grave o cualquier otra variable).

La actividad se dividirá en dos momentos para una mayor organización y percepción de lo trabajado:

**1º momento:** En el primer momento, el objetivo esperado es identificar los derechos que aparecen vulnerados y la fundamentación de esa violación.

**a) ¿Qué derechos están involucrados y cómo aparecen en el conflicto?** El coordinador/a pedirá que se identifiquen los derechos vulnerados en el conflicto.

► Retomando nuestro ejemplo guía sobre el conflicto por la falta de una red de agua potable: algunos de los derechos involucrados son el derecho al agua, el derecho a la vida, el derecho a la salud, el derecho al ambiente sano, el derecho a la alimentación etc.

Luego de la enumeración de posibles derechos vulnerados en el conflicto, los participantes se dividirán en grupos. A cada grupo se le asignará un derecho y se tratará de fundamentar por escrito la forma en que se manifiesta su violación. Es decir, se explicará a través de los hechos concretos del conflicto cómo se manifiesta la violación, vulneración o negación del derecho.

► En el caso guía, si a un grupo se le asignó el derecho al ambiente sano deberá ejemplificar con situaciones del conflicto cómo la falta de agua potable perjudica el ambiente. Algunas de las situaciones que podrían surgir son: La gran cantidad de charcos con agua podrida en el barrio, la existencia constante de olor desagradable, la imposibilidad de bañarse o cocinar, entre otros.

Después se expondrán todas las fundamentaciones y se debatirán. El coordinador/a intentará registrar en un papelógrafo los fundamentos de los participantes y mostrar que los argumentos permiten dar contenido a la violación o vulneración del derecho al momento de plantear el conflicto con otros actores, al explicar el conflicto a un abogado/a, al exponer ante alguna instancia judicial o administrativa.

**2º momento:** En el segundo momento, el objetivo esperado es reconocer dónde se encuentran reconocidos los derechos y comenzar a utilizar las normas como herramientas para la resolución de conflictos.

## b) ¿Dónde están reconocidos los derechos afectados?

En esta segunda instancia el coordinador/a deberá contar con distintas normas jurídicas donde los derechos expresados en el primer momento se encuentren reconocidos. En principio, el coordinador/a debe contar con la Constitución Nacional, los tratados internacionales ratificados por Argentina y leyes nacionales o constituciones provinciales donde los derechos que los participantes nombraron se encuentren reconocidos.

El coordinador/a pedirá a los participantes que se agrupen y les dará los instrumentos jurídicos con la consigna de buscar las normas que consideran aplicables. Luego, se expondrán los artículos de las normas que se consideran aplicables y se debatirá entre todos sobre su pertinencia.

### Sugerencias

Puede resultar como recurso para otras actividades (por ejemplo, para mostrar el rol del Estado) revelar que, usualmente, en las normas internacionales aplicables en Argentina, el reconocimiento de derechos resulta claramente una obligación de los Estados.

Para finalizar, todos redactarán un documento donde se explique cómo se manifiesta la violación de los derechos en el conflicto identificado.

El documento deberá contar con el listado de derechos vulnerados, las leyes donde se encuentran reconocidos y las fundamentaciones de la violación trabajados en el primer momento de la actividad.

### Sugerencias

El documento redactado por el grupo puede ser utilizado en la difusión del conflicto en el barrio, municipio o escuela o comunidad, a la vez que pueda transformarse en una carta de lectores, la presentación de un reclamo ante el municipio, una gacetilla de prensa, un petitorio, entre otros.

## c) Ejemplo de una estructura básica del documento

### La ausencia de una red de agua potable en el barrio violenta los siguientes derechos:

▶ **Derecho a un ambiente sano:** reconocido por el Estado en el art. 41 de la Constitución Nacional y art.11 del Protocolo de "San Salvador" pues a raíz de la falta de agua potable hay una gran cantidad de charcos con agua podrida, existe constantemente olor desagradable y es imposible bañarse o cocinar (agregar los fundamentos dados por los participantes; normas y posibles argumentos):

- ▶ **Derecho al agua**
- ▶ **Derecho a la vida**
- ▶ **Derecho a la salud**
- ▶ **Derecho a la alimentación**

## Actividad 5: En este conflicto somos muchos más que dos

### PROPOSITO: La Dimensión Colectiva del Conflicto

Esta actividad intenta identificar los distintos actores en un conflicto jurídico, cómo intervienen, qué recursos manejan y qué intereses aparecen en esta primera etapa de diagnóstico. (Capítulo 3, Apartado I)

### MATERIALES

Papelógrafo o pizarra, lapiceras o lápices, papeles en blanco.

### DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El coordinador/a en esta actividad propondrá a los participantes reconocer los actores de un conflicto, pero se puede continuar trabajando con los conflictos que surgieron en las otras actividades. Para ello, se pedirá que cada vez que se identifique a un actor se mencione su participación y se enumeren las acciones relacionadas con el conflicto. El coordinador/a registrará en un papelógrafo las respuestas.

Si los actores que se identifican responden a los actores más cercanos (victimas y responsables directos), el coordinador intentará que los participantes incorporen al Estado o alguna de sus instituciones en el conflicto y a los actores secundarios (porque son posibles de sufrir el conflicto o que pueden aportar herramientas para solucionarlo).

### Sugerencias

Para visualizar al Estado como actor involucrado se puede preguntar: ¿Quién es el responsable según las normas y la división de poderes de efectivizar los derechos de las personas, quién debe regular a las empresas de servicios?

En este sentido, podemos visualizar el ejemplo de registro, con el caso guía seleccionado:

Conflicto "Falta de Red de Agua Potable"	
Actores	Acciones
<b>Vecinos de un Barrio del Gran Buenos Aires</b> (Sufren de falta de agua)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclamaron poder tener agua</li><li>• Pagaron un adelanto</li><li>• Sufrieron problemas de salud por la falta de agua</li></ul>
<b>Empresas Aguas Turbias</b> (No colocan la Red de Agua)	<ul style="list-style-type: none"><li>• No contestan los reclamos de los vecinos</li><li>• Dice que no cuentan con recursos</li><li>• Recibió un adelanto</li></ul>
<b>Municipalidad de un Partido del Gran Buenos Aires</b> (No hace nada frente a la falta de agua)	<ul style="list-style-type: none"><li>• No atiende a los vecinos</li><li>• Dice que va a hacer algo cuando son las elecciones pero después se olvida</li></ul>

Finalizada la identificación de actores y acciones se dividirán los participantes en grupos y cada uno tomará un actor y tratará de dar respuesta a estos interrogantes:

- ¿Qué consecuencias tiene para el actor este conflicto en la actualidad? ¿Qué consecuencias se desarrollarán si se resuelve o si continúa el conflicto?
- ¿Qué intereses tiene el actor en el conflicto?
- ¿Con qué recursos se cuenta para resolver el conflicto? ¿Con qué recursos cuenta el actor para mantener el conflicto en su estado actual?
- ¿Tiene ayuda de otras personas o instituciones?

Finalmente se armará una puesta en común donde se debatirá la percepción de cada uno de los grupos y se registraran las respuestas.

El coordinador/a cerrará la actividad explicando que el proceso que se realizó comprendió un verdadero diagnóstico de actores.

## Actividad 6: El mapa jurídico de la comunidad

### **PROPOSITO: Reconocimiento de los Actores del Conflicto**

Esta actividad pretende identificar las percepciones de los participantes sobre el fenómeno jurídico y su proximidad a sus vidas cotidianas, a partir del reconocimiento de los distintos actores sociales involucrados. **(Capítulo 3, Apartado I)**

### **MATERIALES**

Lapiceras o lápices, fichas de cartón de color (rojo, verde, azul), papel afiche.

### **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Se proporcionará a los participantes un papel afiche en blanco y se explicará que la finalidad de la actividad es armar un mapa para conocer la comunidad y ayudar a visualizar posibles vías de acción frente a sus problemas.

Entonces, se solicitará de manera conjunta que los participantes se sitúen en el papel y que elijan una denominación con la cual se identificarán (por ejemplo: vecinos, habitantes, grupo de estudiantes). La ubicación se marcará con un círculo y arriba del círculo se escribirá la denominación que simbolizará a los participantes.

Luego, se les pedirá que piensen sobre los otros puntos de referencia que deberían ser dibujados para graficar a la comunidad y los nombres que los identificarían. Sin guiar a los participantes se anotará todo lo expresado, se incentivará a la propuesta de lugares, personas, organizaciones, calles, actividades, y cualquier otro dato será admitido.

A lo largo de la confección del mapa, se irá pensando qué puntos son situados más próximos a la comunidad, cuáles más lejanos, cuáles ocupan más lugar en el afiche, cuáles son más fácilmente conectables con el resto y cuáles, por el contrario, están relegados a alguna zona marginal.

El gráfico es representativo del modo que los participantes presentan a su comunidad en relación con el entorno, identificando actores y espacios que se encuentran dentro y fuera de la comunidad a partir de la construcción colectiva del mapeo.

Una vez finalizado el mapa, se distribuirán tres grupos de fichas de cartón, cada una de un color diferente (rojo, azul, verde) que representarán respectivamente: el rojo a “violaciones de derechos”, el azul a “reconocimiento de derechos” y el verde a “estrategias de defensa de derechos”. Se pedirá a los integrantes que intenten, entre todos, ubicar las fichas (habrá varias por cada pila) en las zonas del mapa que les parezca que se relacionan con esas palabras.

Si durante la actividad resulta necesario agregar nuevos puntos al papel afiche, a raíz de la disposición de las fichas, esto será aceptado. Luego, se indagará sobre las razones relativas a la exclusión de esos puntos.

## Sugerencias

Cuando la ubicación de las fichas haya finalizado, se observará el afiche para analizar entre todos dónde se ubicaron cada una de las fichas. El coordinador buscará conocer las razones por las que se ubicaron en uno u otro espacio, por qué predominan algunas fichas de algún color en ciertos puntos y no en otros.

**Finalmente se realizará un diagnóstico, guiado por el coordinador/a, acerca de:**

- ▶ qué entienden los participantes por a) violaciones de derechos, b) reconocimiento de derechos y c) estrategias de defensa de derechos.
- ▶ qué relación encuentran los participantes entre cada uno de los puntos identificados y los conceptos, prestando especial atención a la vinculación o ausencia con la propia comunidad.

Para finalizar se propondrá pensar entre todos los/as participantes un problema que involucre a los distintos actores que aparecen en el mapa. El coordinador/a guiará la discusión para hacer visible la intervención de los actores, la mirada que aportan, el momento en el que aparecen. A su vez, el coordinador/a facilitará a los participantes la posibilidad de reconocer elementos jurídicos en el problema: derechos vulnerados, estrategias de defensa, sujetos obligados a garantizar los derechos, entre otros.

En todos los casos el coordinador/a tomará los aportes de los/as participantes e intentará conducir una reflexión amplia sobre la noción de lo jurídico. A su vez, prestará especial atención al modo en que los participantes relacionan los tres ejes (violaciones de derechos, reconocimiento de derechos y estrategias de defensa) con los actores del mapa. Finalmente, se reflexionará acerca de las argumentaciones planteadas en el debate.

## Actividad 7: Desarrollar una mirada estratégica

### PROPOSITO: Evaluación de Estrategias

A partir de esta actividad se busca visualizar respuestas a una situación conflictiva; y se intenta reflexionar acerca del propósito de cada acción, sus requisitos, la relación que mantienen entre sí la totalidad de las acciones y su coherencia o incompatibilidad. (Capítulo 3, Apartado II)

### MATERIALES

Lapiceras o lápices, papelógrafo, ejemplares del caso a trabajar.

### DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El coordinador/a leerá conjuntamente con el grupo el siguiente texto que da cuenta de la visión de un conflicto que presentan vecinos de una localidad de un Municipio del Gran Buenos Aires.



*Hace 30 años llegó al Barrio un grupo de familias que no tenían vivienda.*

*En ese tiempo algunos vecinos/as compraron a las inmobiliarias locales terrenos y construyeron allí sus casas. Otros, no compraron los terrenos pero, también, construyeron sus casas. En la actualidad, todos los vecinos tienen casas construidas y pagan los servicios. Los vecinos que compraron las tierras tienen unos papeles que les dieron las inmobiliarias (que en la actualidad ya no existen).*

*Según los actuales vecinos/as del barrio, los dueños originales de las tierras desaparecieron.*

*Entonces, el conflicto se manifiesta cuando los vecinos reclaman las escrituras para tener la titularidad de las tierras y el Estado se las niega porque argumenta que las tierras tienen otros dueños.*

*Las acciones que los vecinos/as realizaron sólo implican acudir individualmente al Estado Municipal para reclamar la escritura de las tierras donde habitan, pero han obtenido respuestas negativas.*

*Mientras tanto, todos/as los vecinos/as continúan viviendo en las tierras (ahora casas) a pesar de no lograr obtener los títulos necesarios para regularizar su situación dominial.*

Tras la lectura del caso, el coordinador/a invitará a los participantes a realizar oralmente, y a modo introductorio, una reconstrucción que comprenda:

1. El problema según la voz de los afectados
2. Los actores involucrados
3. El aspecto jurídico que plantea el problema
4. Las acciones realizadas por los actores afectados
5. La perspectiva del conflicto según el Municipio

Entonces, el coordinador/a incluirá las resonancias que pudieren emerger de la discusión.

Luego, se leerá una lista de acciones posibles que algunos/as de los vecinos/as afectados por la misma problemática evaluaron, pensando en distintos procesos que imaginaban se podían realizar para resolver el conflicto:

#### Acciones posibles a realizar por los vecinos y vecinas

- ▶ Juntarse (los propietarios, los no propietarios, las familias vecinas)
- ▶ Organizarse
- ▶ Conocer los derechos (buscar asesoramiento técnico)
- ▶ Intercambiar experiencias y aprendizajes con otros actores
- ▶ Llegar a los medios de comunicación con el problema
- ▶ Dialogar con el Gobierno

Finalizada la lectura, el coordinador/a preguntará sobre las acciones seleccionadas y registrará las respuestas en un papelógrafo, a partir de los siguientes interrogantes:

- a) **¿Qué objetivo persigue cada acción? ¿Qué se busca conseguir con todas las acciones?**
- b) **¿Qué recursos son necesarios para llevar adelante cada acción?**

Una vez que se analizaron las acciones, se pasará a vincular las acciones intentando reflexionar acerca de una posible *estrategia*.

- c) **¿Cómo se ordenarían las acciones en el tiempo?**
- d) **¿Podrían relacionarse las acciones entre sí? ¿Cómo?**

El/la coordinador/a orientará a los participantes para proponer formas de organización de las acciones. Asimismo, cuestionará la coherencia de los propósitos entre sí, los puntos ciegos o las indefiniciones que plantea cada acción, introducirá resultados inesperados, con el fin de que los participantes modifiquen (agregando o suprimiendo acciones) la estrategia en su totalidad.

El objetivo que se deberá desarrollar es, por un lado, la consistencia de cada acción, incorporando los elementos que fueron desarrollados en las actividades anteriores (presencia de otros actores con diversos intereses, recursos efectivos para utilizar, negociación); y, por otro, que cada acción no se encuentra aislada sino que se enlaza con el resto de las acciones, ayudando u obstaculizando finalmente el objetivo global que se persigue, al cual deberán tender todas las acciones como balance final de la estrategia. Entonces, se deberá incentivar, no presuponer, una mirada estratégica global y de conjunto.

## Actividad 8: Elaborar estrategias para el ejercicio de derechos

### PROPOSITO: Despliegue de Estrategias Seleccionadas

Se buscará con esta actividad elaborar una estrategia, teniendo en cuenta la programación de las tareas, la evaluación de los recursos disponibles y los responsables de realizar cada actividad. (Capítulo 3, Apartado II)

### MATERIALES

Se necesitará lapiceras o lápices y papeles afiches.

### DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El/la coordinador/a retomará el conflicto de tierras del barrio de Moreno, se pondrá a los participantes que asuman el rol de los vecinos afectados.

Se pedirá al grupo que adopte un rol, seleccionando un actor para resolver el conflicto: la propia comunidad (vecinos, organizaciones), el Municipio, un tercero, otros.

**1. Opción A:** si optan por la propia comunidad y el Municipio, se les pedirá, teniendo en cuenta la desigualdad entre el Municipio y los vecinos, que propongan un conjunto de acciones para poder negociar con el Municipio. Para ello, se deberán considerar las siguientes preguntas y pensar las respuestas:

- a) ¿Qué se espera de cada acción?
- b) ¿A quiénes se pretende movilizar? ¿De qué actores se esperan acciones? ¿Cuáles?
- c) ¿Qué tareas implica la acción?
- d) ¿Qué recursos son necesarios para llevarla a cabo?
- e) ¿Quiénes realizarán las tareas que permitirán el desarrollo de la acción concreta?
- f) ¿Pensando en el desarrollo de la sustentabilidad de la acción, cómo se financiará la acción?

La actividad se realizará entre todos los participantes de manera oral. Se discutirá el objetivo a elegir, y se lo relacionará directamente con el conflicto de las tierras. La propuesta consiste en desarrollar y llevar adelante ese objetivo en la situación concreta.

Luego, se pasará a planificar los distintos aspectos estratégicos. Para ello, se elegirá a uno de los participantes para que registre por escrito, en distintos afiches, las propuestas para resolver cada punto.

Así, quedarán confeccionados una serie de afiches, que darán cuenta de diversos aspectos, visualizándose las acciones y su planificación estratégica.

Una vez que la planificación de la acción global se finaliza, el/la coordinador/a indagará entre los participantes acerca de los siguientes aspectos:

**¿Cómo colabora la acción propuesta a la resolución del conflicto?**

(Por ejemplo, si colabora en generar más participación en el grupo de afectados a resolver la titularización de las tierras)

**¿En qué momento de la estrategia más amplia para la resolución del problema se realiza la acción planteada?**

**2. Opción B:** si se elige la participación de un tercero, se explicarán los caminos posibles. Para ello se pueden implementar las opciones planteadas en el capítulo 3 (proceso judicial y mediación).

Luego, se realizará la dinámica propuesta para la opción anterior.

**Sugerencias**

Otra alternativa es trabajar con cada una de las opciones o dividir a los participantes en grupos y tomar las distintas alternativas, para luego armar una puesta en común sobre los desacuerdos y acuerdos trabajados en los distintos grupos.

## Actividad 9: La comunidad como protagonista

### **PROPOSITO: La Acción Comunitaria**

Desde la propuesta se pretende lograr visualizar el accionar de la comunidad cuando el conflicto jurídico ingresa en un terreno donde interviene el sistema judicial para reconocer y diferenciar los componentes propios de la estrategia, sus dificultades y ventajas. Asimismo, se intenta incorporar la posibilidad de indagar sobre el desarrollo y curso de un proceso judicial. **(Capítulo 3, Apartado II)**

### **MATERIALES**

Se necesitará ejemplares del caso y un espacio para llevar adelante una dramatización.

### **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

El/la coordinador/a entregará a cada uno de los participantes el siguiente caso:

*Un grupo de vecinos de un Barrio del Gran Buenos Aires comenzó a comprar, desde el año 1988, distintas parcelas de un mismo terreno, con la finalidad de construir sus viviendas allí.*

*Algunos de los terrenos fueron adquiridos directamente a sus propietarios originarios y otros por intermedio de distintas inmobiliarias.*

*Actualmente, los vecinos expresan la necesidad de conseguir las escrituras de sus tierras, pero dado que cohabitan en parcelas que pertenecen a un solo terreno, esta situación nunca fue registrada, por lo tanto no logran regularizar su situación y obtener las escrituras individuales (para cada una de las familias que habitan las distintas parcelas que comprenden el terreno).*

Luego de leer entre todos el caso, el/la coordinador/a pedirá a los participantes que describan el conflicto, trabajando así los aspectos que no se entiendan. Entonces, se detectará en el planteo del caso:

### **1. Problema**

### **2. Necesidad insatisfecha, derecho violado**

### **3. Objetivo a conseguir**

El grupo deberá asumir el rol de los vecinos para pensar sobre cómo desarrollar la búsqueda de resoluciones desde un proceso legal.

El/la coordinador/a preguntará, ¿Qué deben hacer los vecinos? ¿Qué acciones pueden realizar los vecinos por su cuenta? ¿Qué acciones no pueden realizar los vecinos? ¿A qué actor/es se deberían buscar? ¿Para qué?

De este modo el coordinador indagará entre los participantes las acciones que se pueden iniciar y cuáles son los recursos con los que se cuentan. Además, el coordinador pedirá al grupo que defina otros actores para avanzar en la regularización de las tierras.

Finalizado las argumentaciones, se solicitará a cada grupo que represente la situación de encuentro entre los actores. Por ejemplo, el momento en que los vecinos, o un representante de los vecinos, se entrevista con un abogado, o bien cuando se presentan a la municipalidad a dialogar con un funcionario público para informarse acerca de la situación.

El/la coordinador/a establecerá un tiempo estipulado para que desde el grupo se prepare una dramatización, con el objetivo de poder visualizar lo que ocurre en la práctica cotidiana.

Al momento de la dramatización, los otros grupos observarán la representación pero el coordinador les explicará la posibilidad de modificar la escena. En efecto, los espectadores pueden decir “pausa”, y entrar en la escena para cambiar la acción. El grupo que lleva adelante la dramatización tendrá que continuar la escena con la incorporación del nuevo actor.

### Sugerencias

El coordinador/a puede parar la escena cuando considere que no se está produciendo material nuevo y que se repite lo mismo. No obstante, debe tener especial atención en la representación dado que las repeticiones pueden ser precisamente lo característico de la situación.

Finalizada la representación, el coordinador/a preguntará a los participantes sus percepciones sobre lo sucedido: ¿Fue real? ¿En qué momentos sí? ¿En qué momentos no?

Entonces, se intentará reflexionar sobre el accionar de cada actor en la situación, prestando particular atención al rol asumido por los vecinos en esos encuentros: ¿Es un rol activo? ¿Pierde claridad o capacidad de acción? ¿En qué momento pareció trabarse la interacción?

El coordinador/a deberá guiar la reflexión de modo que los participantes visualicen el lugar de los/las vecinos/as y su capacidad de decidir, proponer, hablar y conseguir resultados inmediatos o mediatos frente a los otros actores.

La actividad propuesta puede ayudar a visualizar situaciones o problemáticas que se manifiestan con técnicos/as, abogados/as, jueces/juezas, funcionarios/as públicos, representantes gremiales o políticos, entre otros ejemplos.



## Una experiencia de ejercicio de derechos

### Iniciativa “El Transporte es un Derecho” en el Municipio de Moreno

**E**n el contexto del trabajo que se desarrolla desde el Centro de Apoyo Legal Comunitario, creemos relevante compartir la experiencia de la Iniciativa “El Transporte es un Derecho”, que tuvo lugar en el Municipio de Moreno durante los años 2004 y 2005, y que aún tiene repercusiones a nivel local.<sup>1</sup>

A partir de la relevancia de la planificación urbana, y de la necesaria accesibilidad de las comunidades a los servicios públicos, resulta inspirador socializar esta propuesta de acción en la que se han plasmado nuevas coordenadas para la práctica de la lucha por el reconocimiento de los derechos, en la cual el **componente esencial es una organización estratégica comunitaria.**

### DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO

#### a) ¿Cuáles son las necesidades de la comunidad?

El punto de partida de las acciones que se realizaron se vinculan con la necesidad barrial y comunitaria de la población en torno a **las múltiples problemáticas que presenta el servicio público de transporte terrestre colectivo de pasajeros a nivel comunal en Moreno.**

#### Relevancia del Servicio Público de Transporte para la comunidad

- ▶ Es funcional al diseño y la arquitectura urbana
- ▶ Asegura la economía local y familiar
- ▶ Brinda continuidad y eficiencia en la comunicación
- ▶ Facilita la solidaridad y articulación barrial
- ▶ Permite recuperar la memoria histórica social
- ▶ Logra ser símbolo de identidad comunitaria

<sup>1</sup> La descripción de la experiencia se ha acotado a los ejes desarrollados en el material que proponemos a los efectos de utilizarlo como ejemplo y como herramienta metodológica sobre un caso real. Por lo tanto es importante destacar que la iniciativa “El transporte es un derecho” y el trabajo cotidiano de las distintas organizaciones participantes de la región del noroeste del Gran Buenos Aires es mucho más amplia de lo que exponemos aquí.

## b) Marco general del servicio de transporte en la Provincia de Buenos Aires

El marco del Sistema del Transporte en la Provincia de Buenos Aires, se establece como un sistema integrado (transporte comunal –recorridos dentro de cada municipio– e intercomunal –recorridos por distintos municipios–). A la vez, con respecto a la modalidad de organización y regulación del sector de transporte público, el servicio se encuadra categorizado en: **transporte público, privado, marginal o contratado.**



Por lo tanto, una mutual de transporte de pasajeros queda legalmente encuadrada dentro del rubro “transporte privado”, conforme a lo previsto por la Ley Orgánica de Transporte de la Provincia de Buenos Aires.

A continuación, realizaremos una breve síntesis de la problemática concreta del servicio de transporte terrestre comunal de pasajeros en el Municipio de Moreno, cuyas características, en gran medida, son compartidas por el resto de las comunas del Gran Buenos Aires, y de las regiones periféricas o alejadas de las ciudades en Argentina.

## c) ¿Cuáles son las necesidades de la comunidad?

### Crisis del Transporte Público en Moreno

- ▶ **Adjudicación de la concesión del servicio público de transporte a una única empresa**
- ▶ **Modificación de la tarifa del transporte unilateralmente.**
- ▶ **Manifiesta irregularidades e incumplimientos en los recorridos del servicio.**
- ▶ **Incumplimiento de la normativa relativa al boleto estudiantil.**

A fines del 2003 y principios del 2004 se realiza un proceso muy controvertido de licitación del transporte público de pasajeros en el municipio de Moreno. Finalmente el 25 de marzo de 2004, se adjudica mediante una ordenanza del Concejo Deliberante de Moreno exclusivamente a la empresa Transportes La Perlita S.A. la concesión del servicio público de transporte por 10 años, en 36 recorridos del municipio –incluyendo el recorrido histórico de la Asociación Mutual El Colmenar en la localidad de Cuartel V. En efecto, la prestación del servicio comienza a realizarse de manera irregular y desconociendo varias de las normas vigentes.

#### d) ¿Quiénes fueron los actores?

- ▶ Asociación Mutual El Colmenar
- ▶ Comunidad de Cuartel V
- ▶ Vecinos y vecinas de Moreno
- ▶ Organizaciones barriales, comunitarias y sociales del noroeste del Gran Buenos Aires
- ▶ Red Solidaria “Abriendo Caminos”
- ▶ Escuela Agronómica “El Surco”
- ▶ “Comunidad Organizada”
- ▶ Centro Deportivo Comunitario
- ▶ Asociación Civil El Culebrón Timbal
- ▶ Centro de Apoyo Legal Comunitario

Actores comunitarios con derechos violados a causa del conflicto

- ▶ Municipio de Moreno

Actor como garante del servicio público y como ejecutor de la decisión que dio lugar al conflicto (licitación)

- ▶ Transportes La Perlita S.A.

Actor que ejecuta el servicio de transporte de manera irregular

#### e) ¿Qué reclama la comunidad?

El 11 de agosto de 2004, una Comisión de trabajo integrada por los actores comunitarios presentó cuatro petitorios al Concejo Deliberante de Moreno, solicitando su consideración y participación en la resolución de los conflictos planteados.

En los petitorios se expresaron cuatro demandas centrales:

- 1) la necesidad de derogación de la ordenanza que autorizó el recorrido de Transportes La Perlita S.A a Cuartel V en Moreno;
- 2) la obligación de la empresa Transportes La Perlita S.A. a cumplir con las normas vigentes y cobrar igual tarifa por igual recorrido;
- 3) la exigencia a la empresa Transportes La Perlita S.A. el cumplimiento de sus obligaciones en un recorrido que se brindaba defectuosamente;
- 4) la necesidad de contar con una ordenanza que modifique la tarifa del boleto estudiantil secundario, que posibilite la extensión de los contra turnos y que cumpla con la ley del Boleto Estudiantil Provincial –que no admite el cobro de tarifa alguna a los estudiantes para adquirir el carnet que acredita su identidad–, puesto que en Moreno Transportes La Perlita S.A. cobraba tres pesos por la emisión del carnet para cada estudiante.

## ESTRATEGIA DE ACCIÓN

Las distintas estrategias desarrolladas comprendieron herramientas de acción innovadoras:

- ▶ **Democratización de Espacios** que habitualmente se encuentran relegados a los actores tradicionales, no comunitarios (como el Estado y las empresas de servicios públicos)
- ▶ **Articulación con multiplicidad de actores**, la inclusión directa de las organizaciones sociales y comunitarias más los vecinos en la iniciativa
- ▶ **Desarrollo de campañas de comunicación y formación**
- ▶ **Incorporación de instrumentos legales y jurídicos**
- ▶ **Diseño e implementación de la política pública del transporte en Moreno**

Las acciones concretas desplegadas a partir de la estrategia de intervención, se pueden sintetizar en:

- ▶ **Dos Movilizaciones masivas a la plaza de Moreno (2 de junio y 11 de agosto de 2004)**
- ▶ **Reuniones con las autoridades del Municipio de Moreno (Intendente, Concejo Deliberante, otros funcionarios públicos locales)**
- ▶ **Presentación de cuatro Petitorios sobre la Iniciativa “El Transporte es un Derecho”, con la adhesión de 15.000 firmas de vecinos y vecinas de Moreno**
- ▶ **Coordinación de Reuniones de debate y discusión entre los vecinos y las organizaciones de los barrios del Municipio**
- ▶ **Desarrollo de intensas campañas de comunicación pública, legal e institucional**
- ▶ **Acciones directas mediante afiches y pintadas en la vía pública**
- ▶ **Campañas de difusión en los medios locales y nacionales**
- ▶ **Reconocimiento público y adhesiones nacionales e internacionales**

En el transcurso del desarrollo de las estrategias de intervención colectiva, en todo el Municipio de Moreno se impulsaron espacios de intercambio y debate entre organizaciones y grupos de origen social, pastoral, productivo, político, cultural y académico. Asimismo, se logró trabajar directamente en los barrios mediante jornadas de formación y difusión desde reuniones y encuentros y en la organización de la recolección de firmas a los petitorios.

**Todas las herramientas de acción desarrolladas implicaron la posibilidad de recorrer un nuevo camino, en virtud de la posibilidad de tomar decisiones de manera autónoma y de concretar las estrategias planificadas y organizadas por la comunidad.**

## RESULTADOS OBTENIDOS

La estrategia global de acción e intervención comunitaria implementada a partir de la iniciativa “El Transporte es un Derecho”, logró posicionar a un nuevo sujeto político en el ámbito de las cuestiones públicas: el **Actor Comunitario**. A la vez, permitió **sostener la continuidad de la reivindicación de derechos** no sólo en la agenda pública del gobierno local, sino también en el interior de los barrios y frente a cada vecino y vecina de Moreno.

En un intento por relatar los logros alcanzados a partir de las estrategias y acciones reclamadas con la experiencia seleccionada, en los párrafos siguientes detallaremos algunos de los impactos locales viabilizados y modificados por la iniciativa.

En el 2004 el Concejo Deliberante de Moreno resolvió solicitarle al Departamento Ejecutivo que informara a la empresa Transportes La Perlita S.A. que en un plazo de 7 días debía implementar el Recorrido Comunal N° 20, el que debía tener una tarifa de \$1 y la frecuencia entre cada colectivo no debía superar los 20 minutos. Los fundamentos de la resolución giraron en torno a los reclamos recibidos (en los petitorios presentados por los vecinos y organizaciones locales) principalmente, los relativos al trato discriminatorio para los habitantes del Barrio Santa Brígida de la localidad de Cuartel V en Moreno, al ser los únicos que abonaban una tarifa de \$1,30 en todo Moreno.

Asimismo, el 11 de agosto de 2004 en sesión ordinaria y dando tratamiento sobre tablas, el Concejo Deliberante de Moreno emitió una comunicación a las autoridades del Municipio de San Miguel, con la finalidad de solicitar que se arbitren los medios necesarios para restablecer el recorrido hacia el Barrio Santa Brígida de la empresa Transportes La Perlita S.A.

El día 20 de agosto de 2004, una Comisión conformada por las organizaciones barriales, comunitarias y sociales que petitionaron y se movilizaron a lo largo de la iniciativa, fue recibida por la Comisión de Tránsito y Transporte del Concejo Deliberante de Moreno. En la reunión se reiteró la necesidad de participar activamente en la discusión sobre las problemáticas relativas al transporte público local.

El 8 de septiembre de 2004, las organizaciones presentaron un dictamen legal al Concejo Deliberante de Moreno, donde se expusieron:

- ▶ las facultades del Concejo Deliberante para tomar medidas concretas a fin de terminar con la aplicación arbitraria e ilegal de tarifas discriminatorias del transporte público en Moreno;
- ▶ la facultad del Concejo Deliberante para exigir el cumplimiento de la normativa provincial respecto del boleto estudiantil secundario, específicamente con relación a la gratuidad del carnet que acredita la condición de estudiantes secundarios;
- ▶ la necesidad y legalidad de establecer contraturnos para todos los días de la semana par los estudiantes de escuelas de nivel secundario;
- ▶ la posibilidad y necesidad de reducir la tarifa del boleto estudiantil;
- ▶ la obligación del Departamento Ejecutivo de fiscalizar y controlar el cumplimiento de las normas que rigen el transporte en Moreno y el deber del Concejo Deliberante de exigir ese control.

A partir de las distintas estrategias desplegadas, el 13 de octubre de 2004 el Concejo Deliberante de Moreno sancionó la Ordenanza N° 1.797/04, (promulgada por el Intendente Municipal, 1° de noviembre de 2004) que estableció que la empresa Transportes La Perlita S.A. debía entregar gratuitamente a los estudiantes, “tickets habilitantes de viajes” o, en su caso, una tarjeta habilitante de viajes –ratificando la Ley provincial N° 10.695 sobre el Boleto Estudiantil Secundario–; y que la empresa debía respetar los horarios de los contraturnos a todos los días y horarios necesarios, según la exigencia de cada escuela. Asimismo, la ordenanza contempló la extensión de los horarios de los viajes para hacer uso del boleto dentro del período comprendido entre las 2 horas previas al inicio del horario de concurrencia a la escuela y las 2 horas subsiguientes (modificando la situación anterior que preveía 3 contraturnos y media hora de tolerancia).

En el año 2005, las organizaciones sociales y comunitarias del Municipio de Moreno lograron que se garantice el derecho de los estudiantes secundarios a obtener, de manera gratuita, el carnet que los habilita a viajar en colectivo con una tarifa reducida.

En el mes de septiembre de 2005, con la finalidad de reforzar la iniciativa “El Transporte es un Derecho”, desde el Centro de Apoyo Legal Comunitario se acompañó a estudiantes de las Escuelas Medias de Moreno, en la presentación de un petitorio ante las autoridades locales para

que la tarifa del Boleto Estudiantil Secundario para el transporte comunal se establezca en \$0,10. En efecto, el 30 de septiembre se realizó una nueva campaña de incidencia en la cual los propios estudiantes de Moreno repartieron copias del petitorio presentado a las autoridades de la administración local. Por otro lado, se realizó una intensa actividad de incidencia directa ante el 90% de los ediles del Concejo Deliberante de Moreno, antes del comienzo de la sesión extraordinaria convocada especialmente para tratar el tema del boleto estudiantil, contextualizada en el marco de una presentación administrativa que fue realizada ante el Intendente Municipal, el Secretario de Gobierno de Moreno y el Presidente del Concejo Deliberante. Los argumentos expuestos para solicitar la reducción de la tarifa fundamentalmente se vinculan a la profunda crisis económica de los jóvenes que viven en uno de los municipios más pobres del Gran Buenos Aires, y también se señalaron las siguientes cuestiones:

- ▶ que el derecho a la educación por parte de los jóvenes de Moreno, debe ser garantizado por los Poderes del Estado;
- ▶ que el servicio público de transporte, es una necesidad básica en la vida de los habitantes, y en particular de los jóvenes;
- ▶ que la normativa provincial (de Buenos Aires) establece la tarifa para el boleto estudiantil, y determina que la tarifa debe ser “como máximo el equivalente al cincuenta por ciento (50%) de la tarifa mínima”, vigente al momento de efectuar el viaje, cualquiera fuere su extensión;
- ▶ que la autoridad Municipal posee facultades para reducir la tarifa del boleto estudiantil;
- ▶ que la ley provincial solo establece un tope máximo, pues el Concejo Deliberante local esta facultado para fijar la tarifa en cualquier punto por debajo de dicho tope;
- ▶ que no existen razones que justifiquen un tratamiento desigual a la tarifa del boleto primario con la tarifa del boleto secundario.

Como consecuencia de las acciones y estrategias desplegadas, los distintos actores sociales involucrados lograron que el Concejo Deliberante local, sancione una nueva ordenanza que estableció la tarifa del Boleto Secundario en \$0,10 para el transporte comunal (dentro del municipio de Moreno), tal como lo había establecido la Provincia de Buenos Aires para el transporte intercomunal (que recorre distintos municipios de la provincia de Buenos Aires).

A principios de 2006, el Centro de Apoyo Legal Comunitario acompañando a los jóvenes de los Centros de Estudiantes de las escuelas de Moreno, reforzó la campaña de comunicación y difusión pública sobre la nueva normativa.

Finalmente, se logró que el Municipio de Moreno arbitrara los medios necesarios para garantizar el derecho de los estudiantes a acceder al carnet gratuito y a la tarifa universal unificada a \$0,10 (para los estudiantes de nivel primario y secundario, sin distinción).

