

Informe anual de gestión 2021

Defensora Analía Woloszczuk



**Defensoría
del
Pueblo**

San Carlos de Bariloche

Índice

Palabras preliminares	3
Introducción	5
Síntesis de la gestión Woloszczuk	7
Asesoría Letrada	11
Mesa de Entrada a la Defensoría	14
Las solicitudes ingresadas	16
Las respuestas recibidas	20
Rendición de cuentas y ejecución presupuestaria	24
Criterio de elección de proveedores	26
Centro de Mediación Comunitaria	28
Registro de Mediadores/as Comunitarios/as	34
Capacitaciones y talleres	35
Comunicación Institucional	37
Identidad visual	37
Comunicación digital	38
Medios de comunicación	41
Comunicación interna	41
Perspectivas 2022	43
ANEXOS	46
Anexo documental	47
Anexo estadístico	53
Bibliografía	60
Equipo de trabajo 2021	61
El 2021 de la Defensoría en palabras	62

Agradecimientos

Nuestra gratitud y reconocimiento al equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche que nos recibió con generosidad y compromiso haciendo que el traspaso de una gestión a otra fuera armonioso.

Celebro que las personas apoyen y se comprometan con el desafío que tomamos al modernizar con más digitalización para ordenar y darle mayor eficiencia a las actuaciones administrativas. Sabemos que así darán a la ciudadanía un mejor servicio de atención y sentiremos la satisfacción de la tarea cumplida.

Palabras preliminares

A la Dra. Julieta Lanteri se la conoce por ser la quinta médica en el país que obtuvo su título universitario y también porque pudo hacerlo gracias al permiso especial que le otorgó el Dr. Leopoldo Montes de Oca, que era el decano de la Facultad de Medicina. La Dra. Lanteri también fue conocida por ser la primera mujer que votó en 1911, año en que la Municipalidad de Buenos Aires llamó a actualizar los datos de los vecinos para las próximas elecciones. Nada decía que ese trámite también podían hacerlo las mujeres. Sin embargo, eso no impidió que la médica aquí evocada fuera a inscribirse en la parroquia San Juan Evangelista del Barrio de La Boca, que era su barrio, para votar en el atrio de la iglesia donde estaba la mesa que presidía el Dr. Adolfo Saldías. La Doctora Lanteri no se rendía fácilmente, golpeaba todas las puertas en búsqueda de respuestas.

Si pensamos en nuestra realidad cotidiana, no podemos escapar a afirmar que realizar trámites en la administración pública requiere tiempo y esfuerzo. Significa acudir en días y horarios específicos, a veces a soportar largas filas, volver a casa con respuestas incompletas y poco satisfactorias ya sea porque la petición no puede tener para quien lo solicita una respuesta afirmativa o porque todavía no se encontró la solución a su reclamo.

Por lo expresado anteriormente, con toda certeza, cuando en el seno de la Convención Municipal Constituyente de la Carta Orgánica Municipal de Bariloche se dio la discusión de incorporar la figura de la Defensoría del Pueblo, experiencias de ciudades y provincias habrán sido motivo de debate cuando se pusieron sobre la mesa. ¿Se estaría justificando que hay hechos, actos y omisiones que ejerce la administración pública y para subsanar esas faltas se necesita una figura que ejerza su defensa? Según mi parecer, las expectativas fueron las de armonizar la legislación local a la Constitución Nacional reformada en el año 1994. Nos enseña Alicia Pierini (2014) que la institución ya estaba presente en algunas provincias antes de la reforma pero que “fue su incorporación en el texto constitucional lo que generó una nueva conciencia ciudadana acerca de otra modalidad para la petición de derechos que no conllevaban necesariamente la intervención judicial, y ello significó un paso más en la construcción de la nueva democracia”.

Con los fundamentos que encuentran en la Ordenanza 1749-CM-09, la ciudad de Bariloche crea la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche y, más tarde con la Ordenanza 2212-CM-11, crea el Servicio de Mediación Comunitaria que depende funcionalmente de la Defensoría del Pueblo, se sientan las bases de una institución que cumplió en octubre pasado, 14 jóvenes años. Con estas herramientas que posee la ciudadanía, se la dota de una fuerza democrática y emancipadora, con el convencimiento de que en la defensa de sus derechos, no está sola. Junto a ella, una figura unipersonal que tiene la responsabilidad de formar un equipo consciente y comprometido de ponerse a la cabeza de sus reclamos. Con diálogo, coherencia y sobre todo constancia -como la que tuvo Julieta Lanteri- las alternativas que parecían imposibles, de pronto se pueden abrir paso. Las dificultades aparecerán, no cabe duda, pero junto a ellas, las oportunidades de resolverlas con métodos alternativos de resolución pacífica de conflictos.

En este informe se encuentran detalladas las actuaciones que se llevaron a cabo a lo largo del 2021, que con sus luces y sus sombras, es el año que marcó el fin de una gestión para darle comienzo a la que yo encabezo. El proyecto que presenté y que estoy poniendo en marcha, es el de una Defensoría que abra sus puertas físicas y virtuales a Bariloche para acompañarla en la construcción de ciudadanía. En las páginas que siguen hallaran los resultados de estos primeros meses de trabajo mancomunado, comprometido y honesto.

Parece oportuno antes de comenzar, citar la reflexión que la Dra. Alicia Moreau de Justo nos dejó: "Siempre creí que este país merecía ser distinto. Que un día íbamos a unirnos todos y el destino cambiaría"¹, con ella les invito a leer el contenido de este informe anual 2021.



Dra. Analía Woloszczuk

¹ Alicia Moreau de Justo. En: «<https://www.argentina.gob.ar/secretariageneral/museo-casa-rosada/iconos-argentinos/moreau-de-justo>»

Introducción

Este informe tiene como propósito reflejar un proceso de transición del final de una gestión junto al inicio de otra. En un contexto complejo para la ciudad que había vivido en el año 2020 muchos avatares, lentamente se fueron tratando de recuperar los espacios en los que la presencialidad había sido desplazada por los encuentros virtuales. Por ese motivo, la nueva gestión trajo consigo cambios que renovaron las fuerzas y le dieron nuevo impulso a la institución.

Para dar cuenta del trabajo realizado, con carácter previo debe aclararse que las herramientas transversales que se utilizaron a lo largo del informe son principalmente dos: la protección medioambiental y la perspectiva de género. Ambas, combinadas o separadas, son las guías que dan cuenta de una actuación con perspectiva integral de los derechos humanos.

Siendo uno de los principales ejes de gestión de la actual Defensora del Pueblo de Bariloche, el cuidado y la preservación del medio ambiente son compromisos prioritarios para todas las actuaciones que se llevan adelante desde la institución. Es por eso que desde el inicio de la gestión - en junio de este año- la Defensora y su equipo de trabajo participan activamente en todos los espacios de diálogo y mesas de trabajo en relación con la materia ambiental.

En cuanto a la transversalidad de la perspectiva de género, en la Defensoría del Pueblo sostenemos que las desigualdades entre hombres, mujeres y todas las identidades sexuales no binarias, les quitan oportunidades a las personas a desarrollar su vida plenamente. Por ello, es necesario conocer y comprender que los estereotipos de género están en los discursos y en las prácticas discriminatorias que se observan en la vida cotidiana. Partiendo de estas premisas, se practica cada día la empatía, el diálogo y el entusiasmo por difundir mensajes de unión, colaboración y cooperación que reduzcan la violencia y la incomprensión de las diferencias.

De acuerdo con lo antedicho, en las siguientes páginas, se encontrarán los resultados de una ardua tarea llevada a lo largo de los meses del año 2021.

En un primer bloque de temas, se encuentran los aspectos del trabajo realizado comenzando con una síntesis en la que se enuncian las acciones más destacadas del año. A continuación, una explicación de las tareas llevadas a cabo por la asesoría letrada, por la mesa de entrada y los criterios de la política presupuestaria de la Defensoría del Pueblo. Como

herramienta indispensable, se cuenta con la resolución pacífica de conflictos y es así como se da cuenta de las intervenciones que tuvo el Centro de Mediación Comunitaria en los casos en los que le tocó actuar y si resultó efectiva esa participación. Establecimos el criterio de distinguir las situaciones en las cuales se alcanzó el acuerdo de aquellas en las cuales las partes sostuvieron las discrepancias abandonando la distinción tradicional de “acuerdo-no acuerdo” para destacar que no se abandona el trabajo con aquellos vecinos o vecinas que no encontraron una solución inmediata a su desacuerdo pero que seguiremos buscando alternativas para la consecución. Para concluir este primer bloque de temas reseñados, se informa cuáles fueron los pasos para darle un nuevo impulso e imagen a la Defensoría del Pueblo a través de los canales de comunicación. La identidad visual fue la prioridad y así se fue construyendo un espacio virtual novedoso con un logo y sitio web renovados.

En el segundo bloque, se enunciaron las perspectivas para el próximo año con algunas propuestas de intervención y gestión conducentes al mejoramiento de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo. Habiendo superado la etapa del diagnóstico y la refuncionalización con los cambios que nos trajo dejar la presencialidad y vivir prácticamente en la virtualidad para recorrer un camino en el que ambas modalidades convivan en armonía.

Para finalizar, se encuentran incorporados en anexos los documentos y estadísticas que ilustran los datos referidos y la bibliografía utilizada para realizar el presente informe.

Síntesis de la gestión Woloszczuk

- Del 4 de junio al 16 de diciembre -

- ◇ Firma de nuevo convenio: cooperación con el Colegio Notarial
- ◇ Reafirmación de convenios marcos con la Universidad Nacional de Río Negro (UNRN) y con la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.
- ◇ Participación en la Asamblea y Plenario de ADPRA para integrar la Comisión Directiva con el cargo de Consejera.
- ◇ Participación en la audiencia pública por el Presupuesto Municipal para el 2022.
- ◇ Participación en la audiencia pública por la tarifa de las tasas municipales para el 2022.
- ◇ Participación en audiencias públicas por la revisión de tarifas de agua potable concesionadas a una Junta Vecinal y a una Asociación de Fomento.
- ◇ Participación en espacios temáticos de diálogo y organización de actividades.
- ◇ Participación de 14 reuniones virtuales y 3 presenciales de Comisiones Mixtas de las Reservas Naturales Urbanas (RNU) El Trébol y Morenito Ezquerra.
- ◇ Reuniones con el Área de medioambiente de la Municipalidad, para presentar nuestra modalidad de trabajo.
- ◇ Participación en Mesa de Trabajo convocadas por el Observatorio por el Derecho a la Ciudad de Bariloche (ODCB) con el propósito de hacer la Agenda del Bosque Bariloche.
- ◇ Participación en la Mesa de Trabajo Permanente de Barrios Populares y la Mesa de Trabajo científico-participativa, organizadas para fortalecer políticas públicas en marcha o en proceso de formulación, en áreas de expansión y crecimiento urbano de

Bariloche, en barrios populares y en zonas de interfase natural urbana con bosque nativo.

- ◇ Participación en el proceso de participación ciudadana de la consulta preliminar del proyecto especial Microcentralidad km 20 San Pedro en las reuniones con vecinos y vecinas, representantes del municipio y de la obra en cuestión.
- ◇ Seguimiento diario de las Comisiones permanentes del Concejo Municipal para conocer las propuestas en tratamiento y de esa forma dar opiniones fundadas sobre temas tales como manejo responsable de neumáticos fuera de uso, prohibición de entrega de bolsas polietileno en comercios (camiseta y arranque), Programa Puntos Verdes Bariloche, sector paisaje protegido Municipal denominado “Desembocadura del río Ñirihuau”, entre otros.
- ◇ Desde la institución se cree que hay que garantizar a todas las personas el libre acceso y uso de las costas de lagos, ríos y arroyos y por ello nos involucramos en la situación que reclaman vecinos y vecinas del km 6 y calle Cerro Utne.
- ◇ Impulso de la educación ambiental para cambiar conductas a través de una jornada de limpieza junto a la organización Circuito verde en el Barrio El Mallín.
- ◇ Modificación de conductas y hábitos de gestión de residuos reemplazando las bolsas de polietileno por las compostables, y se llenan “botella del amor” para descartar papeles metalizados y envoltorios.
- ◇ Cambio de hábito en la compra de productos de limpieza pasando a los expendidos a granel para reducir el uso del plástico.
- ◇ Capacitación en Ley Yolanda para el personal de la Defensoría del Pueblo (nivel introductorio)
- ◇ La Defensora del Pueblo brindó capacitaciones internas al personal de la Defensoría en los siguientes temas: diversidad sexual, acoso callejero, Derecho animal, economía feminista, mujeres emprendedoras, salud femenina, urbanismo feminista y violencia obstétrica.

- ◇ Participación activa con propuestas en la Semana de acciones para la erradicación de la violencia hacia las mujeres según Ordenanza 2099-CM-10.
- ◇ La Defensoría estuvo presente en 3 Jornadas Interministeriales organizadas por dependencias locales del gobierno nacional, donde el personal de la institución aprovechó la oportunidad para difundir la misión y los objetivos de la Defensoría tomando contacto directo con la ciudadanía en los barrios.
- ◇ El equipo de la Defensoría del Pueblo participó activamente en reuniones -virtuales y presenciales- y actividades desarrolladas en el marco del Consejo Municipal de Adultos Mayores, Consejo Local Consultivo para las Personas con Discapacidad, Consejo Consultivo y Participativo de la Diversidad Sexual, Semana de Acciones por la No Violencia hacia las Mujeres, Consejo Municipal para la protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Mesa 6 de Septiembre y el Comité Municipal contra la Tortura.
- ◇ Varias reuniones y encuentros con representantes de Juntas Vecinales de la ciudad para escuchar reclamos y evaluar soluciones conjuntas.
- ◇ Múltiples reuniones con funcionarios municipales para conversar sobre temas específicos de cada área de gestión y llevarles las consultas que la ciudadanía tiene. También, se mantuvo diálogo con funcionarios provinciales y nacionales.
- ◇ El equipo de la Defensoría se reunió en 26 ocasiones para coordinar acciones de la institución, conversar sobre los temas y agenda de la semana, y aunar esfuerzos en pos del logro de los objetivos establecidos para la institución. De esta manera se da transparencia a la gestión cuya metodología es la horizontalidad en los roles que cada integrante ejerce.
- ◇ La Defensora fue invitada a participar de la Mesa Debate en el Seminario virtual “Berta Cáceres” Derechos humanos y transición: las Defensorías del pueblo y su aporte al futuro cuyo tema fue Democracia digital y DDHH organizado por el Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO). Se refirió a la libertad de expresión ante la infoxicación.

- ◇ La Defensora brindó atención a los medios de comunicación y al periodismo en 47 oportunidades para dialogar sobre la marcha de la gestión.
- ◇ Con el fin de acercarse la comunidad y a distintos públicos y así escuchar sus opiniones, la Defensora del Pueblo a través de Instagram, invitó a 4 charlas en vivo para conversar con personas expertas en periodismo feminista, activismo socioambiental, alimentación saludable y la explotación de hidrocarburos en el Mar Argentino.

Considerando que la vida y las experiencias de las mujeres son, en varios aspectos, bastantes diferentes de las de los varones, parece plausible que esas diferentes experiencias de vida se reflejen en las maneras cómo los jueces y juezas ejercen sus actividades profesionales, interpretan la ley y toman decisiones - Beatriz Cohen en Género y Derecho

Asesoría Letrada

Según lo establecido en el Artículo 7 de la Ordenanza 1749-CM-07, la Defensora del Pueblo debe designar a una persona que la auxilie en sus funciones y cuya formación sea la abogacía.

Como premisa se debe aclarar que la asesoría letrada de la Defensoría del Pueblo de Bariloche ha desempeñado distintos roles, entre ellos, dar orientación legal a las personas que concurren a la institución. Sin embargo, no es su competencia ofrecer patrocinio jurídico ni confeccionar documentos cuyas implicancias legales sean de relevancia para el o la ciudadana que acude. Por ello, a partir de la nueva gestión, se exploraron

A partir de la nueva gestión, se exploraron distintas intervenciones de la asesoría letrada que pudieran brindar una real utilidad a la ciudadanía de forma directa e indirecta.

distintas intervenciones de la asesoría letrada que pudieran brindar una real utilidad a la ciudadanía de forma directa e indirecta.

Con estos mimbres, se construyó a lo largo de estos meses, una nueva funcionalidad de la asesoría letrada de la Defensoría del Pueblo, en el marco de la Ordenanza 1749-

CM-2007.

Objetivos prioritarios

En las distintas gestiones, se llevaron a cabo diferentes actuaciones que culminaron en resoluciones administrativas. En algunos casos, concluyeron en recomendaciones y en otras en cierre de la gestión. Además, para el funcionamiento interno y el uso del presupuesto asignado,

se suscriben resoluciones contables que dan cuenta de los gastos efectuados.

Se debe destacar que muchas de las cuestiones tratadas en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, han tenido no sólo una gran relevancia institucional, sino además, gran difusión a través de los comunicados de prensa. Sin embargo, esa documentación que contiene importante información y que es pública, no se encontraba incluida en el espacio institucional y virtual de la Defensoría del Pueblo.

Partiendo de la premisa que la conservación y difusión de la información pública es una obligación así como al mismo tiempo garantiza la preservación de la memoria institucional, la defensa de los derechos individuales y colectivos y la memoria histórica de la Institución, la asesora letrada junto a la Defensora del Pueblo se dieron a la tarea de agrupar las resoluciones dictadas desde el nacimiento de la Defensoría del Pueblo de Bariloche con el objetivo de llevar a cabo las siguientes acciones:

- Recuperar las actuaciones que estaban en trámite y finalizar las intervenciones una vez alcanzados los objetivos
- Diseñar un esquema de trabajo que fuera de utilidad para la ciudadanía en la medida que pudiera haber intervención de esta área de la Defensoría.
- Convocar a reuniones a los Colegios Profesionales de la Ciudad para instarlos a que logran nuevamente la apertura de sus servicios de asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito a la población vulnerable que les requería su intervención.
- Sistematizar las resoluciones que se dictaron a lo largo de estos años de vigencia de la Defensoría y utilizando metodología de digesto, darle la publicidad que requiere el tipo de información que contiene.
- Agrupar los temas que son competencia de la Defensoría a partir de las recomendaciones para establecer líneas doctrinarias y así dárselas a conocer a la ciudadanía.
- Asesorar sobre la pertinencia de la legislación utilizada en los casos en los cuales la Defensora toma intervención con una búsqueda exhaustiva de normativa local y su correspondencia en la provincial y nacional en concordancia con la internacional.

Entendiendo que las actuaciones de la Defensoría tienen como premisa el reclamo por la insatisfacción de las respuestas o la ausencia de estas frente al pedido ante las administraciones públicas, es preciso darle un encuadre jurídico apropiado a la solicitud. Por ello cuando la ciudadanía se acerca a la Institución, es el compromiso llevarse una respuesta que sea útil y así continuar el camino hasta alcanzar la solución adecuada. Esa es la tarea principal de la Asesoría Letrada en cuanto que, analizando los reclamos particulares y colectivos bajo el prisma de la defensa de los derechos humanos, marca los rumbos de intervención administrativa y judicial –si correspondiera- y así encauzar las gestiones, actuaciones y recomendaciones.

Los sujetos violentan la ley porque la sienten como algo que los persigue, no como algo que los protege. Por lo tanto, el pacto social para ciertos sujetos ya está roto porque el poder no los protege sino los controla y los excluye. Diana Maffía en El contrato moral

Mesa de Entrada a la Defensoría

En el Capítulo V de la Ordenanza 1749-CM-07, en su artículo 29, se establece que la Defensora del Pueblo presentará anualmente un informe ante el Concejo Municipal en la última sesión ordinaria del año.

El contenido mínimo de dicho informe deberá dar cuenta del número y tipo de denuncias presentadas. Entre esas denuncias deberá distinguirse cuáles debieron ser rechazadas y la fundamentación de los motivos. El resto de las denuncias, es decir, las aceptadas, cuáles de aquellas fueron objeto de investigación y su resultado. Dicho resultado pudo haber derivado en una sugerencia o bien una recomendación que, en su caso, podría ser admitida o no por la administración pública. También, el artículo 31 de dicha Ordenanza prescribe que en los informes no constarán los datos personales que permitan la pública identificación de las denunciantes en el procedimiento investigado, salvo expresa autorización de estos. Por último, el artículo 32 establece que los informes anuales, y en su caso los especiales, serán publicados en el Boletín Oficial Municipal.

El Sistema COMDOC es el que actualmente se utiliza en la Defensoría del Pueblo ya que hubo continuidad de su funcionamiento a lo largo de los años y las gestiones

Es preciso recordar para dar cumplimiento a lo prescripto en la norma, que la Defensoría del Pueblo de Bariloche, según Resolución 323-DP-2014, aprobó un Convenio Interinstitucional de Cooperación Técnica y de Permiso de Uso Gratuito firmado con el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. El sistema cedido se denomina COMDOC - Comunicaciones Documentales (Sistema de Seguimiento de Expedientes y

Comunicaciones Documentales) y se trata de una versión que data de 2004 la que fuera entregada junto al manual de instalación y de operaciones y mantenimiento. Dicho convenio celebrado el 11 de septiembre de 2014 fue un gran avance para la Institución nacida de la necesidad de informatizar las actuaciones en los expedientes y que hasta esa fecha carecía de un sistema con esas características.

El Sistema COMDOC es el que actualmente se utiliza en la Defensoría del Pueblo ya que hubo continuidad de su funcionamiento a lo largo de los años y las gestiones. Por Resolución 330-DP-2014 se incorporó bajo la modalidad de locación de servicios a una persona idónea para llevar adelante distintos trabajos operativos de manera que pueda hacer óptimo el empleo del Sistema COMDOC.

Ahora bien, al inicio de la actual gestión se consideró que, dado que en los últimos años se han hecho avances significativos en materia de programas informáticos para facilitar los registros en las administraciones públicas, era necesario considerar la viabilidad del sistema COMDOC para darle a la ciudadanía una mejor y más eficiente respuesta a sus requerimientos. Para ello, comenzamos a incorporar las aplicaciones que Google ofrece tales como Drive, Gmail, Calendar y Chat dándole la función de comunicación interna en el equipo y la colaboración en la redacción de documentos; las capacitaciones al personal; las presentaciones que cada área hace de su trabajo al resto del equipo; las reservas de salas y despachos para mantener el aforo en los espacios, entre otras funciones. Gracias a la incorporación de esas funciones, se hizo muy fluida la comunicación interna y se agilizaron procesos al tiempo que se comenzó un proceso de búsqueda de otras alternativas de reemplazo al COMDOC, entre ellas, la posibilidad de utilización del Sistema GDE - Sistema de Gestión Documental Electrónica que, como sabemos, es un sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del Sector Público Nacional.

Además las herramientas referidas, se utiliza dentro de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, el Manual de Buenas Prácticas que es una guía para la acción y que tiene como fin optimizar las gestiones y mejorar la calidad del servicio a la comunidad. Como herramienta práctica y de uso cotidiano, organiza la tarea y los roles que cada integrante del equipo debe realizar. Además, en el enunciado de los principios que guían las actuaciones de la Defensoría del Pueblo -legalidad, imparcialidad e independencia; confidencialidad; respeto y buena fe; transparencia, compromiso ético; celeridad y simplicidad; participación ciudadana; respeto; motivación y

cuidados- se encuentran los fundamentos de las actuaciones. La terminología utilizada en dicho manual para clasificar los actos administrativos es la siguiente: **GESTIONES**: referidas a aquellas en las que no intervienen organismos no municipales como empresas concesionarias de servicios públicos o entidades de otras jurisdicciones, **ORIENTACIÓN CIUDADANA**, es decir la derivación institucional, y el envío a la **MEDIACIÓN COMUNITARIA**. Por otro lado, se encuentran las intervenciones en las cuales corresponden las respuestas al Municipio de Bariloche y en ese caso, se dará apertura a una **ACTUACIÓN**. Dichas actuaciones podrán determinar la necesidad de un **PASE** a la dependencia administrativa aludida la que será contestada con un **ENLACE** o bien un **ABOCAMIENTO** en caso de que la situación amerite una investigación más profunda. Ante la falta de respuesta en la primera oportunidad, será necesaria la emisión de un **REITERATORIO DEL PASE**. Finalmente, como resultado se puede concluir con una **RECOMENDACIÓN** o bien una **RESOLUCIÓN DE CIERRE**.

Los canales de comunicación de la ciudadanía con la Defensoría son de múltiples formas, siendo la telefónica y presencial las más usadas pero, tras la pandemia y la importancia que fue tomando la virtualidad

Con todo lo dicho, los resultados de las actuaciones que se reflejan en el presente informe se realizaron utilizando la metodología del COMDOC pero con la incorporación de las herramientas de Google que respaldan, complementan y agilizan el trabajo administrativo.

Las solicitudes ingresadas

Gradualmente la atención a las vecinas y los vecinos de San Carlos de Bariloche en forma presencial fue tomando protagonismo después de casi un año y medio en pandemia, manteniendo el distanciamiento social y el aforo de nuestras instalaciones. Se registró la atención a 1293 personas en lo que va el período de 04 de enero del 2021 al 16 de diciembre de 2021.

Los motivos por los que las personas se acercaron a la Defensoría fueron muy variados, y con ellos se asesoró y orientó a la ciudadanía que trae la inquietud, mientras que otros fueron derivados y resueltos por otras áreas de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche u otras instituciones con la

que se trabaja en conjunto para mejorar la atención a quienes se acercan o comunican con mesa de entrada.

El asesoramiento es una tarea primordial para la Defensoría del Pueblo de Bariloche. Los canales de comunicación de la ciudadanía con la Defensoría son de múltiples formas, siendo la telefónica y presencial las más usadas pero, tras la pandemia y la importancia que fue tomando la virtualidad, crecieron las consultas a través del correo electrónico, el sitio web oficial de la Defensoría y las redes sociales en las cuales la institución está presente (Facebook, Instagram y Twitter, principalmente).

Formas de consultas, reclamos e inquietudes

A las 1293 personas que se atendió a lo largo del año en la Defensoría se les recibió la consulta, reclamo o inquietudes, las cuales fueron incluidas en el sistema COMDOC, y registrada en una planilla que llamamos registro auxiliar como apoyo a la registración y así no perder ningún dato. Luego, para elaborar estadísticas serias y fidedignas, y evitar la duplicación de registros, se cruza la información de ambos sistemas, y obteniendo los siguientes resultados: el 82,20% fueron registradas y procesadas en planilla auxiliar por la presencia o el llamado telefónico de las personas consultantes. El resto recibido a través fue distribuido en un 6,4% en redes sociales y el 6,3% por correo electrónico. De esta manera y usando esta metodología se asegura que nadie se quede sin ser escuchado y considerada su concurrencia a la Institución.

A todas las personas que se acercaron a la Defensoría se les tomaron los datos personales y de contacto, con las que se realizan estadísticas y se establecen parámetros para determinar la intervención priorizando a las personas que exponen mayor vulnerabilidad o merecen la protección especial establecida en el artículo 75 inciso 23 de la Constitución Nacional. Esta información es de gran utilidad para quienes trabajan dentro de la Defensoría del Pueblo.

El rango etario de las personas que consultan en la institución, el género y las zonas geográficas, por ejemplo, son importantes para procesar y obtener esta información.

Género

De acuerdo con los registros de años anteriores, se mantiene la diferencia en la composición de los sexos a la hora de acercarse a la Defensoría a traer las inquietudes. Las estadísticas nos indican que el 63,9% de las personas que acudieron a la Defensoría fueron mujeres, mientras que el 33,8% fueron hombres y el 2,2% se trató de personas que no se identificaban con la categoría binaria u optaron por no responder. Una interpretación de esos resultados puede ser que las mujeres toman la delantera y salen a hacer los reclamos por sí mismas, sin depender de otras personas. También se podría pensar que, en general, tienen a cargo las tareas de cuidado familiar en relaciones desiguales y de falta de colaboración, por lo que asumen aquellas tareas vinculadas a reclamar por sus derechos y los de su grupo familiar. Por último, resulta interesante destacar que el 2,2% de las personas aseguraron tener un género autopercibido distinto al sexo biológico y seguramente ese número podrá ir creciendo acompañado con la sanción de normas que sean protectoras de los derechos de los colectivos que históricamente son discriminados.

Rango Etario

Sobre este tema, se ha observado que el rango es muy amplio, ya que va desde los 19 años a los 81 años, siendo el porcentaje mayoritario entre los 41 y 50 años.

Zonas Barriales

San Carlos de Bariloche ha tenido un crecimiento demográfico significativo. Los barrios continúan creciendo en población y cada vez hay más y nuevos barrios. Dentro de la Defensoría, los barrios se los agrupa por zonas (Anexo Documental III). Se puede observar que -y ha sido históricamente de esa manera- la zona de la que más concurren a la Defensoría es la 2 que arroja un resultado de 40,3% y la que menos lo hace es la zona 3 con un porcentaje de 1,7%.

Temas de consulta, reclamos e inquietudes

Los temas de consultas, reclamos e inquietudes con los cuales los vecinos se acercan a la Defensoría, son muy variados y cada día se reciben de todo tipo. Algunos, como se mencionó anteriormente, son resueltos en mesa de

entrada sin necesidad de ser derivado a otra área de la Defensoría. Otros, en cambio, son derivados a otras áreas de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche u otras instituciones que hacen a la vida cotidiana de los ciudadanos de Bariloche. Cada tema es tratado individualmente y de forma casi personalizada porque cada vecino o vecina merece que se haga lo todo posible para solucionar su problema, o para asesorar de la mejor manera. Siempre se ofrece el mejor trato y se conduce el diálogo hacia la cordialidad, ya que se es consciente que muchas de las personas que se acercan son por temas que les provocan angustia y malestar. Es por eso que siempre se trata de buscar una solución acorde a los intereses de la vecina o vecino. Se articula con las áreas de la Municipalidad que se encuentren involucradas en los pedidos con solicitudes escritas y verbales dependiendo de la rapidez con la que se necesite responder.

En el siguiente se tipifican las consultas y reclamos que se trataron en el período que se informa en el presente informe.

Matriz de tipificaciones de consultas y reclamos

TEMÁTICA	CONSULTA/RECLAMO
SERVICIOS	AGUA, LUZ Y GAS TASAS MUNICIPALES SANEAMIENTO CONECTIVIDAD (INTERNET-TELÉFONOS)
USUARIOS Y CONSUMIDORES	OMIDUC ENTES AUTÁRQUICOS ENTES REGULADORES ENTIDADES BANCARIAS TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS
SALUD	OBRAS SOCIALES MUTUALES COVID-19 HOSPITAL ZONAL BARILOCHE TRASLADOS POR DERIVACIONES ADULTOS MAYORES MEDICAMENTOS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
VECINDAD	RUIDOS MOLESTOS MALTRATO Y ABANDONO ANIMAL. GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS DERECHOS DE LOS NNyA MEDIANERÍA ARBOLADO PÚBLICO Y PRIVADO

	REPATRIACIÓN DE PERSONAS EN CHILE CONSULTAS JURÍDICAS POR DERECHOS PERSONALÍSIMOS Y REALES CONFLICTOS CON VIOLENCIA ARBOLADO URBANO
VIVIENDAS	TIERRAS ALQUILERES IPPV CONSTRUCCIONES ANTIRREGLAMENTARIAS MEDIANERÍA

Las respuestas recibidas

El año 2020 fue marcado por la COVID-19 declarada pandemia a nivel mundial y eso repercutió en la sociedad en su conjunto. Por ese motivo, muchos procesos administrativos municipales se vieron ralentizados por la transición que debió hacerse de un sistema sumamente papelizado hacia la digitalización casi plena.

Haciendo un poco de historia, se recuerda que a través del Decreto PEN 290/2020 y Decreto PEN 297/2020, comienza a regir en nuestro país el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (AMPO) y que por el Decreto N° 260/20, se amplió en la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley 27.541, por el plazo de un (1) año, en virtud de la pandemia por el Covid-19, declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS)

También debe mencionarse que el Decreto 297/20 se dictó con el fin de contener la propagación del Covid-19, para preservar la Salud Pública y se adoptaron medidas temporarias para la preservación del bien jurídico tutelado que es el derecho colectivo a la Salud Pública. El Gobierno Provincial, mediante el Decreto 293/20 dispuso un receso general excepcional de la Administración Pública provincial y el Poder Ejecutivo Municipal mediante la Resolución N° 756-I-2020, estableció el receso parcial y excepcional de la Administración pública municipal dispensando del deber de asistencia al personal.

Asimismo en el marco de la emergencia sanitaria se ha dispuesto la posibilidad del teletrabajo y que un porcentaje estimado en un 4% de los empleados municipales estaban bajo esta nueva modalidad, teniendo en cuenta que requiere una reglamentación municipal que implica la gestión por resultados, no sujeta al cumplimiento de horarios específicos sino a las

fechas de vencimientos de los proyectos y programas especiales, esto además se debe al aforo que se debe cumplir.

Se debe tener en cuenta que esta modalidad es efectiva y funcional a cada área para obtener los resultados que se espera, y no es efectiva esta modalidad para todos los trabajadores y trabajadoras. En consonancia con todo lo mencionado se comenzó a reincorporar el personal que estaba vacunado y también el que no se vacunó por decisión propia, pero que quería volver a trabajar, A todo evento el Ejecutivo municipal promulgó la Resolución 710-I-21 de fecha 07/04/21 que reglamentó el procedimiento para la convocatoria del regreso a la presencialidad de los trabajadores/ras municipales ya inmunizados mayores de 60 años o de riesgo. Asimismo la Resolución establece que los trabajadores/ras mayores de 60 años y aquellos comprendido dentro del grupo de riesgo, deberán informar al Departamento de Medicina Laboral cuando hayan iniciado el proceso de vacunación, que según el cronograma de vacunación los trabajadores comprendidos en estos grupos en su mayoría deberían haber recibido al menos su primera dosis, y muchos no han dado aviso al área de medicina, teniendo que realizar un doble chequeo. A raíz de todo lo acontecido cada área debía ubicar al personal y verificar el historial médico inclusive si las vacunas eran aptas respecto a las patologías que presentaba cada trabajador o trabajadora.

A partir del 1/10/21 se establecen nuevas medidas sanitarias nacionales, en la que se habilitan siguiendo las medidas de prevención, de distancia social, tapa boca y ventilación: Las reuniones sociales sin límites de personas, los viajes de personas jubiladas y estudiante, la reapertura a gimnasios y espacios cerrados manteniendo el aforo.

Al comienzo de la gestión pasada, es decir en el primer semestre del 2021 el panorama desde el punto de vista sanitario en la ciudad aún mostraba complejidades. En cuanto al segundo semestre de este año -tiempo de la gestión actual-, a comienzos del mes de julio los casos totales de pacientes con COVID en la Provincia de Río Negro eran de 3.210 activos, 81.344 curados y 2054 fallecidos.²

En el contexto detallado, es necesario comprender que las respuestas a los PASES a las áreas correspondientes han ido sufriendo retrasos, por lo que ha sido necesario que se hicieran PASES REITERATORIOS mientras se hacía el seguimiento de la situación planteada por los y las vecinas explorando alternativas de soluciones. Las modalidades del mundo laboral

² <https://rionegro.gov.ar/?contID=69936>

de la administración pública se han ido transformando, y la Defensoría del Pueblo de Bariloche también acompañó ese proceso buscando el equilibrio de manera tal que las respuestas sean dadas en tiempo y forma como lo indica la normativa. Es así como hay un porcentaje que asciende al 34,2% de PASES no contestados al 16 de diciembre, fecha de corte del presente informe los cuales tienen reiteratorios y se sigue insistiendo para que llegue esa respuesta. Cabe aclarar que la ACTUACIÓN podría concluir en RECOMENDACIÓN, acto administrativo que la Defensora del Pueblo utiliza después de hacer un análisis exhaustivo de la situación planteada.

Como balance del año 2021, en el segundo semestre se dictaron dos Recomendaciones: la primera vinculada con la temática del transporte público y la discapacidad y la segunda con la perspectiva de género y su correcta interpretación en un proyecto de ordenanza referida a los espacios públicos. Además, se abrieron tres expedientes con resolución de abocamiento, los tres vinculados con la protección medioambiental de los cuales uno tuvo resolución de cierre porque las partes tuvieron instancias de diálogo y acuerdo obteniéndose respuestas a sus pedidos.

Sin perjuicio que la Defensora del Pueblo de Bariloche junto a la asesoría letrada han decidido en los actos administrativos reseñados, se encuentran en trámite reclamos colectivos propios y de su competencia tales como la el transporte urbano e pasajeros, la emergencia hídrica e ígnea declaradas en la Provincia de Río Negro, el acceso libre a las costas, las desigualdades que acarrear falta de acceso a los servicios esenciales, entre otros temas en los cuales se trabaja cotidianamente acompañando el reclamo a los organismos correspondientes.

Más allá de las actuaciones que se comenzaron a llevar adelante a partir del comienzo de la gestión de Woloszczuk, la Defensoría del Pueblo de Bariloche ha venido realizando a lo largo de todos estos años múltiples intervenciones en temas cruciales para la ciudadanía como la situación del vertedero municipal, los inconvenientes con el transporte público, la situación sanitaria, la protección de los derechos de la infancia, las necesidades de las personas adultas mayores, las personas privadas de libertad y el mejoramiento de sus condiciones, los procesos electorales. Esas actuaciones se continuarán a lo largo del tiempo y se insistirán en reclamos que la ciudadanía continúe trayendo a la Institución para que la acompañe.

Para concluir este apartado, se considera pertinente agregar que en línea con lo que plantea la Lic. Adriana Santagati, Defensora del Pueblo de la

Provincia de Río Negro, es preciso cambiar el paradigma de la administración pública. En sus palabras:

Se propone sustituir ese esquema por un nuevo modelo: desde la detección de la necesidad a la respuesta estatal hay un solo paso: la intervención de un “Grupo de Trabajo” integrado ad hoc por los agentes con incumbencia en la cuestión. Los asuntos administrativos –al menos aquellos en que están en juego intereses de los ciudadanos y no cuestiones internas- se gestionarían mediante estos grupos. Es pasar de un modelo decisorio secuencial a uno dialógico.³

La propuesta de Ley de Procedimiento Administrativo que hace la Defensora Santagati es superadora al sistema actual y si bien el planteo es novedoso, las prácticas se corresponden con las metodologías de las defensorías del pueblo en tanto se trabaja colaborativamente y con miras a dar respuesta rápida y eficiente a la ciudadanía. Sin dejar de garantizar el respeto por los pasos que debe tener un proceso administrativo, el concepto “expediente” con los cánones tradicionales, no se puede negar que ya no es el mismo que diera origen a la legislación actualmente en vigencia.

³ <https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/wp-content/uploads/2021/12/Informe-DPRN-2020-2021.pdf>

Un presupuesto sensible al género o presupuesto con perspectiva de género hace referencia a un conjunto de procesos, análisis e instrumentos que permiten estudiar los presupuestos públicos (gastos e ingresos) desde una perspectiva de género identificando las distintas consecuencias e impactos para mujeres y niñas de forma comparativa con la de los hombres y niños. Cristina Carrasco en La economía feminista. Una apuesta por otra economía

Rendición de cuentas y ejecución presupuestaria

La transparencia en el uso de los recursos públicos asignados a la Defensoría del Pueblo es una premisa para gestionar con eficiencia y calidad institucional. Es por ello que a lo largo del año, se han recibido partidas presupuestarias y utilizado un criterio que refleja los programas informados para la gestión.

En el presente año 2021, se dio la particularidad de la finalización de la gestión anterior a la de la Defensora Analía Woloszczuk. Por ello, la transición se llevó adelante con la Ordenanza 3197-CM-20 que en sus fundamentos expresa:

“Visto, el Presupuesto Municipal 2020 aprobado por ordenanza 3095-CM-19, el proyecto de ordenanza Presupuesto 2021 contempla los mismos programas y respetará la estructura funcional establecida por la Ordenanza 3115-CM-19. Informamos al respecto que a los efectos de la elaboración y posterior presentación ante el CONCEJO MUNICIPAL en legal tiempo y forma, se actualizarán las partidas presupuestarias programáticas por un índice de variación de precios a definir oportunamente por la Secretaría de Hacienda, en base a lo que se estime oficialmente a nivel general”.

Según la Resolución N° 05-I-2021 “Autoriza a la Dirección de Tesorería Municipal a realizar transferencias de fondos a la Cuenta Bancaria de La Defensoría del Pueblo”, se le asignaron a la Defensoría del Pueblo de

Bariloche la suma de \$ 4.298.368.00, dividido en los siguientes programas:

Programa Promoción de Derechos \$ \$429.837,00

Programa Administración \$2.793.941,00

Programa Mediación Comunitaria (Ord.2212-CM-11) \$1.074.590,00

De esta suma, fueron girados a la Cuenta Corriente del Banco Nación el monto total de \$ 1.460.000,00

Del total que fuera asignado fueron ejecutados \$1.197.979,54, mientras que \$2.838.368,00 no fueron depositados en la cuenta de la Defensoría del Pueblo por lo que no pudo contarse con ese dinero. Esto llevó a que se debiera administrar los fondos recibidos con un claro criterio de austeridad y control reafirmando que en la administración de fondos públicos deben quedar totalmente excluidos los gastos superfluos.

Con el cambio a la banca electrónica a partir de julio, el sistema de pagos y cobros se transformó sustancialmente. Esto trajo agilidad en los pagos a los proveedores y agilidad a la administración

En cuanto a la forma de dar cuenta de las rendiciones, las mismas se rinden mensualmente dentro de los diez primeros días hábiles. En todos los casos, se remitieron sin observaciones al respecto. Como se señaló anteriormente, el final e inicio de gestiones, trajo como consecuencia que llevara un tiempo ordenar el traspaso de las firmas autorizadas a realizar los movimientos bancarios. Por ello hubo un corto período en el cual no pudieron efectuarse pagos pero ello no afectó a la continuidad de los servicios que brinda a la comunidad la Defensoría del Pueblo de Bariloche.

Con el cambio a la banca electrónica a partir de julio, el sistema de pagos y cobros se transformó sustancialmente. Esto trajo agilidad en los pagos a los proveedores y agilidad a la administración, ya que la cuenta bancaria de la Defensoría está en la línea y es fundamental a la hora de ejecutar los gastos. Con este nuevo sistema que se implementó recientemente, se prevé los gastos de funcionamiento (alquiler, gas, luz, agua, servicio de alarma y monitoreo, tasas municipales) por medio de transferencias

bancarias y ya no se tiene que emitir cheques, ni desplazar el personal a las oficinas comerciales a pagar los servicios. Realizar esta tarea en gestiones anteriores demandaba mucho tiempo y se destinaban recursos humanos a una tarea que fue suplantada por la virtualidad.

Proyectando para el futuro, en junio se confeccionó el presupuesto 2022 con el sistema LEDI que permite planificar por Programas y es allí donde se plasmó el proyecto que la Defensora Woloszczuk presentó ante el Concejo Municipal.

Esto trajo a la Defensoría una nueva mirada:

Con el fin de optimizar recursos económicos así como espacios y tiempo del personal de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, se reestructuró toda la distribución de las oficinas y con un proceso de consulta y participación, se redistribuyen las ubicaciones de las áreas para mayor confort y atención a la ciudadanía.

Sin descuidar los aforos establecidos para mantener los cuidados sanitarios ante la prevención del Covid-19 entre el personal y la comunidad, que concurre a la Defensoría siempre se mantuvo la provisión de los insumos básicos para la higiene personal así como tapabocas y alcohol.

Siendo que se transformó la forma de efectuar los pagos a proveedores, a través de la banca electrónica, se prescindió del uso de la caja chica pero por su innecesaridad, se anuló su utilización. Además, de esta manera se da mayor claridad a los gastos que se realizan en la Defensoría del Pueblo de Bariloche ya que toda la erogación de fondo se hace por transferencias bancarias.

Criterio de elección de proveedores

Siendo primordial el uso eficiente de recursos económicos, las compras de insumos para limpieza y para librería se realizan en empresas locales y de la economía social y solidaria que estén abocadas a la preservación del medio ambiente y vendan productos reciclables y biodegradables. Esto obedece a que dicho compromiso por el cuidado del ambiente comienza dentro de la misma Defensoría. La compra de productos a granel disminuye el consumo de envases plásticos.

Al mismo tiempo, la gestión de residuos es prioridad y se ha adoptado la conducta de clasificar la basura en secos y húmedos así como separar el papel en un contenedor aparte.

La adquisición de recursos tecnológicos para las TIC es un avance en la comunicación institucional abandonando lentamente la impresión de folletería o volantes.

Con el uso intensivo que se les da a las computadoras, se adquirieron nuevas memorias a las máquinas para su mejor funcionamiento y optimizarlas sin necesidad de reemplazarlas.

Debe recordarse que el poder de las partes para solucionar sus propios conflictos es la expresión de una sociedad democrática y el acceso a la justicia para los grupos más débiles es la expresión de una sociedad justa. Elena Highton en La mediación en el panorama Latinoamericano

Centro de Mediación Comunitaria

La mediación es un medio para resolver conflictos a través de diálogo entre partes, donde aparecen puntos de vista diferentes y está a cargo de una tercera persona neutral, mediadoras/es quienes tienen la misión de facilitar la comunicación y estimular la creatividad de quienes participan, y así ayudarlos a buscar nuevas alternativas a los problemas cotidianos.

Para llevar a cabo el proceso de mediación, administrativamente se realizan las siguientes etapas:

- Se reciben a las personas en Mesa de Entradas, donde luego de escuchar su problemática, se toman los datos necesarios. Si la temática se encuentra dentro de los temas que podemos abordar, se les explica quienes requieren de nuestra intervención, cuáles son las características de esta. Aceptado por la parte, se incorpora la solicitud en el sistema Comdoc (sistema de comunicaciones documentales) con los datos de requirentes y requerido/a, derivando luego hacia el Servicio de Mediación comunitaria.
- En el servicio, desde el sistema, se acepta la mediación.
- Se designa un/una mediadora comunitaria.
- Una vez designada/o la mediadora o mediador, desde el área de administración del servicio se contactan y envían los datos, a fin de que puedan fijar fecha y horario que se realizará el encuentro.
- Luego, se comunican (telefónica, por e-mail y en caso de que no tengamos estos datos, llevamos la invitación a domicilio) con las partes para explicarles nuevamente los principios de esta, el proceso y la o el mediador/a designado/a.

- Una vez de acuerdo las partes con el mediador/a, se realiza la mediación de manera virtual o presencial, respetando los protocolos de salubridad.
- Llevado a cabo el proceso, al momento de culminar la mediación (con discrepancia o acuerdo), y ya en el sistema se hace una disposición de cierre. Ambos documentos se envían a las partes por correo electrónico o se les entrega directamente.

La coordinación del proceso de mediación está a cargo de mediadoras/es quienes tienen la misión de facilitar la comunicación y estimular la creatividad de quienes participan, para generar alternativas nuevas a los problemas cotidianos. Siempre se trabajó con absoluto compromiso, poniéndose mayor dedicación sobre todo durante toda la pandemia declarada por el Covid-19 y el recambio de autoridades (elección de la nueva Defensora del Pueblo en fecha 14/5/21 al 4/6/21); llevando adelante los procesos de entendimiento y pacificación entre las personas que acudían para resolver sus conflictos de forma ágil y menos traumática, usando todas las formas posibles de comunicación, flexibilizando, adaptando, y creando formas posibles de encuentro (tecnológicas y presenciales con aforo, con la autorización correspondiente).

Comprendiendo que las características de la mediación son: **voluntariedad, confidencialidad, flexibilidad, imparcialidad, respeto y gratuidad**, desarrollaremos las mismas:

Voluntariedad: Las partes deciden si participan de los encuentros que se fijan y también una vez dentro de los mismos, pueden decidir continuar en él.

Confidencialidad: Hace que las partes intervinientes y el/la mediador/a puedan crear un círculo de confianza y de no divulgación de la información.

Flexibilidad: No tiene reglas rigurosas, hace que las personas sientan comodidad en el proceso.

Imparcialidad: Las partes son asistidas por un tercero neutral, un/a mediador/a, que no tiene preferencia por ninguna de las partes involucradas.

Respeto: hace al entendimiento entre quienes participan, creando y avanzando hacia fructíferas relaciones.

Gratuidad: Las partes no asumen ningún gasto económico.

El compromiso de las personas que transitaron por el proceso con estas características de mediación comunitaria, tuvieron sus frutos, resolviendo

Para el primer semestre del año, del total de las 89 mediaciones, un 55.19 % fueron mujeres que se involucraron en el proceso mientras que el segundo semestre, del total de 96 mediaciones, un 71,6 % fueron mujeres que se involucraron en el proceso

positivamente en un porcentaje del 37,7% del total de las mediaciones anuales 2021, el otro 49,7% se distribuyó en mediaciones discrepantes por voluntad de las partes de quienes no quisieron acceder al proceso o por que pudieron resolver por fuera de la mediación sus dificultades, y las que continuaron con sus desavenencias debido a que las partes involucradas no encontraron el punto de acuerdo, significando esto que no se llevaron del proceso de mediación

un acuerdo escrito o de palabra; **pero sí la comprensión de que quienes participan, son protagonistas en el surgimiento del problema y también en la solución del mismo, por lo que es imprescindible su involucramiento.**

Desde el 5 de enero al 3 de junio de 2021, en los meses de la gestión anterior y que no fueron reflejadas con anterioridad, se registraron en total 89 mediaciones que se cerraron de la siguiente manera: hubo 37 acuerdos, en 50 se sostuvo la discrepancia entre las partes y 2 fueron desestimadas.

Por otro lado, corresponde indicar que desde el 4 de junio de 2021 al 16 de diciembre de 2021 la cantidad de mediaciones registradas fueron en total 96 mediaciones, de las cuales se alcanzaron acuerdos en 35 de ellas, se encuentran en proceso 13, en 42 se sostuvo la discrepancia entre las partes y se desestimaron 8.

Género: Para utilizar la terminología correcta, el análisis que se hacen de los datos reseñados está en concordancia con la Opinión Consultiva OC-24/17 en cuyo glosario se describen los significados de los términos que se

relacionan con la temática entre ellos sexo, género, heteronormatividad o persona transexual⁴.

Se respeta la autopercepción de toda persona con la que se interactúa.

Es necesario el desglose por género percibido debido a que los datos recopilados durante años determinan que la mayoría de las solicitudes de mediación y el acceso al proceso de mediación comunitaria lo realizan las mujeres, en este año 2021 se registró un 63,4 %.

Las mujeres son quienes realizan un gran esfuerzo en poder llegar satisfactoriamente al logro de acuerdos consensuados y equitativos para ambas partes. Son dialógicas y negociadoras, aportan creativamente soluciones; necesitando del acompañamiento del tercero/a neutral para lograr en muchas oportunidades que la otra parte las escuche y la comprendan.

Para el primer semestre del año, del total de las 89 mediaciones, un 55.19 % fueron mujeres que se involucraron en el proceso mientras que el segundo semestre, del total de 96 mediaciones, un 71,6 % fueron mujeres que se involucraron en el proceso.

Zonas: San Carlos de Bariloche es uno de los ejidos más extensos del país, contenido en un Parque Nacional, a lo que hay que agregar su condición de ciudad fronteriza; motivos que le imprimen una complejidad única en la región, y que su población está distribuida en todo el ejido urbano y suburbano, por lo que se dividió en 6 zonas geográficas, con el motivo de poder ubicar geográficamente los conflictos recurrentes o nuevos focos de conflictos y analizar distintos abordajes.

En cuanto a las zonas, se mantiene la tendencia de ser la zona 2 de mayor porcentaje tanto en el primer como el segundo semestre. -

Se observa que las personas que habitan en la Zona 2 son las que más solicitan el Servicio de Mediación Comunitaria, cuyos barrios son: 170 Viv, 144 Viv, 153 Viv, 169 Viv, 218 Viv, 269 Viv, 300 Viv, 400 Viv, 645 Viv, 96 Viv, 2 de Abril, Arrayanes, Ayelén, Ushuaia, Boris Furman, Vuriloche, Eva Perón, Frutillar, Jardín Botánico, Levalle, Mallín, Malvinas Argentinas, Mutisias, Nahuel Hue, Nahuel Hue II, Omega, Perito Moreno, Peumayén, Quimey Hue, Sara María Furman, Unión, Ada María Elflein.

⁴ Corte Interamericana de Derechos Humanos. https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_24_esp.pdf

Temáticas trabajadas: son los temas permitidos por la Ordenanza 2212-CM-11

- Ruidos molestos
- Medianería
- Filtraciones
- Uso de espacios públicos y comunes
- Mascotas
- Ocupantes
- Arboledas
- Basura
- Problemas entre vecinos/as por obras de infraestructura
- Transporte
- Discapacidad

Las cifras estadísticas indican que de los temas señalados, el que mayor porcentaje obtuvo en el 1er semestre del 2021 fue el de alquileres con un 35,6%. Esto se debe a que con la sanción de la Ley 27.551, se modificaron algunos aspectos claves del contrato de locación de inmuebles. Se pueden señalar, por ejemplo, el plazo mínimo del contrato se amplía de dos a tres años, nuevo cálculo del precio del alquiler de un inmueble, la creación del Programa Nacional de Alquiler Social para la adopción de medidas que faciliten el acceso a la vivienda digna en alquiler mediante contratación formal, entre otros. Desde la Defensoría se ha acompañado el proceso de incorporación de la normativa en las relaciones de alquiler cuando las partes no se ponían de acuerdo en las nuevas condiciones y se generaban conflictos por la interrupción del diálogo.

Mesas de Incidencia: son mesas de diálogo democrático en las que se invita a las Instituciones del Estado o Servicios Concesionados, a particulares y a los/las vecinos/as para buscar en forma colectiva e interinstitucional, solución a un problema que tiene múltiples actores y múltiples jurisdicciones; son llevadas adelante por la Defensora del Pueblo y una mediadora con experiencia.

Estas mesas ayudan, entre quienes se encuentran presentes, tales como organismos del Estado y/o empresas privadas, y quienes solicitan nuestra intervención, poder escucharse en un ámbito de respeto y comprendiendo

que todas las palabras son válidas, como así las posibles soluciones a la problemática que se plantea. El poder dentro de estas mesas, es importante equilibrarlo, ya que de ello también depende el éxito de estas. El fin es trabajar de manera conjunta y aunar fuerzas, asumiendo los presentes compromisos que hagan posible a la prosecución hacia los mismos objetivos, además que las personas involucradas se sientan orientadas, evitándose el desgaste hacia los sistemas burocráticos de los organismos, posibilitando que la misma problemática no sea tratada de manera dividida y/o diferente.

Desde enero a diciembre se trabajaron en 12 mesas de diálogo, 4 en el 1er semestre y 8 en el segundo

Los resultados de esos encuentros fueron que se lograron acuerdos y se encuentran en proceso de alcanzarlo, en un 58,30% mientras que las partes sostuvieron la discrepancia en el 41,70%. Estos porcentajes significan que la herramienta es eficaz en su mayoría y a la vez, necesaria para la intervención en los conflictos complejos.

Los temas de las mesas de incidencia han sido:

- Conflicto laboral municipal
- Discapacidad- malos tratos
- Filtraciones –Viviendas del IPPV
- Servicios solicitud de pilares de luz
- Adultos mayores
- Tierras y viviendas regularización
- Alquileres extensión de contrato – diversidad sexual
- Arbolado –
- Discapacidad -Ruidos molestos volumen alto
- Servicio solicitud de red de agua
- Adultos mayores – geriátricos.

El mayor porcentaje se les atribuyó a los reclamos por los servicios en un 25% y se debe a que en el año 2020, con sus particularidades, se otorgaron beneficios por falta de pago que lentamente fueron reemplazados a medida que se restablece la normalidad. Sin embargo, la situación económica de la ciudadanía quedó muy afectada y la recuperación todavía está en proceso.

Registro de Mediadores/as Comunitarios/as

Luego de haberse expresado en estadísticas, relevancia y requerimiento de la ciudadanía hacia el Servicio de mediación comunitaria a lo largo del presente año, se ha evaluado el funcionamiento del Centro de Mediación Comunitaria como respuesta a la ciudadanía frente a sus problemáticas. Por eso motivo, para los próximos meses se prevé relanzar el servicio de mediación recuperando el contenido de la Resolución Administrativa DPB N° 0000027/2016 de fecha 31 de Marzo de 2016. Dicha norma que mantiene su plena vigencia y que con sabiduría fue dictada para darle operatividad al servicio, en sus fundamentos señala que resulta sumamente importante fomentar en el ámbito comunitario el desarrollo de los medios alternativos de resolución de conflictos, como herramienta de pacificación capaz de propiciar acciones que colaboren en la formación de relaciones basadas en valores de armonía y convivencia pacífica, promoviendo un cambio cultural hacia la cultura de la paz, equidad y como herramienta de transformación de quienes participan en ello. Los/las mediadores comunitarios son quienes se encargan de propiciar el espacio de diálogo con la utilización de herramientas específicas que adquieren con la formación, la capacitación pero, sobre todo, con el compromiso ciudadano. En la resolución indicada se establece la apertura **del registro de mediadores voluntarios/as, ad honorem que tienen entre sus obligaciones realizar un curso de Actualización Anual de 20 horas como mínimo para profundizar aspectos que se consideran relevantes para la tarea de mediador/a.**

Para la gestión actual de la Defensoría del Pueblo es clave la formación y es por ello que, a raíz del Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica firmado con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación por esta Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución 098-DP-2015, la Defensora del Pueblo Analía Wołoszczuk se reunió con la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos con el Director Nacional Dr. Patricio Ferrazano y representantes del mismo para llevar la inquietud de nuevas formaciones a la comunidad de Bariloche. Con nuevas ediciones de capacitación en Mediación Comunitaria, se ampliaría la nómina de mediadores comunitarios, que con vocación de servicio y conocimientos de la realidad barrial, harían grandes aportes a la construcción del derecho a la paz.

Capacitaciones y talleres

Taller de abordaje de conflictos y comunicación UNRN

A raíz del Convenio Marco de Colaboración entre la Defensoría y la Sede Andina de la UNRN, aprobado por Resolución 0000014-DPB-21, la Secretaría de Docencia, Extensión y Vida estudiantil, aprovechando el conocimiento, la experiencia y el compromiso del Centro de Mediación Comunitaria, requirió a la Defensoría del Pueblo una capacitación sobre temas vinculados a la mediación. Esta solicitud fue analizada junto a la Defensora del Pueblo y se elaboró un proyecto que fue enviado a las autoridades de la UNRN con carácter de propuesta. La misma fue aceptada con beneplácito y fue así como se llevó a cabo la capacitación con el nombre “Comunicación y Abordaje de Conflictos”.

El taller tuvo formato virtual, durante cinco encuentros, con un total de 12 horas de capacitación y con la participación de 20 integrantes de la comunidad educativa de la UNRN.

El taller tuvo como objetivos que las y los participantes accedan e incorporen herramientas para el abordaje de situaciones de conflicto desde las diferentes perspectivas que atraviesan en su interacción laboral, educativa, género y comunitaria. El mismo se desarrolló sobre las distintas perspectivas, necesidades y emociones que nos surgen como personas humanas y sobre las herramientas que se pueden utilizar para gestionar conflictos. Fue un espacio muy fructífero, y quienes participaron pudieron conocer y apropiarse de las herramientas de abordaje de conflictos, comunicación y al mismo tiempo reflexionar sobre cómo actúan frente al mismo y las incidencias sobre la temática de género que fue el eje transversal en toda la capacitación.

“Abordaje de la conflictividad social”

El Servicio de Mediación participó en la capacitación otorgada desde la dirección de Mediación de la Municipalidad de la Plata, en la que disertaron profesionales del área durante cinco encuentros. Las “Jornadas para el abordaje de la conflictividad social comunitaria”, aportaron una mirada que hace posible que instituciones de promoción, protección y garantía de derechos como las Defensorías del Pueblo de la Ciudad, de la Provincia y de la Nación colaboren en la construcción de puentes entre el Estado y las fuerzas vivas de la comunidad, los/las vecinos/as, las organizaciones. En

este caso, para pensar qué miramos cuando miramos los conflictos y con qué herramientas los abordamos.

“Seminario de alquileres en el contexto de la mediación comunitaria”

Durante el mes de agosto de 2021, la Dirección de Mediación y Resolución de conflictos de la Nación, y dentro de ella la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria, dependientes del Ministerio de Justicia de la Nación del cual nuestro servicio forma parte, se brindó la capacitación de **“Seminario Alquileres en el contexto de la mediación comunitaria”** con el objetivo de que los y las participantes adquieran herramientas teórico-prácticas y los lineamientos normativos para el abordaje de los conflictos en las locaciones.

Esto fue de gran importancia, ya que es un tema que a raíz de la pandemia fue aún mayor el requerimiento de intervención, y que nos ayudó a aunar criterios en todo el país sobre esta problemática, de la cual nuestra ciudad no es ajena.

Comunicación Institucional

Para la Defensoría del Pueblo es fundamental la comunicación interna y externa con los diferentes públicos con los que se vincula a diario, ya que permite que la organización alcance sus objetivos fijados por la normativa vigente de una manera mucho más eficiente y eficaz.

El devenir de la pandemia del COVID-19, y la relevancia que tomó la comunicación por canales tecnológicos ante la situación de aislamiento, y luego de distanciamiento social, hizo replantear la forma de comunicarse que tenía la institución con la ciudadanía de Bariloche.

Durante el primer semestre del año -a cargo de la anterior gestión de la Defensoría- la comunicación en general de la institución se basó en la difusión de efemérides y fechas importantes, y en acercar a la comunidad la información oficial vinculada a las restricciones y cuidados establecidos por los gobiernos nacional, provincial y municipal ante la segunda ola de contagios de COVID-19.

Es así, que desde el inicio de la actual gestión, en junio de 2021, todas las acciones comunicativas que realizamos desde la Defensoría van en línea con la tecnologización de las herramientas de comunicación, lo que por otro lado también permite que se ahorren recursos que dañan y contaminan el medio ambiente.

A continuación se presentará en detalle lo realizado por el área de comunicación institucional desde el 10 de junio del corriente año hasta la fecha de cierre del presente informe.

Todas las acciones comunicativas que realizamos desde la Defensoría van en línea con la tecnologización de las herramientas de comunicación, lo que por otro lado también permite que se ahorren recursos que dañan y contaminan el medio ambiente.

Identidad visual

El 1° de julio pasado, la actual gestión de la Defensoría del Pueblo lanzó un nuevo logo que identifica a la institución, para marcar el inicio de una nueva gestión, y una renovación necesaria para la institución.

Los colores violeta y verde representan los dos ejes centrales que marca la gestión de la Dra. Analía Woloszczuk: la perspectiva de género como política transversal y el cuidado y la protección del medio ambiente.

Las manos que acompañan al logo muestran la esencia de la ciudad de Bariloche: el trabajo mancomunado de una ciudadanía comprometida para salir adelante y encontrar soluciones reales a los problemas de la ciudadanía, con el respeto a los derechos humanos como premisa.

Comunicación digital

Sitio web

El sitio web de la Defensoría (www.defensoriabariloche.gob.ar) se creó hace muchos años y, con el avance de la tecnología y de nuevas plataformas de comunicación a nivel mundial, quedó obsoleto para algunos usos. Por este motivo, una de las primeras decisiones que tomó la gestión actual de la Dra. Woloszczuk fue renovar por completo el sitio web, acorde a la nueva estética visual y con el objetivo de transparentar la gestión, y brindar información clara, oportuna y accesible a las personas.

En el mismo sitio web la ciudadanía puede realizar sus consultas, conocer la función de la Defensoría en el ejido municipal, obtener información acerca de las áreas de trabajo que existen en la institución, y leer las noticias que acercan la gestión a la gente.

Además, se puede encontrar información acerca del servicio del Centro de Mediación Comunitaria que se brinda en la Defensoría, y saber más acerca de la actual Defensora, Dra. Analía Woloszczuk. También, se puede acceder a toda la información pública Defensoría del Pueblo, ya que están publicadas todas las recomendaciones, resoluciones y otros documentos oficiales que se generaron a lo largo de la historia de la institución.

Redes sociales

La Defensoría del Pueblo está presente en las siguientes redes: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube. Además, la apertura de redes sociales profesionales de la Defensora Analía Woloszczuk -Instagram, Facebook y LinkedIn- nos permitió aumentar el número de personas que conforman nuestra comunidad digital.

A través de estos canales se brinda información acerca de las actividades institucionales de la Defensora, información institucional relevante y se recuerdan efemérides y fechas importantes para la sociedad.

Redes sociales institucionales

Las redes sociales son herramientas útiles que acercan la Defensoría del Pueblo a toda la ciudadanía, ya que lo único que se necesita es conexión a internet para que se puedan hacer las consultas, presentar reclamos o solicitar información.

Además, las redes constituyen una de las vías de comunicación con la Defensoría que tiene la ciudadanía para acercarse a la institución en busca de ayuda o asesoramiento en determinados temas.

En un comienzo de la gestión, se logró verificar las cuentas institucionales de Facebook e Instagram, lo que permite posicionar a las cuentas dentro de las redes sociales como oficiales -con una insignia azul-. Esto da seguridad a la ciudadanía de que está hablando con la Defensoría directamente, y no a través de intermediarios.

Por otro lado, el profesionalizar las cuentas nos permite obtener herramientas útiles que nos hacen plantear una estrategia comunicativa que sea efectiva, tales como estadísticas sobre el alcance de las publicaciones, conocimiento de nuestra comunidad digital: saber quiénes son, de dónde nos siguen, en qué franjas horarias utilizan cada red social y otro tipo de información que nos ayuda a que el mensaje llegue a la mayor cantidad de personas posibles.

Además, hemos lanzado dos campañas de comunicación que nos permiten interactuar con nuestra comunidad digital y van en línea con la política de una institución transparente, con la temática de género transversal a todas las acciones que se realizan desde la Defensoría.

Campaña “#ConocéLaDefensoría”

Esta campaña fue lanzada en julio de 2021 y tiene como objetivo dar respuesta a las preguntas que muchas veces la ciudadanía de Bariloche se hizo con respecto a la misión, a los objetivos y al funcionamiento de la Defensoría del Pueblo en la ciudad.

Se trata de un espacio que permite que la ciudadanía nos conozca desde varios aspectos, y que entienda acerca del rol de la institución en la sociedad.

Durante estos primeros seis meses desde su lanzamiento, hemos realizado 12 publicaciones donde explicamos la normativa vigente, con un lenguaje de fácil comprensión, la organización interna de la Defensoría y la historia de la institución, entre otras publicaciones.

Campaña “Únete” de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

El 25 de noviembre se conmemora el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. En este marco, el capítulo de la ONU dedicado a las Mujeres lanza anualmente una campaña que establece 16 días de activismo en contra de la violencia hacia las mujeres, en la cual participan gobiernos nacionales, provinciales, locales y otros organismos públicos de cientos de países alrededor del mundo.

Para este 2021, el lema fue “Pinta el mundo de naranja: ¡Pongamos fin a la violencia contra las mujeres YA!”. Es por eso, que durante los 16 días de activismo realizamos diferentes publicaciones con el fin de sensibilizar a la sociedad con respecto a la situación de violencia que muchas mujeres atraviesan.

Además, la Defensoría del Pueblo asumió el compromiso de sumarse todos los meses a la difusión de la campaña en contra de la violencia hacia las mujeres, ya que el día 25 de cada mes, se debe realizar una publicación vinculada a la campaña de concientización social.

Todas estas publicaciones en las redes vinculadas a la campaña que ejecuta la institución municipal están agrupadas bajo el *hashtag* #DefensoríaNaranja.

También ejecutan esta campaña el gobierno de la provincia de Tierra del Fuego, la conocida casita de Tucumán, donde se concretó la Independencia nacional, y el Puente de la Mujer, en la ciudad de Buenos Aires, entre otros gobiernos locales y edificios públicos del país.

Redes sociales Defensora

Además de las redes sociales institucionales de la Defensoría del Pueblo, hemos abierto y puesto en marcha redes sociales profesionales de la Defensora Analía Woloszczuk. Estos nuevos canales de comunicación nos permitieron aumentar el caudal de seguidores que conforman la comunidad virtual con la que la Defensoría del Pueblo se comunica.

Por otro lado, estas redes nos sirven para difundir día a día la agenda institucional de la Defensora del Pueblo, a través de reuniones y actividades en las que participa representando a la institución. También, son útiles para mostrar el lado humano de la Defensora Woloszczuk mediante publicaciones que muestran algunos aspectos personales de su vida y de su historia.

Medios de comunicación

Los medios de comunicación son importantes para masificar el mensaje que queremos transmitir desde la Defensoría del Pueblo. Es por eso por lo que en la sección noticias del sitio web de la Defensoría publicamos las gacetillas de prensa e información relevante para el ejercicio del periodismo.

En los seis meses de gestión que lleva la Defensora Analía Woloszczuk ha realizado un total de 47 entrevistas con medios televisivos, radiales y web, sobre diferentes temas coyunturales y específicos de la gestión.

Comunicación interna

Que el equipo de trabajo que conforma la Defensoría esté comunicado es esencial para poder trabajar de una manera coordinada en pos del cumplimiento de los objetivos y la obtención de mejores resultados.

Todos los lunes mantenemos una reunión de equipo que nos sirve para conversar sobre temas de gestión de la semana, y nos permite tener un espacio de intercambio de ideas que ayuda a que todas las personas que integramos el equipo nos podamos desempeñar profesionalmente de la mejor manera.

También, hemos implementado nuevos canales digitales de comunicación, que nos facilita el trabajo interrelacionado. Muchas de ellas son aplicaciones gratuitas que brinda la empresa Google, tales como Google Meet, Hangouts, Drive, Gmail, Calendar, entre otras.

A través de documentos en línea, podemos trabajar colaborativamente en la producción de informes, presentaciones y otro tipo de documentación.

Mediante la plataforma Meet, aquellos que por distintas razones no pueden estar en las reuniones de equipo de los lunes, participan de manera virtual de las mismas. También, viernes de por medio, la Defensora del Pueblo dicta capacitaciones no obligatorias para el equipo, donde se brindan herramientas que mejoran nuestro rendimiento en lo laboral, y nos

Creemos que es fundamental que las diferentes áreas que conforman la Defensoría del Pueblo estén en comunicación permanente para que el trabajo que se realiza sea brindar una solución rápida y eficaz a la ciudadanía que concurre y nos contacta a diario para

permite incorporar los lineamientos generales y particulares del proyecto por el cual la Defensora Woloszczuk fue elegida para el cargo.

Creemos que es fundamental que las diferentes áreas que conforman la Defensoría del Pueblo estén en comunicación permanente para que el trabajo que se realiza sea brindar una solución rápida y eficaz a la ciudadanía que concurre y nos contacta a diario para buscar la

intervención de la institución en su problemática.

Perspectivas 2022

Después de reseñar cuáles fueron las intervenciones de la Defensoría del Pueblo de Bariloche a lo largo del 2021, en este apartado se enuncian los lineamientos principales para el próximo año. En ese sentido, se proyectan los trabajos a realizar en los tres programas propuestos enunciados de la siguiente forma:

◆ PROGRAMA CONSTRUYENDO CIUDADANÍA:

En este programa, se llevarán adelante los proyectos de difusión de las campañas institucionales en redes sociales y medios de comunicación de actividades institucionales y actuaciones en defensa de los derechos de las personas en su dignidad humana.

Como se refirió, el enfoque de género y la protección medioambiental serán ejes transversales que acompañarán una intervención en el acompañamiento a los emprendimientos sociales de la economía solidaria local y al observatorio de protección del entorno natural.

◆ PROGRAMA ADMINISTRATIVO:

Los proyectos que se desarrollarán serán aquellos que tiendan a agilizar y mejorar los procesos administrativos con el uso de tecnologías así como de nuevos sistemas de registración. Hemos aprendido a lo largo del año 2020 que se debe ser flexible en la recolección de datos y mejorar las planillas que se utilizan completarlos, ya que en algunas ocasiones resulta irrelevante recopilar información que luego no puede usarse para estadísticas y que es de uso y costumbre para el personal hacerlo.

Es prioridad de la Defensoría del Pueblo de Bariloche brindar a la comunidad la información pública conformada por las resoluciones dictadas en este ámbito. Por eso, con la modalidad de digesto y la intervención de la asesoría letrada, se formará la biblioteca jurídica de la Defensoría que tendrá su reflejo en el sitio web al alcance de la ciudadanía.

◆ PROGRAMA RELANZAMIENTO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA:

Según lo prescripto en la ordenanza de creación Centro de Mediación Comunitaria, con Anexos Barriales, de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, según Ordenanza 2212-CM-11, los proyectos a desarrollar se enfocan en la participación ciudadana, en mantener la igualdad entre la ciudadanía y eliminar la discriminación para construir un discurso hacia la cultura de la paz y concordia en la ciudadanía.

Como herramienta, resulta de gran importancia utilizar el espacio de mediación y en ese sentido, es necesario recuperar la experiencia de la conformación del Registro de Mediadores y Mediadoras que está establecido por resolución de la Defensoría del Pueblo. Las perspectivas para el próximo año serán la apertura de capacitaciones para formar a más mediadores y mediadoras comunitarias que en su carácter de voluntarias cooperen con el servicio y así se brinde con el mayor y el mejor compromiso.

Para llevar adelante estos programas, contamos con el invaluable esfuerzo que pone cada día el equipo de la Defensoría del Pueblo de Bariloche así como las alianzas estratégicas que entablamos con los convenios. Para el año próximo, proyectamos:

- Afianzar el nuevo convenio con el Colegio Notarial que nos permitirá resolver consultas relacionadas con los trámites inmobiliarios para que la ciudadanía tenga herramientas en particular relativas a los alquileres o regularizaciones dominiales.
- Seguir con la propuesta de un Convenio con el Colegio de Abogados de San Carlos de Bariloche como otra opción para que la ciudadanía que requiere consultas y patrocinio letrado vea facilitado el camino para vincularse con profesionales del Derecho.
- Continuar con el trabajo colaborativo entre la Defensoría y la sede Andina de la Universidad Nacional de Río Negro brindando y recibiendo capacitación así como buscando un espacio de debate en el ámbito académico sobre la importancia de ambas instituciones en la Ciudad y su implantación.
- Alcanzar el objetivo de suscribir el convenio marco con la Universidad Nacional del Comahue y sus posteriores convenios específicos con el Centro Regional Universitario de Bariloche con miras a comenzar un camino de trabajo conjunto con los y las profesionales docentes que enriquecerán tanto la formación del personal de Defensoría como de la comunidad interesada.
- Sumar más convenios de colaboración y cooperación, en particular, con la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes con quienes ya hubo reuniones de trabajo y el compromiso de apoyar la creación de una Defensoría en el ámbito de la Provincia de Río Negro

Por último, en cuanto al funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, continuaremos en la tarea de su ordenamiento y con la expectativa de redoblar esfuerzos para gestionar un edificio propio para su

funcionamiento y en el que la ciudadanía lo identifique como lugar de referencia de protección y defensa de sus derechos.

ANEXOS

Anexo documental

(I) Proyecto para la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche

En mi postulación para Defensora del Pueblo presenté en la audiencia pública realizada el día 31 de marzo de 2021 el siguiente esquema conceptual de trabajo:

El propósito de la Defensoría será el de velar por la defensa y protección de los derechos, garantías e intereses individuales y difusos de la comunidad que se encuentran recogidos en los cuerpos normativos. Su ámbito de actuación es el ejido municipal, con autonomía funcional y autarquía financiera.

Son sus fines y objetivos el ser una institución donde la ciudadanía encuentre espacios de escucha, encuadre jurídico de sus demandas a los organismos estatales y empresas públicas y privadas de servicios y de búsqueda de soluciones al ejercicio de sus derechos reconocidos por el sistema democrático.

Serán los ejes temáticos, que se enuncian en cumplimiento de los principios constitucionales sobre el respeto de los derechos humanos:

- La protección medioambiental
- Los derechos de las personas consumidoras y usuarias de bienes y servicios públicos
- Accesos a la información pública

Para el desarrollo de los ejes temáticos, con la herramienta de transversalidad de género, se tendrán especialmente en cuenta la promoción de medidas con respecto a la niñez, las personas ancianas y las personas con discapacidad.

Las temáticas prioritarias en la propuesta de gestión serán los servicios públicos brindados por empresas locales, las desigualdades que atraviesan a la ciudad y el acceso a las necesidades básicas de la ciudadanía.

Para el funcionamiento de la institución se tendrá en cuenta el trabajo actual y para ello se propone ejercer un liderazgo basado en la importancia de atender a las sugerencias y aportes de las personas trabajadoras de la Defensoría, destacar los logros e identificar las falencias para su mejoramiento y establecer una correcta red de comunicación interna.

En cuanto a las acciones frente a la comunidad, se propone una escucha permanente de las demandas de la ciudadanía, la eficiencia en la

resolución y satisfacción de las personas que confían en la institución llevando sus reclamos y la articulación con los organismos para dar respuestas a los conflictos.

Es fundamental mantener el camino recorrido con respecto al área de mediación comunitaria.

También lo es la apertura de instancias de capacitación permanente y continua tanto para el personal de la Defensoría como abiertas a la comunidad.

Consideramos que la construcción de ciudadanía es la función más relevante de la Defensoría en el cumplimiento de sus deberes democráticos.

(II) Proyecto “Genealogía de las mujeres ausentes”

Palabras preliminares

Los estudios feministas utilizan como método de investigación las genealogías de las mujeres que tiene como objetivo rescatar los perfiles biográficos y las herencias de quienes fueron nuestras antepasadas. Este proyecto nace al calor de esas conversaciones entre mujeres que comenzaron a ser una excusa para tirar del hilo de la memoria y descubrir que sus vidas transcurrían en nuestros barrios, transitando sus calles, sus playas, sus bosques, sus montañas. Sin embargo, les arrebataron esas vidas pero no su valor ni su importancia. Le vamos a abrir una gran puerta - la imaginamos de color violeta- a la memoria viva de la ciudadanía que nos contará cuánto extrañan sus voces, sus miradas, sus sonrisas, sus andares. Porque estamos acá y vivas nos queremos.

Presentación del proyecto

1.1. Introducción

La Defensoría del Pueblo de Bariloche y la Delegación INADI RIO NEGRO se han unido en una iniciativa cuya forma es un proyecto para recuperar la memoria colectiva, las historias de las mujeres de Bariloche que fueron víctimas de la violencia extrema y que concluyó en lo que hoy llamamos femicidio. Estas dos instituciones defensoras de iniciativas que respetan los derechos humanos, con identidad local unirán esfuerzos en forma mancomunada para sacar a la luz historias de vida de mujeres que ya no habitan nuestra ciudad porque un feminicida decidió ponerle fin a su existencia. Sin embargo, ellas viven en los recuerdos de la comunidad y es

hora de sacarlas de la invisibilidad en la que se encuentran para que pueda conocerlas la comunidad.

1.2. Fundamentación

Las causas de la violencia de género contra las mujeres, en todas sus diversidades son complejas, múltiples y están profundamente arraigadas en las desigualdades que las relaciones de poder existentes, que se construyeron a lo largo de la historia y continúa en el presente. Su perpetuación se lleva a cabo mediante los estereotipos de género que son naturalizados en los discursos que sostienen las asimetrías de oportunidades igualitarias entre hombres y mujeres.

Con la sanción de la Convención Internacional para la Eliminación de toda forma de discriminación hacia la mujer (CEDAW) en el año 1979, y sobre todo en el año 1993 con la Declaración de la Conferencia Mundial de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en Viena que determinó que: “los derechos de las mujeres son parte indivisible e inalienable de los derechos humanos”, los derechos de las mujeres adquirieron visibilidad y comenzaron a ser cada vez más exigibles a los Estados.

Para Latinoamérica, la Convención Interamericana para prevenir, sancionar, y erradicar la violencia contra las mujeres “Belém do Pará” (1994), según Hasanbegovic (2017).

La Convención Belém do Pará constituye un punto decisivo en la defensa de los derechos humanos de las mujeres en el continente, y en el mundo. Esta fue la primera Convención internacional que abordó específicamente al problema de la violencia contra las mujeres e instauró la obligación de los Estados de proteger el derecho de la mujer a una vida libre de violencia, brindando a cualquier mujer u organización de la sociedad civil (artículo 12) la posibilidad de denunciar internacionalmente al Estado por incumplimiento de los deberes asumidos en la Convención.

En cuanto a normativa nacional, la Ley 26.485 de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales, sancionada el 11 de Marzo de 2009 y promulgada de hecho el 1 de Abril 1 de 2009 y la número 4241 de Río Negro “Ley de Protección Integral contra la Violencia en el ámbito de las Relaciones Familiares”, sancionada el 8 de noviembre de 2007 y promulgada el 23 de noviembre de 2007, son las normas que se encuentran vigentes y que abordan la temática central de este proyecto.

Con esta normativa vigente, en la ciudad de Bariloche que tiene declarada la emergencia en violencia de género desde el año 2012 con una primera ordenanza y que se fue prorrogando sucesivamente por dos años, llegando a la actual cuyo vencimiento se producirá el 31 de diciembre de 2022, los casos de femicidios han sido de un número que se pretenderá determinar. Porque las mujeres que fueron víctimas dejaron de caminar por nuestras calles, de concurrir a sus lugares de trabajo, de ejercer tareas de cuidado a las familias, de realizar estudios, participar en sindicatos, organizaciones no gubernamentales, espacios religiosos, juntas vecinales, reuniones sociales y espacios de encuentros. Las recordaremos reconstruyendo sus vidas, sus historias, sus palabras que hoy suenan en silencio.

No somos ajenos a que este marco normativo ha significado un hito importante no solo en la ciudadanía sino en la justicia

Aquella justicia que siempre ha sido vista con mirada patriarcal ha debido cambiar la forma de investigar y sancionar estos hechos aberrantes hoy tomándolos con perspectiva de género. Pero esto no es algo que ocurre de un día para otro por eso la necesidad de contar con la mirada de quienes conocieron y conocen la vida y desenlace de estas mujeres.

1.3. Objetivos

Nos proponemos conseguir con este proyecto los siguientes objetivos:

Recuperar las historias de vida de las mujeres fueron víctimas de femicidio en la ciudad de San Carlos de Bariloche desde 2000 a la actualidad

Registrar los testimonios de las personas que hayan conocido a las mujeres víctimas de femicidio

Recopilar toda la información recolectada y clasificarla sistemáticamente

Rendirles un homenaje público

Instar a la comunidad barilochense a una profunda reflexión sobre las consecuencias que la violencia machista provoca.

Indagar en los discursos sociales sobre las repercusiones que tiene la noticia de la aparición del cadáver de una mujer asesinada.

Construir la historia colectiva de la comunidad de Bariloche con perspectiva de género en el período histórico que va desde el año 2000 a la actualidad.

1.4. Metodología

Para llevar a cabo este proyecto, es preciso llevar adelante una investigación con la metodología de las ciencias sociales. Se utilizarán conceptos y técnicas para reunir datos, realizar su tratamiento y sacar conclusiones sobre los femicidios en Bariloche.

1.5. Instituciones participantes colaboradoras

Para poder llevar adelante la investigación, se solicitará la colaboración de las instituciones públicas que han suscriptos convenios con la Defensoría del Pueblo e INADI, entre ellas la Universidad de Río Negro, centralizando la investigación en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche donde se recopilará la información que se vaya obteniendo.

1.5. Resultados y Conclusiones

Dada la magnitud del proyecto, el mismo se estima tendrá distintas etapas que tentativamente se detallan de esta manera:

Junio hasta Noviembre de 2021: Propuesta de la iniciativa en la Semana de Acciones para la erradicación de la violencia hacia las mujeres y búsqueda de nombres de mujeres víctimas de femicidios en Bariloche en registros judiciales y periodísticos.

Noviembre de 2021: Presentación del proyecto a la comunidad en la Semana de Acciones para la erradicación de la violencia hacia las mujeres

Enero de 2022 hasta Octubre de 2022: Desarrollo del trabajo del proyecto: 1ra. etapa

Noviembre de 2022: Presentación de un informe preliminar en la Semana de Acciones para la erradicación de la violencia hacia las mujeres

Enero de 2023 hasta octubre 2023: Presentación del informe definitivo en la Semana de Acciones para la erradicación de la violencia hacia las mujeres: 2da. etapa

8 de marzo de 2024: Homenaje y presentación final del proyecto a 30 años de la firma de la Convención de Belém do Pará. 3ra. y última etapa

Bibliografía y anexos

Hasanbegovic, C (2017) “Entre el texto y la realidad”. Los estándares internacionales de derechos humanos ¿son de utilidad para las mujeres?

Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. UNLP. Año 14 /Nº 47, 297-340

Pautassi, L (2021) La rendición de cuentas en derechos humanos: claves interpretativas en el campo de la violencia contra las mujeres y las niñas. Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Nacional de La Plata, UNLP, V Número extraordinario, 77-102.

(III) Zonas barriales

ZONA UNO. 10 de diciembre, 3 de mayo, Lera, Sara María Furman, Las Margaritas, 112 viviendas, Belgrano, Pablo Mange, Tronador, Los Pinos, Centro, Santo Cristo Nueva Esperanza

ZONA DOS. 170 viviendas, 144 viviendas, 169 viviendas, 153 viviendas, 218 viviendas, 269 viviendas, 300 viviendas, 400 viviendas, 645 viviendas, 96 viviendas, 2 de abril, Arrayanes, Ayelén, Boris Furman, Eva Perón, El Frutillar, Jardín Botánico, La Cumbre, Alborada, Levalle, El Mallín, Malvinas Argentinas, Mutisias, Nahuel Hue I y II, Omega, Perito Moreno, Peumayen, Quimey Hue, Unión, Vuriloche

ZONA TRES. Catedral, Pilar 1 y 2, Villa Lago Gutiérrez, Arelauquen, Villa Los Coihues

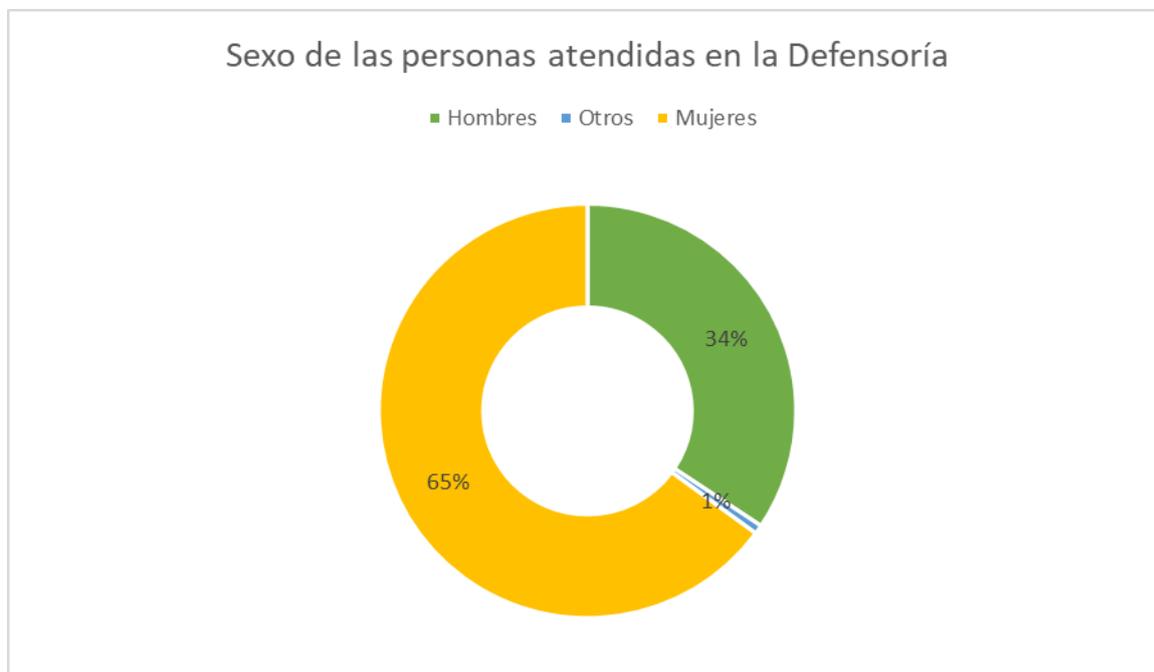
ZONA CUATRO. 270 viviendas, 106 viviendas, Aldea del Este, La Colina, Las Victorias, Costa del Este, Valle verde, El Cóndor, Ñireco, San Cayetanitno, San Francisco 1, 2, 3 y 4

ZONA CINCO. Las Vertientes, Pinar del lago, Parque Pehuen, Rancho Grande, Cipresales, El Faldeo, La Cascada, Virgen Misionera, Los Maitenes, El Prado, Monte lindo, Melipal, Carihue, Pinar de Festa, Perito Moreno, Rayen Mapu, Ladera Norte, Playa Bonita, San Ignacio de los Cerros

ZONA SEIS. Pájaro Azul, Villa Jamaica, Tres Lagos, Valle Escondido, Península San Pedro, Casa de Piedra, Parque Wanguelen, Parque Lago Moreno, El Trébol, Las Rosas, Villa Llao Llao, Nahuel Malal, Covibar, Villa Don Orión, Villa Don Bosco, Las Cartas, Villa Trafal, Playa Serena, 2 de agosto, Cerro Chico, Villa Campanario, El Mirador, Barrio Judicial, Jockey Club, Virgen de las Nieves, Alto Campanario, Colonia Suiza.

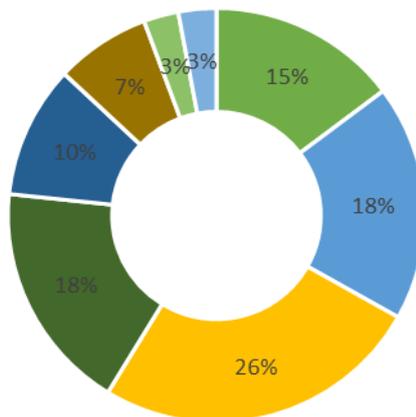
Anexo estadístico

Mesa de Entradas



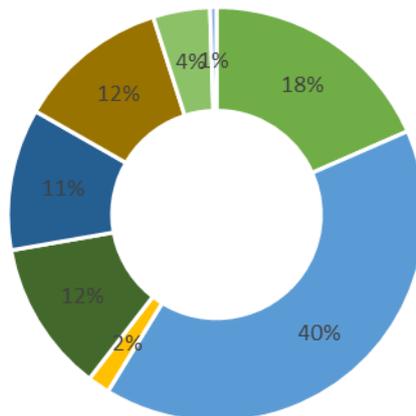
Rango etario

■ 19-30 ■ 31-40 ■ 41-50 ■ 51-60 ■ 61-70 ■ 71-80 ■ 81-90 ■ N/INF



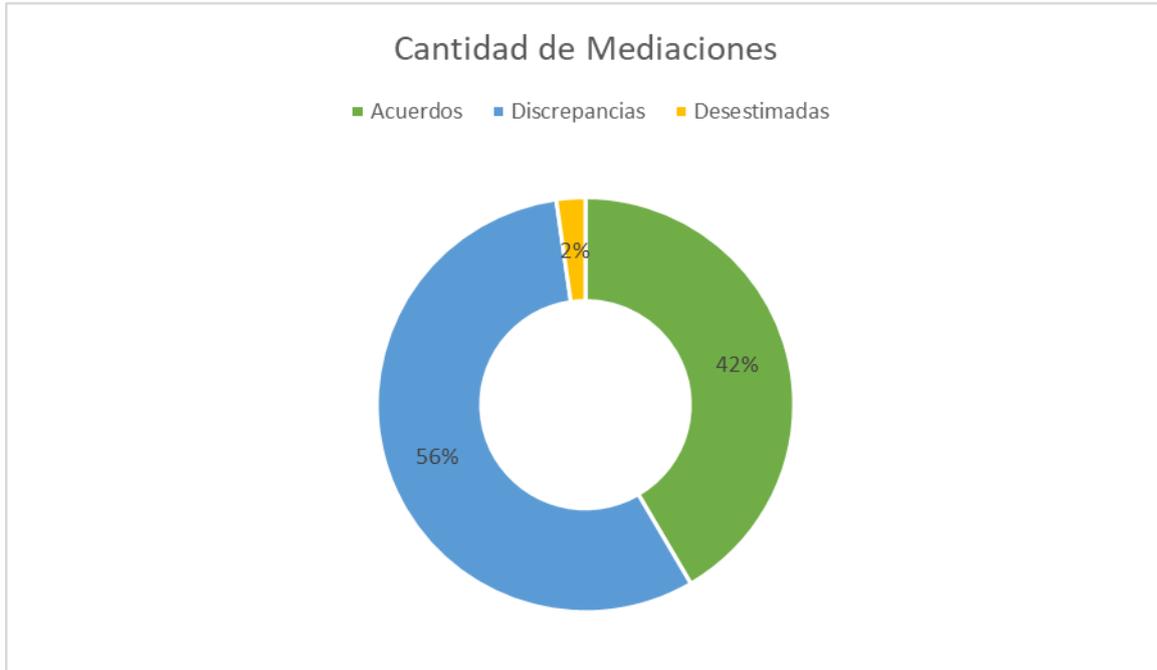
Zonas geográficas

■ UNO ■ DOS ■ TRES ■ CUATRO ■ CINCO ■ SEIS ■ F/Z ■ NO INFORMA

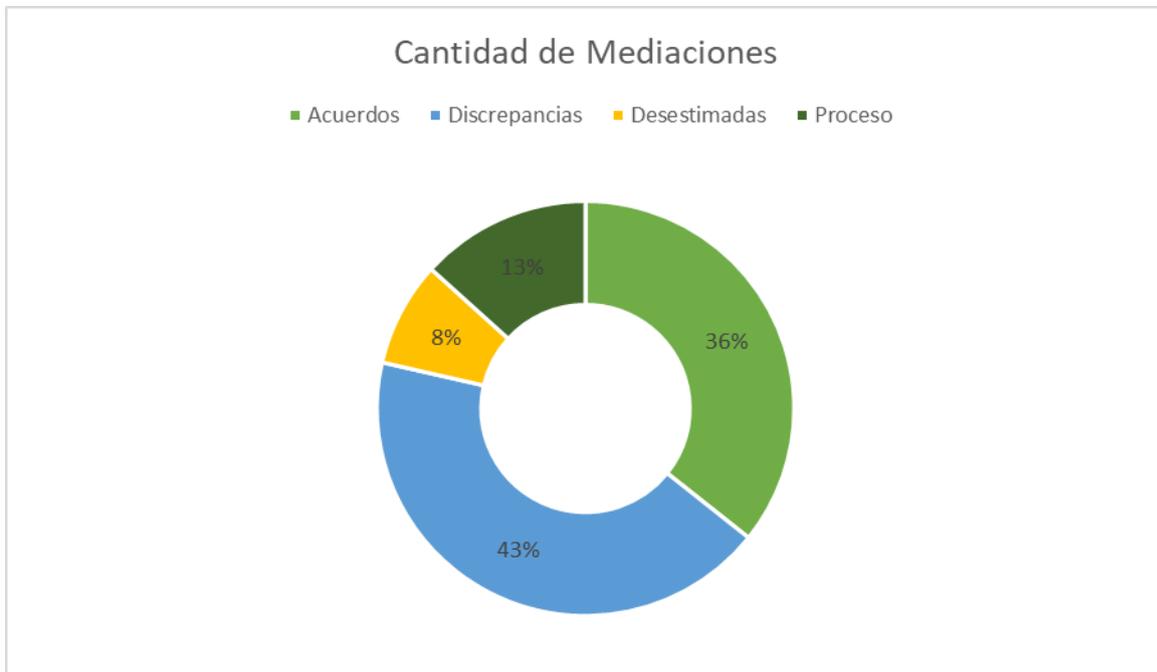


Centro de Mediación Comunitaria

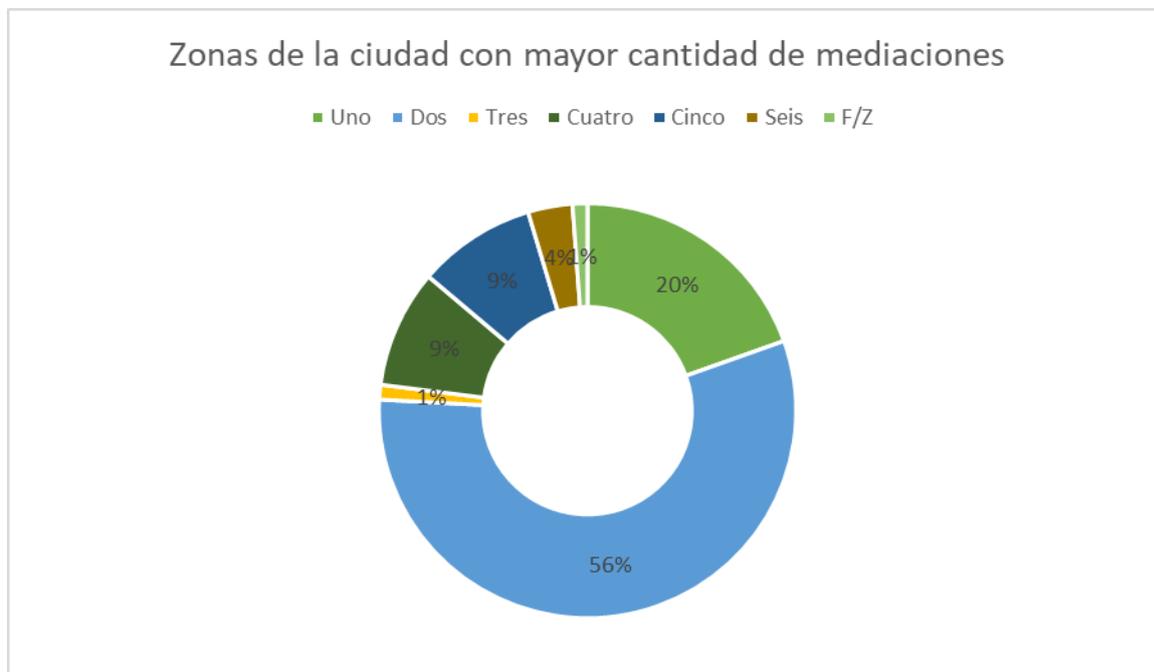
1° Semestre 2021



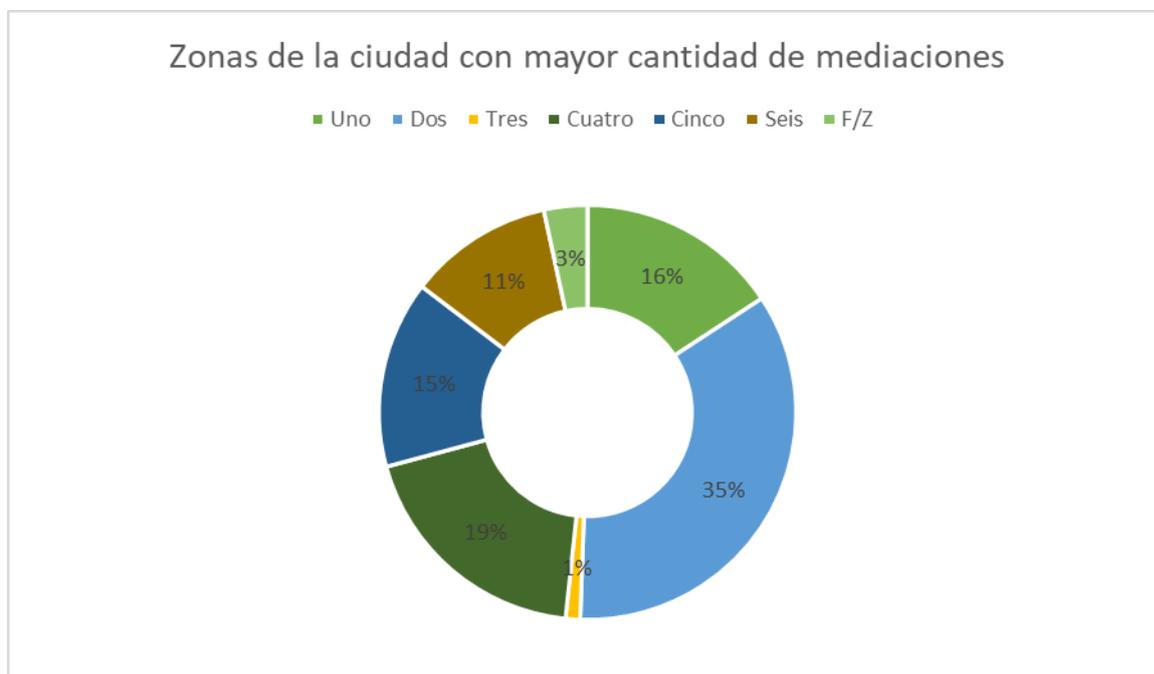
2° Semestre 2021



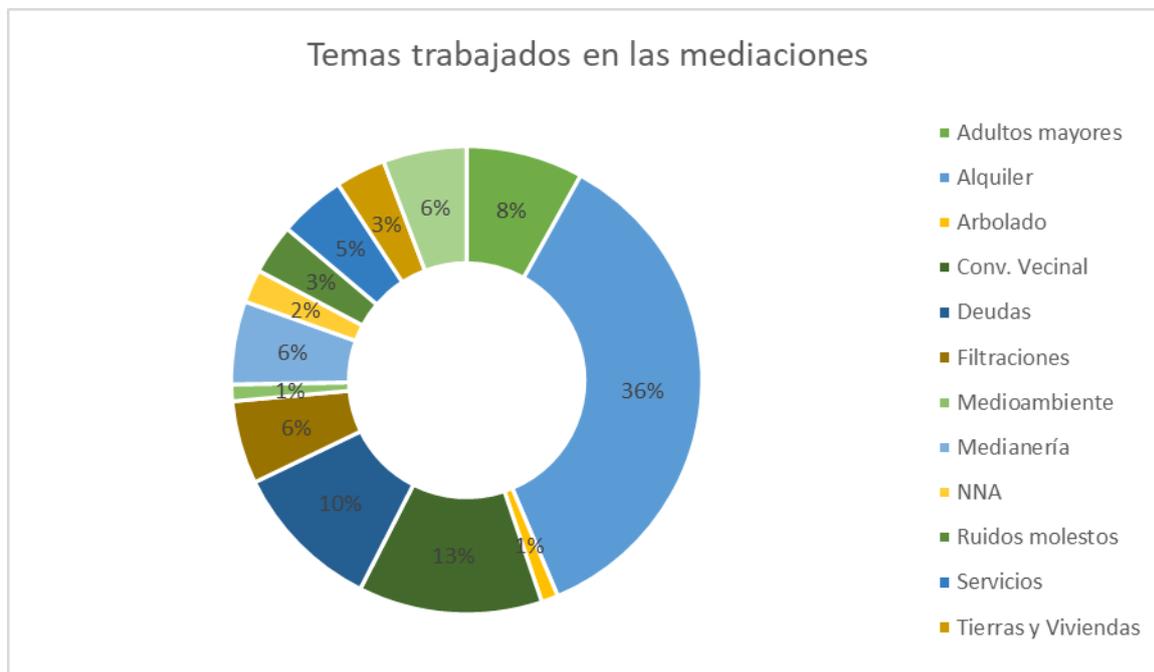
1° Semestre 2021



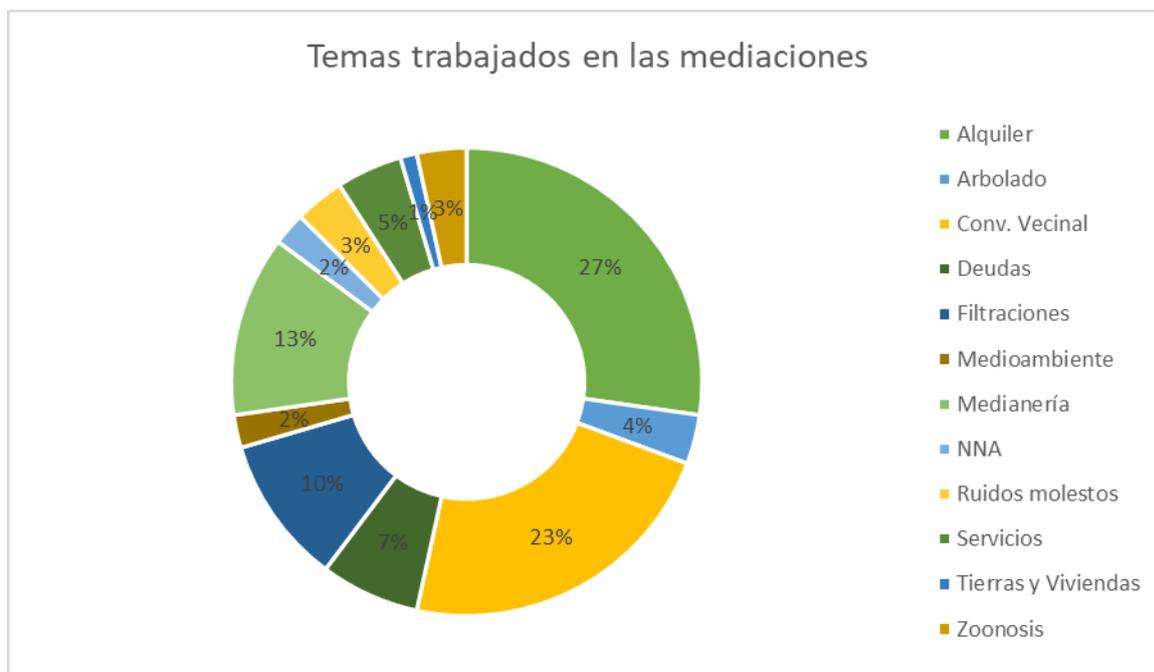
2° Semestre 2021



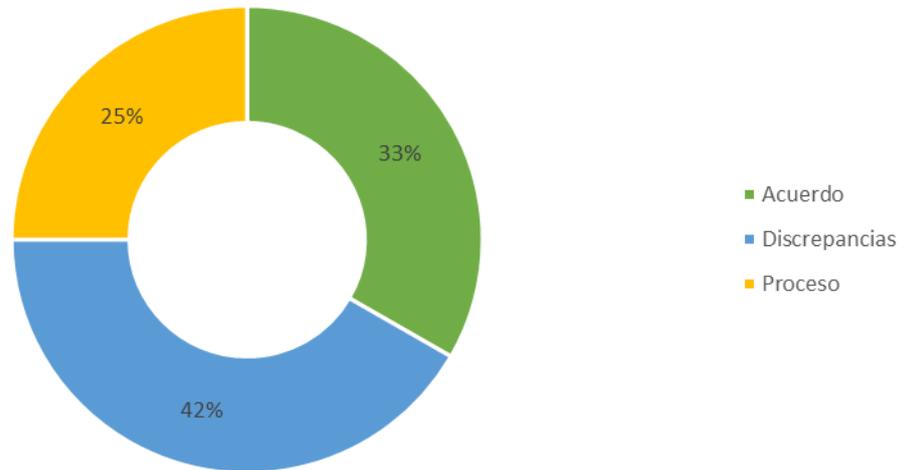
1° Semestre 2021



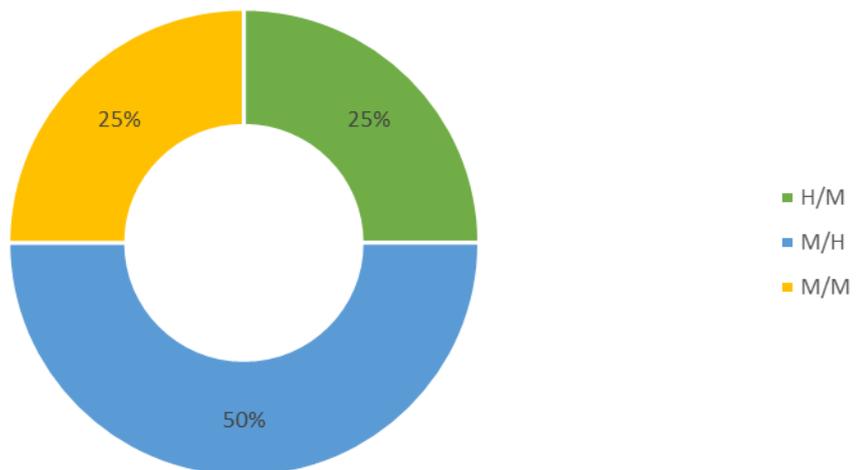
2° Semestre 2021



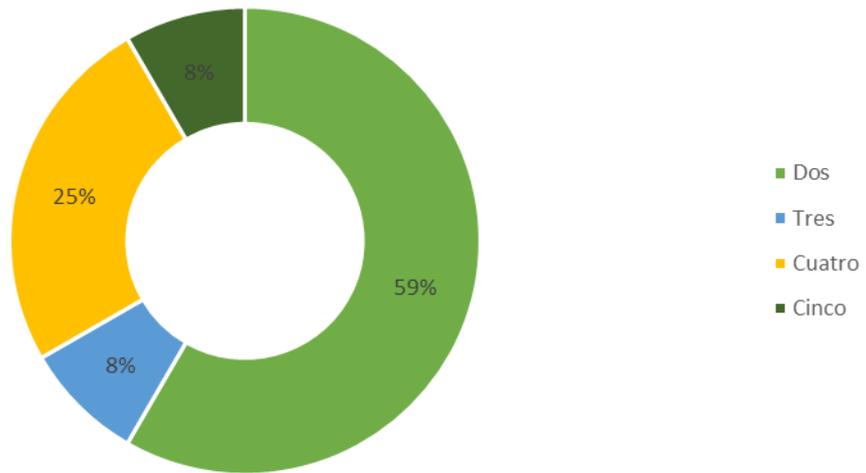
Mesas de Incidencia



Distribución por género



Distribución por zonas geográficas



Bibliografía

- de Derechos Humanos, C. I. (2017). Opinión Consultiva OC-24/17. Identidad de género, e igualdad y no discriminación a parejas del mismo sexo.
- Highton, E. I. (2016). La mediación en el panorama Latinoamericano.
- Maiorano, J. L. (2000). El Defensor del Pueblo de la Nación: una nueva institución de control y tutela. IDEARIUM.
- Pérgola, L., & Pérgola, F. (2018). Alicia Moreau de Justo, médica y política. *Revista Argentina de Salud Pública*, 9(35), 42-43.
- Pierini, A. (2014). Defensor del Pueblo y la reforma constitucional de 1994. *Revista pensar en Derecho*, 5, 79-89
- Suarez, P (2012). Las mujeres abogadas en la historia y en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. *Revista sobre enseñanza del Derecho*, 20, 143-183

Equipo de trabajo 2021

Dra. Analía Woloszczuk

Defensora del Pueblo

Dra. Graciela Klein

Asesora Letrada

Lic. Juan Ignacio Ehlers

Comunicación Institucional

Téc. Nora Ceballos

Centro de Mediación Comunitaria

Irene González

Administrativa Área de Mediación

Olga Ibáñez

Administrativa Área Contable

Ing. Paula González

Asesora Medioambiental

Dra. Cacupé Valero

Dra. Beatriz Oñate

Gladys Guerrero

Johana Rutti

Maribel Manríquez

Paola Rutti

Carlos Cárdenas

Horacio Gerardi

Alan Denham

Asesoras/es temáticas/os



Defensoría del Pueblo

San Carlos de Bariloche