LEY A - N° 3.285

Artículo 1º.- *Objeto*. La presente Ley tiene por objeto establecer la obligatoriedad, en todas las dependencias y organismos descentralizados del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al usuario y al público en general, de la realización de jornadas de formación, actualización y capacitación sobre Derechos Humanos, Discriminación y Resolución Pacífica de Conflictos.

Artículo 2º.- *Definición*. A los fines de la presente Ley, se entiende por:
Formación, Actualización y Capacitación: A la asistencia a una jornada en la cual un profesional y/o especialista brinde herramientas teóricas y prácticas que permitan la adquisición por parte de los cursantes de los conceptos y habilidades referentes a las siguientes temáticas:
Derechos Humanos: son, aquellas libertades y facultades, que posee toda persona, por el mero hecho de su condición humana, independientemente de factores particulares como el sexo, etnia, nacionalidad, orientación sexual, religión, condición social y capacidades físicas. Al ser inherentes a la persona, son irrevocables, inalienables, intransmisibles e irrenunciables.
Discriminación: Según la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial # es la distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos varios (sexo, raza, religión, condición social) cuyo propósito o resultado sea anular o disminuir el reconocimiento, preferencia o ejercicio, en iguales condiciones, de los derechos humanos y libertades fundamentales en la política, la economía, la sociedad, la cultura o cualquier otra esfera de la vida pública.
Resolución pacífica de conflictos: A la forma de disipar procesos complejos que se dan en la interacción entre individuos o grupos, centrándose en la negociación, la mediación y la conciliación.

Artículo 3º.- *Características generales de la Capacitación*. Las jornadas de formación, actualización y capacitación en Derechos Humanos, Discriminación y Resolución Pacífica de Conflictos deberán contar con los siguientes requerimientos:

a. Ser dictados por un profesional y/o especialista en la temática. El mismo deberá contar con titulo de grado universitario o antecedentes equivalentes.
b. Tener una carga horaria mínima de cuatro (4) horas.
c. Brindar una certificación de asistencia y aprobación donde figure la carga horaria y él o los docentes a cargo.
d. Dictársele a cada agente beneficiario una vez al año en forma obligatoria.
e. Contar con los siguientes contenidos mínimos:

I) Conflicto, percepción y complejidad. Sentimientos Posiciones e intereses.
II) Métodos adversariales y no adversariales

III) Mediación. Sesiones conjuntas y privadas.
IV) Comunicación interpersonal. Escucha activa. Barreras de la comunicación.
V) Herramientas para mejorar la comunicación.
VI) Ponerse en el lugar del otro (aprendizaje colaborativo en las habilidades sociales).
VII) Soluciones posibles: ideas, opiniones.
VIII) Resultados-Acuerdos.
IX) Normativa vigente. Mediación pública y privada.

Artículo 4º.- *Autoridad de Aplicación*. La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires será la encargada de organizar las jornadas de formación, actualización y capacitación, proveyendo los recursos necesarios para su correcta implementación.
Correrá por cuenta de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires los recursos humanos y materiales así como la infraestructura precisada en función de las características de los agentes a capacitar.
Asimismo deberá coordinar con las dependencias y organismos descentralizados del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con personal afectado a la atención al usuario y al público en general, las fechas, horarios y modalidades en las que se dictarán las jornadas.
Los contenidos dictados en las jornadas de formación, actualización y capacitación serán revisados anualmente de manera que se vayan renovando acorde a nuevas problemáticas, teniendo en cuenta las demandas de los agentes a capacitar.

Artículo 5º.- *Organismos receptores de formación, actualización y capacitación*. Se entiende por los mismos a cada una de las dependencias y órganos descentralizados del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con personal afectado a la atención al usuario y al público en general.
Las atribuciones de los mismos serán:
a. Coordinar con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires la frecuencia, intensidad y duración total de las jornadas de formación, actualización y capacitación en función de las características del organismo y las posibilidades del personal.
b. Solicitar asistencia técnico-profesional a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires en el caso que considere necesario complementar la capacitación recibida por sus agentes en Derechos Humanos, Discriminación y Resolución Pacífica de Conflictos.

Las obligaciones de los mismos serán:
a. Informar a la Autoridad de Aplicación, antes del 28 de febrero de cada año, la cantidad de agentes que deben realizar las jornadas de formación, actualización y capacitación, así como también la modalidad de dictado y los meses en los cuales se podrán realizar las mismas.
b. Reconocerles a los agentes asistentes, las jornadas de formación, actualización y capacitación, como días efectivos de trabajo.

Artículo 6º.- *Acreditación de conocimientos equivalente*. La Autoridad de Aplicación podrá exceptuar de concurrir a las jornadas de formación, actualización y capacitación estipuladas por esta ley a quienes cuenten con carreras de grados y posgrado, cursos de formación, capacitación con reconocimiento oficial, que brinden contenidos similares a los impartidos en dichas jornadas.

Observaciones Generales:

La presente norma contiene remisiones externas