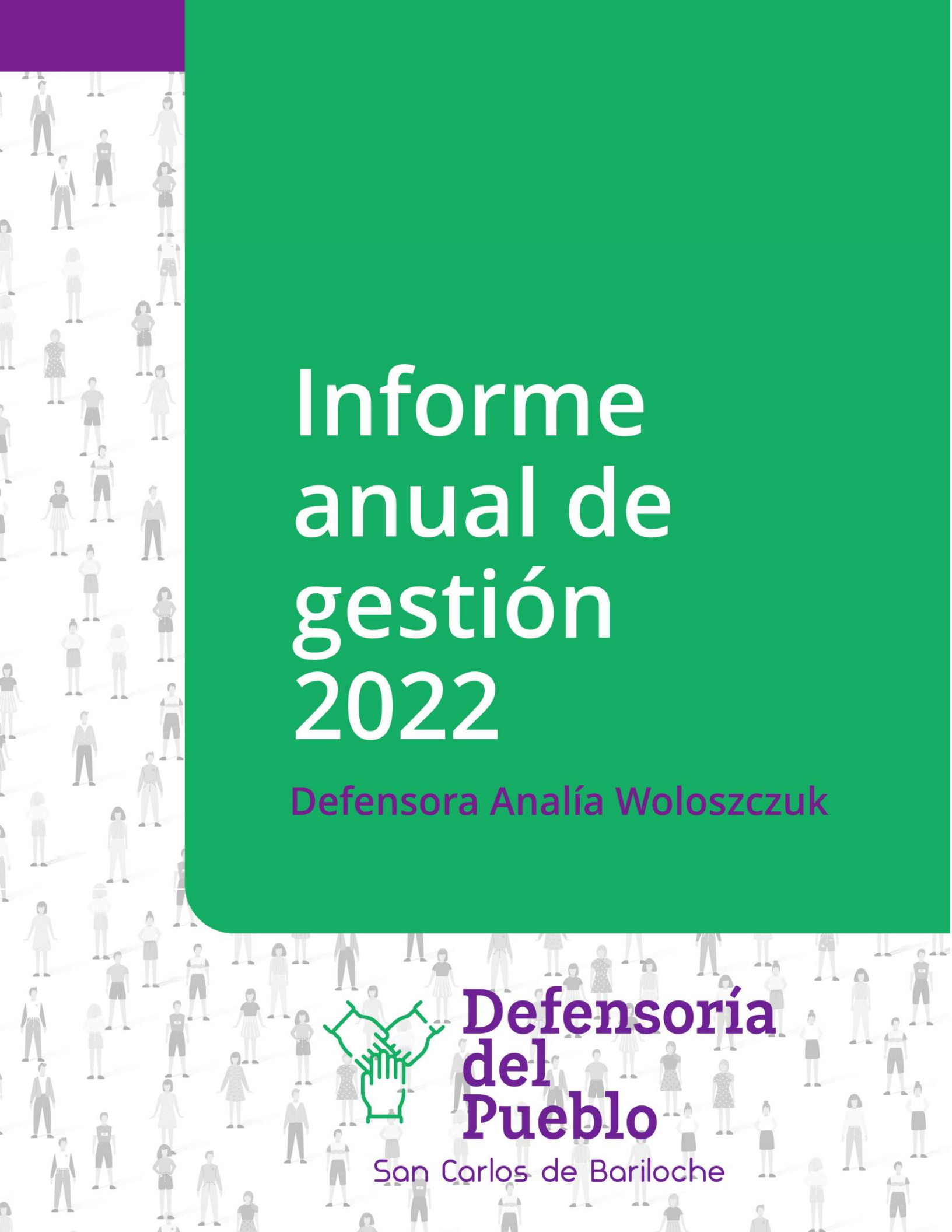




Informe anual de gestión 2022

Defensora Analía Woloszczuk



**Defensoría
del
Pueblo**

San Carlos de Bariloche

Índice

Siglas y Acrónimos	4
Agradecimientos.....	5
Palabras preliminares	6
Introducción.....	8
Síntesis del año	10
Asesoría Letrada	19
Objetivos prioritarios.....	19
Dictámenes.....	19
Biblioteca Jurídica	20
Boletín Oficial	21
Programa ADMINISTRATIVO	22
Mesa de Entrada de la Defensoría	23
Sistema COMDOC	23
Planilla Auxiliar	24
Análisis Cuantitativo y cualitativo	24
Canales de consultas, reclamos e inquietudes	28
Atención Telefónica y Presencial	29
WhatsApp	29
Correo Electrónico	30
Rendición de cuentas y ejecución presupuestaria	31
Programa RELANZAMIENTO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA	33
Servicio de Mediación Comunitaria	34
MESAS DE DIÁLOGO	34
Registro de Mediadores/as Comunitarios/as	36
Capacitaciones, encuentros, talleres	37
Programa CONSTRUYENDO CIUDADANÍA.....	39

Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales	40
Derecho a una vivienda adecuada	40
Servicios públicos de calidad.....	42
Derecho al acceso a la cultura.....	47
Derecho a un ambiente sano	49
Grupos vulnerables y enfoque de derechos humanos	54
Emergencia por violencia hacia las mujeres	54
Proyecto Genealogía de las Mujeres Ausentes	56
Economía Solidaria.....	56
Discapacidad	58
Comunicación Institucional	61
Campañas.....	62
Comunicación interna.....	63
Comunicación Externa	63
Comunicación digital.....	63
Articulación Institucional.....	66
Censo 2022	66
ADPRA	67
Perspectivas 2023	72
40 años de Democracia	72
Observatorio electoral.....	73
Corriente Ecofeminista.....	74
ANEXOS.....	77
Anexo Documental.....	77
Anexo documentos de lectura complementaria	84
Anexo estadístico	85
Bibliografía.....	136
Equipo de trabajo 2022	137
El 2022 de la Defensoría en palabras.....	138

Siglas y Acrónimos

ADPRA: Asociación de Defensorías del Pueblo de Argentina

AE: Acuerdo de Escazú

CAPSA: Catedral Alta Patagonia S.A.

CRUB: Centro Regional Universitario Bariloche (Universidad Nacional del Comahue)

CSJN: Corte Suprema de Justicia de la Nación

DPB: Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche

EIA: Evaluación de impacto ambiental

FIO: Federación Iberoamericana de Ombusperson

IFDC: Instituto de Formación Docente Continua

ILO: Instituto Latinoamericano del Ombudsman. Defensorías del Pueblo

INADI: Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo

INAP: Instituto Nacional de la Administración Pública (Plan Federal)

LSA: La Lengua de Señas Argentina

MSCB: Municipalidad de San Carlos de Bariloche

PVE- UNRN: Programa de Vinculación Estratégica para el Fortalecimiento Gubernamental de la Región Andina de la Provincia de Río Negro (PVE) de la Universidad Nacional de Río Negro, Sede Andina.

RNU: Reserva Natural Urbana

SE: Sociedad del Estado

SMC: Servicio de Mediación Comunitaria

STUP: Servicio Público del Transporte Urbano de Pasajeros UNCO: Universidad Nacional del Comahue

UNAM: Universidad Autónoma de México

UNCo: Universidad Nacional del Comahue

Unesco: Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación

UNRN: Universidad Nacional de Río Negro

Agradecimientos

Nuestra gratitud y reconocimiento al equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche que, con vocación de servicio, cada día escucha atentamente a la ciudadanía y trabaja por encontrar soluciones a las demandas. Elogio que las personas se entusiasmen con los desafíos y tengan la voluntad de proponer cambios que mejoren la calidad del servicio a la comunidad. Caminamos y trabajamos comprometidamente hacia una sociedad más inclusiva, solidaria y que construya la cultura de la paz.

Palabras preliminares

Herminia Brumana nació en la ciudad bonaerense de Pigüé el 12 de septiembre de 1897, una población agrícola ganadera que me recuerda a mi entrañable amiga Carmen Giménez, concejala de San Carlos de Bariloche entre los años 2011-2015. En nuestras charlas interminables, disfrutábamos hurgar en la historia y recuperar la vida de las mujeres que dejaron huella y una de las tantas que nos provocó profunda admiración fue Herminia. Como maestra creía en la educación como instrumento de inclusión y transformación social y fue una de las primeras docentes en plantear abiertamente que la desigualdad condiciona al proceso educativo. También fue escritora, periodista y dramaturga. Como dice el portal edu.ar “una intelectual con mirada crítica, feminista disidente, activista apartidaria, pedagoga progresista docente”¹. A lo largo de sus años de magisterio enseñó y aportó a la formación de docentes con conciencia de que las necesidades, la exclusión y la desigualdad determinan el proceso de aprendizaje. Entendía que la educación exige un compromiso integral y afectivo que contemple el contexto de las y los alumnos a la hora de tratarlos y evaluarlos. Para su época, Herminia era una irreverente a criterio de las máximas autoridades: el Consejo Escolar al que pertenecía la escuela en la que ejercía la docencia, la amonestaban cada vez que hacía observaciones críticas sobre la educación y las maestras de su tiempo en la revista “Pigüé” que ella misma fundó. Herminia trabajó con niñas y niños de sectores populares, en muchos casos mal o poco alimentados, con falta de estímulos y un insuficiente acompañamiento por familiares absortos en largas jornadas laborales. Pero también sabía que su rol educativo podía revertir las cosas. Es así que, en su libro “Tizas de colores” publicado en 1932, dedicado a la Escuela N° 10 de Sarandí, Avellaneda, compuesto por breves relatos de situaciones de aula que develan una infancia poco percibida pero latente en las escuelas, escribió: “Sí, la Cantina Escolar cumple su cometido, satisfacen el apetito de estos niños y de estas madres que crían. Pero eso ¿puede dejarnos tranquilos? ¿Esa limosna de comida no es más dolorosa y denigrante para nosotros que la damos que para quienes la reciben? ¿No sería lo justo que todos tuvieran comida en su casa? Al salir los miro por última vez, inclinados ávidamente sobre el humilde plato de sopa. Siento amargor en los labios, y lo que es peor, amargura en el corazón. Y para noirme con esta angustia, hago surgir del fondo de mi pesimismo, una idea optimista, radiante, llena de luz: ¿cuál de estos chicos será el elegido? ¿Cuál de ellos será el artista o el inspirado poeta, el austero sabio, el mejor ciudadano? ¿No saldrá de aquí el orientador, el que encienda la antorcha de la libertad y la justicia para todos los oprimidos?”

¹ <https://www.educ.ar/recursos/154771/herminia-brumana>

La imprescindible pigüense Herminia Brumana falleció el 9 de enero de 1954. En su honor pusieron su nombre al último colegio porteño en el que había trabajado y su vasta obra, aún hoy parcialmente inédita, fue recopilada y publicada por la Sociedad Amigos de Herminia Brumana.

“Denle libros a la juventud, muchos libros a la mujer, libros para las multitudes, libros para luchar, para vivir y denle a los pueblos tantos libros que nunca se cansen de saber” dijo Herminia una vez y por eso, con la inspiración de las mujeres que defendieron la educación pública y el conocimiento de nuestros derechos, deberes y obligaciones, que nos va a conducir a una sociedad más justa e igualitaria, he llevado a adelante la tarea de Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche reflejando en este informe lo actuado a lo largo del 2022, con el enfoque de derechos humanos al que estoy fervientemente comprometida.



Analía Woloszczuk

Defensora del Pueblo de S.C. de Bariloche

Fotografías: Garay Matías – 2022

Introducción

Este informe tiene como propósito reflejar un proceso de evolución y ejecución transparente de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche durante el año 2022, que en su proyección anual se basó en tres programas:

- Programa Construyendo Ciudadanía
- Programa Administrativo
- Programa relanzamiento de Mediación Comunitaria

A su vez, los ejes transversales de trabajo estuvieron centrados en dos herramientas principales como base de todo el proyecto de gestión como son la PERSPECTIVA DE GÉNERO y PRESERVACIÓN DEL AMBIENTE que, durante el año, puso sobre la mesa de trabajo grandes desafíos.

Velar por la defensa de ciudadanos y ciudadanas como sujetos de derecho, en los contextos local y nacional en estos dos aspectos, es prioritario, urgente y una necesidad ineludible.

En lo que respecta a la perspectiva de género, es la herramienta transversal que el enfoque de derechos humanos hace necesario.

La implementación de la misma se dio a través de capacitaciones internas, formación académica, talleres en juntas vecinales y aportes en propuestas de gestión pública.

En cuanto al segundo eje transversal de preservación del ambiente, teniendo en cuenta que la Ciudad de San Carlos de Bariloche está ubicada en el Parque Nacional Nahuel Huapi, la defensa del entorno en el que se circunscribe la ciudad, está ligada al compromiso del cumplimiento de los mandatos de la Carta Orgánica Municipal.

Principalmente el trabajo consistió en tomar acciones directas e indirectas relacionadas con sugerencias en proyectos de gestión pública; supervisión de provisión de servicios; seguimientos y pedidos de informe; prácticas institucionales internas y demandas externas. Fue fundamental mantener la cercanía con la comunidad donde se pone de manifiesto la inclusión, resiliencia y sostenibilidad no solo como valores sino como derechos.

La actual Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, Analía Woloszczuk, ha asumido compromisos que se vieron reflejados en todas las actuaciones que ha llevado adelante desde la institución junto al personal institucional en la articulación de sus áreas. Tanto en prácticas hacia adentro de las mismas, como en las propuestas de carácter público y en articulación con espacios de diálogo

y mesas de trabajo, se siguieron guías que dan cuenta de una actuación con enfoque de derechos humanos.

De acuerdo con lo antedicho, en las siguientes páginas, se encontrarán los resultados de una ardua tarea colaborativa llevada a lo largo de los meses del año 2022.

En un primer bloque de temas, se encuentran los aspectos más sobresalientes del trabajo realizado que comienza con una síntesis en la que se enuncian las acciones más destacadas del año. A continuación, se pone el foco en 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. Para concluir este primer bloque de temas reseñados, se informa cuáles fueron los puntos de alcances y potenciación de los canales de comunicación de la Defensoría del Pueblo.

Para continuar, se desarrolla un segundo bloque que tiene como eje central la herramienta indispensable para el abordaje de los conflictos vecinales: el Servicio de Mediación Comunitaria un método para la resolución pacífica de conflictos. Aquí se da cuenta de las intervenciones que tuvo el Centro de Mediación Comunitaria en los casos en los que le tocó actuar y los alcances de dicha intervención, así como los datos estadísticos del trabajo realizado.

Seguidamente, comienza el tercer bloque, donde se aborda lo referido al Programa Construyendo ciudadanía, un espacio donde tienen lugar las temáticas donde se desarrollan casos de intervención en función de los casos planteados y abordados durante el año, y en relación con las áreas de trabajo en las que lleva a cabo su labor la institución. Se tuvo especial consideración en la comunicación institucional y es por ello que se detallan las acciones llevadas a cabo.

También en esta parte, se desarrollarán los aportes académicos, legislativos y propositivos de cada una de las audiencias públicas en las que participó la Institución, así como el importante alcance de la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche en la constitución de incidencia en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) como miembro de la Comisión Directiva en su cargo de consejera en la temática de Género.

De cara al futuro, también se tratan 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 y las expectativas para el año 2023.

Para finalizar, se incorporan los anexos documentales y estadísticos, la bibliografía utilizada y la conformación del equipo de trabajo 2022.



Síntesis del año

- Del 17 de diciembre 2021 al 31 de diciembre 2022 -

166 Gestiones de intervención directa y personal de la Defensora del Pueblo ante el requerimiento de la ciudadanía

Entendiendo la figura unipersonal que define a la Defensora del Pueblo asignada para esta institución, Analía Woloszczuk lleva a cabo una práctica coherente a su rol social de trato personal con muchas de las personas que se acercan a dicha institución, donde según su incumbencia ha intervenido en diferentes ocasiones, asistida y en trabajo conjunto con su equipo. Además, tiene la responsabilidad de actuar de oficio, por lo que frente a problemáticas que considera de relevancia, también ha realizado su correspondiente intervención.

- **127** casos
- **117** fueron en el edificio de la DPB,
 - 7 fueron visitas a las personas en sus domicilios,
 - 3 fueron parte del recorrido cuatrimestral que realiza por los barrios del Este, Oeste y Sur de la ciudad junto a su equipo.
- **35** Mesas de incidencia en las que estuvo presente.
- **8** Mediaciones en las que intervino.

Crecimiento Institucional del personal

El equipo de la Defensoría se reunió 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. Además, se generaron espacios de comunicación, reflexión y diálogo y capacitaciones internas al personal. De esta manera se da transparencia a la gestión cuya metodología es la horizontalidad en los roles que cada integrante ejerce.

- **32** Reuniones de equipo distribuidas semanalmente, para compartir el trabajo diario, transparentar las actividades de la institución y de la Defensora.
- **3** Capacitaciones al personal de Lengua de Señas y Braille, trato y comunicación con personas no videntes.
- **2** integrantes del equipo de la Defensoría se encuentran en formación en Lengua de Señas y Braille.

- **15** Capacitaciones realizadas por el personal de forma voluntaria en temáticas a elección, interés e incumbencia realizadas mediante la plataforma del Plan Federal del INAP, internas o de otras instituciones.
- **1** Conversatorio de mujeres bajo la temática Parto respetado y Prevención de la Violencia obstétrica.

7 Audiencias Públicas

El seguimiento diario de las Comisiones Permanentes del Concejo Municipal para conocer las propuestas en tratamiento, es de las tareas que le han permitido realizar una colaboración crítica con la misión luego, de aportar con observaciones propositivas al Estado Municipal en el diseño e implementación de políticas públicas de la ciudad, y monitorear el cumplimiento de las normas establecidas. De esta forma, se han dado opiniones fundadas en cada participación, comunicado y pedidos de informes, así como el desarrollo de propuestas complementarias y a considerar en el tratamiento de proyectos y ordenanzas.

- Participación en la audiencia pública sobre el vertedero. Planta de Tratamiento de Residuos Sólidos Urbanos (RSU).
- Participación en la audiencia pública por Concesión de las Aerosillas del Cerro Campanario.
- Participación en la audiencia pública por aumento de boleto STUP.
- Participación en la audiencia pública por Reservorio de Agua, Cerro Catedral. Revisión del Estudio de Impacto Ambiental.
- Participación en la audiencia pública por Proyecto de Ordenanza Creación de Puerto San Carlos S.E.
- Participación en la audiencia pública Presupuesto 2023
- Participación en la audiencia pública Proyecto Fiscal y tarifaria.

Trabajo en conjunto con Consejos Consultivos y Mesas de trabajo

La DPB participa en espacios temáticos de diálogo en consonancia con las áreas de trabajo en las que tiene incumbencia. Por lo que participa en cuatro Consejos: Diversidad Sexual, Personas mayores, Discapacidad y Protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

A su vez es parte de diferentes mesas de trabajo, con las que se abordan problemáticas más sectorizadas y puntuales frente a determinadas problemáticas.

Una de esas mesas de trabajo es en articulación con Defensorías del Pueblo de Nación y Provincia de Río Negro; Emergencia en violencia de género, Mesa 6 de septiembre y recientemente, incorporando las relacionadas con Alquileres convocadas por el Concejo Municipal.

- **10** reuniones y 4 actividades con el Consejo Local Consultivo y Participativo de la Diversidad Sexual.
- **3** reuniones y 2 actividades con el Consejo de Personas Mayores.
- **5** reuniones, 5 participaciones en actividades y acciones de difusión desde el área Discapacidad.
- **4** reuniones con el Consejo Municipal para la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

26 Mesas de trabajo

- **3** Con las Defensorías del Pueblo de Nación y Provincia.
- **11** Comisión de seguimiento en Emergencia en Violencia de género. Ordenanza Nro 2369-CM-12. Incluyendo reuniones, emisión de notas y seguimientos de informes.
- **9** Mesa 6 de septiembre. Reuniones, organización y realización de actividades en la Semana sin Alcohol y mi primera licencia de conducir.
- **3** Alquileres, participación en las comisiones de trabajo y presentación de propuestas en reuniones actuales.

9 Actividades Culturales y Sociales

El Preámbulo de la Constitución de la UNESCO afirma “(...) que la amplia difusión de la cultura y la educación de la humanidad para la justicia, la libertad y la paz, son indispensables para la dignidad de las personas (...). Aspira a una mayor solidaridad fundamentada en el reconocimiento de la diversidad cultural, en la conciencia de la unidad del género humano y en el fomento de intercambios culturales.

En sintonía con ello, la DPB realizó actividades a lo largo del año, fundadas en estos principios, así como participó en la organización de otras en conjunto con

los Consejos y mesas de trabajo de los que forma parte y que se detallan más adelante.

- Obra de teatro “La Naty” y espacio de charla-debate - Obra sobre la prostitución y leyendas guaraníes. Escuela de Municipal de Arte La Llave.
- Visita a la escuela primaria y jardín 129 de Colonia Suiza junto a la escritora Yanina Gambetti, autora de “Conejo blanco” y “Planeta azul”.
- Obra de Danzas folklóricas "Mujeres" y Seminario. Compañía Latidos de Mujeres. Biblioteca Sarmiento.
- El Pulso de la VIDA en Bariloche - Edición I - II - III - Recorrida por los barrios de la ciudad. Acercamiento a Juntas vecinales, Centros de Adultos/as mayores, visitas a los domicilios de las vecinas que enviaron sus reclamos, etc.
- Espacio interactivo para las infancias, difusión de derechos de niños, niñas y adolescentes en la Jornada por el día de las Infancias.
- Difusión de prácticas inclusivas. Lengua de señas, braille y acompañamiento a personas no videntes. Jornada recreativa en la Junta Vecinal, Barrio Las Victorias.
- Jornadas de Violencia hacia las Mujeres, difusión de derechos, en conversatorio llevada a cabo en la Junta Vecinal Barrio Omega.

8 Representaciones Institucionales

La Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche participa representando a la Institución en diversos espacios de diálogo y trabaja en conjunto con numerosas instituciones en eventos que se han realizado virtualmente, siendo una posibilidad híbrida de presencialidad luego de la pandemia. Cuando debió trasladarse a otra ciudad invitada por las instituciones, fue acorde al nivel de prioridad en coherencia con el criterio de austeridad económica, con el trabajo diario en la Defensoría del Pueblo, el grado de participación e incumbencia, instancias de exposición de sus propuestas e ideas y en los márgenes del presupuesto asignado.

- Reunión con Defensoría del Pueblo y Ambiente - San Martín de los Andes.
- 11° Aniversario del grupo J.E.N., (las siglas de los nombres de tres jóvenes atropellados por un conductor alcoholizado: Juan, Eugenio y Nehuen). El Bolsón.

- Encuentro Nacional de Vicegobernadoras/es y Legisladoras/es Provinciales por las Infancias y Adolescencias en Argentina CABA convocada por la Dra. Marisa Graham, Defensora de Niños, Niñas y Adolescentes de la Nación (Ley 26.061) con el propósito de creación de defensorías especializadas en las provincias.
- Lanzamiento del Diccionario de las Defensorías del Pueblo en la Sala Adolfo Bioy Casares del Pabellón Blanco de la Feria del Libro. CABA
- I Plenario de ADPRA. Viedma
- Visita a la Defensoría del Pueblo de Nación, Oficina Regional Viedma.
- Congreso Internacional de Mediación: El Abordaje del Conflicto en la Agenda Global. Rosario.
- II Plenario Anual 2022 de ADPRA. Rosario.
- 2do Encuentro Regional de la Red Federal de Centros Comunitarios y Red Federal de Formación Escolar PATAGONIA. Puerto Madryn. Chubut
- IV Plenario Anual de ADPRA. Escobar. Provincia de Buenos Aires
- IX Congreso Mundial por los Derechos de la Infancia y la Adolescencia. Córdoba
- XIII Asamblea y Seminario del Instituto Latinoamericano del Ombudsman. Defensorías del Pueblo (ILO). Córdoba.

8 acciones como Consejera en temática de género ADPRA (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina)

La Defensora participa con un rol fundamental que, a lo largo del año, ha marcado precedentes en su participación con perspectiva de género, siempre desde un marco de acción puesto en la teoría, argumentación y proposición en la representatividad de esta temática dentro de ADPRA. Más adelante, se detallan cada una de las propuestas de incidencia.

- Participación en los I, II, III y IV Plenario de ADPRA (tres presenciales y una virtual).
- Propuesta de cumplimiento de la Ley de Etiquetado.
- Propuesta de Capacitación en Parto respetado y prevención de la violencia obstétrica.
- Pronunciamiento de ADPRA para la conformación de la CSJN sea completada por una jurista mujer.
- Reunión con el área de comunicación de ADPRA para el trabajo colaborativo en la temática, entre Defensorías del Pueblo de todo el país.

- Participación como panelista en la XIII Asamblea y Seminario del Instituto Latinoamericano del Ombudsman. Defensorías del Pueblo (ILO).

2 Nuevos Convenios Institucionales

- Resolución DPB 005/2022 Convenio con el **Colegio de Abogados y Abogadas de San Carlos de Bariloche**.

Objetivo principal: Establecer acciones conjuntas y coordinadas a fin de implementar mecanismos para generar herramientas de asesoramiento y patrocinio que faciliten el acceso a la ciudadanía que concurre a la DPB.

- Resolución DPB 009/2022 Convenio con la **Universidad Nacional del Comahue**.

Objetivo principal: Implementar acciones tendientes a desarrollar en forma conjunta, proyectos de carácter académico, científico y cultural para beneficio de ambas instituciones.

8 Acciones para la implementación de los Convenios Institucionales

- 6 reuniones Universidad Nacional de Río Negro (UNRN), Universidad Nacional del Comahue (UNCo).
- Taller de “PARTO RESPETADO: DERECHOS Y SALUD EN EL PARTO Y NACIMIENTO. PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA OBSTÉTRICA” a los y las estudiantes de la carrera de medicina, dictado por la Lic. en Comunicación y experta en la temática Agustina Petrella bajo el convenio marcos con la Universidad Nacional de Río Negro (UNRN).
- Procesamiento para la producción de los datos estadísticos de la DPB a través del Programa de Vinculación Estratégica para el Fortalecimiento Gubernamental de la Región Andina de la Provincia de Río Negro (PVE) de la UNRN, Sede Andina.

31 Actos protocolares

En representación de la DPB, pero además con la participación de integrantes del equipo, se ha hecho presente en muchos de los actos protocolares que acontecen en la ciudad de Bariloche. Principalmente en los relacionados a nuestra identidad local y nacional, y las referidas a los logros de las juventudes

en apoyo y acompañamiento a los y las futuras generaciones de nuestra ciudad. Además de inauguraciones, y actividades que promueve la ciudad en su carácter cultural y social.

Entre ellos se destacan

- Apertura de sesiones ordinarias 2022
- 120° Aniversario de Bariloche
- Actos de fechas patrias
- Actos de colación de las distintas carreras del estudiantado de la UNCo.
- Conferencia Relator Especial ONU Dcho. Pueblos Indígenas - UNRN
- Presentación del libro sobre la tragedia del Cerro Ventana.
- Concejal por un día. Programa del Concejo Municipal
- Inauguración y acto de colación a estudiantes en la sede Anasagasti II - UNRN
- Actos de colación de las distintas carreras del estudiantado de la UNRN
- Acto de actualización del contador de nietos. CRUB-UNCo

62 Entrevistas periodísticas

La Defensora atendió a los medios de comunicación y al periodismo en **57** 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 **5** charlas en vivo para conversar sobre diversas temáticas: lactancia materna, salud femenina, cuidado canino, alimentación saludable y la grave sucesión de incendios de nuestros bosques.

Además, redactó **5** documentos de trabajo relacionados a problemáticas que atañen a la ciudadanía: agua, transporte y alquileres. Los objetivos fueron analizar la temática desde distintos aspectos y dar cuenta del trabajo propositivo que se realizó desde la institución.

Comunicación Digital

Desde el área de Comunicación institucional, se diversifica esta labor a través de difundir la información en los medios en los que continúa comunicando.

93 Notas web en la página institucional.

5 Campañas anuales (Censo, LSA, prácticas ambientales, 25N, Cultura de paz).

95 Publicaciones en las Redes de la Defensora.

96 Publicaciones en las Redes de la Defensoría del Pueblo.

Asesoría Letrada

Es prioridad de la Defensoría del Pueblo de Bariloche brindar a la comunidad la información pública plasmada en las resoluciones dictadas en este ámbito.

La función de la asesoría letrada, en el marco de la Ordenanza 1749-CM-2007, es la de auxiliar jurídicamente a la Defensora en sus funciones y en el marco de sus competencias.

Objetivos prioritarios

La asesoría letrada junto a la Defensora del Pueblo trabaja colaborativamente en la tarea de sistematizar las resoluciones dictadas desde el nacimiento de la Defensoría del Pueblo de Bariloche con el objetivo de continuar con las siguientes acciones:

- Dar inicio a las actuaciones y finalizarlas una vez alcanzados los objetivos.
- Mantener un esquema de trabajo que sea de utilidad para la ciudadanía en la medida que pudiera haber intervención de esta área de la Defensoría.
- Sistematizar las resoluciones que se dictan y utilizando metodología de digesto, dándole la publicidad que requiere el tipo de información que contiene en el Boletín Oficial.
- 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.

Dictámenes

A partir del año 2022, se implementó desde la Asesoría Letrada de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, la redacción del dictamen jurídico emitido por la Asesora Letrada. La definición de dictamen es la siguiente:

En el ámbito de la actividad preparatoria de la decisión administrativa cobra relieve la función de la Administración consultiva, pues mediante ella se ilustra de manera anticipada al dictado de un acto administrativo, con el respectivo juicio al órgano de la Administración activa con competencia decisoria en la materia de la que se trate. El resultado de dicha actividad se plasma en un dictamen, el cual consiste en un juicio fundado en una ciencia determinada, que emiten organismos técnicamente calificados a fin de colaborar en el encuadre y comprensión del asunto bajo análisis, para permitir así que el órgano de la

Administración activa efectúe una decisión ajustada al ordenamiento jurídico, tendiendo a satisfacer de mejor manera los principios de justicia y legalidad.²

En el año 2022 se emitieron previos al dictado de los actos administrativos en relación a los temas de ruidos molestos, multas e infracciones de tránsito y violencia laboral.

Biblioteca Jurídica

Con la modalidad de digesto y la intervención de la asesoría letrada, este era uno de los objetivos anuales, por lo que se conformó la biblioteca jurídica de la Defensoría en su formato físico compuesto por los actos administrativos dictados en la Institución y tiene su reflejo en el sitio web al alcance de la ciudadanía. Esta biblioteca tiene carácter de consulta para la confección de actuaciones, abocamientos y dictámenes. Esta es una herramienta fundamental no solo para la Asesoría Letrada, sino para cualquier persona de la institución que así lo requiera. La base teórica que justifica esta decisión puede consultarse en lo publicado por la Universidad Autónoma de México (UNAM), desde el Instituto de investigaciones científicas va a decir al respecto:

La investigación jurídica es un proceso lógico jurídico que se lleva a cabo tanto por especialistas como por no especialistas. Dependiendo del tipo de investigación (formal o informal) que se haga, cada una de éstas tendrá objetivos, alcances y resultados distintos. Cada una en su ámbito es valiosa y responde a intereses específicos. Las bibliotecas siguen jugando un papel esencial para la investigación. Por lo anterior, es indispensable que las bibliotecas se conviertan en espacios de colaboración, permitiendo la creación de ideas y la generación de conocimiento. También es importante que la investigación jurídica se adapte a este tipo de espacios más flexibles y a un trabajo colaborativo entre distintas disciplinas y entre personas que realizan investigación formal e informal. (...) Así, las bibliotecas, especializadas o no, fungen como vínculos entre los distintos tipos de investigación jurídica y facilitan el intercambio de información. Idealmente, si las condiciones lo permiten, las bibliotecas se convierten en centros del conocimiento. (...) A partir de este momento es importante acercarse a una biblioteca y buscar información sobre la problemática sobre la cual pensamos sería bueno investigar, toda vez que lo que para una persona puede ser un problema, en realidad puede tratarse de una situación sobre la que ya existen respuestas.³

² Bezzi, O. H. (2018). Los actos de administración: la figura del dictamen jurídico. *Revista Derechos en Acción*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/71920>

³³ Hernández Pacheco F. (2021) El impacto de las bibliotecas jurídicas en el desarrollo nacional.

UNAM. Instituto de investigaciones jurídicas.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/14/6564/12.pdf>

Es de relevancia mencionar, que además posee libros de literatura que actualmente tienen una modalidad de circulación en el equipo de la Defensoría, para alentar la lectura y reflexión de los mismos. Las lecturas están relacionadas con los temas que se tratan en la Institución, particularmente con los ejes perspectiva de género y cuidado del ambiente.

Boletín Oficial

Se gestionó la inclusión de las resoluciones en el Boletín Oficial Municipal, tal como lo establece la norma, para la publicación de las decisiones adoptadas en la Defensoría del Pueblo, manteniéndose una actualización permanente.



Una igualdad que se construye no solo sobre la base del respeto por las diferencias, sino también sobre el abandono del privilegio androcéntrico y sobre la celebración democrática de vivir en un mundo diverso y polifónico.

Diana Maffía y Alba Rueda en *Miradas feministas sobre los derechos*

Programa ADMINISTRATIVO

Se han incorporado nuevas prácticas que tienden a agilizar y mejorar los procesos administrativos con el uso de tecnologías, así como de otros sistemas de registración. Está siempre presente la voluntad de facilitar la recolección de datos y mejorar las planillas que se utilizan para completarlos. En función de las necesidades diarias, y detección de problemáticas administrativas que surgen de las reuniones de equipo periódicas, se han podido incorporar grandes mejoras.

Mesa de Entrada de la Defensoría

El desafío anual de esta área estuvo ligada a la incorporación de nuevas prácticas que tienden a agilizar y mejorar los procesos administrativos con el uso de tecnologías.

Sistema COMDOC

Según Resolución 323-DP-2014, se 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.

El personal de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche que tiene amplia experiencia y conocimiento del sistema COMDOC, asiste permanentemente al equipo para conocer en profundidad su manejo y darle óptimo rendimiento junto a quien por Resolución 330-DP-2014 se incorporó bajo la modalidad de locación de servicios para llevar adelante distintos trabajos operativos de manera que pueda hacer adaptarse también el empleo del Sistema COMDOC al software libre, Linux Mint 20.2 Mate.

Es importante señalar que el Sistema COMDOC no recoge estadísticas por ello para el proceso de datos, se hizo necesario un mejor tratamiento del tema solicitando colaboración especializada. Para ello, se recurrió a la Universidad Nacional de Río Negro, institución con la que se suscribió un convenio marco de cooperación mutua entre ambas instituciones.

Planilla Auxiliar

Esta modalidad de registración es útil para continuar con el principio de despapelización de la administración pública municipal y evitar que se anoten en cuadernos, libretas u hojas sueltas las visitas, los llamados o las asistencias de las personas a la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche.

También, suplanta la dificultad del trabajo colaborativo exclusivamente en la Institución a través de una red interna. Con la utilización del Google Drive a partir de correos gmail, la información puede tener un seguimiento del trabajo realizado y una mejor articulación de las distintas áreas de la Defensoría.

Este grupo de trabajo virtual se materializa en una planilla de hojas de cálculo, con distintas pestañas que permiten agilizar y visualizar la información aportada lo que genera un orden de la misma y que la persona que se encuentra en mesa de entrada, pueda acceder fácilmente al circuito administrativo con número de gestión correspondiente.

Asimismo, hay una pestaña donde la Defensora del Pueblo informa diariamente su agenda de forma tal que, en el horario administrativo de atención al público, a la ciudadanía se le pueda comunicar cuál es la actividad que está realizando y programe una entrevista personal en caso de que se encuentre en reuniones fuera de la institución.

El sistema COMDOC y la planilla auxiliar son sistemas de registración de suma utilidad para preservar toda la información

Análisis Cuantitativo y cualitativo

El proceso de registración de la Mesa de Entrada propiamente dicho, actualmente consta del registro de datos personales de la persona que llega, si así lo desea, obteniendo datos demográficos que permitirán la trazabilidad de datos luego, para la realización de estadísticas.

Se accede a una matriz de tipificación del asunto a atender, la cual se diseñó a fines de 2021, y se implementó a mediados de 2022.

Matriz de tipificación	
Salud	Discapacidad Obras Sociales Personas Mayores Hospital Zonal Traslados Medicación Problemas con Médicos
Servicios	Agua, Luz y Gas Saneamiento Conectividad Tasas Municipales Infracciones
Usuarios y Consumidores	Deudas Servicios Privados Entes Reguladores OMIDUC Transporte Bancos Entes Autárquicos
Vecindad	Arbolado Conflictos con Violencia cv_espacio público Maltrato y Abandono Animal Derechos Personalísimos y Reales Residuos y Contaminación ruidos molestos Derechos Niñas/os y Adolescentes Consultas Jurídicas Alquiler medianería_límites Construcción antirreglamentaria tierras y viviendas_regularización IPPV Consortio y Administración
Pluralidad en la demanda	Pluralidad en la demanda

En este apartado se resaltarán los aspectos más importantes que se encuentran detallados en el anexo estadístico y a los cuales nos remitimos para hacer un análisis pormenorizado de las actuaciones de esta Defensoría.

En primer lugar, el aspecto a destacar es que se tomaron en cuenta como temas de intervención los siguientes: vivienda, salud, servicios, usuarios y consumidores y vecindad. De estos cinco grupos de temas, vale la pena destacar que la temática de alquileres en el caso de las viviendas fue uno de los que más tuvo protagonismo. En cuanto a los servicios, el 59% de las intervenciones por provisión de agua, luz y gas revela las necesidades de la comunidad. Por último, en cuanto a la temática de vecindad que derivaban en consultas jurídicas, fueron cubiertas por la articulación con el Colegio de Abogados de San Carlos de Bariloche a través del convenio suscripto oportunamente. También en este apartado, es de destacar que como se vino repitiendo a lo largo de todas las gestiones, es una preocupación para la Defensoría el abandono y maltrato hacia la fauna urbana denunciada y que ocupó el 26% de los temas abordados en la temática vecindad.

Siendo que esta gestión utiliza la herramienta transversal de perspectiva de género como prioritaria, se destaca también que la combinación de los temas con el género arroja resultados significativos. Por mencionar ejemplos, en cuanto a la temática de vecindad, el 24% de las personas que acudieron a solicitar nuestra intervención, se identificaron con el género femenino mientras que el 27% lo hicieron en la temática de servicios identificándose con el género masculino. Por último, quienes se identificaron como género no binario, el 60% lo hizo con el tema vinculado a la salud.

La zona no determinada es una categoría que se incorporó dado que algunos datos fueron omitidos por las personas que prefirieron no ofrecerlos

En cuanto a los barrios a los que pertenecen las personas que acudieron a la Defensoría, se utilizó la misma codificación que se mantiene a lo largo de las gestiones: zonas de la 1 a la 6 y se agregó una zona no determinada. Esta última categoría se incorporó dado que algunos los datos que se otorgan a la Defensoría, no son obligatorios aportarlos con el fin de resguardar su identidad. Es así que, sin brindar el domicilio, de todas formas, fueron atendidas sus demandas y se trabajó en busca de soluciones a sus conflictos.

En cuanto al estado de los trámites por temas es importante destacar que los que se encontraban en trámite y que son prioritarios, suman el 65% vinculados a la temática de vecindad, servicios y vivienda. De la misma manera, en cuanto a los trámites terminados, existe coincidencia en el porcentaje expresado anteriormente.

Para poder llevar a cabo todas estas intervenciones, se requirieron informes a las distintas áreas municipales, provinciales y nacionales. El resultado de las mismas es el siguiente:

Según lo registrado en el sistema COMDOC que otorga un número de documento y su fecha cierta, se llevaron a cabo en total 104 gestiones y actuaciones por lo que se emitieron 222 PASES. Como fue explicado en informes anteriores, se denomina PASE al documento administrativo que se emite a un área municipal con el objeto de requerirle la información necesaria para proseguir con la investigación que la Defensoría está llevando adelante. Este documento tiene la característica de ser escrito y con el fin de despapelizar la administración, los mismos han sido remitidos en todos sus casos en forma digital con la firma de la Defensora del Pueblo al correo electrónico informado por el área de comunicaciones del Municipio. El acuse de recibo es recibido también en forma digital y se deja constancia de tal circunstancia en el sistema de registración a los efectos de hacer el seguimiento de su contestación en tiempo y forma.

Los PASES son los documentos para requerir informes desde la DPB y los ENLACES las contestaciones recibidas

Cuando los pases son contestados, la denominación que recibe al ingresar a la Defensoría del Pueblo es ENLACE. En ese caso, las respuestas recibidas por escrito en formato papel fueron de un total de 70; por la vía de WhatsApp 26; por vía de llamado telefónico 9 y por vía correo electrónico 35.

Estos datos significan que resta un 36% de las respuestas requeridas que aún no han sido contestadas y que tienen solicitudes de pases reiteratorios o están en plazo de ser contestados. También, algunas de las solicitudes son tratadas en las mesas de diálogo como más adelante se explicará. En cuanto a la temática vale la pena destacar que el área que mayores consultas recibió a pedido de la ciudadanía fue la de Sanidad Animal. Con el Departamento se mantiene un canal de comunicación permanente y ante las solicitudes de visita a los lugares señalados en los que encontraría un animal sufriendo maltrato, se recibe un informe de intervención el que es comunicado a la persona que hizo la denuncia. Cabe aclarar que, según lo establecido por la norma, no se le pueden las negar respuestas que la Defensora del Pueblo del Pueblo requiera y sea de carácter público por lo que ha coordinado reuniones institucionales para ser recibida por autoridades y así avanzar en la resolución de los temas que demanda la ciudadanía.

Como balance de las intervenciones de la Institución durante el año 2022, se emitieron resoluciones de abocamiento de los siguientes temas: ruidos

molestos; multas e infracciones de tránsito; habilitación comercial en espacios de preservación natural y violencia laboral. Sobre el primer tema se emitieron dos recomendaciones y sobre la habilitación comercial en espacio de preservación natural se emitió disposición de cierre y los temas restantes aún se encuentran en estudio e investigación.

Sin perjuicio de lo indicado en los párrafos anteriores, la Defensora del Pueblo Analía Woloszczuk, ha estado presente en diferentes instancias de diálogo convocadas por vecinos y vecinas tanto en los barrios como en la oficina de la Institución cuando espontáneamente se la visitado para plantear reclamos referidos a: demanda habitacional en la ciudad; nueva ley de alquileres, falta de infraestructura para la provisión de servicios públicos en ciertos barrios; el servicio público de transporte de pasajeros; la protección de los derechos de las infancias; las necesidades de las personas mayores; las mujeres víctimas de violencias; las demandas de las personas con discapacidad; las oportunidades de empleo; las consecuencias económicas, sociales, culturales y ambiental que dejaron la declaración de la pandemia por el Covid-19 entre otros. Tal como lo dice el Dr. Carlos Constela, reconocido ex Defensor del Pueblo y hoy presidente emérito del ILO y Coordinador de la Comisión de Constitucionalismo y Defensorías del Pueblo por el Grupo de Trabajo de Jurisprudencia del Consejo Europeo de Investigaciones Sociales de América Latina-Unesco (CEISAL):

Las Defensorías del pueblo son instituciones en las que prevalece la cultura de la hospitalidad, el encuentro y la proximidad; prima el diálogo sobre la confrontación. De allí el natural compromiso de esta institución con la solución de los conflictos, cualquiera sea su naturaleza. Tal vez se encuentre en esta vocación, que hace a la naturaleza de cualquier institución diseñada a proteger los derechos humanos, antes que, en otro motivo, la apelación de las defensorías del pueblo para mediar en los conflictos.⁴

Por ello, los temas que a lo largo de 2022 se trataron no perderán su vigencia ni se dejará su tratamiento a lo largo del 2023 y el trabajo consiste en seguir en la búsqueda de soluciones a las necesidades de la población, visibilizándolas para que se encuentre en la agenda pública de los gobiernos.

Canales de consultas, reclamos e inquietudes

⁴ Constela, Carlos: (2023) “Instrumentos no jurisdiccionales de protección de los derechos sociales”, en Constitucionalismo, democracia e direitos humanos, Pinto de Brito, Maria das Gracas (et al); Goiania-Goiás, Editora Alta Perfomance, 1° ed., (pág.210-211)

Durante el año 2022 se priorizó la facilitación a la comunidad para tomar contacto con nuestra institución. Habiéndose retomado la presencialidad, se observa que la comunidad retornó a la Defensoría para solicitar nuestra intervención destacándose que los temas con mayor demanda fueron: los de viviendas en un 26% y los de vecindad en un 25%. En cuanto al ingreso del reclamo a través del sitio web y del uso del whatsapp que se puede hacer de forma directa a través de la página, se observa paridad en los temas destacándose como mayoritario en un 31% el caso de vecindad.

Por último, vale la pena destacar que la comunidad utiliza canales de comunicación en forma simultánea ajustándose a su practicidad o mejor conocimiento y es por ello que incluimos una categoría denominada “superposición de canales”. En este último caso, en un 31% la comunidad acudió a la Defensoría del Pueblo por el tema servicios, siendo el mayor porcentaje en esta categoría.

Atención Telefónica y Presencial

La dinámica de atención tanto telefónica como presencial, es dar soluciones prácticas a las personas en la medida de nuestras incumbencias y alcances articulando con las áreas de la Municipalidad. Aquellas que se encuentren involucradas en los pedidos, son las que reciben las solicitudes. .

Cada tema es tratado individualmente y de forma personalizada. Se pone el foco en el respeto, en el diálogo y en la atención con vocación de servicio.

Se prioriza una escucha y/o lectura al reclamo o problemática desde la cordialidad y comprensión ya que se es consciente que muchas de las personas que se acercan son por temas que les provocan angustia y malestar.

Al mismo tiempo, 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.

WhatsApp

Con la nueva gestión 2021-2025 y la necesidad de incorporar mejores herramientas de comunicación, atento la familiaridad que tiene la ciudadanía en su amplia mayoría con la aplicación de mensajería instantánea Whatsapp, se hizo imprescindible que la Institución cuente con una línea de telefonía celular para poder utilizarla. Este canal, ha permitido mayor agilidad y rapidez en la

comunicación con la ciudadanía de Bariloche, que recurre a consultas a diario. Su utilidad reside en que se recibe la documentación necesaria para proseguir con el trámite por el cual asistió a la Defensoría del Pueblo, enviar audios o todo tipo de archivos PDF, JPG o WORD que no reemplazan la atención telefónica de las líneas fijas, pero sí mejoran la transmisión de datos. Para su mejor utilidad y dado que la aplicación WhatsApp Web y Escritorio son extensiones de la cuenta de WhatsApp para teléfono que se pueden usar en una computadora, los mensajes que se envían y reciben se sincronizan entre el teléfono y la computadora, y se pueden ver en ambos dispositivos. WhatsApp permite que se vinculen hasta cuatro dispositivos siendo las áreas de Mesa de Entradas y el Servicio de Mediación Comunitaria las que están vinculadas y así la información llega rápidamente para brindar rápidas respuestas a la ciudadanía. Con relación al equipo de telefonía celular, se encuentra en poder de la Defensora del Pueblo de manera tal de también estar al tanto de las consultas y demandas de la ciudadanía incluso fuera del horario de atención.

Por último, para mejorar la visualización, los mensajes son señalados con la herramienta de “Etiquetas”: éstas identifican operaciones mediante la visualización de colores las cuales dan cuenta de distintas categorías de instancias de la gestión y se asignan de la siguiente manera:

- Nuevas consultas
- Consultas en trámite
- Consultas pendientes
- Consultas finalizadas
- Seguimiento de la Defensora del Pueblo

Correo Electrónico

Este medio de consulta también es una herramienta fundamental de comunicación de la ciudadanía y es utilizado en forma simultánea con los otros canales o en casos que la extensión de la situación a relatar, el envío de documentación o el uso y costumbre de la persona haga elegirlo.

En caso que la misma persona use en forma simultánea todos los canales al mismo tiempo, se hace un cruce de datos para que no duplique la información y sea fidedigna la recolección de datos estadísticos.

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.

Según la Resolución N° 32-I-2022 “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 la suma de **\$ 4.958.016,00**, dividido en los siguientes programas:

- Programa Construyendo Ciudadanía **\$ 2.029.152,00**
- Programa Administración **\$2.477.864,00**
- Programa Relanzamiento Servicio Mediación Comunitaria (Ord.2212-CM-11) **\$451.000**

De esta suma, fueron girados a la Cuenta Corriente del Banco Nación por parte de la Dirección de Tesorería el monto total de **\$ 2.170.427,00**

Del total que fuera asignado fueron ejecutados **\$2.060.015,39**, (debido a que en el año 2021 se trasladaron a **\$281.278.66** reservados en la cuenta bancaria de la Defensoría).

El resto de lo presupuestado no pudo ejecutarse por no ser girado a la Cuenta Corriente y las razones están vinculadas con lo que la Secretaría de Hacienda de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche justifica a través de lo proyectado y lo efectivamente recaudado para el período 2022.

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.

Se mantiene la banca electrónica para el sistema de pagos y cobros perdurando la agilidad en los pagos a los proveedores y transparencia en la administración, ya que la cuenta bancaria de la Defensoría está en línea y es fundamental a la hora de ejecutar los gastos de funcionamiento (alquiler, gas, luz, agua, servicio de alarma y monitoreo, tasas municipales). Dicha cuenta corriente es utilizada mediante el sistema de transferencias electrónicas con doble sistema de validación para empresas que consta de contraseñas y token, así como la firma conjunta con la asesora letrada. Todos los pagos que se realizan son con la banca

electrónica por lo que se erradicó la circulación de dinero en efectivo como había sucedido en otras gestiones.

Así como lo anunció en el año 2021, la Defensora Analía Woloszczuk siguió usando criterios de austeridad en los gastos y administración de los fondos públicos concurriendo a los encuentros y eventos institucionales que consideró de relevancia su presencialidad, de lo contrario, mantuvo la virtualidad.

En muchas oportunidades, la Defensora ha resignado el cobro de los viáticos por voluntad propia y conciencia social utilizando los servicios públicos de transporte como principal vía de movilidad, ya sea terrestre o aérea teniendo siempre presente la huella de carbono que genera cada traslado.

Durante el año 2022 se hicieron distintas reformas en el edificio alquilado por la Defensoría del Pueblo de Bariloche. Estos arreglos se realizaron gracias a la colaboración del personal municipal que diligentemente acudió a solucionar con prontitud problemas de filtraciones, roturas o desperfectos siendo a cargo de la Institución la compra de materiales en los casos en los que sean por el desgaste del buen uso y del paso del tiempo y a cargo de los propietarios los correspondientes a la estructura del edificio.



Una regla básica de la faz arquitectónica del conflicto es que, en el tránsito por el poder, toparse con lo que quieren obstaculizar tus sueños y sanas intenciones representa uno de los escollos más tortuosos a sortear.

Alejandro Nató/César Rojas Ríos en *Geografía del Conflicto: Claves para decodificar la confrontación social y política*

Programa RELANZAMIENTO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Esta herramienta de principal importancia contó con un trabajo de capacitaciones y participación en encuentros Nacionales e Internacionales para fortalecer el ejercicio de la práctica en esta área. Pero, además, para intercambiar, dialogar y construir a partir de las experiencias que se han llevado a cabo desde la institución.

Servicio de Mediación Comunitaria

Dentro de la órbita de la Defensoría, se encuentra la Ordenanza 2212-M-2011 de “Creación del Servicio Municipal de Mediación comunitaria” que, entre sus fundamentos, se explica que “Las Defensorías del Pueblo surgen como el ámbito natural de aplicación en cuanto receptores directos de las demandas y problemáticas de los vecinos y vecinas, más allá de las competencias de cada una de ellas, tomando esto como un ámbito neutral, cercano y confiable. La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, ante la creciente consulta sobre problemáticas relacionadas a cuestiones vecinales dio respuesta brindando el servicio de Mediación Comunitaria a partir del mes de enero de 2010.” Resulta importante destacar estas conclusiones ya que fue la misma ciudadanía quien solicitaba estos espacios y esa voluntad fue receptaba por el Concejo Municipal.

Es importante recordar que las 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

MESAS DE DIÁLOGO

En primera instancia, se detalla que las llamadas mesas de diálogo o de incidencia, refieren a instancias de diálogos democráticos en las que se invita a las instituciones del Estado o Servicios Concesionados y a vecinos/as para buscar en forma colectiva e interinstitucional soluciones a uno varios problemas que tienen múltiples actores y múltiples jurisdicciones, llamados **conflictos complejos**. Las mismas son llevadas adelante por la Defensora del Pueblo y una mediadora con experiencia. Asimismo, como características a destacar, estos encuentros son voluntarios y las partes asumen el compromiso de mantener la confidencialidad de las alocuciones con el objeto de entablar diálogos francos, abiertos y sostenidos en la buena fe de las partes.

El compromiso de las mesas de diálogos es producir resultados sostenibles en el tiempo, que exigen, ante las necesidades urgentes, se mantenga una perspectiva de largo plazo.

Los desafíos que enfrenta el Servicio de Mediación Comunitaria de San Carlos de Bariloche es seguir fortaleciendo los espacios de diálogo que se abren para que la comunidad encuentre en los mismos las respuestas a sus demandas y

puedan alcanzar acuerdos. Entendemos como fundamental nuestra intervención como equipo que con su formación, experiencia y compromiso aborda las situaciones con perspectiva de derechos humanos.

Además, la elección de esta herramienta se utiliza luego de haber analizado cada caso en particular, poniendo en práctica las técnicas de Mapeo del Conflicto (siguiendo al autor Raúl Carlos Soler), observando los distintos elementos que la componen, entre los más importantes los Sujetos, intereses, poder de influencia, relaciones, siendo analizados estos aspectos sirven de guía en la decisión de llevar a cabo una mesa de diálogo.

Es importante destacar que los conflictos versan sobre cuestiones que derivan de la complejidad de la sociedad y el territorio, pero además siendo destacable que se trata de una ciudad dentro de un Parque Nacional “Nahuel Huapi”, donde el componente ambiental es transversal al igual que la perspectiva de género, por ello la complejidad de las mismas.

Temáticas en las que se ha intervenido

- Ambientales
- Ruidos molestos (referidos a volumen alto)
- Servicios luz- agua, o
- Ocupación de tierras
- Conflictos escolares
- Seguridad de NNYA
- Personas con discapacidad
- Perspectiva de género

En cuanto a las mesas de diálogo llevadas a cabo durante el 2022, se destacan los siguientes resultados: desde el 20 de diciembre de 2021 al 22 de diciembre de 2022 se llevaron a cabo 30 mesas de diálogo de las cuales 4 fueron cerradas con discrepancia ya que las partes no pudieron ponerse de acuerdo en esta instancia. El resto de las mesas o bien se encuentran en proceso, derivadas al área letrada, cerrada por ausencia de las partes o con acuerdo verbal o escrito. Se destaca que 8 de las mesas trataron la temática ruidos molestos que como se dijo, fue motivo de abocamiento y recomendación por lo que se abordó la temática con distintas estrategias y modos de intervención. Merece la pena destacarse que cada mesa de diálogo tiene como finalidad que se resuelvan las

temáticas planteadas y por ello, además de las personas interesadas, son invitados las personas designadas como funcionarias y las direcciones de las áreas municipales involucradas, así como autoridades provinciales y nacionales. Con la presencia de la Defensora del Pueblo y de una mediadora experta, estos espacios generan -como se dijo- diálogos respetuosos y francos donde todas las partes pueden expresar libremente sus ideas, opiniones y reclamos, cooperando en la búsqueda de soluciones con enfoque de derechos humanos. Para llevar a cabo una reunión con esas características, se cursan invitaciones por medios que sean fehacientes (escrito, telefónico, por WhatsApp, por correo electrónico o personal) y se acuerdan agendas para que nadie esté ausente teniendo en cuenta sus obligaciones laborales por lo que implica un gran esfuerzo y confianza en la Defensoría del Pueblo.

Registro de Mediadores/as Comunitarios/as

Durante el año 2022, se trabajó un proyecto presentado por el Servicio de Mediación Comunitaria sobre Capacitación y Evaluación de Mediadores Voluntarios. Dicho proyecto se enmarca en lo indicado en la Ordenanza N° 2212-CM-11, en su artículo 6) inc. f); y en cumplimiento de la Resolución Administrativa DPB 27/2016, que resuelve: “ABRIR EL REGISTRO DE MEDIADORES/AS VOLUNTARIOS/AS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO” que se constituyen de manera voluntaria y ad honorem; haciéndose necesario crear un marco de capacitación, evaluación y supervisión de los y las inscriptos/as, para sostener la excelencia del servicio de mediación comunitaria.

El proyecto citado se encuentra en evaluación ya que debe realizarse bajo la supervisión de la Defensora del Pueblo e involucra al personal del Servicio de Mediación Comunitaria, abarcando varias etapas de planificación y de recursos de financiamiento. Las perspectivas para el 2023 es que se pueda realizar la apertura del registro y comience a funcionar con perspectivas de continuidad.

Durante el año 2022, las mediaciones comunitarias fueron llevadas a cabo con la colaboración de los y las mediadoras que se encuentran registradas en el Centro Integral de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos (CIMARC) de San Carlos de Bariloche. Este Centro depende funcionalmente de la Dirección Provincial de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos (DiMARC), organismo auxiliar del Superior Tribunal de Justicia en toda temática vinculada al gobierno del área. El marco normativo que posibilita esta intervención es la Ley 5450 que detalla los métodos autocompositivos de resolución de conflictos (MARC) entre los cuales, en su Título III, se incluye la Mediación Extrajudicial, como un método no adversarial, promovido por un

mediador para lograr la comunicación entre las partes y alcanzar una solución a las controversias. En el artículo 57 de la mencionada ley, se establece que el ámbito de aplicación serán las cuestiones vecinales, de escaso o nulo contenido patrimonial o cuando las partes no quieran “judicializar” el conflicto. Por todo ello, de manera colaborativa, ambas instituciones (CIMARC Y DPB) trabajan mancomunadamente para alcanzar en la Ciudad de San Carlos de Bariloche, una buena convivencia vecinal llevando a cabo mediaciones comunitarias.

En cuanto a las llevadas a cabo en la Defensoría del Pueblo, los datos relevantes son los siguientes: las consultas de mayor porcentaje corresponden a alquiler con un 29%, seguido por construcciones antirreglamentarias en un 14%. En cuanto a la zona, el mayor porcentaje pertenece a la Zona 2, reflejado en un 45%. Con respecto al estado de las mediaciones, llegaron a un acuerdo tanto verbal y escrito en un 62%. Por último, vamos a resaltar que son las mujeres las que más acuden a las mediaciones y eso se refleja en que en un 38% ambas partes en la mediación son mujeres.

Capacitaciones, encuentros, talleres

La Defensora del Pueblo Analía Woloszczuk junto a la abogada y mediadora Cacupé Valero Moronta, participaron de manera presencial al evento de máximo interés para la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche que cuenta con el servicio de mediación comunitaria.

El Congreso se desarrolló los días 5, 6 y 7 de julio en la Bolsa de Comercio de Rosario, Santa Fe, Argentina, y se pudo seguir de manera online en todo el mundo. Dicho encuentro contó con más de 2.400 de personas inscriptas en los 5 continentes y representantes de 40 países.

Cada uno/a de los/as oradores/as de los diferentes países, pudieron desarrollar las experiencias sobre los conflictos habituales en sus lugares, respecto de los conflictos en los que pueden intervenir y cuáles fueron sus resoluciones, entre otros. Argentina, estuvo representada por varias instituciones y centros de resolución alternativa de conflictos, tanto judiciales como extrajudiciales.

Durante los encuentros se desarrollaron diversos talleres, entre los/as disertantes podemos destacar los valiosos aportes de la Lic. Florencia Brandoni, sobre el tema conflicto escolar y dentro de ello los conceptos sobre violencia de la escuela, violencia en la escuela, violencia estructural y la influencia sobre los medios de comunicación en los conflictos; el Dr. Calvo Soler, que disertó sobre el Mapa del Conflicto, y el Dr. Alejandro Nató, habló sobre las causas

estructurales del conflicto, mecanismos de participación en la democracia y sobre los métodos adecuados de resolución de conflictos.

Además de la participación en el Congreso antes mencionado se ha participado en otros Encuentros de gran trascendencia tales como se detallan a continuación.

El Servicio de Mediación Comunitaria de San Carlos de Bariloche forma parte de la Red Federal de Centros Comunitarios dependiente de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Durante el año 2022 se retomaron los Encuentros Regionales presenciales que habían sido suspendidos por la declaración de la Pandemia por el COVID-19. En primer lugar, se realizó el Segundo Encuentro Regional NOA-NEA de la Red Federal de Centros Comunitarios y Red Federal de Formación Escolar 2022 los días 5 y 6 de mayo del corriente, en la Ciudad de Salta. A esa convocatoria, el equipo se sumó en forma virtual. En segundo término, se llevó a cabo los días 10 y 11 de julio en la provincia de San Juan el Segundo Encuentro Regional NOA-NEA de Red Federal de Centros Comunitarios y Red Federal de Formación Escolar: Nuevas Miradas y Desafíos en el Ámbito Comunitario y Educativo en el que participaron ministros y funcionarios, junto a más de 200 referentes de las diferentes provincias de la región a los que también el equipo de mediación comunitaria de la DPB participó en forma virtual. En tercer término, se llevó a cabo la Segunda edición del Encuentro Regional de la red Federal de Centros Comunitarios y Red Federal de Formación Escolar Patagonia en la Provincia de Chubut, más precisamente en la localidad de Puerto Madryn. Dicha reunión tuvo lugar los días 13 y 14 de octubre y en esa oportunidad, la Defensora del Pueblo Analía Woloszczuk se hizo presente representando a la Ciudad de San Carlos de Bariloche y exponiendo en el panel “Los conflictos sociales complejos: Modelos de intervención” que compartió con el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén Dr. Ricardo Ariel Riva y el Equipo de Capacitación de la Dirección Nacional de Mediación del Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación Dr. Enrique Munné Bonilla. En cuarto y último lugar, el año concluyó con la participación en forma virtual de la Defensora del Pueblo Analía Woloszczuk en el último encuentro nacional del año de la Red Federal de Centros Comunitarios y Red Federal de Formación Escolar que se llevó a cabo el día 5 de diciembre bajo el título “Acceso a la justicia en ámbitos comunitarios y Educativos”. En esa oportunidad, la Defensora aportó un documento titulado: “Recorrido y experiencias en los procesos de diálogos en el Centro de Mediación Comunitaria de S.C. de Bariloche”.

Estos temas, en resumen, son de fundamental importancia al momento del diagnóstico del conflicto, y fortalecen las herramientas con las que podemos contar para la construcción de una cultura de la paz.



La visión era conmovedora hasta el llanto. Tanta fuerza, perfección y poder de la Tierra hacían que quien estuviera realmente consciente de lo que estaba siendo testigo, se ubicara en su lugar minúsculo e impotente en el mundo, como un grano de arena en medio de un inmenso desierto.

Yanina Gambetti en *Planeta Azul*

Programa CONSTRUYENDO CIUDADANÍA

La voz de María Fernanda Terzibachian, en el *Diccionario de las Defensorías del Pueblo*, va a decir que la participación política es considerada un elemento fundamental de los sistemas democráticos. Se define como un conjunto de comportamientos, acciones y actividades llevadas a cabo por los ciudadanos, individualmente como miembros de un colectivo cuyo objetivo es demandar, explicar, influir o tomar parte de los procesos de decisión.

Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales

Derecho a una vivienda adecuada

La Defensoría del Pueblo tiene como misión la protección de los derechos de las personas y dada su competencia territorial en primera instancia acude a los organismos de la ciudad para abordar las temáticas que la ciudadanía requiere su intervención.

Ejemplo de estudio e intervención

En la actualidad, el acceso de la población a una vivienda adecuada es un derecho humano que significa para los Estados poner los recursos a disposición de la población para que pueda acceder sea como propietario o como inquilino.

La reforma de la ley de alquileres a través de la sanción de la Ley 27.551 que comenzó a regir a partir del 1° de julio de 2020, motivó muchas consultas e intervenciones que continuaron a lo largo del año 2022 ya que comenzaban a operar los vencimientos de los contratos de alquiler. En ese sentido, desde la Institución se tomó intervención junto al Instituto Municipal de Tierras y Viviendas para el Hábitat Social para convocar a una mesa de trabajo que abordara la situación en la ciudad.

A través de seis líneas de acción, se intervino para aportar soluciones y transparentar la gestión en este sentido:

- Asesoramiento institucional encuadrando jurídicamente el conflicto planteado por el vecino o la vecina.
- Intervención del servicio de Mediación Comunitaria.
- Publicación del informe de intervención institucional.
- Presentación del informe de intervención y una propuesta de posible solución en la comisión de Gobierno y Legales del Concejo Municipal.
- Participación en tres mesas de trabajo.
- Primer documento de las actuaciones durante su gestión.

La primera intervención junto al equipo que conforma La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, es darle **asesoramiento institucional** encuadrando

jurídicamente el conflicto planteado por el vecino o la vecina que trae aporta documentación donde se acredita una intimación de pago, de desalojo o un contrato de alquiler cuyas cláusulas deben interpretarse.

Esas consultas se atienden espontáneamente y se gestiona para que se arriben a soluciones que si bien pueden atender solo la urgencia y no el mediano o largo plazo, resuelven la dificultad inmediata de la necesidad de una solución habitacional.

Mediante la **Mediación Comunitaria** que está establecida por la Ordenanza N° 2012-CM-11 se ofrece el servicio para que de modo rápido, voluntario, confidencial y gratuito, se encaucen y resuelvan los conflictos que genera la vida en sociedad y que se ha aplicado a diferentes problemáticas entre ellas los conflictos que surgen de la relación entre propietarios e inquilinos.

Para el mes de noviembre, se confeccionó un **informe público** de las estadísticas relacionadas a los alcances de estas intervenciones, destacando el marco legislativo y los datos que se arrojaron en la perspectiva de género que data el trabajo realizado desde el comienzo de gestión de Woloszczuk hasta el 26 de octubre del 2022.

El mismo evidencia el trabajo con junto con el Directorio del IMTVHS de la Ciudad para que ambas instituciones establecieran una instancia de trabajo poniendo en común cuáles son los reclamos que le llegan diariamente a ambas Instituciones. Actualmente se encuentra abiertas tres mesas de una mesa de trabajo para que ambas cooperen en el abordaje de la temática.

A solicitud de la comisión de Gobierno y Legales del Concejo Municipal, la Defensora del Pueblo asistió el 4 de noviembre y **explicó detalladamente** en esta comisión, a raíz de una petición de los bloques que la integran, dicho informe y se acercó una **propuesta** de posible solución en función de otras experiencias regionales. El documento con el detalle de la intervención se encuentra agregado en el anexo documental en el presente informe al cual se remite.

Posteriormente, la Institución fue convocada a una reunión con distintos actores, impulsada por un grupo de concejales con el objeto de continuar el tratamiento de la temática. La misma fue convocada el 24 de noviembre en la Sala de Situación a instancia de un grupo de concejales con el objeto de continuar el tratamiento de la temática junto a distintas organizaciones y funcionarios. La Defensora puntualizó la necesidad de revisar la Ley 27.551, teniendo presente que la problemática también involucra la falta de adopción de políticas públicas nacionales e hizo mención a otros colectivos que sufren la problemática como estudiantes universitarios y propietarios que históricamente fueron locatarios porque complementaban sus ingresos por jubilaciones y pensiones provenientes de la clase trabajadora.

Actualmente se encuentran abiertas tres mesas de trabajo de las que la institución participa activamente. Cada una de ellas, llevó a cabo una reunión para lo que restó del año. A continuación, se desarrolla lo abordado en las mismas.

La primera reunión de trabajo se convocó el 29 de noviembre en el Concejo Municipal: el eje de trabajo acordado fue la revisión de la ley de alquileres y la necesidad del tratamiento de los proyectos de reforma que actualmente están en el Congreso Nacional. Nuestros aportes fueron en la línea de tener en cuenta que hace falta la **implementación** del **Programa Nacional de Alquiler Social** que prescribe la Ley 27.551 que es necesario para que los cambios que trajo la reforma, sean posibles.

La segunda reunión se convocó el 7 de diciembre en la Secretaría de Fiscalización. Principalmente enfocada en la necesidad de fiscalizar los alquileres turísticos. Desde la Defensoría del Pueblo se aportó sobre la necesidad de **difundir** cuáles son los **derechos** y las **obligaciones** de las partes de los contratos de locación en todas sus variantes legales y colaborar para ello.

La tercera reunión correspondiente a la tercera mesa de trabajo se convocó el día 15 de diciembre en la Sala de Reuniones del Concejo Municipal. Allí el eje de trabajo se centró en revisar la normativa local que por acción u omisión no permite que la ciudadanía de Bariloche acceda a su vivienda, ya sea propia o en alquiler. Así como las posibilidades de acceso a la tierra, al suelo urbano y a la vivienda. La Defensora puso sobre la mesa el tema de la **planificación** de San Carlos de Bariloche **desde lo normativo** y de lo que la **ciudadanía** lleva a la Defensoría del Pueblo como reclamo, sugerencia o propuesta.

Por último, a fin de año se publicó el **primer documento de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo** durante el corriente año, con el fin de evidenciar el trabajo que se viene realizando y accesible a todas las personas.

A propósito de ello, se hace referencia al informe público, así como la participación en los temas trabajados en las primeras cuatro reuniones antes mencionadas.

Servicios públicos de calidad

Las demandas de la comunidad se relacionan con la satisfacción de necesidades básicas de las personas, y comprenden distintos derechos humanos: suministro de agua, electricidad y gas; aseo, comunicaciones, transporte público, entre otros. Todos los reclamos fueron atendidos en la Institución y trabajados en forma conjunta para conseguir las resoluciones de las autoridades competentes.

Ejemplo de estudio e intervención

El Transporte Urbano de Pasajeros (TUP) es una temática trascendental para la ciudadanía, y tema de agenda para la gestión de la Defensora Analía Woloszczuk. Está establecido por Carta Orgánica Municipal, en el Art. 29 inciso 15, “Asegurar el transporte público de pasajeros y promover su uso.” Sin embargo, esta problemática, aqueja a vecinos y vecinas todos los años. Es por esto que la Defensoría del Pueblo de Bariloche, a lo largo del tiempo, ha realizado diferentes gestiones en relación a este servicio esencial.

Cuatro fueron las acciones pertinentes:

- Reuniones con la Multisectorial del Transporte Público Bariloche.
- Dos informes de las actuaciones de la DPB a lo largo de los años (se agregan al presente informe en el anexo documental).
- Participación en la audiencia pública por aumento del boleto.

Audiencias Públicas

Aumento de boleto STUP

18 de julio 2022

“Audiencia Pública Obligatoria para la Revisión de la Tarifa del Servicio Público del Transporte Urbano de Pasajeros transporte público”, convocada por el Departamento Ejecutivo.

La propuesta de la Empresa Amancay S.A. (Mi Bus) es que la comuna autorice un ajuste tarifario para llevar el boleto a \$132, siendo que el boleto en ese momento era de \$62, lo que se traduce en un aumento del 113%.

La Defensora del Pueblo enfocó su presentación en tres puntos principales. La falta de información entregada por parte de la Empresa, lo que dificulta la correcta evaluación del pedido de aumento por parte de la ciudadanía. También Realizó un pedido a las autoridades políticas que a la hora de tomar la decisión final evalúen el impacto económico que provocaría dicho aumento en el salario de usuarias y usuarios del transporte público. Por último, habló de la necesidad que tienen todos los vecinos de tener un servicio de transporte de calidad.

Es función de la Defensora del Pueblo llevar la voz de la ciudadanía a los espacios de participación en el ejercicio democrático de expresión de las opiniones y debate de ideas.

Concesión de las Aerosillas del Cerro Campanario

4 de julio de 2022

“Prórroga y ejecución de obras del contrato de la Concesión de las Aerosillas del Cerro Campanario en los términos de la Ordenanza 1293-CM-03 con la firma Campanario SRL”, convocada por el Concejo Municipal.

Esta audiencia pública se llevó a cabo para tratar el Proyecto de Ordenanza 497/22 cuyo autor es el Intendente Ingeniero Gustavo Gennuso. En su proyecto, el autor propone que se prorrogue y ejecute obras del contrato de la Concesión de las Aerosillas del Cerro Campanario en los términos de la Ordenanza 1293-CM-03 con la firma Campanario SRL.

Desde el Área de Ambiente se expusieron tres ejes fundamentales:

El primero fue una exhortación a quienes tienen la representación de la ciudadanía -el Departamento Legislativo- a analizar con profundidad el proyecto y darle el tratamiento exhaustivo que el mismo merece por su importancia, en las Comisiones atendiendo las observaciones del dictamen legal. Este dictamen menciona, entre otras cuestiones, la falta de un Estudio de Impacto Ambiental, ya que el proyecto es considerado una explotación turística, las cuales por Ordenanza 217-CM-89 deben presentar un EIA.

En segundo lugar, se puso en relieve la aplicación del Acuerdo de Escazú en la temática abordada ya que es un compromiso ineludible de nuestro país. El objetivo principal de dicho acuerdo, es garantizar la implementación plena y efectiva en América Latina y el Caribe de los derechos de acceso a la información ambiental, participación pública en los procesos de toma de decisiones ambientales y acceso a la justicia en asuntos ambientales. Todo esto para contribuir a la protección del derecho de cada persona, de las generaciones presentes y futuras, a vivir en un ambiente sano.

Y en tercer y último lugar, se puso a disposición a la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche a ser articuladora entre las empresas, la ciudadanía y el Estado municipal en un todo de acuerdo con el Protocolo Marco para la actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Creación de Puerto San Carlos S.E.

4 de noviembre de 2022

“Tratamiento del proyecto de ordenanza que establece la creación de una Sociedad del Estado para administrar el Puerto San Carlos”, convocada por el Concejo Municipal.

Proyecto de Ordenanza N° 504-22

En esta Audiencia Pública se realizó una exposición que puso el foco en tres aristas importantes.

Desde un marco teórico, se desarrolló sobre el nacimiento de las empresas del Estado (SE), y la necesidad de profundizar sobre el análisis de los puntos a favor y en contra de que la figura legal sea una SE aprovechando la experiencia de otras ciudades según su implementación.

La relación entre las SE y el modelo de sociedad comercial, y la importancia de la transformación del espacio propuesto en la ciudad que debe tener una definición con una planificación multisectorial, concertada y concurrente.

Contamos con el ejemplo de la ciudad de Rosario⁵, donde el municipio colaboró con privados para mejorar un sector de la ciudad, mostrando como resultado beneficios para ambas partes. La Municipalidad logró implementar su planificación en un tiempo relativamente breve utilizando muy poco de su propio presupuesto y los privados realizaron inversiones que les dieron beneficios. Además, la ciudadanía se vio beneficiada, se creó un espacio público de calidad.

Por último, se mencionaron las ciudades sostenibles, ya que consideramos que Bariloche debe cumplir con los estándares de protección ambiental porque no puede desviarse del camino de la ciudad sostenible a la que aspira ser. “Una ciudad sostenible es inclusiva y segura para los habitantes y resiliente ante los impactos del cambio climático, para llegar a ellas se debe mejorar la gestión y la planificación, el desarrollo de capacidades, el ordenamiento territorial, el desarrollo y el acceso a infraestructura resiliente. Gestionando adecuadamente las interacciones entre ciudad y medio natural”⁶.

Como Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, creemos en la participación ciudadana, y en espacios democráticos de cara a pensar una Bariloche que incluya a cada una de las personas que la conformamos, con una perspectiva en derechos humanos, género y ambiente.

⁵ Gestión urbana, asociaciones público-privadas y captación de plusvalías: el caso de la recuperación del frente costero del río Paraná en la Ciudad de Rosario, Argentina / Horacio Terraza, Bárbara Pons, Martín Soulier, Andrés Juan. p. cm. — (Monografía del BID ; 303)

⁶ <https://www.argentina.gob.ar/ambiente/desarrollo-sostenible/ciudades-sostenibles>

Presupuesto 2023

7 de diciembre de 2022

“Audiencia pública sobre el Presupuesto 2023”, convocada por el Departamento Ejecutivo

En esta audiencia pública se trataron los lineamientos generales sobre la previsión de ingresos y egresos realizados por el gobierno municipal para el próximo año 2023. El Presupuesto Municipal previsto para el ejercicio fiscal del 2023 es de 21.687.303 pesos.

La Defensora del Pueblo enfocó su exposición en la revisión de gastos tributarios. Para que éstos sean justos y no generen privilegios, el Estado debe:

- Garantizar que tengan enfoque de derechos humanos y de género.
- Debatirlos en profundidad y revisarlos a través de procesos transparentes, participativos y basados en evidencia.
- Publicar información actualizada, oportuna y detallada sobre los costos, beneficios esperados y beneficiarios.
- Institucionalizar la realización de evaluaciones de impacto.
- Eliminar aquellos que no tengan justificación o sean inequitativos.

Con estas premisas, la Defensora del Pueblo de Bariloche instó a que se discuta el proyecto en las Comisiones del Concejo Municipal.

Proyecto Fiscal y tarifaria

7 de diciembre de 2022

“Audiencia pública sobre los proyectos del Ejecutivo por las tasas por servicios municipales, Fiscal y Tarifaria 2023.”, convocada por el Departamento Ejecutivo

Se presentó la proyección de las tasas establecida por el Ejecutivo para el 2023. Se explicó cuáles son los servicios que brinda la municipalidad y se remarcó la importancia de que los vecinos efectúen sus aportes para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

En esta Audiencia Pública la Defensora del Pueblo hizo hincapié en la perspectiva de género. Planteó que los impuestos regresivos (IVA) responden a un 44% mientras que los progresivos (bienes personales y ganancias) a un 35,7% y otros impuestos al 20.3%, entonces puede afirmarse que el sistema

tributario es regresivo y no contempla la paridad de género. Esto es así porque los datos indican que 7 de cada 10 personas del grupo poblacional más pobre, son mujeres. Lo que define una FEMINIZACIÓN DE LA POBREZA. Por otro lado, de las 10.000 personas que pagaron el impuesto a la riqueza, el 74% son varones. En consecuencia puede afirmarse que estamos frente a la MASCULINIZACIÓN DE LA RIQUEZA.

Por último, la Defensora planteó a las y los concejales presentes que a la hora de analizar la nueva propuesta que incorpora el Art. 103 inc. b) de la Ordenanza Fiscal denominada Inmueble presuntamente edificado, se tuvieran en cuenta tres puntos importantes: 1) que se dé amplia difusión a la creación de dicha categoría; 2) que se soliciten datos de cuáles son las zonas que tienen mayor cantidad de inmuebles con las características que detalla el inciso y 3) que se tenga presente que las personas que quieran regularizar su situación deberán sumar un costo más a su presupuesto ya que la finalización de una obra suma costos de servicios profesionales.

Derecho al acceso a la cultura

Las funciones municipales según lo establece la Carta Orgánica, en su art.29 inciso 37 son las de promover el desarrollo cultural y la educación no formal con plena participación comunitaria. También en su art. 38. En tanto establece relevar, preservar y valorizar el patrimonio histórico y cultural representativo de la identidad de la ciudad.

La gestión de la Defensora Analía Woloszczuk fomenta todas aquellas actividades que hacen que la comunidad genere el cambio cultural signada por la mirada con perspectiva de género que se necesita para construir un mundo más igualitario. La DPB realizó actividades a lo largo del año, fundadas en estos principios así como participó en la organización de otras en conjunto con los Consejos y mesas de trabajo de los que forma parte, a través de la presentación de obras teatrales, de danza, cine-debate, conversatorios, espacios para las infancias, entre otras.

Ejemplo de intervención

El folclore en la ciudad de Bariloche, como en la provincia de Río Negro, está muy arraigado y presente como actividad cultural desde su sentido de pertenencia.

Así mismo, la articulación entre instituciones públicas, fortalecen la concreción del fomento de la cultura. La DPB junto a la Subsecretaría de Cultura de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche (MSCB) y la Biblioteca Sarmiento,

aceptaron la propuesta de llevar a cabo una actividad cultural de dos jornadas ofrecida por la Asociación Civil El Trovador.

La propuesta de estas jornadas contó con la participación de la Compañía de danzas folclóricas “Latido de Mujeres”, compuesta por siete bailarinas y su directora María Laura Rodríguez.

La primer jornada se llevó a cabo el día viernes 17 de junio en la sala de La Usina Cultural del Cívico – Biblioteca Sarmiento con la presentación de la obra “MUJERES” que Narra, la historia de 8 mujeres, que en su individualidad trazan el camino de una historia que las une a todas. Esta función de entrada libre y gratuita, no solo tuvo una gran concurrencia.

En cuanto a la segunda jornada, tuvo lugar al día siguiente en el Gimnasio Municipal N°4, donde se brindó un seminario intensivo, también con carácter gratuito destinado a mujeres folclóricas y a todas a aquellas personas que se habían con el deseo concurrir a la función teatral.

Este tipo de eventos y espacios, reivindican una construcción de la identidad de la mujer, desde un empoderamiento no solo de los procesos creativos que se dan hacia adentro, sino en la necesidad de construir un sentido del folclore desde las historias que como mujeres también son necesarias contar.

Por último, es de importancia destacar que la Asociación Civil El Trovador con casi cuatro años de conformación en la ciudad, recibió el Premio «Carlos Bustos» en la edición 2022, otorgada por el Concejo Municipal; un reconocimiento que financia proyectos comunitarios que busquen el desarrollo de diversos sectores, entendiendo que la convivencia en sociedad exige la coordinación de esfuerzos de todos los nodos y todas las terminales que forman el entramado social.



Derecho a un ambiente sano

Uno de los principales ejes de gestión de la actual Defensora del Pueblo de Bariloche es el cuidado y la preservación del ambiente. El compromiso por esta temática es prioridad para todas las actuaciones que se llevan adelante desde la institución. Es por eso que desde el inicio de la gestión la Defensora y su equipo de trabajo, participan activamente en todos los espacios de diálogo y mesas de trabajo en relación a la materia ambiental.

Al igual que se requirió un dictamen jurídico en el dictado de los actos administrativos, también se confeccionaron informes ambientales que acompañaron a los abocamientos en los que la temática ambiental está involucrada.

La transversalidad del eje de la perspectiva ambiental se vio reflejada en la participación en distintas audiencias públicas, como el proyecto de Ordenanza N° 447-22 de llamado a licitación pública para el diseño, construcción, operación y mantenimiento de una Planta de Tratamiento de Residuos Sólidos Urbanos

(RSU) o la Revisión del Estudio de Impacto Ambiental, Reservorio de Agua, Cerro Catedral, entre otras participaciones.

Ejemplo de estudio e intervención

La problemática de ruidos molestos está presente desde la puesta en funcionamiento de la Institución y cobró mayor complejidad especialmente en los dos últimos años. En el año 2022 se sumaron nuevos razonamientos a los ya dados en gestiones anteriores como la importancia de la temática desde la perspectiva ambiental, ya que la ciudad de San Carlos de Bariloche, está situada en el Parque Nacional Nahuel Huapi, donde es fundamental pensar en términos de cuidado de nuestra biodiversidad.

El abordaje del reclamo comenzó en una primera etapa que se realizó en Febrero de 2022 con el dictado del Abocamiento frente al incumplimiento de la Ordenanza 2401-CM-2013 en distintas partes de la ciudad. Las actuaciones culminaron con una Recomendación el 29 de diciembre de 2022, al Departamento Deliberante con el fin de elaborar un proyecto de ordenanza que modifique las actuales 2401-CM-13 “Regular producción de ruidos molestos” y 1553-CM-05 “Metodología para medición, evaluación y clasificación de ruidos potencialmente molestos”. Asimismo, también dirigió la Recomendación al Departamento Ejecutivo que se encarga de la fiscalización con la actual normativa. Esto implica una redefinición de ruidos molestos, una limitación de decibeles, una mejor regulación y fiscalización.

Esta normativa actualmente no brinda las suficientes herramientas para la fiscalización de los incumplimientos ya que es público y notorio que la densidad poblacional, la actividad turística, cultural y recreativa, gastronómica y hotelera han cambiado a lo largo de los años.

La herramienta que se utilizó con mayor frecuencia a lo largo del año 2022 para abordar la temática fue la de mesas de incidencia. La Defensoría del Pueblo de Bariloche llevó a cabo ocho mesas de diálogo con la presencia de vecinos y vecinas de diferentes barrios y representantes del Estado Municipal. Al mismo tiempo llevó a cabo diez mediaciones para poder encontrar puntos de acuerdo a lo que hace a la convivencia de la comunidad por el tema específico de ruidos molestos.

Audiencias Públicas

Vertedero

3 de junio de 2022

“Llamado a licitación pública para el diseño, construcción, operación y mantenimiento de una Planta de Tratamiento de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) de la ciudad y para la remediación y puesta en valor del actual Centro de Residuos Urbanos Municipal (CRUM)”, convocada por el Concejo Municipal.

Proyecto de Ordenanza N° 447

Se presentó el Proyecto de Ordenanza 447, que busca optimizar el aprovechamiento y garantizar el proceso de utilización de todos los componentes de los residuos sólidos urbanos (RSU) Municipales por un período de 20 años con posibilidad de prórroga por 5 años más, según pliego de bases y condiciones y la creación de un Ente Fiscalizador.

La Ingeniera Ambiental Paula González, quien se encuentra a cargo del Área de Ambiente de la Defensoría del Pueblo, realizó sus aportes que nacen del estudio y análisis del proyecto. En ese sentido, se instó a que se avance en los pasos que el tratamiento legislativo exige para este proyecto y que se haga con celeridad teniendo en cuenta la gravedad de la situación del vertedero actual que, que ha sido preocupaciones de todas las gestiones de gobierno.

Además se propuso la incorporación con la modalidad de comité de expertos y expertas científicas, de los y las profesionales de la Universidad Nacional de Río Negro que tiene la carrera de Ingeniería Ambiental, la que ha dado profesionales con un extenso conocimiento de la temática del vertedero. (Lo que puede verse en la publicación en el repositorio de la biblioteca de la casa de altos estudios de trabajos finales integradores.)

Desde la Defensoría del Pueblo de Bariloche reafirmamos nuestro compromiso con la comunidad, contribuyendo al cumplimiento de la Carta Orgánica Municipal (COM) que en materia de protección del ambiente, es un tema central. Ya que establece que son funciones y competencias municipales en su Art.29, inciso 11. “Garantizar la recolección de residuos, y su adecuado tratamiento y disposición final, y la limpieza e higiene general en el ejido municipal.” Así como en relación con el ambiente se encuentra el Art.180, inciso 11. “Reducir progresivamente volúmenes y peligrosidad en la generación, transporte y tratamiento de todo tipo de residuos y promover la clasificación y recuperación de los mismos.”

Reservorio de Agua, Cerro Catedral

5 de septiembre de 2022

“Revisión del estudio de impacto ambiental (EIA) por la creación de un reservorio de agua en el cerro Catedral, según Masterplan 2021/26.”, convocada por el Concejo Municipal.

La propuesta de la Empresa CAPSA concesionaria del Cerro Catedral es la construcción de un reservorio para innivación en el centro de esquí y de esa forma, asegurar la presencia de nieve durante la época invernal necesaria para práctica de deportes de montaña que se realizan en el centro de esquí.

Tres puntos importantes trataron el Área de Ambiente:

El análisis del EIA del reservorio de acuerdo al Masterplan 2021/26, a la luz del Acuerdo de Escazú (AE) y su transversalización, ya que el acuerdo establece que la participación ciudadana en las decisiones que se tomen donde estén involucradas temáticas ambientales, es indiscutible e imprescindible. Entre los impactos negativos que podrían generarse se espera una pérdida de cobertura y hábitat de animales y alteración de los caudales de cuerpos de agua circundantes.

El agua se tomará del arroyo Cascada Este, que cuenta con un caudal de 450 m³/h como mínimo en invierno. El caudal ecológico⁷ recomendado para los meses de noviembre a abril es de 147,6 m³/h y de 374,4 m³/h de mayo a octubre. Sin embargo, el DPA recomendó, de forma preventiva, un caudal ecológico pasante permanente de 720 m³/h. Para el reservorio estiman extraer un caudal total de 22,8 m³/h, de manera tal que se preserve el caudal ecológico. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la extracción de agua no se realizará en forma regular durante todo el año, sino que estará focalizada en una época del año, por lo que el caudal extraído podría variar.

Por otro lado, el Protocolo de Empresas y DDHH elaborado por las Defensorías del Pueblo y sus implicancias en el EIA del Reservorio, ya que Las Defensorías del Pueblo somos un puente entre las empresas, el Estado y las/los ciudadanas/os y por ello acompañamos los procesos de transformación económica hacia modelos ambientalmente sustentables, promoviendo una Conducta Empresarial Responsable (CER).

⁷ El caudal ecológico es el volumen de agua que se necesita para preservar los valores ecológicos del cauce, relacionados con la flora y la fauna.

Finalmente, el modelo transicional del turismo de nieve frente al cambio climático porque la perspectiva de derechos humanos debe atravesar todas las actuaciones que la administración pública lleve adelante en el proyecto. Recordemos que el cambio climático genera alteraciones en los períodos de precipitaciones, se estima que con el correr de los años, los períodos navales disminuirán, lo que implicaría que se utilizaría un mayor volumen de agua para generar nieve, agua que podría ser potabilizada y utilizada para consumo humano directo.

Grupos vulnerables y enfoque de derechos humanos

Desde la Defensoría del Pueblo trabajamos en diferentes proyectos y temas que contribuyen a que las personas puedan desarrollarse plenamente en todas las esferas de la vida, y con todos lo necesario para tener una calidad de vida adecuada como derecho humano. Su definición es:

Los derechos humanos son atributos inherentes a la dignidad humana que tienen protección jurídica. Son derechos innatos a todos los seres humanos, son los mismos para todas las personas y sin discriminación alguna. Estos derechos están interrelacionados y son interdependientes e indivisibles, y están plasmados en los tratados internacionales de derechos humanos, algunos de los cuales gozan de jerarquía constitucional en la Argentina, desde la reforma de 1994.

El concepto tradicionalmente usado de “vulnerabilidad” se asocia al de “debilidad” e “incapacidad” o “en riesgo”, y constituye una identidad devaluada del grupo al que califica y así refuerza su discriminación. Por ello, resulta más adecuada la expresión “grupos en situación de vulnerabilidad” que posee carácter dinámico y modificable de una situación para su transformación.⁸

Emergencia por violencia hacia las mujeres

En el año 2012, por Ordenanza N.º 2369-CM-12 “Se declara la emergencia por la violencia doméstica, sexual y otras formas de violencia contra las mujeres en la Municipalidad de San Carlos de Bariloche hasta el 31 de diciembre de 2022”. (Artículo modificado por el art. 1º de la Ordenanza 3205-CM-20). La misma encomienda al Poder Ejecutivo a destinar partidas presupuestarias específicas, llevar adelante diversas gestiones y políticas públicas de funcionamiento, seguimiento y evaluación para afrontar la emergencia.

A propósito de ello, en el Art. 9º) “Se crea la Comisión de Seguimiento de la Emergencia en Violencia contra las Mujeres, bajo la órbita de la Defensoría del Pueblo. La comisión estará conformada por organizaciones que trabajen la temática de la violencia contra las mujeres. Su misión durante la vigencia de la

⁸ “Grupos en situación de vulnerabilidad y derechos humanos Políticas públicas y compromisos internacionales”. Dirección Nacional de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad. Subsecretaría de Protección de DDHH. Secretaría de DDHH del Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación. Octubre. 2011

http://www.jus.gob.ar/media/1129151/31-grupos_vulnerables.pdf

ordenanza 2369-CM-12, es el monitoreo y seguimiento de la emergencia en violencia contra las mujeres”. (Artículo modificado por el art. 8° de la Ordenanza 3001-CM-18).

Dicha comisión de seguimiento, ha continuado su trabajo durante cada una de las prórrogas y modificaciones realizadas. Siendo sus referencias las N° 2595-CM-2014, N°2816-CM-2016, N° 3001-CM-2018 y 3205-CM-2020

Cabe destacar que en la ORDENANZA N.º 3001-CM-18 , se incorpora la remisión de actuaciones hacia la institución: “Art. 10º) La Secretaría de Desarrollo Social, Cultural y Deportivo deberá remitir semestralmente las actuaciones realizadas a la Defensoría del Pueblo, la cual se reunirá con las organizaciones vinculadas a la emergencia en violencia contra las mujeres para hacer el seguimiento de la implementación de la presente ordenanza”.

Así como el Art. 11º) La convocatoria de la Comisión de Seguimiento de la Emergencia en violencia contra las mujeres queda a cargo de la Defensoría del Pueblo. Una vez constituida dictará su propio reglamento de funcionamiento”; que incorpora el rol preponderante de la Defensora del Pueblo.

Dado que la herramienta transversal de perspectiva de género es prioritaria en la institución, se le dio gran importancia a esta comisión. Es por ello que durante el mes de febrero se realizaron las convocatorias a las organizaciones para que asistieran a reuniones bimodales (presencial y virtual) con el fin de analizar los informes remitidos por el área municipal responsable. Se llevaron a cabo reuniones los días 20 de enero, 3 de febrero, 17 de febrero, 3 de marzo, 7 de abril, 28 de abril, 23 de junio y 14 de septiembre. En cada reunión se redactó un acta en un documento compartido para que todas las personas participantes estuvieran al tanto de lo que se trabajaba. Cabe destacar que a lo largo del año participaron alrededor de diez organizaciones con distintos representantes y el resultado final, fue un documento en el que se listaban todas las observaciones que debían ser atendidas por la Subsecretaría de políticas sociales a cargo del Departamento de Género y Diversidad de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche. Este documento fue enviado al área involucrada y motivó una reunión el día 28 de septiembre en la sede de la Defensoría del Pueblo para trasladarle a las autoridades las observaciones.

Por último, las integrantes de la comisión junto a la Defensora del Pueblo, consideraron que era necesario trasladar la preocupación que da origen a la declaración de emergencia por la violencia doméstica, sexual y otras formas de violencia contra las mujeres, a las autoridades provinciales. Para ponerlas en conocimiento, se redactó en forma colaborativa, una carta a la presidenta de la comisión especial del estudio de las problemáticas de género de la Legislatura de la provincia de Río Negro a los efectos de que tuvieran en cuenta los reclamos de las vecinas de la ciudad y se extendiera más allá de los límites del ejido

municipal dado que muchas de las mujeres rurales trasladaban su residencia a los barrios de Bariloche.

Proyecto Genealogía de las Mujeres Ausentes

Tal como se planificó en el año 2021, el proyecto fue trabajado durante el año 2022 y tuvo como resultado un informe preliminar que se adjunta al presente en el apartado anexo documental. Cabe destacar que consistió en un arduo trabajo de recopilación de documentos, testimonios y manifestaciones culturales alrededor de la temática de la violencia extrema hacia las mujeres, es decir, el femicidio.

Se seguirán sumando esfuerzos y acciones a lo largo del año 2023 porque es prioritario el abordaje, el tratamiento y las resoluciones que deban tomarse ya que a pesar de los esfuerzos, el Argentina, durante el año 2022 hubo una víctima cada 29 horas. Y en 12 meses, se registraron 292 femicidios y 9 trans/travesticidios provocando que 341 hijos e hijas se quedaran sin su madre de los cuales, el 65% son menores de edad.⁹

Economía Solidaria

En el año 2016, Carlos Puig, en su libro Economía Social y Solidaria: conceptos, prácticas y políticas públicas plantea una mirada fundamentalmente local de la economía y que luego de la Pandemia COVID-19 nos es importante remarcar:

“La economía social y solidaria, está estrechamente ligada al desarrollo local, porque surge desde el territorio, de sus gentes y sus organizaciones, está enraizada en el territorio, utiliza los recursos endógenos y fomenta las capacidades locales para la creación de un entorno innovador en el territorio”¹⁰

Con esas premisas es que desde la Defensoría del Pueblo de Bariloche se creó el área de Economía social y solidaria para orientar y acompañar a las personas que tengan como sueño un emprendimiento propio. Sabemos de la importancia

⁹ <http://www.lacasadelencuentro.org/>

¹⁰ Puig, C., Coraggio, J. L., Laville, J. L., Hillenkamp, I., Farah, I., Jiménez, J., ... & de Mendiguren, J. C. P. (2016). Economía Social y Solidaria: conceptos, prácticas y políticas públicas. *Bilbao*: UPV/EHU.

que tiene el hecho que las personas sientan **seguridad de sí misma, confianza y sean capaces de ser autónomas.**

Ese fue el motivo por el cual durante este año 2022 mantuvimos diversas reuniones con personas emprendedoras, con un dato no menor que casi el 100% de esas personas son **mujeres emprendedoras.**

En dichas reuniones se puso en común los emprendimientos que llevan adelante, sus expectativas y sus objetivos. Algunas de ellas se encuentran avanzadas y con vasta experiencia en el mundo emprendedor lo que enriqueció el intercambio para con las emprendedoras que se encontraban en su etapa inicial.

Se establece prioridad en el asesoramiento en estas últimas.

Los factores en común que se pudieron detectar principalmente fueron tres:

- Dificultad para ser mujer y emprendedora.
- Dificultades de formalizar su trabajo.
- Ser jefas de hogar

Lo que motivó a concretar reuniones con las referentes de distintas instituciones que llevan ya un largo camino recorrido con los emprendimientos independientes y a involucrarnos más directamente en su labor como el recibir diferentes capacitaciones tanto virtuales como presenciales a nivel local y provincial o acompañando de manera voluntaria.

Las mismas estuvieron relacionadas a:

- Formalización del emprendimiento
- Inserción en el circuito emprendedor
- Redes emprendedoras
- Incubación y asesoramiento

La asistencia en distintos ámbitos está presente pero que es desconocido por las personas que deciden ser independientes ya sea por circunstancia de la vida o por vocación, por lo que decidimos que la Defensoría del Pueblo de Bariloche sea un puente entre las personas emprendedoras con las instituciones a través de la confección de un **formulario inicial**, con la herramienta “Google Forms”, la cual se encuentra en período de prueba para su implementación final. En la misma, se contemplan datos relacionados al tipo de emprendimiento, gestión interna del mismo, instancia de formalidad o informalidad, género, lugar de práctica del mismo, etc. Datos que fuimos recaudando a lo largo de entrevistas con distintas personas que se acercaron a la Defensoría.

Debemos mencionar que a raíz de habernos contactado con emprendedoras a través de la Asociación Civil NorteSur para que nos confeccionen diferentes

trabajos, fuimos **reconocidas por Compre Local**, “uno de los programas de la Asociación Civil NorteSur, el cual es un canal de comercialización que une emprendedores con empresas para que puedan potenciar sus trabajos, con el fin de fomentar la producción y consumo de productos/servicios elaborados localmente”.

Discapacidad

En la Defensoría del Pueblo interpretamos que la discapacidad es una cuestión de Derechos Humanos. Por eso mismo, creemos que las personas que poseen algún tipo de discapacidad son sujetos de derechos.

La accesibilidad es un derecho para que puedan vivir de forma independiente y ser tratadas de la misma forma que las demás personas que conviven en la sociedad. En Argentina, la Ley N° 26.378 incorpora a la legislación lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Así, se reafirma que todas las personas que tienen alguna discapacidad, crónica o permanente, deben gozar de los mismos derechos humanos y libertades.

El equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo participa activamente en el Consejo Local Consultivo para Personas con Discapacidad que se creó a través de la Ordenanza Municipal N°2038-CM-2010, con el objetivo “de propiciar canales efectivos y participativos que brinden a la sociedad en su conjunto, la generación de políticas mediante el intercambio entre el gobierno y los ciudadanos organizados, en este caso, en todo lo relativo a las organizaciones dedicadas a salvaguardar los derechos, libertades y participación de las personas con discapacidad”.

A lo largo del 2022, se trabajaron cuatro ejes de acción desde la DPB:

- Capacitación del personal
- Difusión de prácticas inclusivas
- Participación en actividades sociales
- Incorporación de personal

Durante el 2022, la iniciativa de incorporación de prácticas inclusivas hacia y desde la institución, estuvo atravesada en primera instancia por tres temáticas:

- **Lengua de señas**
- **Braille**
- **No videntes/ hipoacúsicos**

Desde principios de este año, dos personas del equipo de la Defensoría participaron del primer curso básico de Lengua de Señas Argentina (LSA) dictado por la Asociación Civil Alas de Águila, orientado principalmente a quienes realizan atención al público. Realizaron el curso en el marco de lo previsto en la ordenanza 3270-CM-21, la cual establece una “capacitación progresiva en LSA-Español para todos los agentes que se desempeñen en el ámbito público municipal y estén afectados a la atención al público, prioridad el personal de las mesas de entrada de cada dependencia.” La organización se encuentra a cargo de la Dirección de Gestión para las personas con Discapacidad y coordinado por la División Desarrollo del personal de la Dirección de Recursos Humanos del municipio de Bariloche.

En el curso se comenzó aprendiendo el abecedario y las señas básicas para poder comunicarse, entender y ayudar a las personas sordas e hipoacúsicas. Finalizando con la interpretación del Himno Nacional Argentino y el Himno de la Provincia de Río Negro en Lengua de señas, los cuales se trasladan a los actos protocolares de nuestra ciudad.

En la segunda mitad del año comenzó el primer nivel de Lengua de señas, donde se aprendió señas más específicas. Ejemplo: la vestimenta, los ambientes de la casa, los oficios o trabajos y los números.

Al mismo tiempo, la DPB participó del taller de Braille organizado por la Dirección de Gestión para las Personas con Discapacidad, y dictado por integrantes de la Asociación Civil Los Búhos Bariloche, en la Biblioteca Popular Raúl Alfonsín.

En la primera etapa del taller se aprendió sobre la escritura y lectura en braille, abecedario y uso del instrumento de escritura.

En la segunda parte del taller, se realizaron folletos y un video para la identificación de bastones y sus diferentes posiciones y significados. Así como videos para concientizar y visibilizar la importancia de saber y conocer sobre cómo acercarnos a ayudar a una persona ciega o con disminución visual.

Paralelamente, este conocimiento adquirido, fue transferido en un plano general al personal de la Defensoría, con el fin de poder incorporar la importancia de esta herramienta en la institución desde diversas prácticas. Se entiende que la Lengua de señas, es un estudio complejo en sí mismo y un punto de partida a ser coherentes entre la formación y la acción. De la misma forma, se realizó con el Braille, se trabajó en este sentido también, en el área de difusión.

Desde las redes sociales, se acompañó en la campaña por la Ley Federal de LSA (Lengua de señas argentina) a través de la producción de videos que implicó poner en práctica estos conocimientos con una acción concreta: cada una de las

personas del equipo, aprendió a presentarse y decir su nombre en lengua de señas.

También se realizó un registro fotográfico con el pañuelo azul que acompaña la campaña, para poner en valor la importancia de la aprobación de esta ley.

En cuanto a personas no videntes e hipoacúsicos/as, la formación estuvo puesta en el acercamiento respetuoso hacia estas personas cuando necesitan ser asistidas en la vía pública. Mencionado anteriormente. Desde la DPB se acercaron estas acciones a la Junta Vecinal Barrio Las Victorias en su 26° aniversario, conocimiento de gran importancia para todos y todas las ciudadanas.

Es importante destacar que estos contenidos se continúan difundiendo en los medios de comunicación de la DPB, así como las efemérides que hacen referencia a estas temáticas.

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. A los fines de lograr operativizar gestiones de contacto directo con las personas, que se conozcan las acciones que lleva adelante, así como de promover información de valor desde una perspectiva de Derechos ciudadanos llegando a la mayor cantidad de personas posibles.

Desde el área de Comunicación institucional, se diversifica esta labor a través de difundir la información en los medios en los que continúa comunicando; WhatsApp, Facebook, Instagram, YouTube, sitio web, medios periodísticos.

Es así, que la tecnologización de las herramientas de comunicación, permite que se ahorren recursos que dañan y contaminan el medio ambiente.

57 Atención a los medios de comunicación y al periodismo de parte de la Defensora.

5 Charlas en vivo a través de Instagram (lactancia materna, salud femenina, cuidado canino, alimentación saludable e incendios).

93 Notas web en la página institucional.

La tecnologización de las herramientas de comunicación, permite que se ahorren recursos que dañan y contaminan el medio ambiente.

5 Documentos e informes (agua, transporte y alquileres).

5 Campañas anuales (Censo, LSA, prácticas ambientales, 25N, Cultura de paz).

95 Publicaciones en las Redes de la Defensora.

96 Publicaciones en las Redes de la Defensoría del Pueblo.

Campañas

En torno a eventos puntuales, se realizaron cinco campañas que se reforzaron en las redes, pero que también fueron comunicadas en los distintos canales de comunicación de la Defensoría.

- Censo

Se difundió información de utilidad para el fomento del Censo Digital, en torno a la disposición de la Defensoría y el Instituto de Formación Docente del asesoramiento y acompañamiento a personas que no tuvieran acceso.

Los medios utilizados para comunicar esta herramienta, fueron gacetillas de prensa, mensajes de WhatsApp predeterminados a vecinos y vecinas. Así como Instagram y Facebook.

- Prácticas ambientales

Se difundieron las PRÁCTICAS SOSTENIBLES que promueve LA DPB fomentando y educando a partir de buenas prácticas y desde el ejemplo (la despapelización, compra local, compra de artículos de limpieza a granel, separación de residuos, ecoladrillos). Por otro lado, en referencia a efemérides ambientales, se realizaron publicaciones con datos de interés referidos a la temática.

- LSA

Se realizaron videos participativos con el equipo de la Defensoría en apoyo a la Ley Federal de Lengua de señas. Donde cada una de las participantes aprendió a decir su nombre en lengua de señas y un saludo en apoyo a la causa.

- 25N - Día Internacional de la eliminación de la Violencia contra las mujeres

Se realizó la difusión de su actividad central, que fue una Jornada de Sensibilización en la temática, su correspondiente efeméride y el lanzamiento de un [video](#) en colaboración con Defensoría de Provincia y Nación, en la temática que se trabajó durante el año, de lo que es Prevención de Violencia obstétrica y parto respetado.

- Cultura de Paz

En el marco de las celebraciones del Campeonato mundial de Fútbol y las fiestas de fin de año, se difundieron mensajes relacionados al fomento de dichas celebraciones en paz, tolerancia y solidaridad. En especial hincapié a niños, niñas, adolescentes, adultos/as mayores, personas con autismo y animales.

Comunicación interna

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.

El equipo de la Defensoría se reunió 32 veces, 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. Se realizan presenciales y virtualmente.

Además, se generaron espacios de comunicación, reflexión y diálogo y capacitaciones internas al personal. De esta manera se da transparencia a la gestión cuya metodología es la horizontalidad en los roles que cada integrante ejerce logrando un mejor desempeño profesional.

Se mantienen los canales digitales de comunicación, que nos facilita el trabajo interrelacionado en lo que hace a documentos en línea, para trabajar colaborativamente en la producción de informes, presentaciones y otro tipo de documentación.

Una de las herramientas, son de aplicaciones gratuitas que brinda la empresa Google, tales como Google Meet, Hangouts, Drive, Gmail, Calendar, entre otras.

Comunicación Externa

Luego de un desarrollo de identidad visual de la institución durante el 2021, el diseño de cada soporte digital y físico ha podido lograr una uniformidad estética que facilita su reconocimiento visual. Con el objetivo de transparentar la gestión, y brindar información clara, oportuna y accesible a las personas.

Comunicación digital

Hall institucional

Se incorporó información institucional en el televisor del hall de entrada de la DPB, video que difunde el rol, historicidad y proyecto de gestión de la Defensoría en pos de dar a conocer los alcances e incidencias de la institución.

Se dispone además de recurseros que acercamos a las personas, con el fin de facilitar los canales de reclamos a las instituciones pertinentes, luego de evaluar el caso puntual de la persona. Así mismo, contamos con un recursero específico en caso de Violencia de género.

Sitio web

Este año, en cuanto al [sitio web](#) de la Defensoría no solo mantuvo la información acerca de las áreas de trabajo que existen en la institución en función de las áreas en las que trabaja y los servicios que ofrece en referencia al Centro de Mediación Comunitaria. También mantuvo actualizada todas las recomendaciones, resoluciones y otros documentos oficiales que se generaron a lo largo del año y que hacen a la historia de la institución.

Por otro lado, en lo que hace a las noticias que acercan la gestión a la gente, no solo estuvieron relacionadas a novedades de la institución, sino que se retomó los relacionados a un rol de la competencia de las Defensorías, como son los pedidos de Informes referidos a diferentes servicios públicos y privados. En este año, fueron los relacionados a servicios básicos como el agua, transporte y alquileres.

Podemos observar que 12.108 personas accedieron a la página durante todo el año. El 75,71 % de procedencia argentina y el 24,29% de países Latinoamericanos, China, España y Estados Unidos.

El acceso a la misma se realizó en un 56,8 % desde dispositivos móviles y un 42,3% desde computadoras. El 0,9% restante en tablets.

Los temas de interés y que tipo de información se busca en la página están principalmente relacionados con:

- Información general de la institución.
- Canales de Comunicación.
- Áreas de trabajo
- Diversidad
- Niñez y adolescencia
- Servicio de mediación comunitaria
- Maltrato animal

Redes sociales

Las redes sociales en las que continúa presente la DPB son: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube. Además, de las redes sociales profesionales de la Defensora Analía Woloszczuk -Instagram, Facebook y LinkedIn.

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.

Durante el 2022 se reforzó la identidad de marca de la Defensoría la cual se había rediseñado en el 2021. Por lo que el diseño de los posteos y videos, así como la incorporación de aplicaciones (Apps) relacionadas a producción y edición de videos.

Además, se incorporó el agregado de palabras claves y subtítulos en cada uno de los videos, con el fin de una lectura simple e inclusiva.

Se continuó con contenidos relacionados a actividades de la institución como las acciones de la Defensora, información institucional relevante, efemérides y fechas importantes para la sociedad.

Algo a destacar, es que la Institución mantuvo su objetivo de acercamiento de información de valor desde un lugar más descontracturado, como lo fueron las cinco charlas en vivo en la Red Social Instagram con diferentes profesionales en temáticas de lactancia materna, salud femenina, cuidado canino, alimentación saludable e incendios.

Medios de comunicación

En el relevante ejercicio del periodismo, como promotor de difusión del trabajo diario de la institución, por un lado continuamos con la sección de noticias del sitio web de la Defensoría, donde publicamos las gacetillas de prensa e información relevante.

Y por el otro, mantenemos los relacionados con medios de comunicación radiales, televisivos y en diarios digitales.

En el año 2022 la Defensora Analía Woloszczuk ha realizado

17 Notas televisivas

11 Radiales

29 Diarios digitales

Articulación Institucional

Censo 2022

La Defensoría del Pueblo de Bariloche y el Instituto de Formación Docente Continua (IFDC) se unieron para colaborar con el Censo Nacional Digital que tuvo lugar en todo el territorio nacional entre el 16 de marzo y el 17 de mayo de 2022.

Se propuso un trabajo conjunto entre el IFDC y la Defensoría del Pueblo de Bariloche, en pos de, por un lado, ofrecer a la ciudadanía asesoramiento en relación al Censo Digital y, a la vez, aprovechar la oportunidad para que estudiantes se formen en la práctica, con un importante bagaje teórico sobre la relevancia de un Censo para la sociedad.

La propuesta consistió en ofrecer espacios de encuentro para toda la ciudadanía de San Carlos de Bariloche, en los que los y las estudiantes y personal de la Defensoría del Pueblo de Bariloche asistan, colaboren, asesoren y brinden información en relación al Censo Digital 2022. Así, uno de los objetivos es poder llegar a la mayor cantidad de habitantes.

Esta actividad conjunta se enmarcó dentro de un convenio de cooperación mutua que existe entre las instituciones en el que se propone participar en acciones de construcción de una ciudadanía activa e informada.

El alcance e **impacto social** tuvo en cuenta la población en general, **personas mayores, discapacitadas y estudiantes**.

Accesibilidad e inclusión

Otro de los objetivos fue trabajar para **cerrar la brecha digital** en los barrios para que la ciudadanía que no tiene suficientes conocimientos de las herramientas digitales, construya el aprendizaje de su utilización, desde una perspectiva de accesibilidad e inclusión. Por lo que se las acompañó y asesoró en todo el procedimiento de registro, así como en la importancia de censarse.

Además, se llevaron adelante campañas de difusión utilizando las redes sociales y páginas institucionales de ambas organizaciones de manera tal que la ciudadanía las referencie como espacios de realización del censo digital.

Experiencia estudiantil

Ambas instituciones evaluaron como oportunidad, el hecho de que los y las **estudiantes se formen en la práctica**, con un importante bagaje teórico sobre la

relevancia de un Censo para la sociedad. Ofreciendo un espacio de formación ciudadana y de trabajo territorial en relación a la trascendencia de la realización de censos poblacionales, a partir de la comprensión de los fines, propósitos y proyecciones de política pública. Por lo que se capacitó al estudiantado en la actividad a llevar a cabo con el documento de Síntesis de Planificación Censo 2022, como material teórico de apoyo. Los destinatarios fueron estudiantes del de los 3 profesorados, que ingresaran a Residencia prioritariamente y/o que tuvieran aprobadas las cursadas de 3° año. Consistió en un cupo de hasta quince estudiantes y una carga horaria de 30 horas.

Registro

A partir del martes 29 de marzo de 2022, y hasta el martes 17 de mayo de 2022, se establecieron días y horarios específicos donde los vecinos y las vecinas pudieron asistir a censarse en ambas instituciones.

Se utilizó el cuestionario oficial establecido por el Censo Digital Oficial, y se realizó un registro de las personas que se acercaron, a través de una planilla que incluía datos como : Fecha - Hora - Lugar - Calle o Barrio - Cantidad de Personas - Código de Censo Digital. Esta herramienta permitió concientizar y dar un paso más en la construcción de una ciudadanía participativa e informada. Ya que los resultados que arrojó sirven para la toma de decisiones en todos los estamentos del Estado.

ADPRA

La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, tiene como objetivo el trabajo conjunto y cooperativo de todas las Defensorías del país. Reuniendo a sus representantes locales, provinciales y de la Nación para aunar estrategias de intervención en la defensa de los derechos de la ciudadanía.

La Defensora Analía Woloszczuk se desempeña en esta Asociación como Consejera en el área de género. Un rol fundamental, que a lo largo del año que ha marcado precedentes en su participación exclusivamente con perspectiva de género. Siempre desde un marco de acción puesto en el marco legislativo, teórico y propositivo en la representatividad de esta área.

Plenarios

Las instancias plenarias, las cuales se calendarizan de forma anual, son de gran importancia ya que permiten poner en común proyectos promovidos por las Defensorías, intercambiar experiencias y problemáticas para buscar soluciones conjuntas mediante espacios de diálogo y disertaciones. Durante el corriente

año, se realizaron cuatro plenarios de los cuales la Defensoría del Pueblo participó de manera presencial en tres de ellos y uno de forma virtual.

En el primero, realizado en la ciudad de Viedma en el mes de junio, se presentó el proyecto “Hidrógeno verde” y el libro “Diccionario de las Defensorías del Pueblo” una obra con gran valor académico y que forma parte de la biblioteca jurídica de la institución. Además se trataron temas relacionados con aumentos de tarifas de servicios públicos, derecho a la vivienda, cambio climático, Ley Nacional de Salud Mental, consulta nacional hacia una nueva Ley de Discapacidad y el Protocolo de Actuación de las Defensorías del Pueblo en Empresas y DDHH, entre otros.

El segundo plenario se llevo a cabo en julio en la ciudad de Rosario, donde se trataron temas que son de relevancia tanto para las Defensorías Provinciales como Locales, entre ellos: los aumentos de las tarifas de los servicios públicos, las dificultades con la tarjeta SUBE en la Provincia de Río Negro, los planes de auto ahorro, la necesidad de armado de comisiones temáticas, etc.

Asistencia a los Plenarios de ADPRA para hacer propuestas locales que se hagan extensivas a las otras ciudades del país

En Agosto se efectuó el tercer plenario en la provincia de Chaco, donde Woloszczuk participó de forma virtual desde la plataforma Zoom, y realizó dos propuestas de vital importancia:

- Efectiva implementación de la **Ley 27.642, etiquetado frontal**, idea que compartió con la Presidencia de ADPRA en cabeza de Lionel Suarez, Defensor del Pueblo de la Provincia de Santiago del Estero.
- Solicitó la necesidad de que se ponga en agenda de los gobiernos a través de **actividades de sensibilización** encabezadas por las Defensorías del Pueblo, la temática de **parto respetado**: derechos y salud en el parto y nacimiento y prevención de la violencia obstétrica. Esta última, la hizo en el marco del dictado de un taller que la comunicadora social Agustina Petrella dictó en la Sede Andina de la UNRN, al estudiantado de la carrera de medicina. Su repercusión fue positiva y de aprobación unánime donde varias de las Defensorías realizaron actividades durante el año.

Otros temas en debate y propuestas fueron la segmentación energética, solicitud de respuestas urgentes a la Superintendencia de Seguros de Salud, faltantes de combustibles, subsidios al transporte público, planes de ahorro. Además de dos temas puntuales desde las Defensorías en la creación de un Registro de Capacitaciones que brindan las Defensorías del Pueblo y la presentación de los informes sobre la participación de ADPRA ante los Organismos Internacionales.

El último y cuarto plenario, se concretó en el mes de octubre en Escobar, donde entre varios de los temas tratados, merecen destacarse la problemática de los ciberdelitos; y algunos tratados en el plenario anterior que tienen que ver con las dificultades que afrontan las personas que tienen planes de autoahorro, nuevamente la segmentación de los servicios públicos y los aumentos de las tarifas.

Por otro lado la urgencia de atender los incendios que sufren las provincias junto a las consecuencias ambientales que acarrearán y la necesidad de la aprobación de una ley de humedales.

En esta oportunidad, la Defensora Woloszczuk presentó una propuesta que más tarde se resolvió como **Pronunciamiento efectivo de parte de ADPRA**. La necesidad de que sea cubierta la vacante que tiene la Corte Suprema de Justicia de la Nación con una **jurista mujer**, cargo que había dejado la Dra. Elena Highton hace casi un año para ese momento. Argumentando que las sentencias que dicta hoy el alto tribunal no tienen asegurada la perspectiva de género e incumple con la Constitución Nacional y compromisos internacionales.

En segundo término, la propuesta de continuar con las capacitaciones en materia de parto respetado y prevención de violencia obstétrica en todo el país. Donde asistió con Agustina Petrella como integrante de la sociedad civil y participante de la mesa de trabajo de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Ambas propuestas fueron trabajadas y consensuadas con los Defensores y Defensoras presentes demostrando el compromiso en acciones.

Participación con exposiciones de la DPB en Asambleas y Seminarios de organismos internacionales

ILO

Instituto Latinoamericano del Ombudsman. Defensorías del Pueblo

El objetivo central del Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO), es el de promover la figura del Ombudsman en América latina y contribuir en la consolidación de los procesos democráticos y el respeto por los derechos humanos, luego de gobiernos de facto, violencia institucional y terrorismo de Estado. Organización que asocia a todos los Defensores del Pueblo, Comisionados o Procuradores de Derechos Humanos en ejercicio de sus funciones.

Promueve la creación de esta institución en todas las escalas que tengan autonomía institucional, con poderes legislativos propios, sea en los Estados

nacionales que aún no cuentan con esta figura, como así también en las provincias o Estados locales y municipios.

Además, el ILO propicia estudios acerca de la institución del Defensor del Pueblo, especialmente orientados a afirmar su naturaleza jurídica y a investigar la jurisprudencia y la doctrina que se desarrolla en torno a él. Al mismo tiempo impulsa la creación de redes con diferentes instituciones defensoras de los derechos humanos a la vez que organiza distintas actividades tendentes a difundir y desarrollar la educación en Derechos Humanos.¹¹

XIII Asamblea y Seminario del ILO

En este seminario realizado del 16 al 18 de noviembre de manera simultánea al “IX Congreso Mundial por los Derechos de la Infancia y la Adolescencia”, se propuso abordar el estado actual de las instituciones defensoras de los Derechos Humanos, los nuevos desafíos que enfrentan, las debilidades y fortalezas con las que cuentan y su rol en el fortalecimiento de la democracia.

Cabe destacar que el conversatorio reunió a Defensores de Argentina y América Latina.

Asimismo, se planteó el abordaje del derecho a desarrollarse en plenitud en ciudades inclusivas y accesibles, y el papel que tienen las defensorías de derechos humanos en la materia.

Otro de los puntos fue los derechos de las personas con discapacidad, el acceso a una educación universitaria de calidad, ámbitos de la vida humana que demandan una importancia decisiva para pensar el futuro.

Anaía Woloszczuk, participó en esta ocasión como disertante bajo la temática **“Las Defensorías del Pueblo a partir de los Principios de París, los Principios de Venecia y la Resolución de la ONU del 16/12/20. Foco en debilidades, fortalezas y nuevos desafíos”**. Donde centró su análisis en la mirada transversal con perspectiva de género en cuanto a la actuación de las Defensorías encabezadas por mujeres, defensoras de los derechos humanos. Propuso como desafío armonizar las normas de derecho internacional que valoran el trabajo de las Defensorías, su independencia y necesidad en los países democráticos junto a las de ONU mujeres.

¹¹ <https://www.ilo-defensordelpueblo.org>

FIO

Federación Iberoamericana de Ombudsman

El Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO) fue precursor de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO).

Por lo que en este sentido, la Defensora del Pueblo, ha sido convocada y se encuentra participando aportando su mirada en la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), quienes en su voluntad y compromiso sostenidos en reunir y enriquecer la tarea de la defensa, promoción y protección de los derechos humanos, la defensa del Estado de derecho, el régimen democrático y la convivencia pacífica de los pueblos, ha desarrollado un trabajo con los actores institucionales y organizaciones que asumen esta misión.

Por todo ello, se utilizó como herramienta espacios donde contribuir a la prevención de conflictos, como así también para la gestión de los mismos a través de Mediación Comunitaria y las Mesas de diálogo, con el fin de brindar espacios para una sociedad de paz, justa e igualitaria con perspectiva de Derechos humanos y transversalización de género.

La participación de la Defensoría, los días 5, 6 y 7 julio, en el Congreso Internacional de Mediación “El abordaje del Conflicto en la Agenda Global”, permitió conocer que las temáticas que se abordan, también lo son en otros países del mundo, siendo de gran importancia participar de los debates que se llevaron a cabo en éste espacio de intercambio internacional.

Por todo lo que expreso es necesario que sigamos abogando por los espacios de diálogo, influyendo a las personas conciencia de que verdaderamente somos los creadores de nuestro camino y que parte de ello son los conflictos que nos atraviesan diariamente, pero pensando en que debemos tomar protagonismo en ellos y ser tejedores de nuestra paz.

Perspectivas 2023

En este apartado se enuncian los principales lineamientos de las intervenciones de la Defensoría del Pueblo de Bariloche para el próximo año. En ese sentido, se proyectan los trabajos a realizar en dos nuevos programas y la continuidad de un proyecto que se encuentra en marcha:

40 años de Democracia

Nuestro país celebra en el 2023 la conmemoración de 40 años de democracia ininterrumpida; por lo que desde la DPB se llevará a cabo un proyecto integral anual con diversas acciones en el marco de los antecedentes normativos: una a nivel nacional (Ministerio del Interior de la Nación 35/2022 y el Decreto Presidencial 877/2022) y otro provincial (Ley N° 5583 de la Provincia de Río Negro). Así como de un año de Elecciones Generales argentinas.

Sobre la fundamentación, en cuanto a su incumbencia en las acciones y al papel que cumple en el sistema democrático se destaca: “El Defensor(a) del Pueblo puede así ser una pieza fundamental para que nuestra democracia sea mejor, algo menos negociadora y algo más participativa”.(Definición de Democracia, Diccionario de las Defensorías del Pueblo).

Por eso, tiene como objeto la reflexión sobre la importancia de defender, profundizar y mejorar la calidad democrática de nuestro país con perspectiva de derechos humanos.

Sus objetivos específicos son:

- Atravesar la temática en todos los sectores de la ciudadanía barilocheense con el fin de fortalecer el sistema democrático.
- Promover la paz, la concordia y la deferencia por las distintas ideas políticas.
- Aumentar el valor democrático de la Defensoría como institución.
- Reivindicar el derecho y la obligación al VOTO, como acto político individual y de compromiso ciudadano.

Este programa fue confeccionado desde la Asesoría Letrada de la DPB en articulación con el área de Relaciones Institucionales.

El mismo contempla en primer lugar un proceso de investigación e historización, para luego realizar un calendario anual con diversas acciones y actividades que

promoverá en este sentido, transversal a todas las áreas de trabajo de la Defensoría del Pueblo.

Se llevarán a cabo estrategias interinstitucionales como de comunicación, abordando las temáticas relacionadas con hitos de 1983 a nivel nacional y local, el rol de la mujer en la democracia, el VOTO y la educación para la ciudadanía en Democracia y acciones democráticas cotidianas de la comunidad de hoy.

Este programa se desarrollará a lo largo de todo el año 2023, año que nos permitirá llevar a la práctica la conciencia ciudadana.

Observatorio electoral

En el informe del Observatorio Electoral Río Negro 2019, la Defensora del Pueblo de Río Negro Adriana Santagati, reflexiona sobre el importante rol de llevar adelante este tipo de dispositivos.

El rasgo característico de las violaciones de los derechos humanos, es que en su mayoría son cometidos por el poder público. Por ello, es obligación del Estado garantizarlos a través de todos los medios que tiene al alcance, a través de políticas, procedimientos y dispositivos que permitan superar las amenazas, perturbaciones o vulneraciones de los mismos.(...) es importante que la Defensoría del Pueblo cumpla con el rol preventivo de la vulneración de los derechos humanos, modificando prácticas que constituyan un peligro para el cumplimiento de los derechos y las garantías constitucionalmente reconocidas. Ahora bien, en el universo de los derechos humanos y atendiendo a los valores de libertad e igualdad que los distingue desde su origen histórico, ocupan un lugar destacado los derechos políticos que implican los derechos de participación en el poder y las garantías de libertad de las personas. Es por ello, que las Defensorías del Pueblo de todo el país, llevan adelante tareas de observación electoral con el objetivo de hacer efectivos los derechos políticos de los ciudadanos.¹²

El Observatorio Electoral es una iniciativa de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) cuya misión es la defensa, protección y promoción de los derechos políticos de las ciudadanas y ciudadanos de nuestro país. En ese marco, la primera experiencia en Río Negro, fue en la ciudad de Bariloche durante el año 2015, en el marco de una colaboración con la Universidad Nacional del Comahue con quien se creó el observatorio ObserBar.

¹² Santagati Adriana (2019). Observatorio electoral Río Negro. Informe (Pág.8.). Defensora del Pueblo de Río Negro

En las elecciones 2019 se continuó con esta tarea, y es menester para el año 2023, retomar este dispositivo. Ya que como miembro activo de ADPRA, nos planteamos continuar tareas de observación electoral y de promoción de los derechos políticos para fomentar la participación ciudadana, aportar a la transparencia del proceso electoral y de esta forma contribuir al fortalecimiento del sistema democrático.

El trabajo será en colaboración con la Defensoría del Pueblo de Río Negro y la delegación de la Defensoría del Pueblo de Nación.

El equipo de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, se capacitará en esta laboral y presenciará distintos momentos de cada elección (apertura de mesas, desarrollo de las elecciones y escrutinio). Los requerimientos de esta herramienta, implicarán el cumplimiento con los procedimientos de documentación de dichas observaciones, a partir de planillas que luego demostrarán datos estadísticos que se volcarán en su correspondiente balance e informe.

Corriente Ecofeminista

Es indispensable pensar en el largo camino que queda por pensar en políticas públicas que vayan de la mano de una economía que ya no puede pensarse si no es con perspectiva de género.

Lourdes Benería, cuyo trabajo de investigación se ha centrado en las cuestiones de desarrollo, trabajo y género, se preguntaba en un conocido artículo publicado en distintos foros sobre género y economía global¹³, si puede el feminismo contribuir a la búsqueda de nuevas directrices a favor del desarrollo humano. La respuesta que daba a ese dilema era, en primer lugar, que las actividades económicas deben ponerse al servicio del desarrollo humano y estar en las “agendas los temas de distribución, desigualdad, ética, el medio ambiente y la misma naturaleza de la felicidad individual, el bienestar colectivo y el cambio social¹⁴. En segundo lugar, señalaba que este cambio de paradigma requiere de un esfuerzo transformador y que también debe basarse en la aportación de las mujeres. Estos son los lineamientos de una economía feminista que impulsa un camino alternativo, donde se cuestione la lógica del sistema capitalista, un paradigma que se nutre de la gratuidad de los cuidados de las mujeres y en un modelo extractivista de los recursos naturales para hacerlo funcionar.

¹³ Benería, Lourdes (1999). Mercados globales, género y el hombre de Davos. En C. Carrasco, Mujeres y economía: nuevas perspectivas para viejos y nuevos problemas (págs. 399-430). Barcelona: Icaria.

¹⁴ Ibídem, pág. 423.

El ecofeminismo brega por incorporar los valores y principios del ecologismo al feminismo y los valores del feminismo al ecologismo.

Pensar en economías transformadoras, implica economías feministas y con perspectiva de género; agroecológicas y de soberanía alimentaria; desde una economía social y solidaria.

Esta corriente de pensamiento, se verá plasmada en acciones concretas en la Defensoría del Pueblo a través de proyectos que tendrán como objetivo **poner en valor las economías locales desde una perspectiva ecofeminista**.

A través de la articulación de dos de las áreas de trabajo de la DPB como son Economía solidaria y Desarrollo Sostenible, se busca promover:

- El fortalecimiento de emprendimientos locales.
- Difusión, educación y divulgación de prácticas sostenibles.
- Capacitaciones hacia adentro de la institución.
- Incorporación de nuevas prácticas sostenibles.
- Programación de actividades culturales y sociales en el territorio.

Las temáticas a ejecutar son , por un lado, afines al propósito de la revalorización de la mujer como emprendedora, desde las posibilidades de una economía sostenible y la inserción en el circuito del emprendedurismo local .

Y, por otro lado, a la difusión, educación y divulgación de prácticas que contemplen la conservación y cuidado del ambiente. A los efectos de un alcance hacia adentro de la Defensoría como hacia afuera.

Nos proponemos continuar trabajando con las universidades de Bariloche con las que mantenemos vigencia en los convenios, promoviendo actividades en conjunto. Así como con diversas instituciones, grupos y ferias que promueven el circuito agroecológico desde la triada:

Las prácticas sostenibles dentro de la DPB son conductas que se mantienen en el tiempo

Consumo responsable / Soberanía alimentaria / Gestión de residuos

Desde este programa, se buscará generar un impacto social, económico y ambiental. Gestionando, promoviendo y poniendo en valor, la producción y consumo local desde

las prácticas ciudadanas que muchas personas llevan a cabo como forma de vida. Con una mirada Ecofeminista hacia incrementar el desarrollo sostenible como derecho humano.

Prácticas sostenibles

Son también las pequeñas acciones las replicadas en diferentes lugares las que nos ayudarán a disminuir los impactos ambientales negativos. Es así que mantendremos firmes acciones relacionadas con la despapelización y reducción del uso de papel, la clasificación de la basura, reutilización de los plásticos, utilización de productos a granel.

Además del ahorro en el gasto de energía eléctrica y gas economizando en los servicios, teniendo especial cuidado en apagado de las luces, los calefactores en piloto los fines de semana. Controlando el agua del riego en el jardín.

Siendo primordial el uso eficiente de recursos económicos, se mantendrá las compras de insumos para limpieza y para librería 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.

ANEXOS

Anexo Documental

(I) 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 Orione, 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.

(II) Informe Preliminar 2022 – Genealogía de las Mujeres Ausentes

1. Introducción.

San Carlos de Bariloche es una ciudad con paisajes hermosos con montañas imponentes rodeadas por lagos glaciares y ríos cristalinos, por lo que año a año es buscada por miles de turistas no solo de nivel nacional, sino que también a nivel internacional para conocer este paraíso terrenal. Aunque la belleza natural es imponente, la ciudad no está exenta de una problemática socio cultural como lo es el femicidio. En este marco es que nos propusimos que las voces de aquellas mujeres que fueron acalladas por sus feminicidas no queden en el olvido o en una estadística más a nivel nacional. Quisimos visualizarlas, recordarlas, honrarlas. Este camino comenzó su recorrido con la iniciativa trabajada conjuntamente entre la Defensoría del Pueblo de Bariloche e INADI Rio Negro de crear la Genealogía de las Mujeres Ausentes de Bariloche. La presentación de dicho proyecto se realizó en el marco de la Semana de acción de erradicación de la violencia contra la mujer y el Día internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, 25 de noviembre de 2021 mediante conferencia de prensa. La presentación estuvo a cargo de la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Analía Woloszczuk, la Delegada del INADI en la provincia, Dra. Natalia Araya, y la concejala Roxana Ferreyra, en la sala de conferencias del Concejo Municipal. También en dicha ocasión se hizo una invitación abierta a la comunidad de Bariloche para todas aquellas personas que tuvieron algún tipo de lazo ya sea afectivo o laboral con estas mujeres, en pos de obtener relatos de cómo eran ellas en su día a día. Conocerlas a través de anécdotas y recuerdos para celebrar sus vidas y el tiempo compartido con quienes se cruzaron en sus caminos. Visibilizando lo que a través de otros medios no cuentan de ellas, prevaleciendo, por sobre todas las cosas, el respeto hacia la memoria de estas mujeres y su entorno más cercano. Este proyecto se enfocará en los hechos de violencia extrema que han sufrido las mujeres de Bariloche desde el año 2000 hasta el momento de la publicación del mismo.

Este documento tiene por objeto, evidenciar el recorrido llevado a cabo durante el 2022. Encontraremos en una primera parte con lo relacionado a datos recolectados, ampliación de los mismos y la búsqueda de información en diarios locales. Luego el registro de manifestaciones culturales en la ciudad en relación a la temática y el relato de una persona cercana a una de las víctimas. En una tercera parte, las conclusiones y bibliografía complementaria.

2. Etapas de gestación del Proyecto.

2.1. Composición de una primera lista.

Como primera instancia se pensó en la creación de una lista que recopilara los datos básicos de las víctimas y el hecho en sí. La lista se configuró con la siguiente información:

- Nombre y apellido
- Edad
- Fecha del femicidio
- Artículos Periodísticos
- Nombre del Femicida y/o Causa Judicial

Pudimos poner no solo nombre a estas mujeres sino también conocer sus edades al momento del hecho, el tipo de relación que tuviera o no con su femicida, pero también como fue tratado cada caso en los medios periodísticos locales como nacionales y el estado de las causas judiciales, si las hubo. Cabe destacar que esta primera parte solo se indagó en la información que fue publicada de forma digital en los diarios locales y nacionales, así como también recurriendo a la memoria colectiva de la sociedad de Bariloche. Dicha búsqueda se realizó de forma simultánea con personal de Defensoría del Pueblo Bariloche y el INADI Rio Negro.

2.2. Profundizar: Búsqueda de datos relevantes en Diarios Locales.

El avance de esta búsqueda nos condujo a un dilema: el proyecto contempla los hechos que van del año 2000 al año 2022 inclusive y la digitalización de la información solo nos permitió indagar del 2004 en adelante por lo que acudimos a los diarios locales que contarán con una hemeroteca física. Como ya lo habíamos mencionado anteriormente, la primera búsqueda fue a través de “archivos digitales” en los diarios : ANB, Río Negro, El Cordillerano, Bariloche 2000. Lo que nos permitió recopilar los hechos más recientes, por lo que el paso siguiente fue iniciar una búsqueda en periódicos físicos.

Los que cuentan con Hemeroteca física son la del diario El Cordillerano y Río Negro. Sin embargo, este último se encuentra en Gral. Roca. La distancia nos condicionó una búsqueda inmediata.

Hasta el día de la fecha, la búsqueda fue desde el año 2000 hasta el 2003 inclusive, trabajo realizado por dos personas del personal de la Defensoría, con un total aproximado de 1825 periódicos de los que se extrajo 123 artículos

periodísticos que se registraron fotográficamente y se fueron procesando y organizando por año, mes, fecha y caso.

Así mismo, se ampliaron los datos que responden a información sobre estas mujeres tomando de referencia los datos recopilados por las estadísticas de informes anuales públicos de la Oficina de la Mujer, Suprema Corte de Justicia:

- Lugar de procedencia
- Profesión, oficio, trabajo.
- Estado vincular (pareja)
- Círculo cercano
- Hijos/hijas si los tuviera
- Barrio en el que vivía
- Observaciones

2.3. Reconocimiento de manifestaciones culturales

Una arista fundamental de búsqueda estuvo relacionada con las manifestaciones culturales en espacios públicos relacionados a la temática. Adolfo Achinte va a decir en referencia al arte en espacios públicos que “Ninguna obra de arte ha transformado una sociedad, pero muchas de ellas sin duda han transformado el mundo personal de quienes se han enfrentado a ellas.”. Bajo esta premisa, nos resultó importante abordar las distintas formas de manifestación artística y/o simbólicas en la vía pública.

Se accedió al Mapa interactivo de arte urbano, Murales y graffitis en Bariloche, proyecto coordinado por Viviana Dziewa, profesora de la escuela municipal de arte La Llave.

El mismo buscó poner en valor esta producción artística urbana, relevando los murales de la ciudad de San Carlos de Bariloche junto a la recopilación de información de dichas obras, generando así un recorrido por nuestra ciudad.

Nos acercamos y registramos fotográficamente siete murales que reivindican a mujeres víctimas de femicidios y/o denuncian la violencia de género. La mayoría de ellos, ubicados en lugares simbólicos a la vida de estas mujeres, o de tránsito masivo para su visibilización.

Nos encontramos con otras tres manifestaciones culturales desde diferentes representaciones simbólicas.

Una ubicada en la AFIP, que consiste en un vinilo colocado en la puerta de la institución con la leyenda “Seccional Neuquén-AEFIP. No más violencia de género.” Se intentó un acercamiento a las personas que compartieron un espacio con una mujer víctima de femicidio que trabajaba en ese lugar y no se

obtuvieron respuestas hasta el momento, ya que pertenecía al área de aduana, donde los puestos de trabajo son rotativos.

El segundo, es “El Banco Rojo”, un símbolo mundial que fue iniciativa de una legisladora italiana el 25 de noviembre de 2016, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Símbolo que la ciudad ha apropiado en dos puntos de la ciudad, en homenaje a mujeres víctimas de femicidio, con la leyenda “En memoria de todas las mujeres que fueron asesinadas por quienes decían amarlas”. Uno de ellos se ubica frente a la Iglesia Catedral y el otro en la Universidad del Comahue, en homenaje a Valeria Coppa.

Por último, un pequeño altar por la ruta 258, ubicado en la zona en la que fue encontrado el cuerpo de Micaela Bravo. El mismo con fotografías, y flores a su alrededor.

2.4. Relatos

Desde la primera lista básica de información hasta la incursión a la hemeroteca de los diarios fue mucha la información que pudimos ir recolectando, pero nada se compara con lo que gente allegada, conocida, amistades pueden hacer con su relato. El contarnos sus vivencias junto a las víctimas hace que no solo podamos conocer el nombre de cada mujer víctima de violencia extrema por otra persona, sino realmente conectar con la esencia de estas mujeres.

Recopilar relatos, implica de las voluntades de las personas y es fundamental construir espacios de confianza. Siempre desde un lugar de respeto y contemplando el tiempo y la disposición de las personas a poder ponerlo en palabras las vivencias.

Como se dijo anteriormente, se invitó al acercamiento voluntario para el registro de testimonios, la parte más difícil del proyecto pero aún así llegamos a formar una pequeña red de contactos con personas cercanas a algunas de estas mujeres víctimas de femicidio.

Ruth Eliana Sagaut

Ruth tenía 29 años, madre de cuatro hijos, trabajadora, artista y amante del folclore argentino. Fue asesinada un 18 de Marzo del 2016 por su femicida Claudio Osman (ex pareja).

“Mi nombre es Carlos González fui integrante y fundador del conjunto de música folclórica Jazmín de Luna de San Carlos de Bariloche.

Conocimos a Ruth y a toda su familia cuando íbamos a la escuela n°255, una familia trabajadora sociable y de compartir en las actividades de la comunidad.

Cuando formamos el grupo y empezamos a transitar la vida musical, el cantar en las escuelas y los diferentes barrios nos dio la posibilidad de hacernos conocer un poco más como artistas, pero eso nunca nos diferenció en la relación persona de barrio y artista de la ciudad, en especial con Ruth porque además siempre fue auténtica en su persona para con nosotros... pero esa amistad con el tiempo se fue transformando en admiración entre ella y el grupo, nosotros por su buena energía positiva por su acompañamiento y ella por nuestras canciones... estábamos en contacto por la música.

Ruth fue como decimos fans número uno... para contarles una anécdota... En una de las primeras presentaciones en un gimnasio de la ciudad se nos acercó con la inquietud de querer organizar el club de fans y para eso tenía preparado para el público merchandising del grupo... cosa que para nosotros fue especial y novedosa e inspiradora... de manera muy respetuosa y con una actitud cariñosa nos obsequió los primeros diseños.

Ella se sabía las canciones y concurría a los lugares donde nos presentábamos. Nos regaló su amistad, su respeto y su admiración, virtudes propias de su personalidad.

La conocimos siempre con una actitud emprendedora, amable, positiva y es así como siempre la recordamos.” Carlos González - Asociación El Trovador

3. Conclusión

En este informe preliminar podemos observar que la búsqueda nos lleva a replanteos, reflexiones y preguntas, durante el proceso. Esta condición se manifiesta desde la lectura de notas periodísticas, la clasificación de información y registro, así como en los relatos. Y un elemento no menos importante, que es la carga emocional durante el desarrollo del trabajo. Ya sea de las personas del equipo de la Defensoría, como la de construir espacios de confianza con las personas que entran en contacto.

Por otro lado, las manifestaciones culturales entorno a hechos de femicidio, remarcan la necesidad de visibilizar a las mujeres que ya no están.

Por último, nos proponemos incorporar personas del área de investigación, historiadores que puedan allanar y complementar este camino, donde es fundamental entender el contexto político, cultural y social en el que suceden este tipo de hechos.

4. Bibliografía

Ley Micaela. Ley 27.499

Decreto 1011/10 - Ley de protección integral a las mujeres - Art. 3, inciso k.

Estadísticas de informes anuales públicos de la Oficina de la Mujer, Suprema Corte de Justicia.//

<https://www.csjn.gov.ar/omrecopilacion/omfemicidio/homefemicidio.html>

Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio) - 2015 Oficina Regional para América Central del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y la Oficina Regional de ONU Mujeres para las Américas y el Caribe

<https://lac.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2014/10/modelo-de-protocolo#view>

Protocolo para la investigación y litigio de casos de muertes violentas de mujeres (femicidios) - 2018 - UFEM | Unidad Fiscal Especializada en Violencia contra las Mujeres.

<https://www.mpf.gob.ar/ufem/files/2018/03/UFEM-Protocolo-para-la-investigaci%C3%B3n-y-litigio-de-casos-de-muertes-violentas-de-mujeres-femicidios.pdf>

Achinte, A. A. (2008). Arte y espacio público:¿ un encuentro posible?. Calle 14: Revista de investigación en el campo del arte, 2(2), 104-111.

- Capacitaciones internas

Sensibilización En La Temática De Género Y Violencia Contra Las Mujeres (Plan Federal)

Ley Micaela Ley 27.499

Anexo documentos de lectura complementaria

Documentos públicos referentes a Servicio público de calidad

- Documento de trabajo y recomendaciones de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche a propósito del funcionamiento del servicio de transporte público de pasajeros

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2022/01/PRIMER-DOCUMENTO-DE-TRABAJO-TUP-BARILOCHE-Enero-2022.pdf>

- Segundo documento de trabajo con diversas acciones de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche a propósito del funcionamiento del servicio de transporte público de pasajeros

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2022/02/SEGUNDO-DOCUMENTO-DE-TRABAJO-TUP-BARILOCHE-Febrero-2022.docx.pdf>

Documentos públicos referentes a Derecho a una vivienda digna

- Informe de Intervención de la Defensoría del Pueblo frente a la problemática de alquileres

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/informe-de-intervencion-de-la-defensoria-del-pueblo-frente-a-la-problematika-de-alquileres/>

- Documento Alquileres I

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2022/12/Documento-Alquileres-I.pdf>

Proyecto “Genealogía de las mujeres ausentes” presentado en 2021

Proyecto original

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2021/11/Generalogia-de-las-Mujeres-ausentes.pdf>

Anexo estadístico

Programa de Vinculación Estratégica para el Fortalecimiento Gubernamental de la Región Andina de la Provincia de Río Negro (PVE) de la Universidad Nacional de Río Negro, Sede Andina

Mesa de Entrada

Valores totales por Tesauro y consulta

Tabla 1.

Viviendas	
Alquiler	104
Consortio y Administración	12
Pluralidad en la demanda	4
IPPV	6
medianería_límites	15
Construcción antirreglamentaria	23
tierras y viviendas_regularización	63
Total general	227

Gráfico 1



Tabla 1.a

Salud	
Personas Mayores	26
Pluralidad en la demanda	1
Discapacidad	29
Hospital Zonal	11
Medicación	4
Obras Sociales	66
Problemas con Médicos	7
Traslados	3
Total general	147

Gráfico 1.a

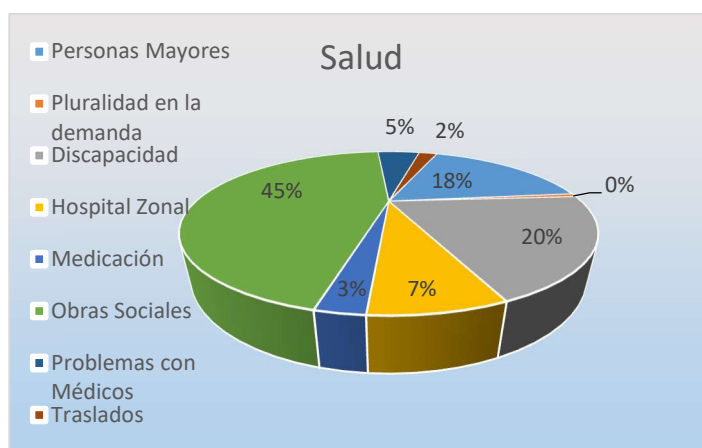


Tabla 1.b

Servicios	
Agua, Luz y Gas	148
Conectividad	19
Infracciones	47
Saneamiento	15
Tasas Municipales	23
Total general	252

Gráfico 1.b

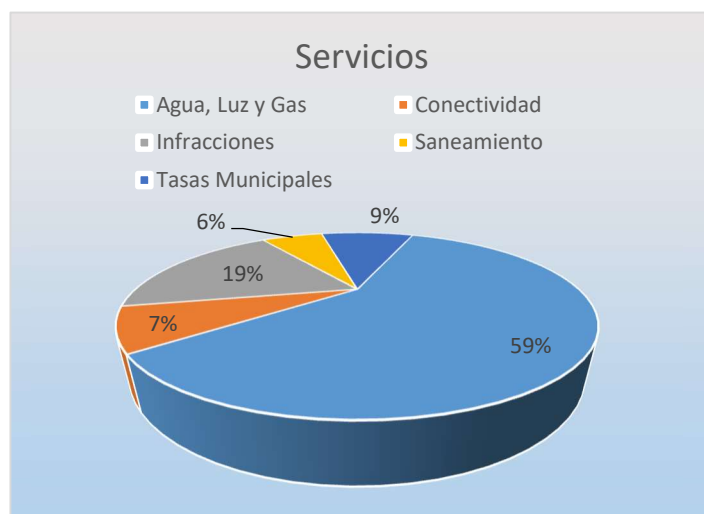


Tabla 1.c

Usuarios y Consumidores	
Bancos	36
Pluralidad en la demanda	1
Entes Autárquicos	22
Entes Reguladores	16
OMIDUC	76
Transporte	9
Total general	160

Gráfico 1.c

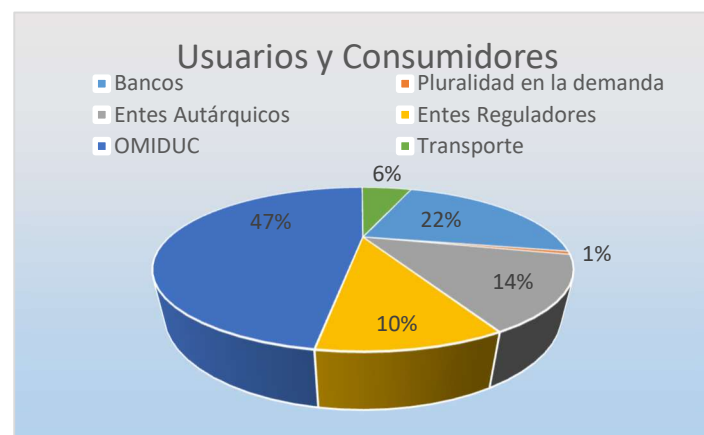
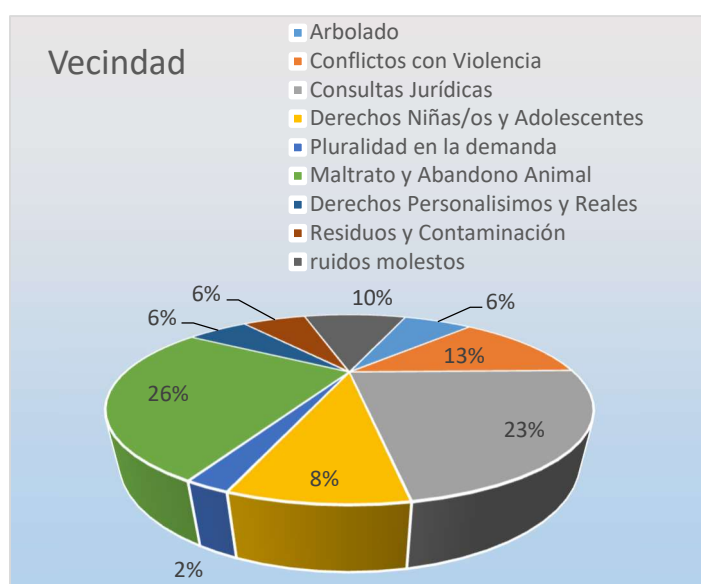


Tabla 1.d

Vecindad	
Arbolado	15
Conflictos con Violencia	29
Consultas Jurídicas	52
Derechos Niñas/os y Adolescentes	19
Pluralidad en la demanda	5
Maltrato y Abandono Animal	60
Derechos Personalísimos y Reales	13
Residuos y Contaminación	14
ruidos molestos	23
Total general	230

Gráfico 1.d



Valores totales por Tesouro y Género

Tabla 2

Femenino	
Pluralidad en la demanda	41
Salud	101
Servicios	147
Usuarios y Consumidores	97
Vecindad	165
Viviendas	144
Total general	695

Gráfico 2

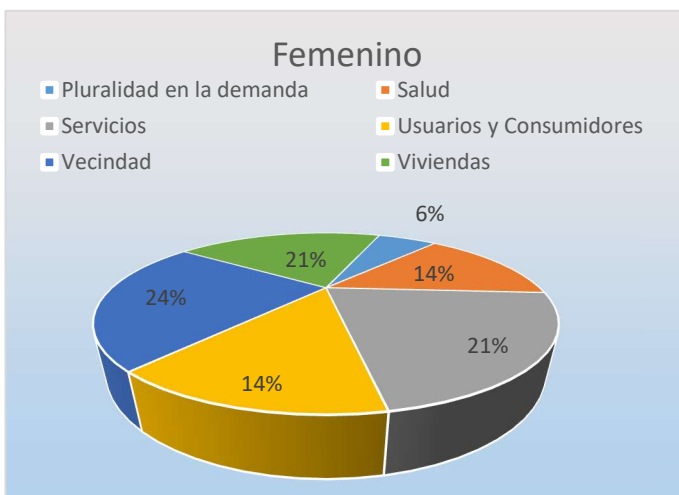


Tabla 2.a

Masculino	
Pluralidad en la demanda	37
Salud	43
Servicios	105
Usuarios y Consumidores	63
Vecindad	63
Viviendas	83
Total general	394

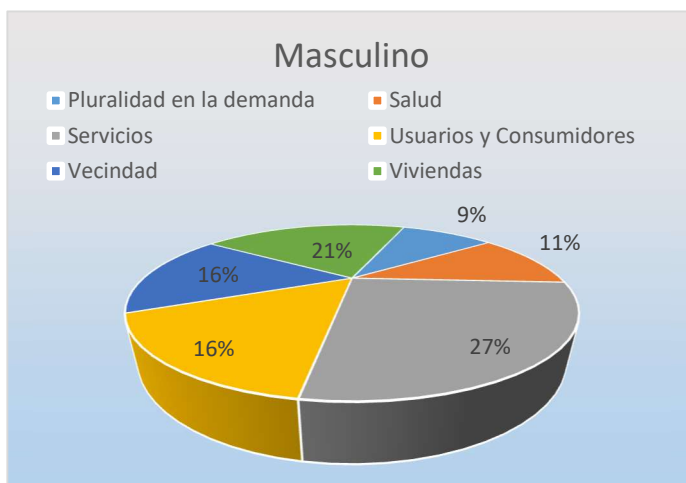
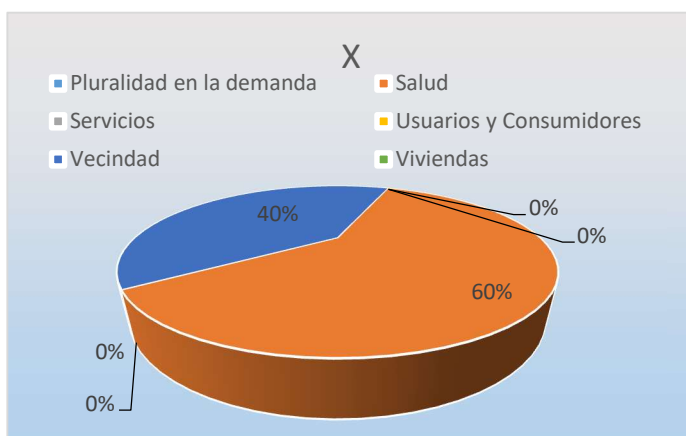


Tabla 2.b

X	
Pluralidad en la demanda	0
Salud	3
Servicios	0
Usuarios y Consumidores	0
Vecindad	2
Viviendas	0
Total general	5

Gráfico 2.b



Valores totales por Tesoro y Zona

Tabla 3

1	
Pluralidad en la demanda	14
Salud	24
Servicios	26
Usuarios y Consumidores	16
Vecindad	46
Viviendas	48
Total general	174

Gráfico 3

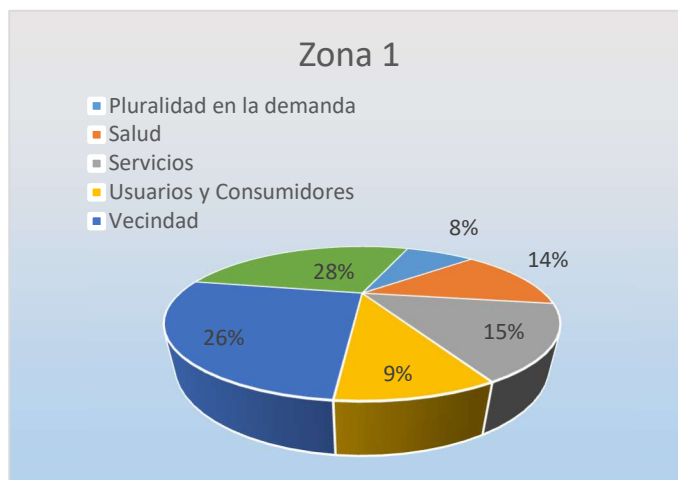


Tabla 3.a

2	
Pluralidad en la demanda	25
Salud	38
Servicios	75
Usuarios y Consumidores	34
Vecindad	76
Viviendas	84
Total general	332

Gráfico 3.a

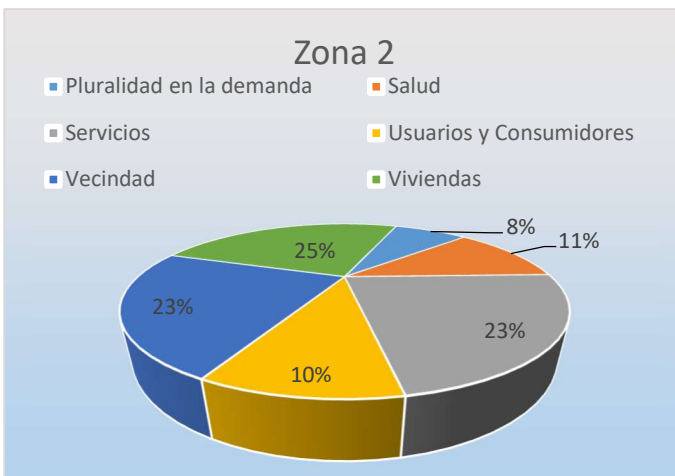


Tabla 3.b

3	
Pluralidad en la demanda	3
Salud	1
Servicios	11
Usuarios y Consumidores	6
Vecindad	4
Viviendas	10
Total general	35

Gráfico 3.b

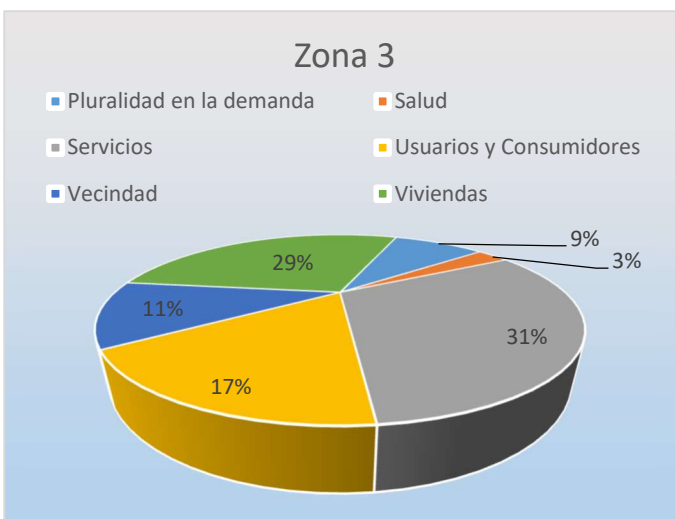


Tabla 3.c

4	
Pluralidad en la demanda	3
Salud	11
Servicios	33
Usuarios y Consumidores	8
Vecindad	23
Viviendas	19
Total general	97

Gráfico 3.c

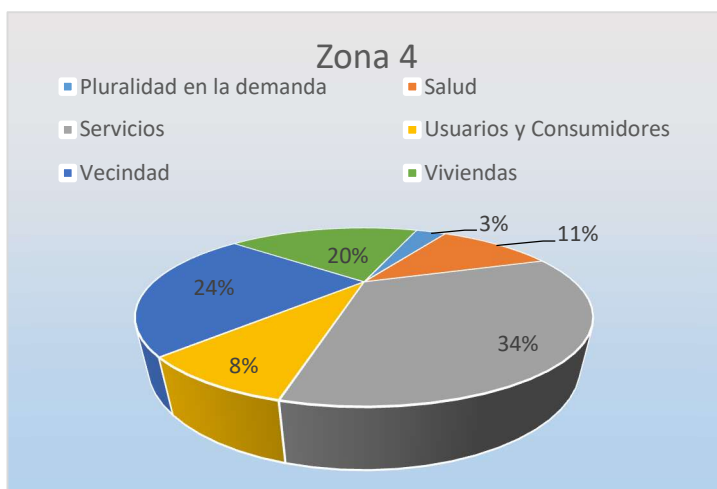


Tabla 3.d

5	
Pluralidad en la demanda	3
Salud	10
Servicios	31
Usuarios y Consumidores	11
Vecindad	22
Viviendas	25
Total general	102

Gráfico 3.d

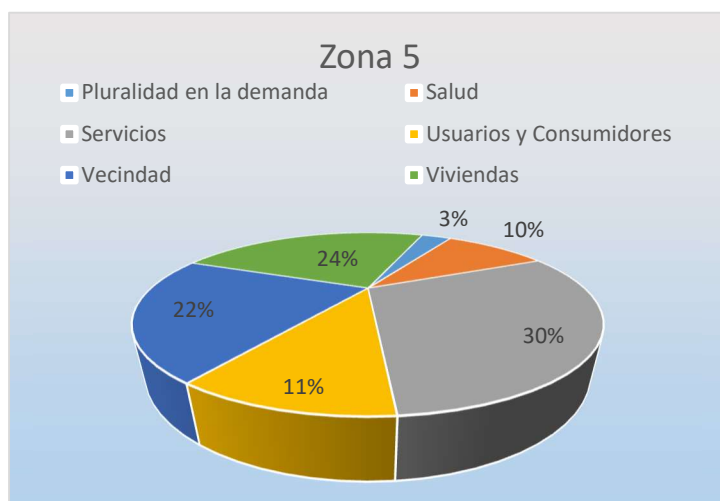


Tabla 3.e

6	
Pluralidad en la demanda	6
Salud	5
Servicios	23
Usuarios y Consumidores	12
Vecindad	22
Viviendas	14
Total general	82

Gráfico 3.e

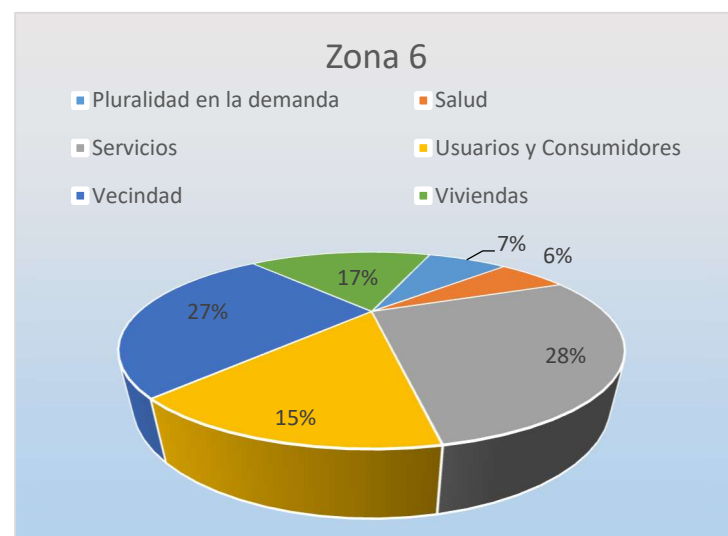
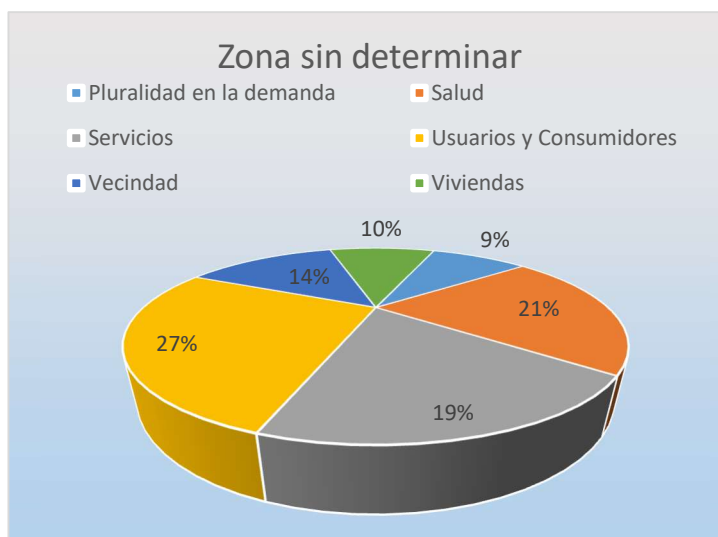


Tabla 3 f

Zona sin determinar	
Pluralidad en la demanda	24
Salud	58
Servicios	53
Usuarios y Consumidores	73
Vecindad	37
Viviendas	27
Total general	272

Gráfico 3 f



Valores totales por Tesouro y Canal

Tabla 4

Superposición de canales	
Pluralidad en la demanda	4
Salud	7
Servicios	15
Usuarios y Consumidores	0
Vecindad	12
Viviendas	11
Total general	49

Gráfico 4

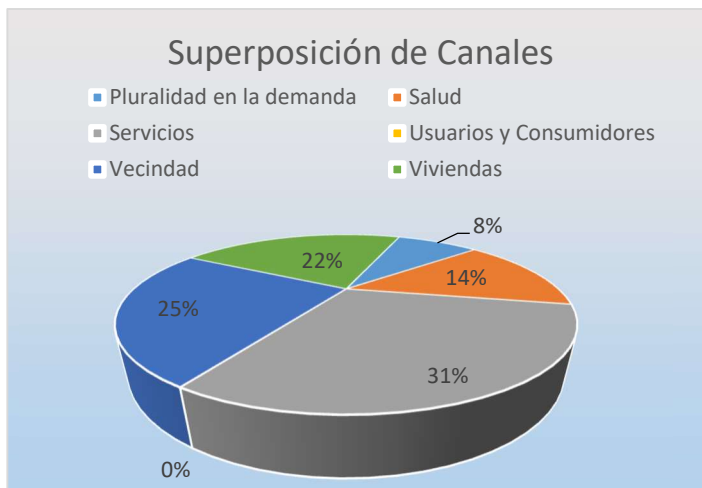


Tabla 4.a

E-mail	
Pluralidad en la demanda	2
Salud	4
Servicios	7
Usuarios y Consumidores	6
Vecindad	6
Viviendas	3
Total general	28

Gráfico 4.a

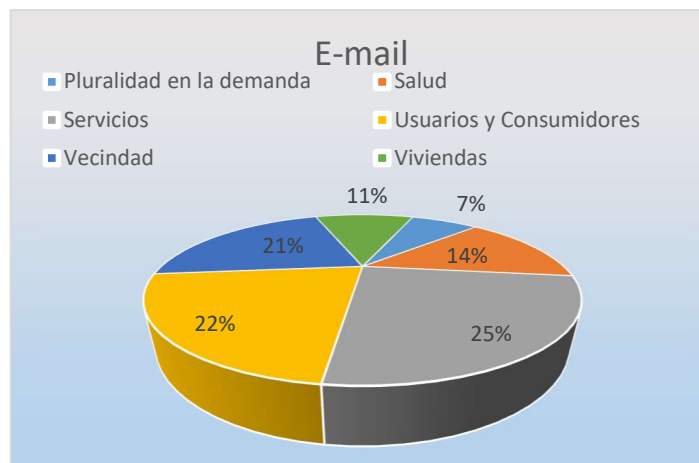


Tabla 4.b

Online	
Pluralidad en la demanda	4
Salud	9
Servicios	4
Usuarios y Consumidores	4
Vecindad	12
Viviendas	6
Total general	39

Gráfico 4.b

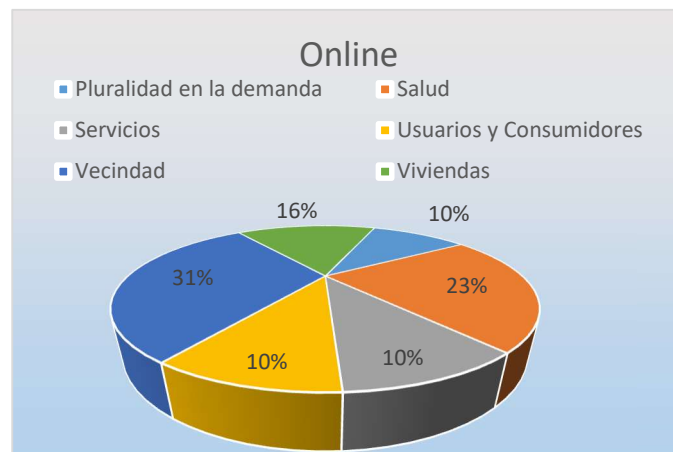


Tabla 4.c

Presencial	
Pluralidad en la demanda	36
Salud	58
Servicios	134
Usuarios y Consumidores	73
Vecindad	90
Viviendas	134
Total general	525

Gráfico 4.c

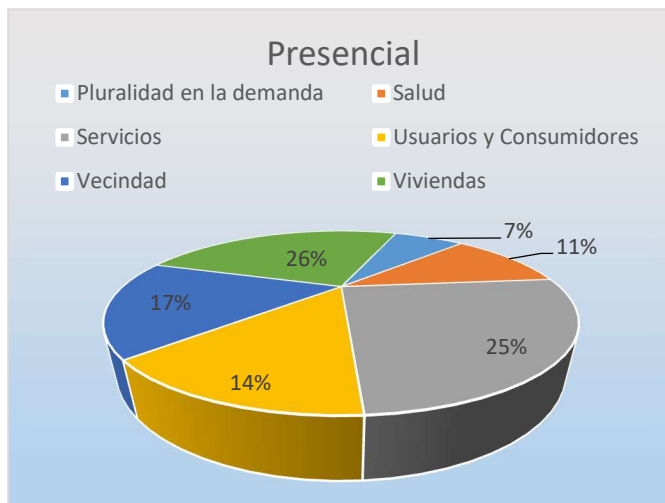
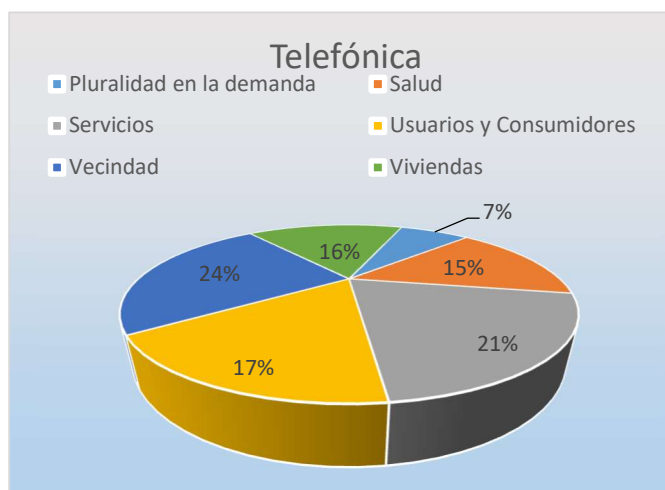


Tabla 4.d

Telefónica	
Pluralidad en la demanda	32
Salud	69
Servicios	92
Usuarios y Consumidores	77
Vecindad	110
Viviendas	73
Total general	453

Gráfico 4.d



Valores totales por Tesoro y Estado

Tabla 5

En trámite	
Pluralidad en la demanda	23
Salud	26
Servicios	46
Usuarios y Consumidores	14
Vecindad	41
Viviendas	34
Total general	184

Gráfico 5

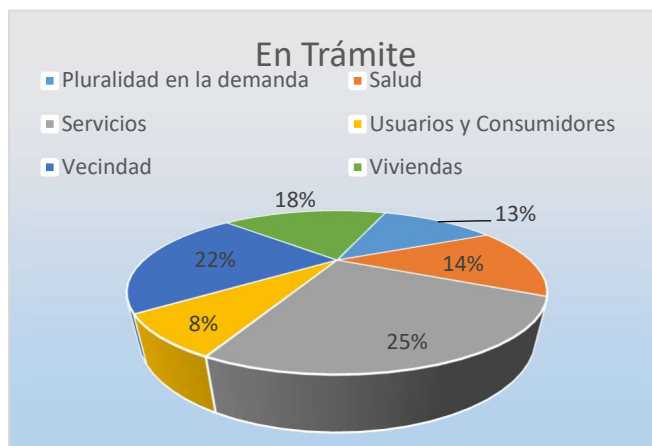


Tabla 5.a

Pendiente	
Pluralidad en la demanda	6
Salud	19
Servicios	18
Usuarios y Consumidores	8
Vecindad	17
Viviendas	17
Total general	85

Gráfico 5.a

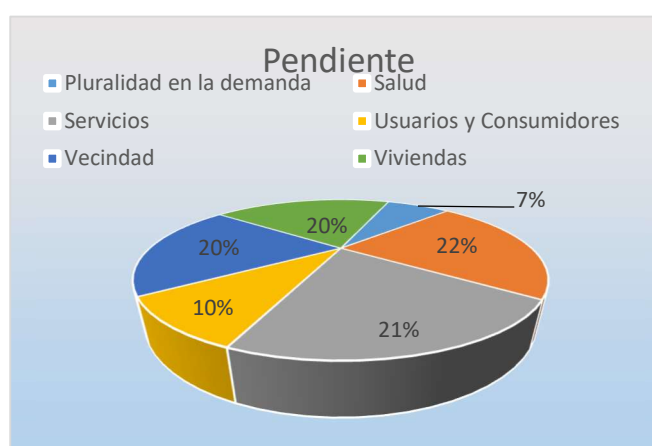
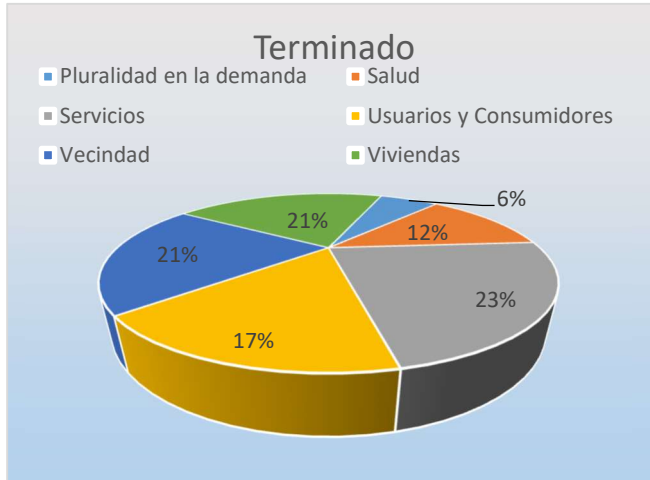


Tabla 5.b

Terminado	
Pluralidad en la demanda	49
Salud	102
Servicios	188
Usuarios y Consumidores	138
Vecindad	172
Viviendas	176
Total general	825

Gráfico 5.b



Consultas y Tesauros

Consultas y Tesauros por Género

Tabla 6

Salud				
	Femenino	Masculino	X	Total general
Personas Mayores	18	8		26
Pluralidad en la demanda		1		1
Discapacidad	20	9		29
Hospital Zonal	8	3		11
Medicación	3		1	4
Obras Sociales	44	20	2	64
Problemas con Médicos	6	1		7
Traslados	2	1		3
Total general	101	43	3	147

Gráfico 6

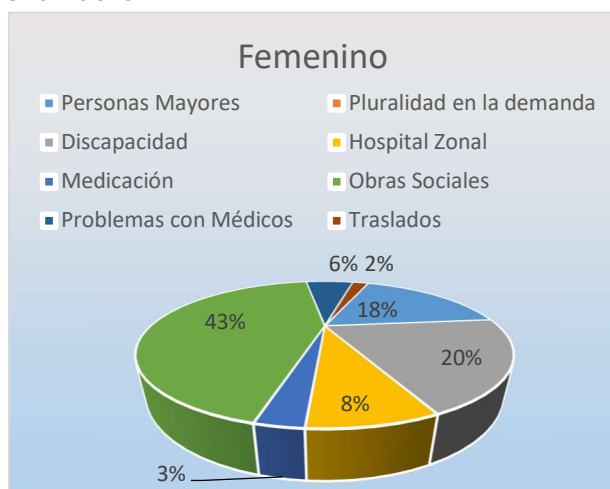


Gráfico 6.a

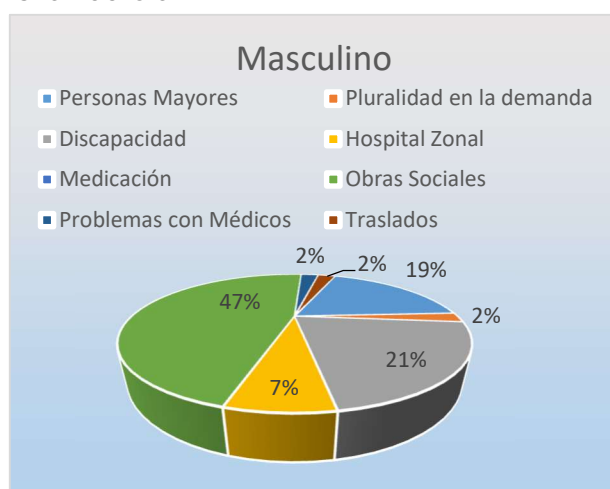


Gráfico 6.b

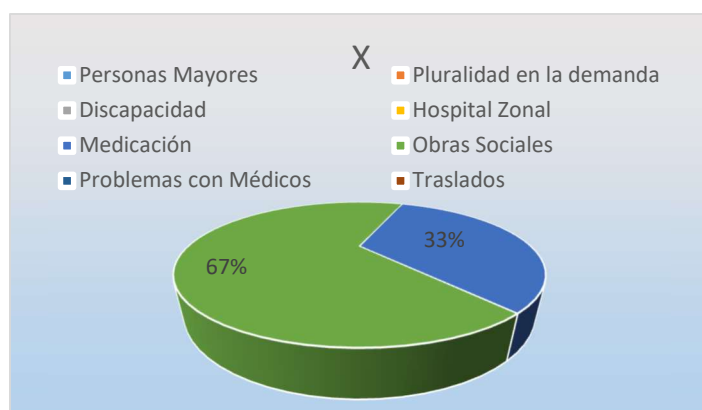


Tabla 7

Servicios				
	Femenino	Masculino	X	Total general
Agua, Luz y Gas	96	52		148
Conectividad	12	7		19
Infracciones	21	26		47
Saneamiento	9	6		15
Tasas Municipales	9	14		23
Total general	147	105		252

Gráfico 7

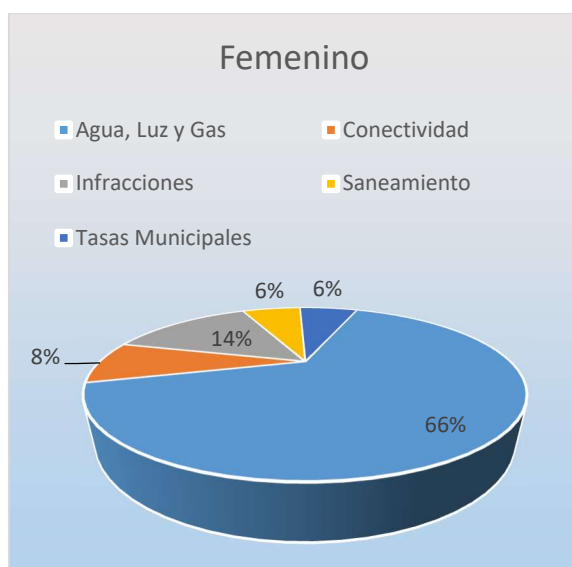


Gráfico 7.a

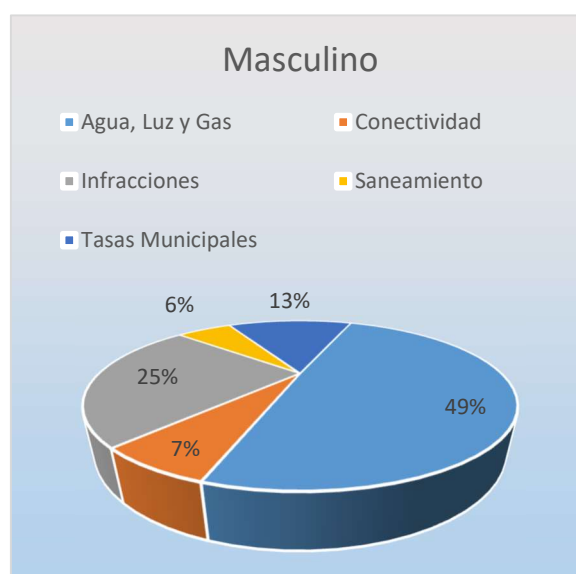


Tabla 8

Usuarios y Consumidores				
	Femenino	Masculino	X	Total general
Bancos	16	20		36
Pluralidad en la demanda	0	1		1
Entes Autárquicos	15	7		22
Entes Reguladores	10	6		16
OMIDUC	48	28		76
Transporte	8	1		9
Total general	97	63		160

Gráfico 8

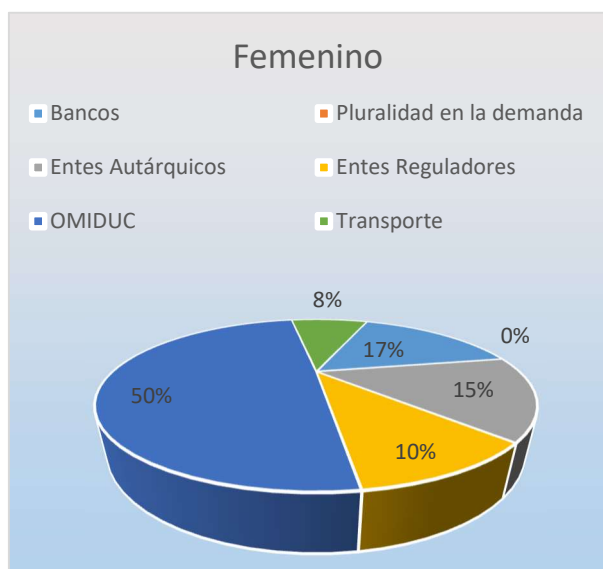


Gráfico 8.a

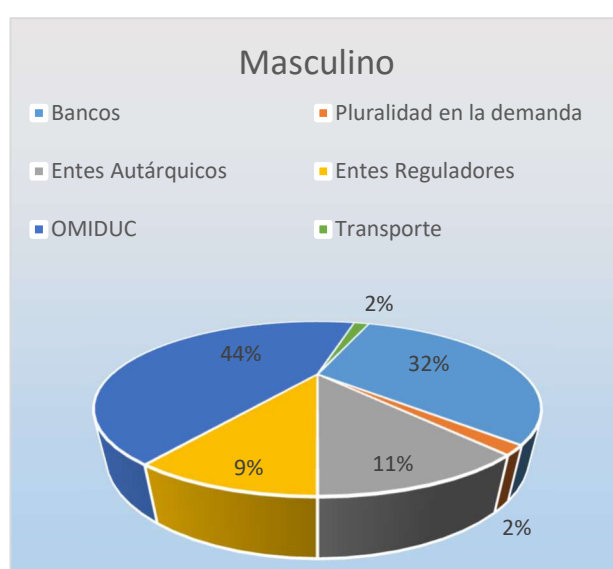


Tabla 9

Vecindad				
	Femenino	Masculino	X	Total general
Arbolado	13	2		15
Conflictos con Violencia	22	7		29
Consultas Jurídicas	30	22		52
Derechos Niñas/os y Adolescentes	14	5		19
Pluralidad en la demanda	3	2		5
Maltrato y Abandono Animal	49	11		60
Derechos Personalísimos y Reales	8	3	2	13
Residuos y Contaminación	12	2		14
ruidos molestos	14	9		23
Total general	165	63	2	230

Gráfico 9

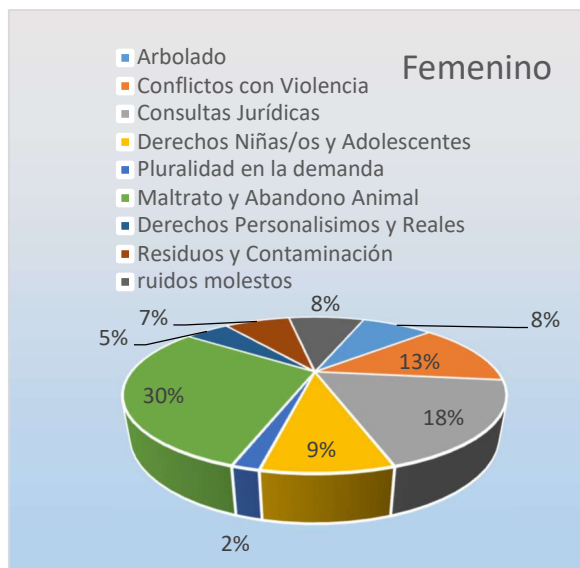


Gráfico 9.a

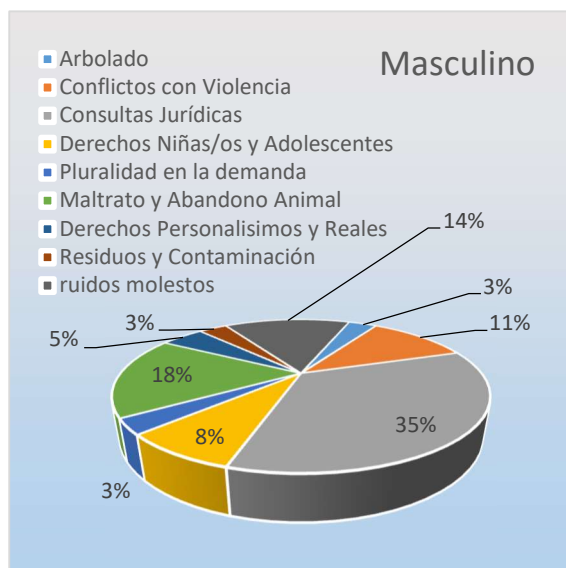


Tabla 10

Viviendas				
	Femenino	Masculino	X	Total general
Alquiler	65	39		104
Consortio y Administración	8	4		12
Pluralidad en la demanda	3	1		4
IPPV	4	2		6
medianería_límites	12	3		15
Construcción antirreglamentaria	15	8		23
tierras y viviendas_regularización	37	26		63
Total general	144	83		227

Gráfico 10

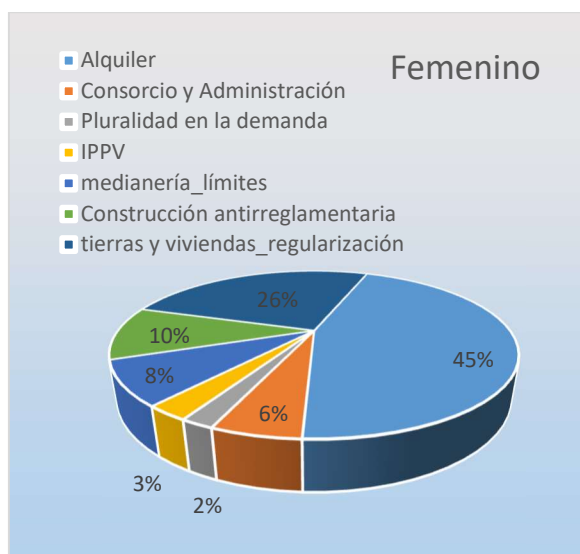


Gráfico 10.a

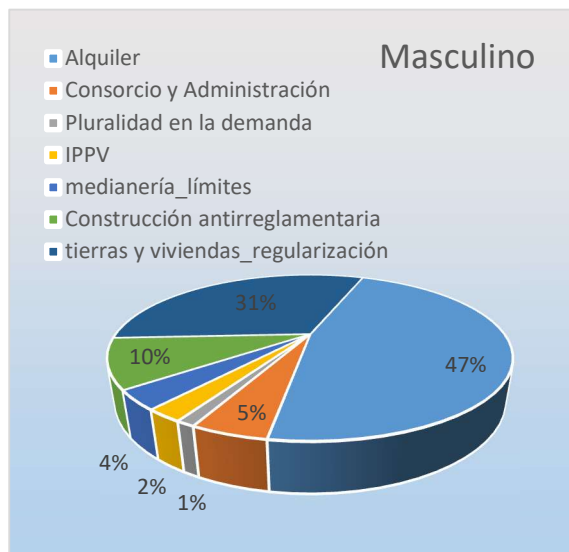


Tabla 11

Pluralidad en la demanda				
	Femenino	Masculino	X	Total general
Pluralidad en la demanda	41	37		78
Total general	41	37		78

Consultas y Tesauros por Zona

Tabla 12

Salud								
	1	2	3	4	5	6	Zona sin determinar	Total general
Personas Mayores	6	6		1	2	2	9	26
Pluralidad en la demanda					1			1
Discapacidad	3	11		1	2		12	29
Hospital Zonal	1	6		2	1		1	11
Medicación	1						3	4
Obras Sociales	11	13	1	6	4	3	28	66
Problemas con Médicos	2	2		1			2	7
Traslados							3	3
Total general	24	38	1	11	10	5	58	147

Gráfico 12

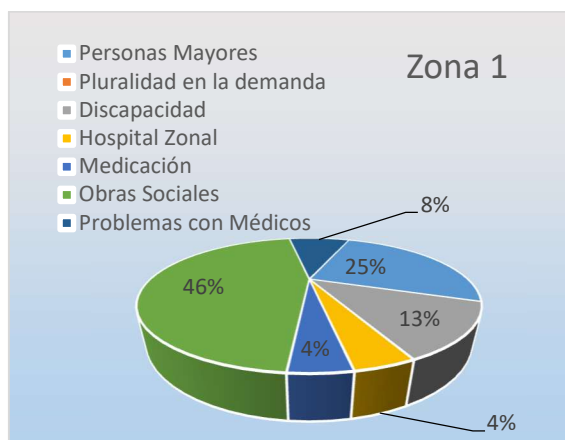


Gráfico 12.a

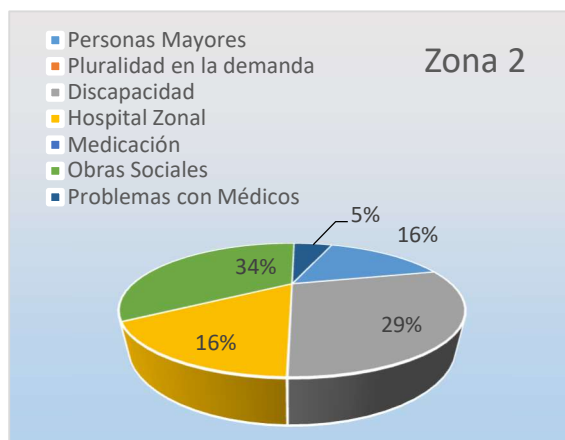


Gráfico 12.b



Gráfico 12.c

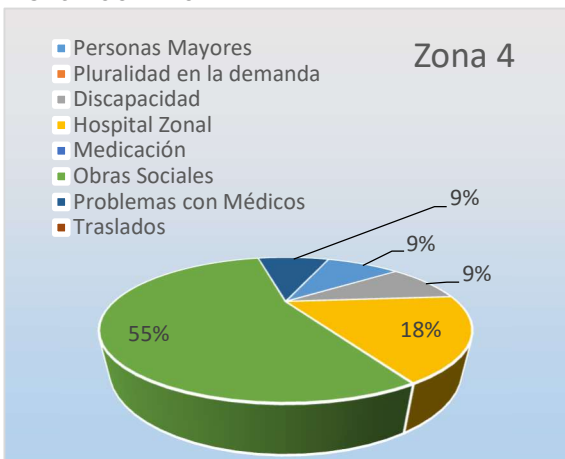


Gráfico 12.d

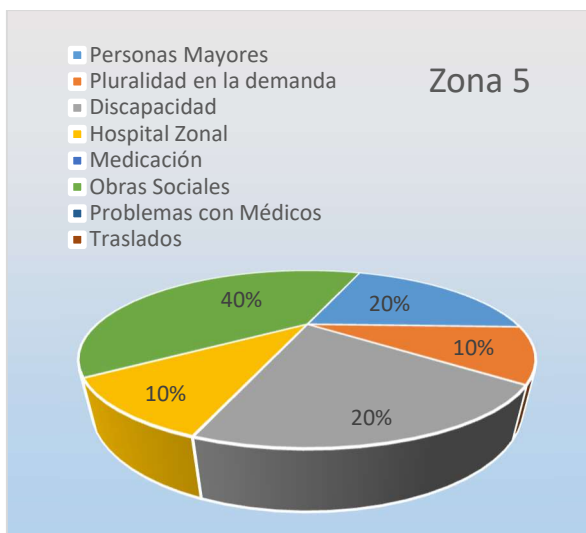


Gráfico 12.e



Gráfico 12.f



Tabla 13

Servicios								
	1	2	3	4	5	6	Zona sin determinar	Total general
Agua, Luz y Gas	13	59	6	16	9	15	30	148
Conectividad	3			4	4	2	6	19
Infracciones	3	7	3	9	10		15	47
Saneamiento	2	4	2		2	5		15
Tasas Municipales	5	5		4	6	1	2	23
Total general	26	75	11	33	31	23	53	252

Gráfico 13

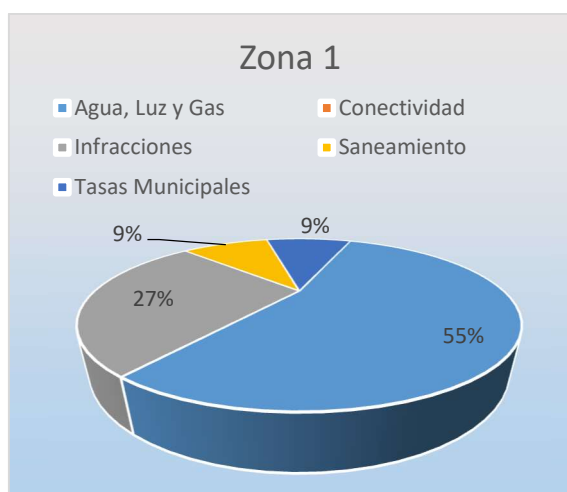


Gráfico 13.a.

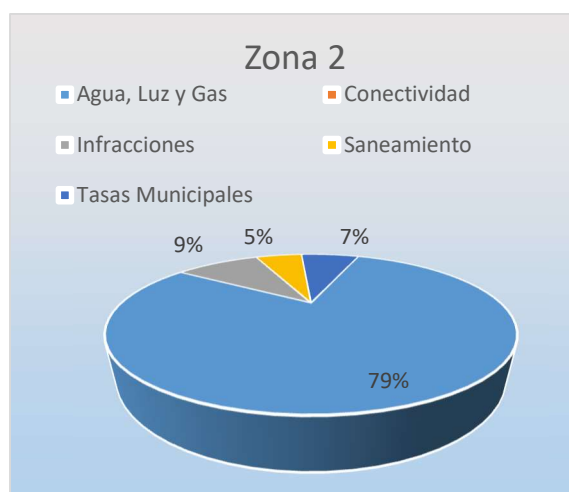


Gráfico 13.b

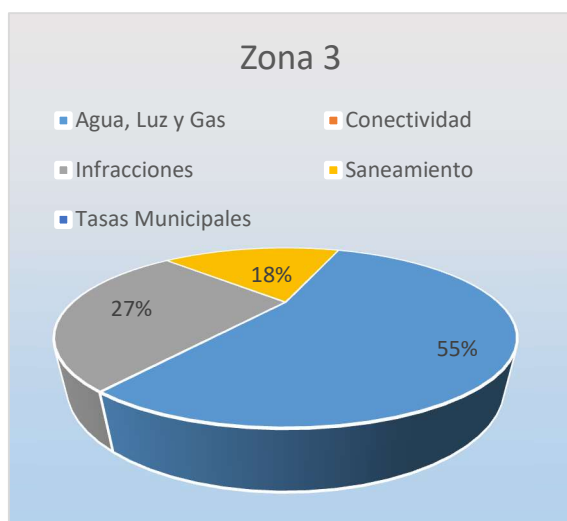


Gráfico 13.c.

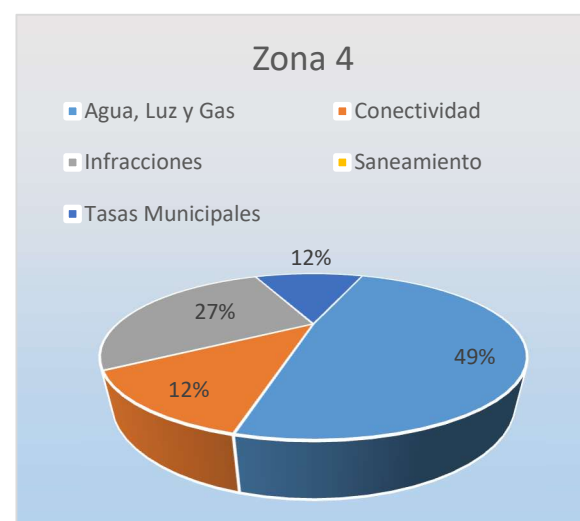


Gráfico 13.d

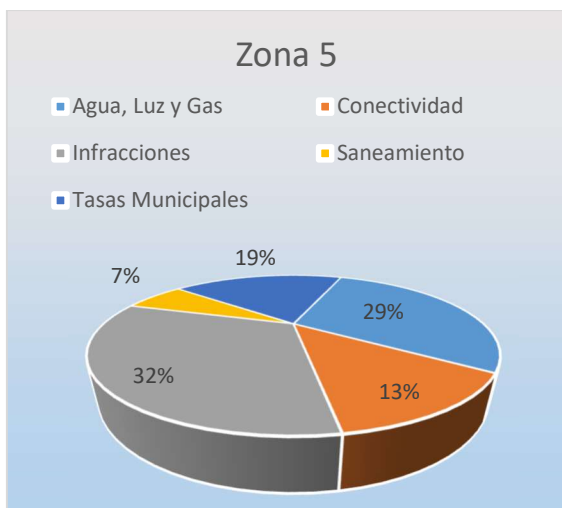


Gráfico 13.e.

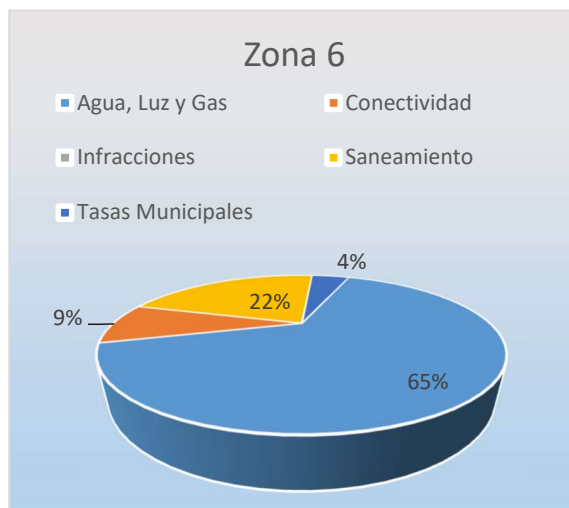


Gráfico 13.f

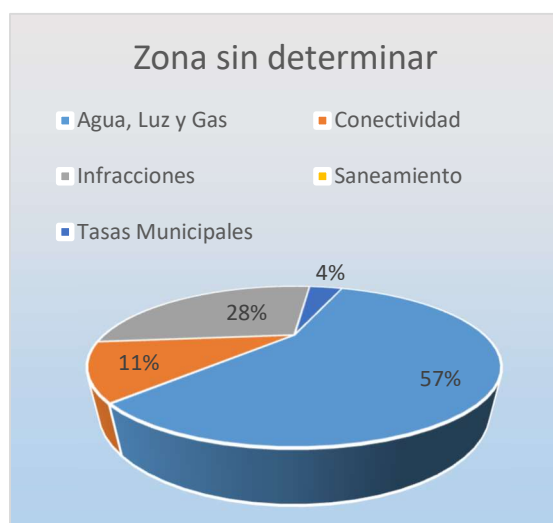


Tabla 14

Usuarios y Consumidores								
	1	2	3	4	5	6	Zona sin determinar	Total general
Bancos	6	11		1	3		15	36
Pluralidad en la demanda							1	1
Entes Autárquicos	3	6	1		1	1	10	22
Entes Reguladores	3	2		2	2	2	5	16
OMIDUC	4	13	3	4	4	8	40	76
Transporte		2	2	1	1	1	2	9
Total general	16	34	6	8	11	12	73	160

Gráfico 14

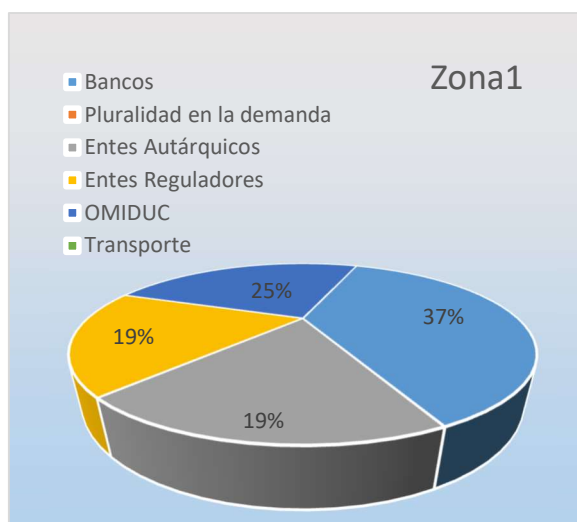


Gráfico 14.a

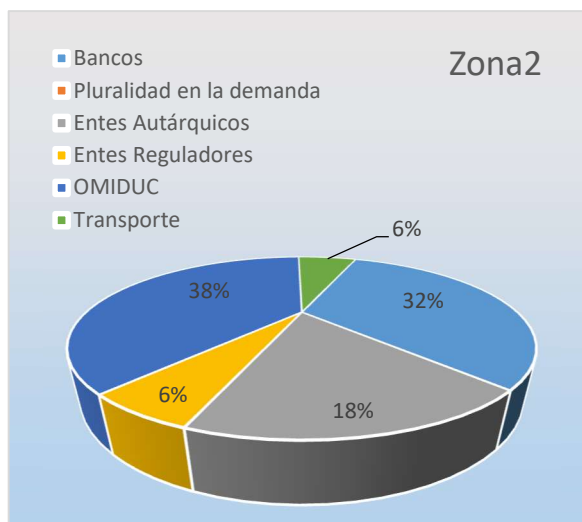


Gráfico 14.b

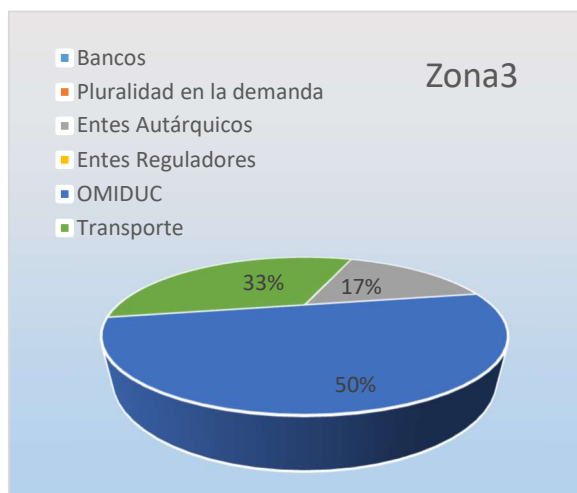


Gráfico 14.c

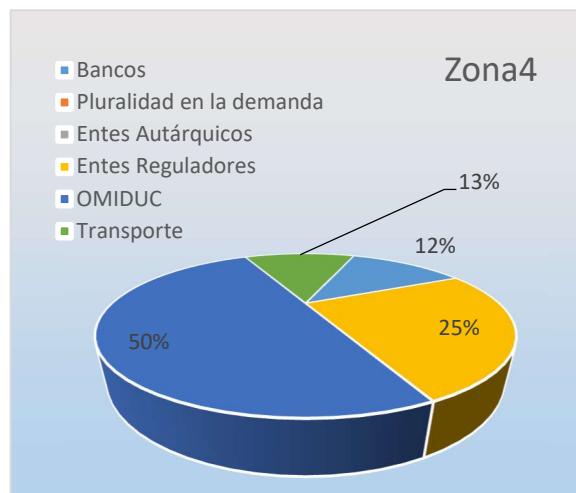


Gráfico 14.d

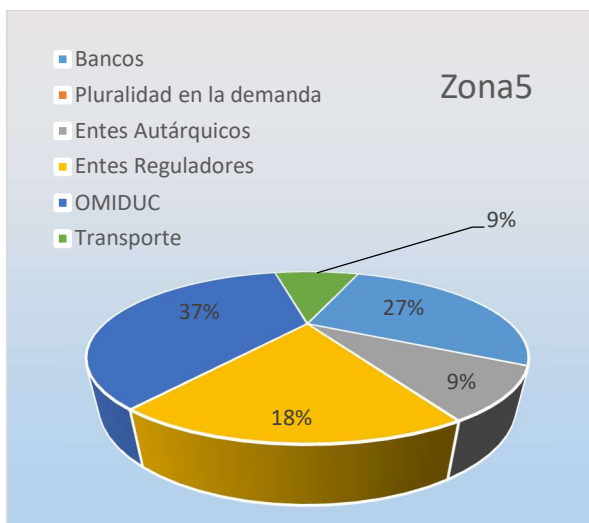


Gráfico 14.e

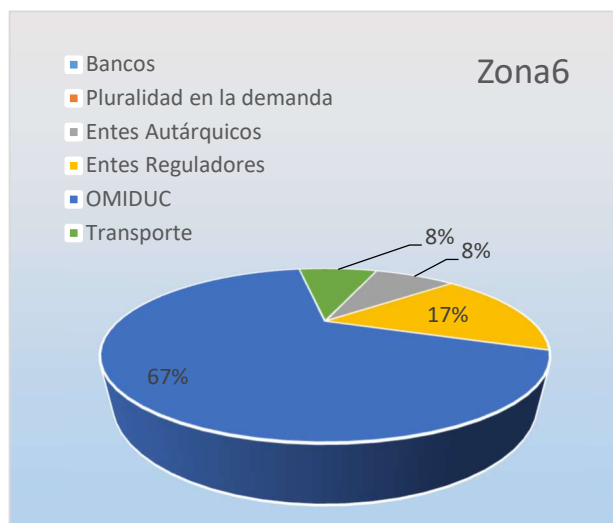


Gráfico 14.f

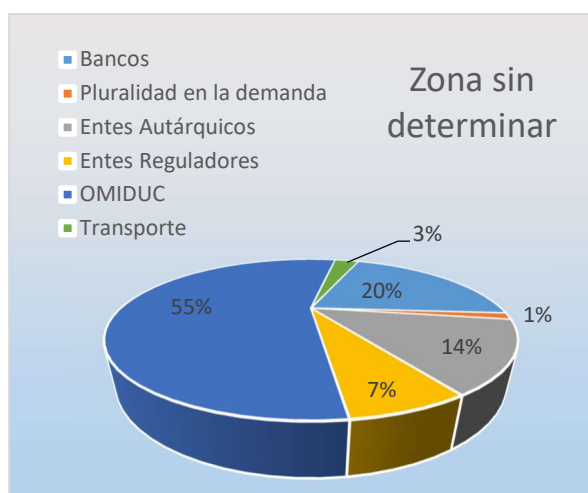


Tabla 15

Vecindad								
	1	2	3	4	5	6	Zona sin determinar	Total general
Arbolado	2	4		3	3	1	2	15
Conflictos con Violencia	6	13		4	2	1	3	29
Consultas Jurídicas	7	21		2	4	5	13	52
Derechos Niñas/os y Adolescentes	5	3	2		1	2	6	19
Pluralidad en la demanda	1	1				3		5
Maltrato y Abandono Animal	12	21	1	9	5	5	7	60
Derechos Personalísimos y Reales	5	2			1	2	3	13
Residuos y Contaminación	1	4	1	2	2	3	1	14
ruidos molestos	7	7		3	4		2	23
Total general	46	76	4	23	22	22	37	230

Gráfico 15

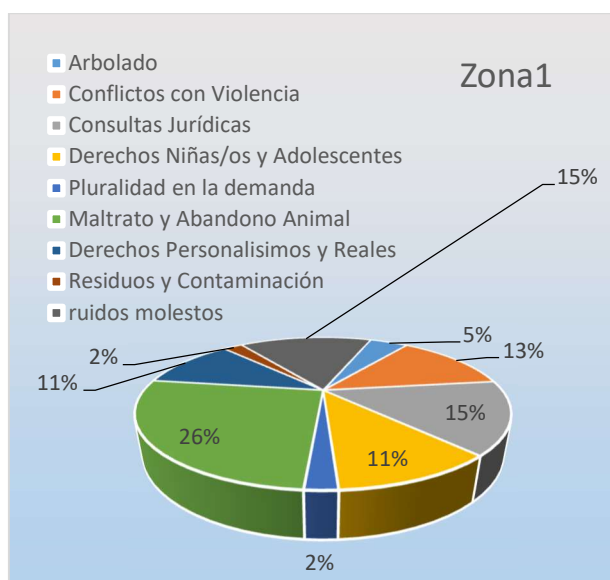


Gráfico 15.a

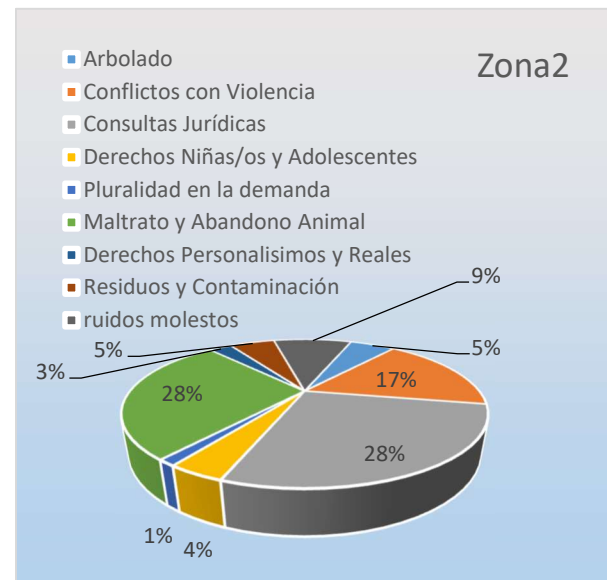


Gráfico 15.b



Gráfico 15.c



Gráfico 15.d

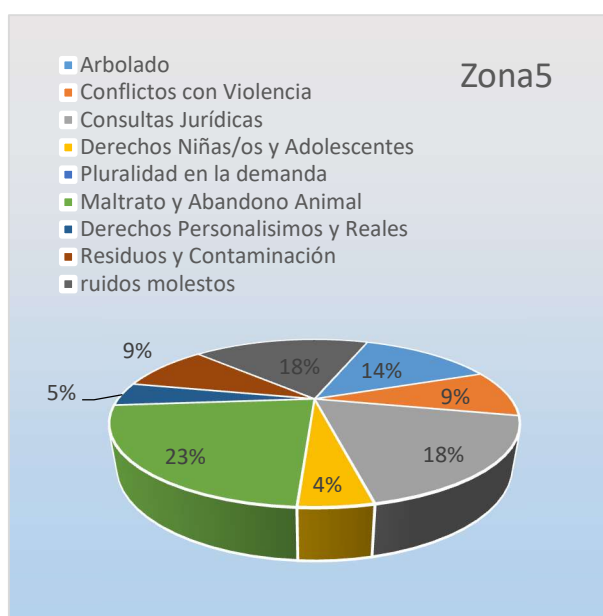


Gráfico 15.e

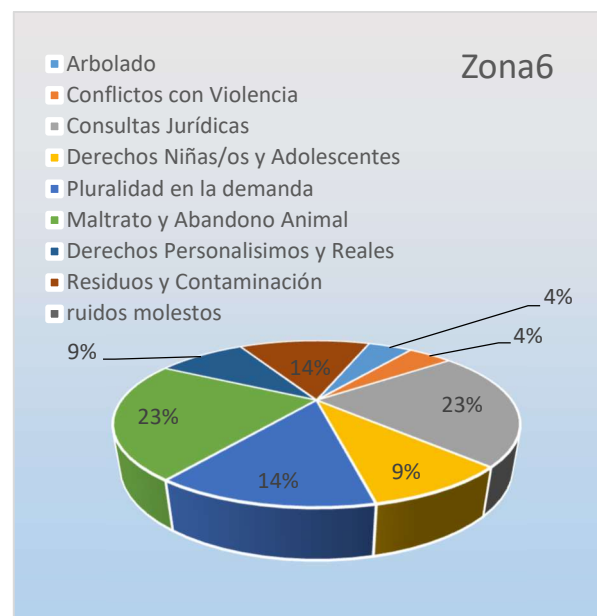


Gráfico 15.f

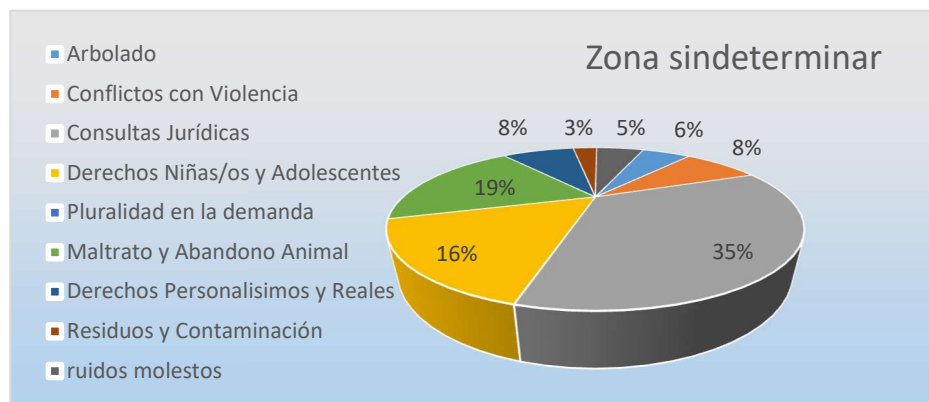


Tabla 16

Viviendas								
	1	2	3	4	5	6	Zona sin determinar	Total general
Alquiler	20	31	1	9	17	9	17	104
Consortio y Administración	7	1	2	1			1	12
Pluralidad en la demanda		2			1		1	4
IPPV	1	5						6
medianería_límites	6	2	1	4	1	1		15
Construcción antirreglamentaria	2	15			3	2	1	23
tierras y viviendas_regularización	12	28	6	5	3	2	7	63
Total general	48	84	10	19	25	14	27	227

Gráfico 16

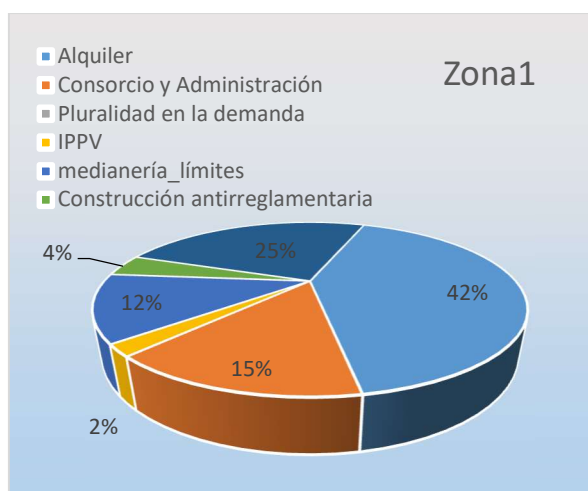


Gráfico 16.a

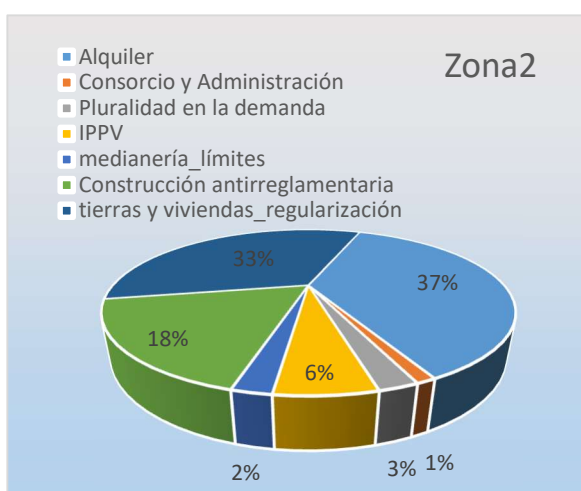


Gráfico 16.b

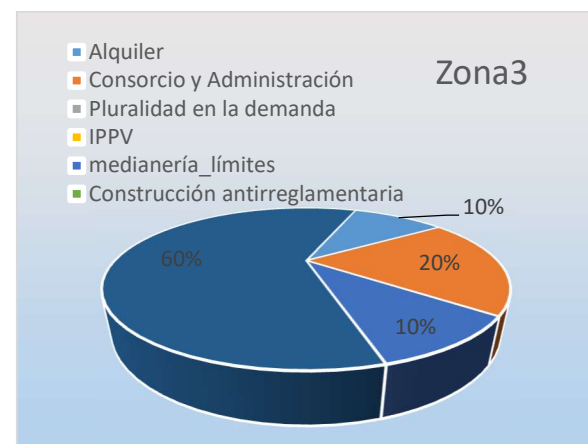


Gráfico 16.c

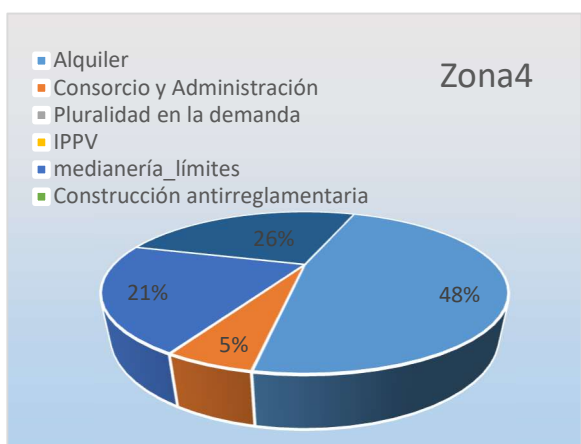


Gráfico 16.d

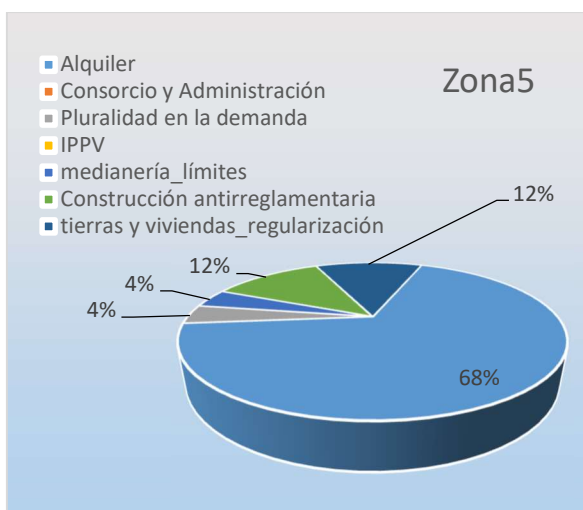


Gráfico 16.e

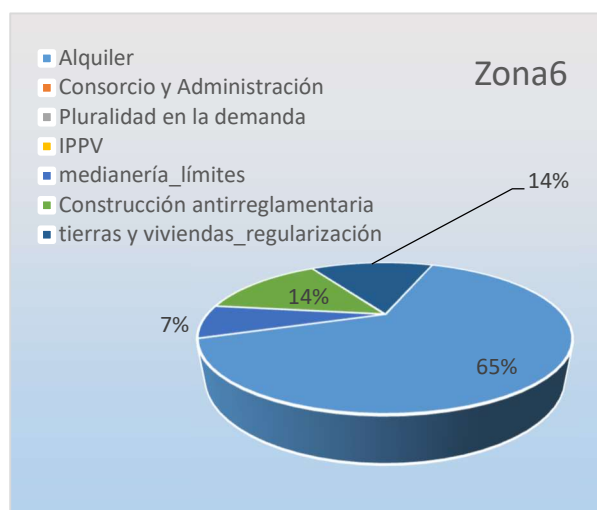


Gráfico 16 f

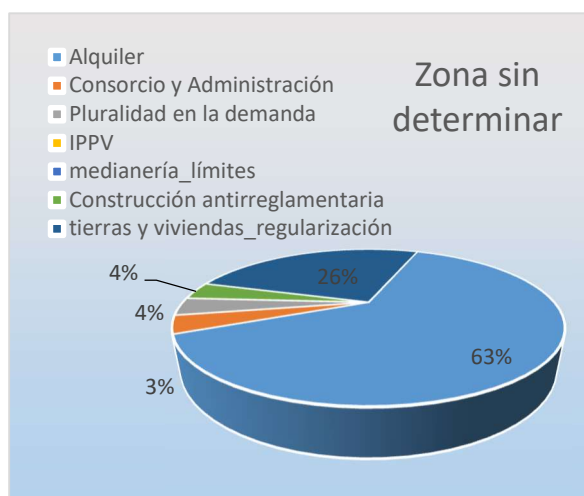


Tabla 17

Pluralidad en la demanda								
	1	2	3	4	5	6	Zona sin determinar	Total general
Pluralidad en la demanda	14	25	3	3	3	6	24	78
Total general	14	25	3	3	3	6	24	78

Consultas y Tesauros por Estado

Tabla 18

Salud				
	En trámite	Pendiente	Terminado	Total general
Personas Mayores	5	9	12	26
Pluralidad en la demanda			1	1
Discapacidad	4	3	22	29
Hospital Zonal	1	2	8	11
Medicación	1	1	2	4
Obras Sociales	13	2	51	66
Problemas con Médicos	2	1	4	7
Traslados		1	2	3
Total general	26	19	102	147

Gráfico18

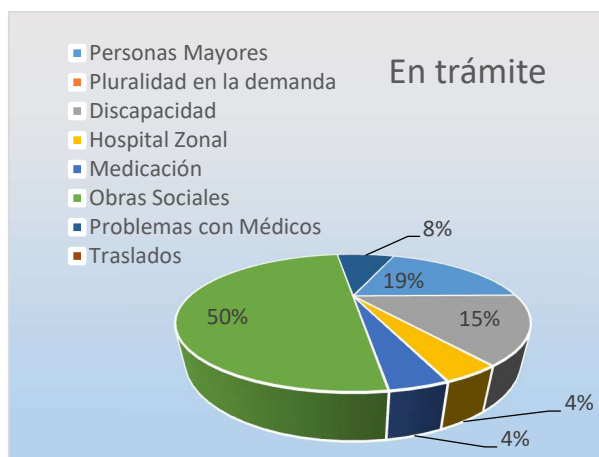


Gráfico 18.a

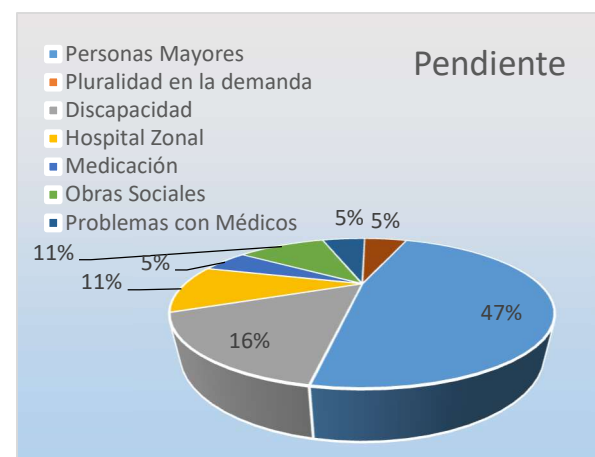


Gráfico18.b

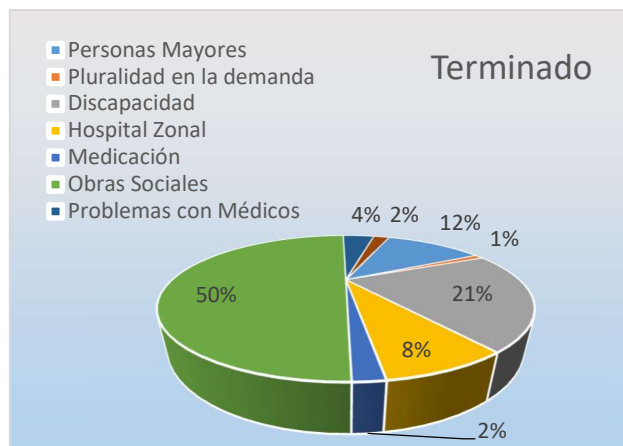


Tabla 19

Servicios				
	En trámite	Pendiente	Terminado	Total general
Agua, Luz y Gas	28	10	110	148
Conectividad	1		18	19
Infracciones	13	2	32	47
Saneamiento	2	2	11	15
Tasas Municipales	2	4	17	23
Total general	46	18	188	252

Gráfico 19

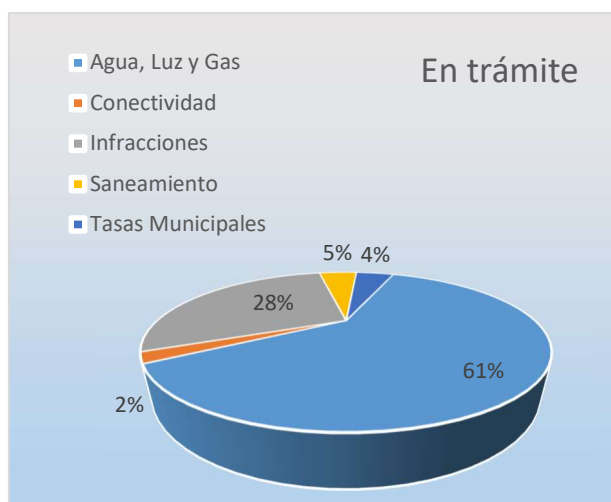


Gráfico 19.a

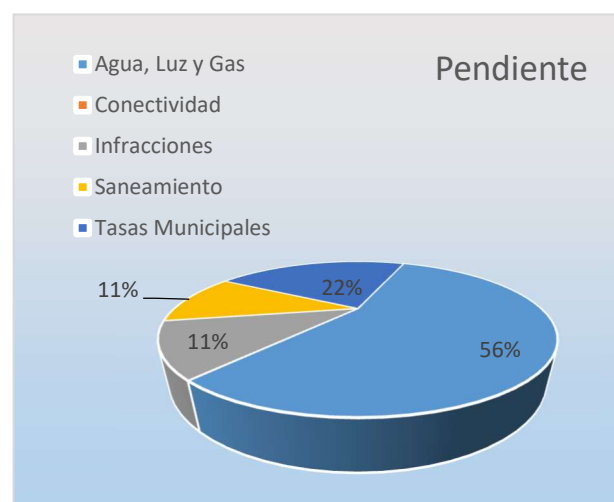


Gráfico 19.b

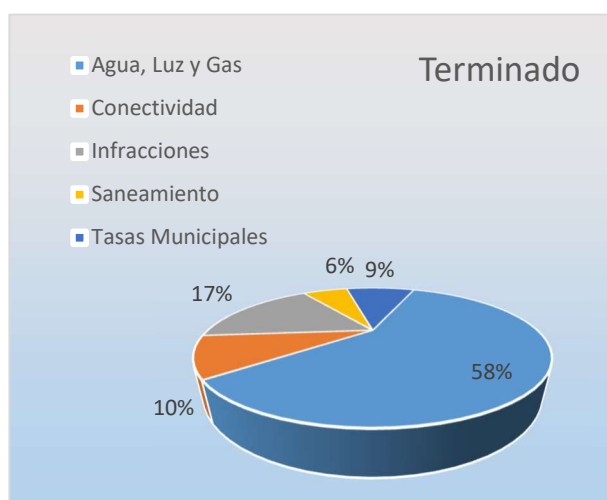


Tabla 20

Usuarios y Consumidores				
	En trámite	Pendiente	Terminado	Total general
Bancos	3	3	30	36
Pluralidad en la demanda			1	1
Entes Autárquicos	3	1	18	22
Entes Reguladores		1	15	16
OMIDUC	3	3	70	76
Transporte	5		4	9
Total general	14	8	138	160

Gráfico 20

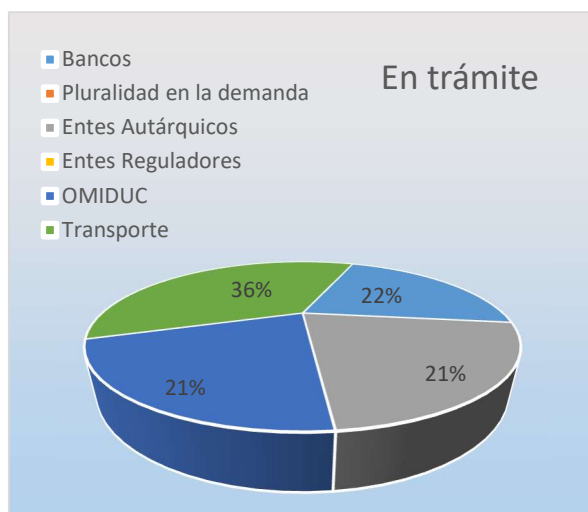


Gráfico 20.a

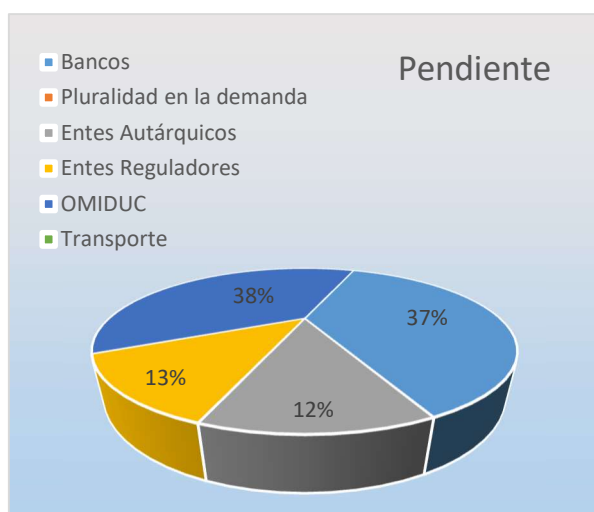


Gráfico 20.b

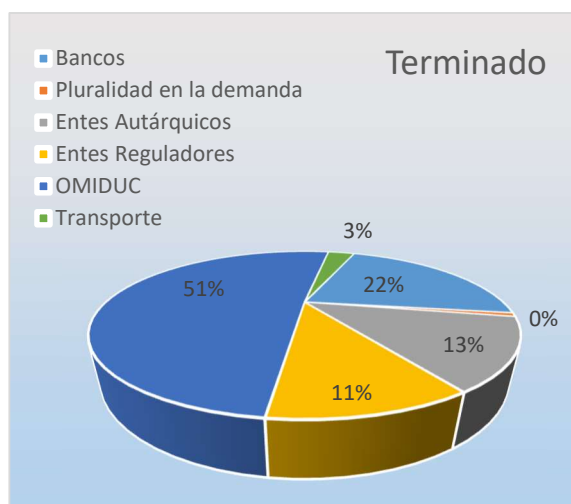


Tabla 21

Vecindad				
	En trámite	Pendiente	Terminado	Total general
Arbolado	4	1	10	15
Conflictos con Violencia	6	1	22	29
Consultas Jurídicas	6	3	43	52
Derechos Niñas/os y Adolescentes	6	1	12	19
Pluralidad en la demanda		1	4	5
Maltrato y Abandono Animal	8	7	45	60
Derechos Personalísimos y Reales	3		10	13
Residuos y Contaminación	5	1	8	14
ruidos molestos	3	2	18	23
Total general	41	17	172	230

Gráfico 21



Gráfico 21.a

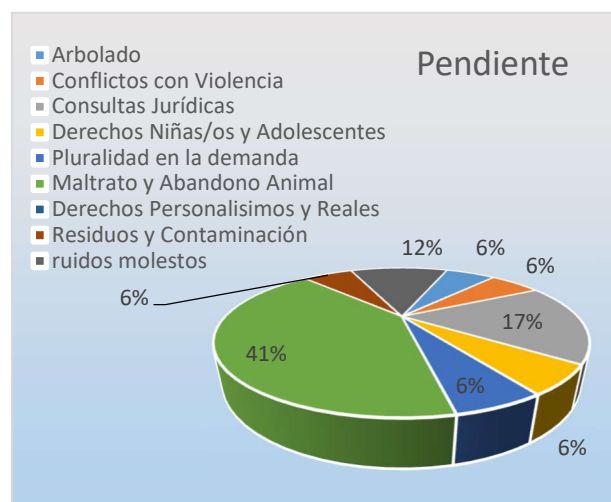


Gráfico 21.b

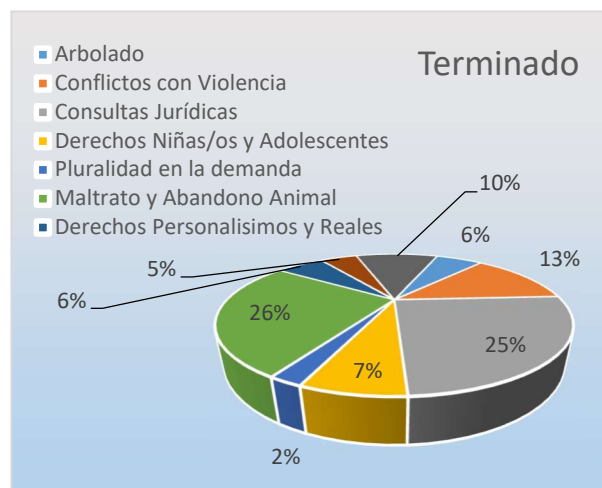


Tabla 22

Viviendas				
	En trámite	Pendiente	Terminado	Total general
Alquiler	12	6	86	104
Consortio y Administración	4	2	6	12
Pluralidad en la demanda		1	3	4
IPPV	2	1	3	6
medianería_límites	3	2	10	15
Construcción antirreglamentaria	4		19	23
tierras y viviendas_regularización	9	5	49	63
Total general	34	17	176	227

Gráfico 22

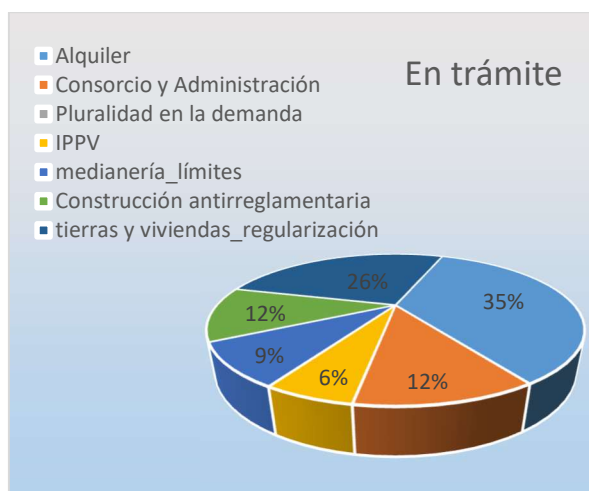


Gráfico 22.a

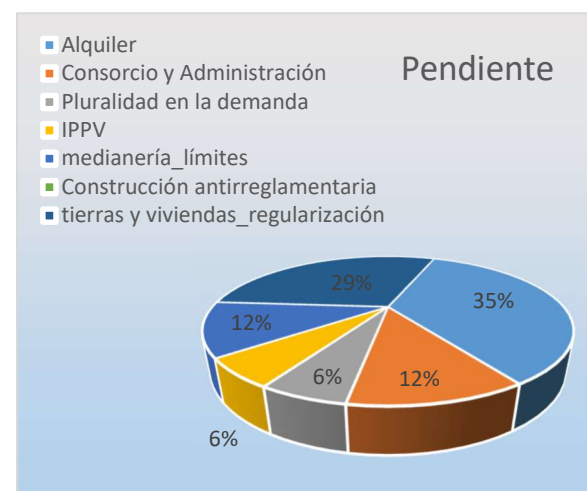


Gráfico 22.b

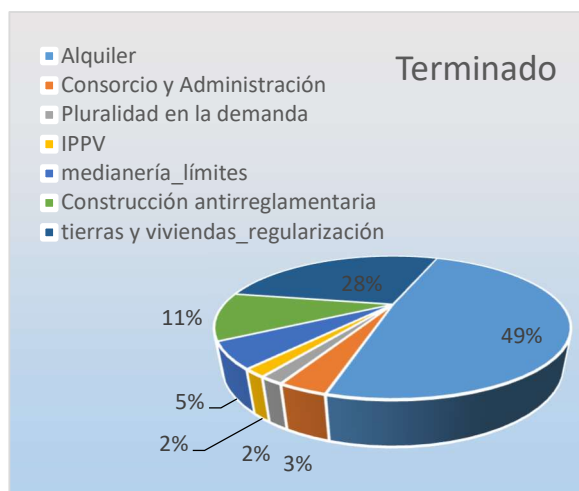


Gráfico 23

Pluralidad en la demanda				
	En trámite	Pendiente	Terminado	Total general
Pluralidad en la demanda	23	6	49	78
Total general	23	6	49	78

Canales y Tesauros por Género

Tabla 24

Femenino						
	Superposición de canales	E-mail	Presencial	Telefónica	Online	Total general
Pluralidad en la demanda	1		18	19	3	41
Salud	5	3	38	51	4	101
Servicios	13	6	64	60	4	147
Usuarios y Consumidores		5	40	50	2	97
Vecindad	8	6	55	90	6	165
Viviendas	6	3	83	50	2	144
Total general	33	23	298	320	21	695

Gráfico 24

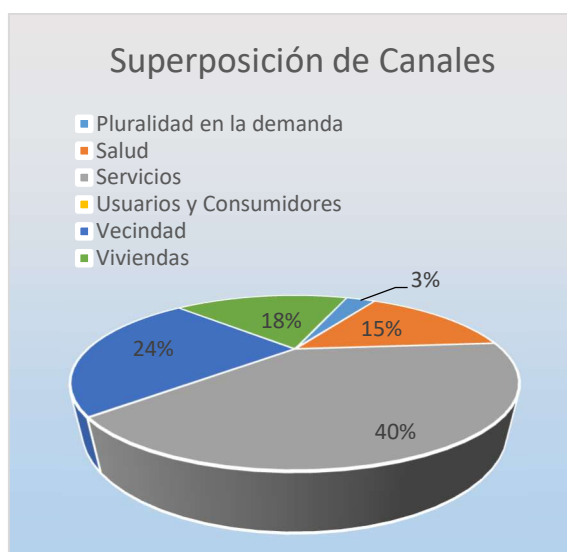


Gráfico 24.a

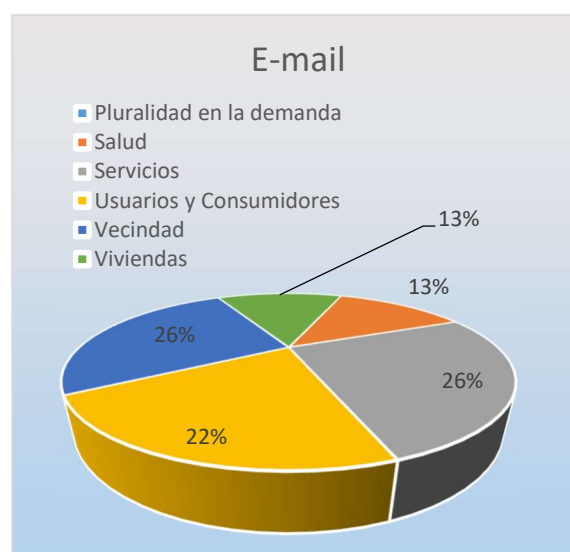


Gráfico 24.b



Gráfico 24.c

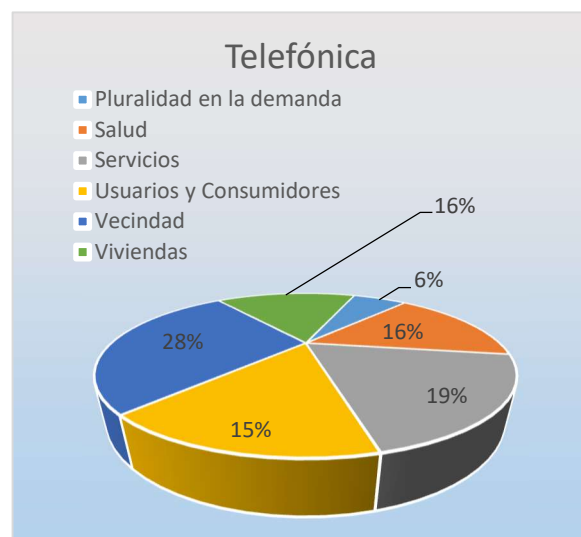


Gráfico 24.d

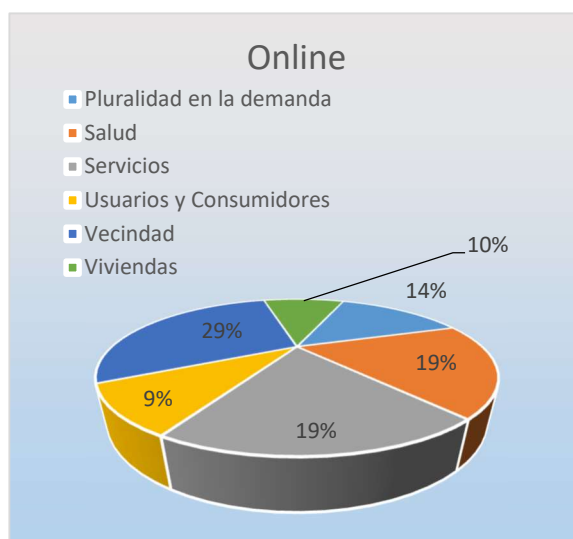


Tabla 25

Masculino						
	Superposición de canales	E-mail	Presencial	Telefónica	Online	Total general
Pluralidad en la demanda	3	2	18	13	1	37
Salud	2	1	19	18	3	43
Servicios	2	1	70	32		105
Usuarios y Consumidores		1	33	27	2	63
Vecindad	4		34	20	5	63
Viviendas	5	0	51	23	4	83
Total general	16	5	225	133	15	394

Gráfico 25



Gráfico 25.a

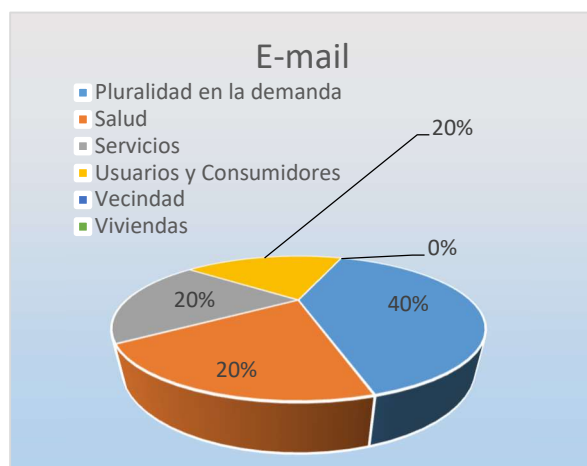


Gráfico 25.b

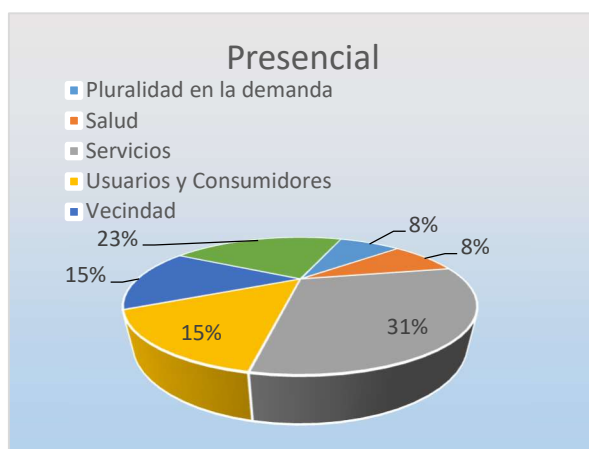


Gráfico 25.c

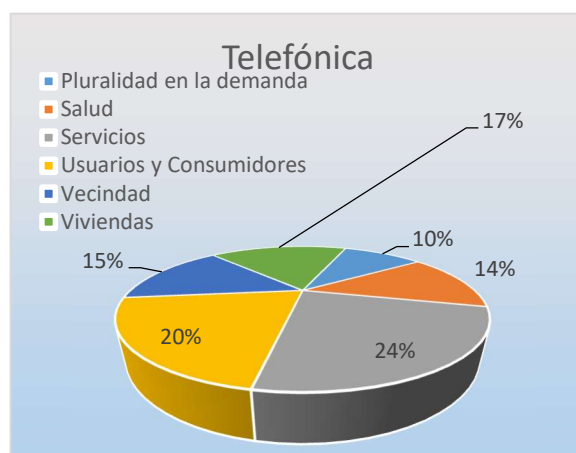


Gráfico 25.d

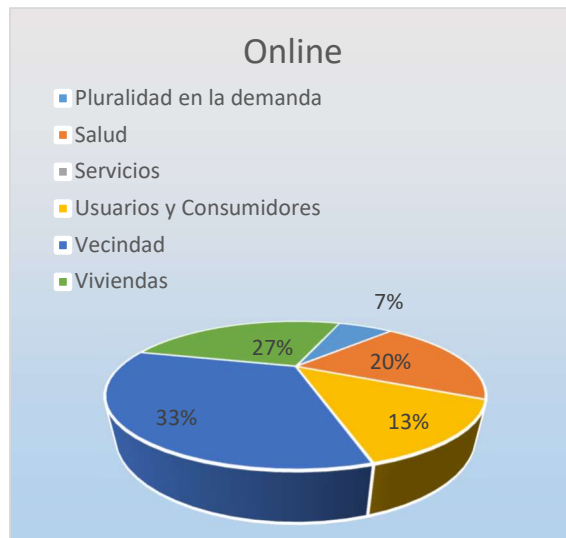


Tabla 26

X						
	Superposición de canales	E-mail	Presencial	Telefónica	Online	Total general
Pluralidad en la demanda						
Salud			1		2	3
Servicios						
Usuarios y Consumidores						
Vecindad			1		1	2
Viviendas						
Total general			2		3	5

Gráfico 26

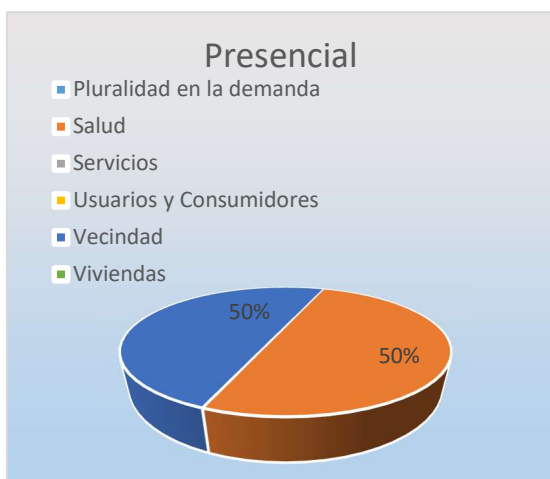


Gráfico 26.a



Canales y Tesauros por Zona

Tabla 27

Zona 1						
	superposición de canales	E-mail	Presencial	Telefónica	Online	Total general
Pluralidad en la demanda			9	5		14
Salud	1		14	9		24
Servicios		2	16	8		26
Usuarios y Consumidores			9	7		16
Vecindad	2		19	21	4	46
Viviendas	5		30	13		48
Total general	8	2	97	63	4	174

Gráfico 27



Gráfico 27.a



Gráfico 27.b

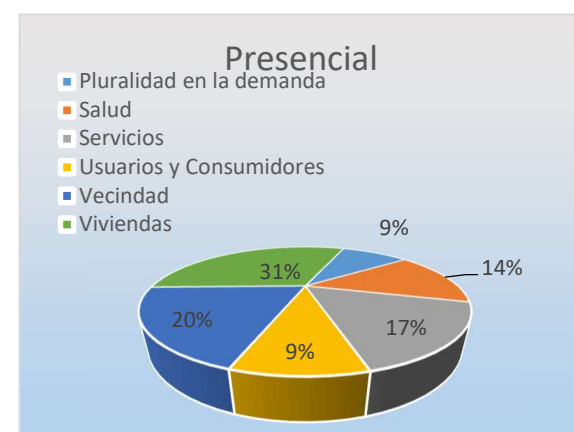


Gráfico 27.c

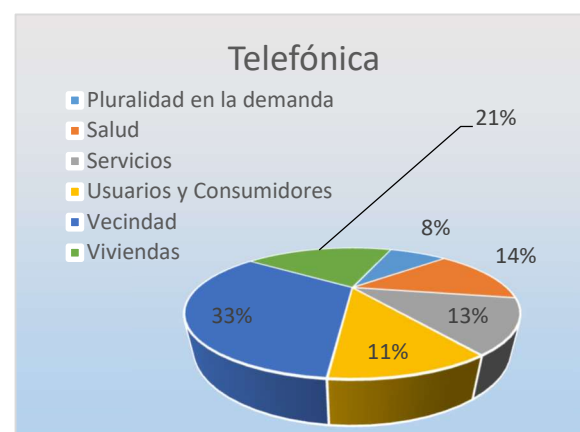


Gráfico 27.d



Tabla 28

Zona 2						
	superposición de canales	E-mail	Presencial	Telefónica	Online	Total general
Pluralidad en la demanda	1		15	8	1	25
Salud	4		17	17		38
Servicios	5		54	16		75
Usuarios y Consumidores			22	12		34
Vecindad	4	1	29	38	4	76
Viviendas	2		50	26	6	84
Total general	16	1	187	117	11	332

Gráfico 28

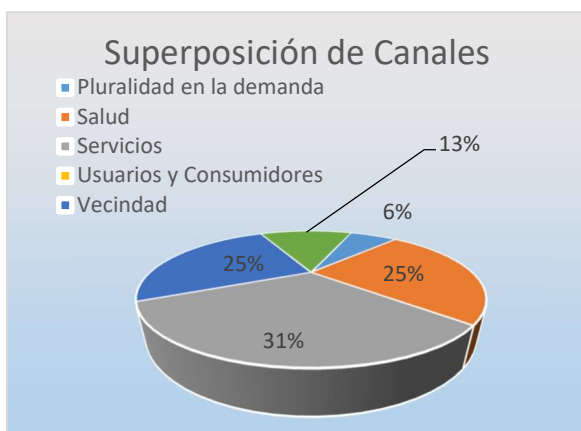


Gráfico 28.a



Gráfico 28.b

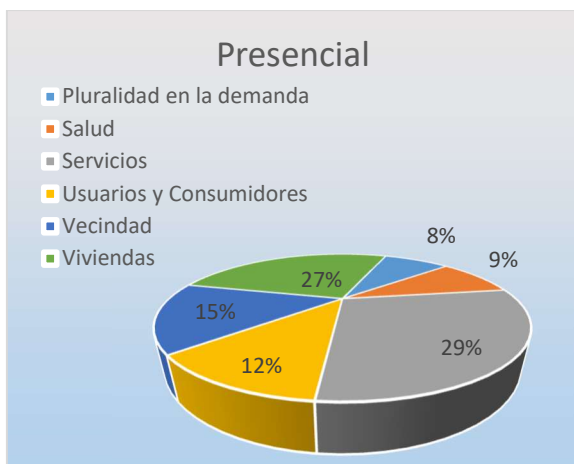


Gráfico 28.c

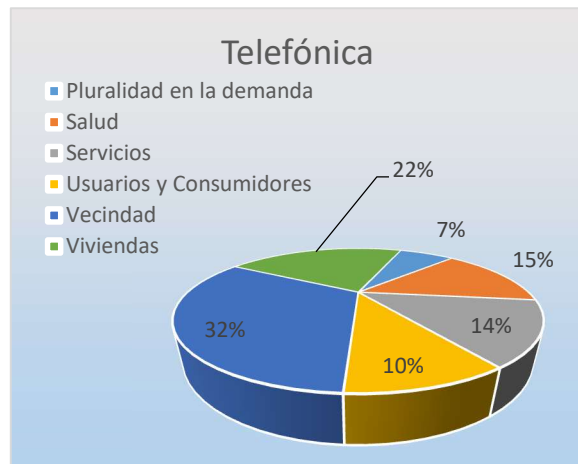


Gráfico 28.d



Tabla 29

Zona 3				
	superposición de canales	Presencial	Telefónica	Total general
Pluralidad en la demanda			3	3
Salud			1	1
Servicios	2	2	7	11
Usuarios y Consumidores		1	5	6
Vecindad		3	1	4
Viviendas	1	7	2	10
Total general	3	13	19	35

Gráfico 29



Gráfico 29.a

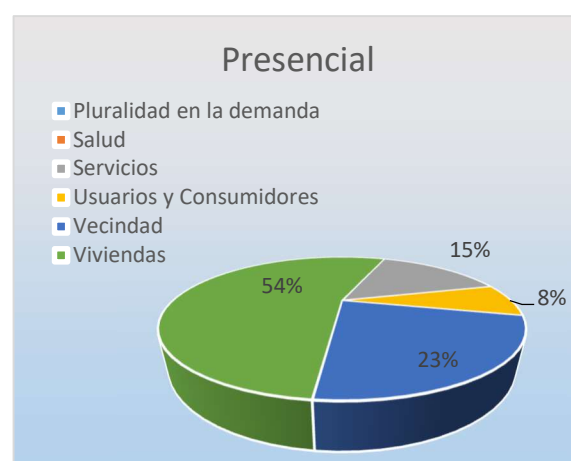


Gráfico 29.b

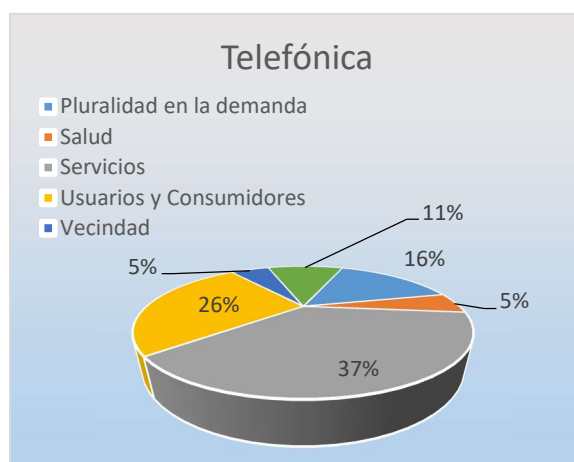


Gráfico 30

Zona 4						
	superposición de canales	E-mail	Presencial	Telefónica	Online	Total general
Pluralidad en la demanda			1	2		3
Salud	1		4	6		11
Servicios	2		20	10	1	33
Usuarios y Consumidores			7	1		8
Vecindad		1	8	13	1	23
Viviendas	2	1	10	6		19
Total general	5	2	50	38	2	97

Gráfico 30

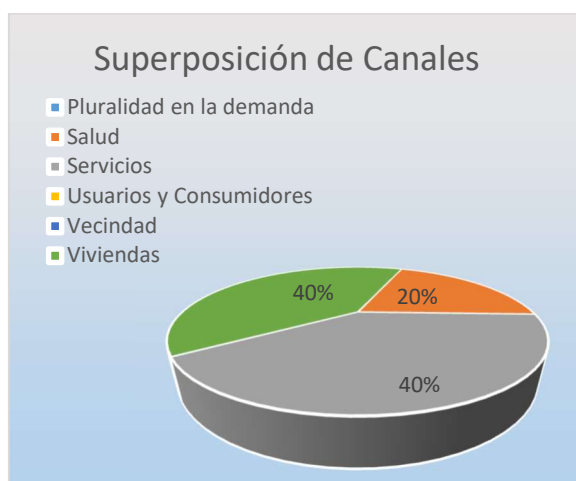


Gráfico 30.a



Gráfico 30.b

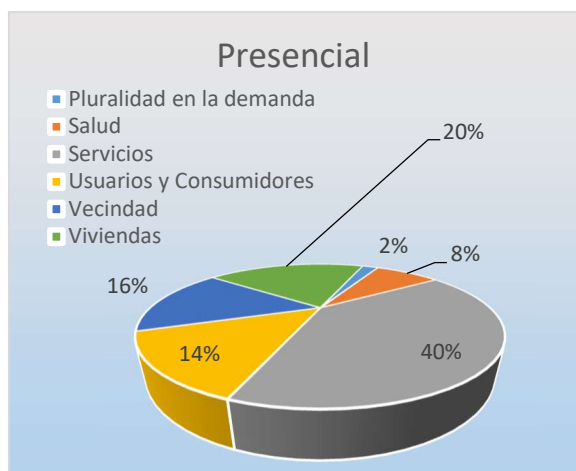


Gráfico 30.c

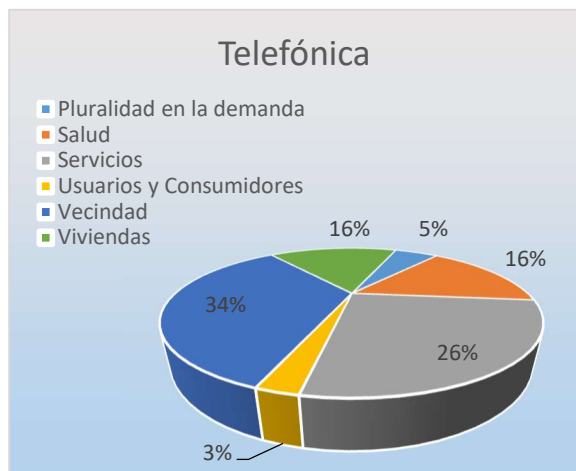


Gráfico 30.d



Tabla 31

Zona 5						
	superposición de canales	E-mail	Presencial	Telefónica	Online	Total general
Pluralidad en la demanda			1	2		3
Salud		1	4	5		10
Servicios		1	14	14	2	31
Usuarios y Consumidores			6	5		11
Vecindad	3	2	6	11		22
Viviendas		0	16	9		25
Total general	3	4	47	46	2	102

Gráfico 31



Gráfico 31.a

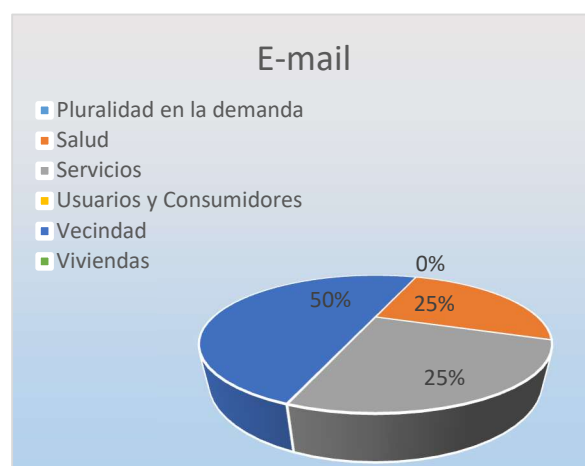


Gráfico 31.b

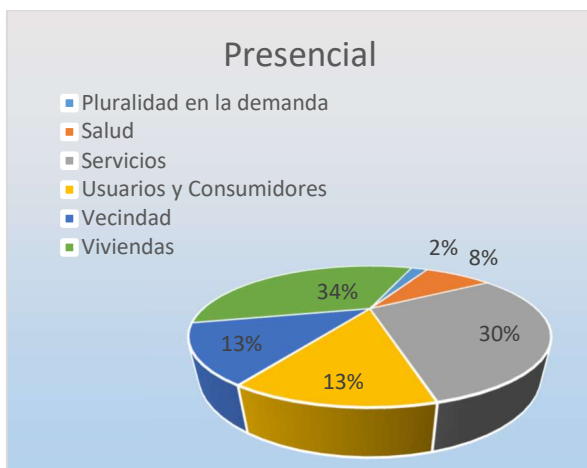


Gráfico 31.c

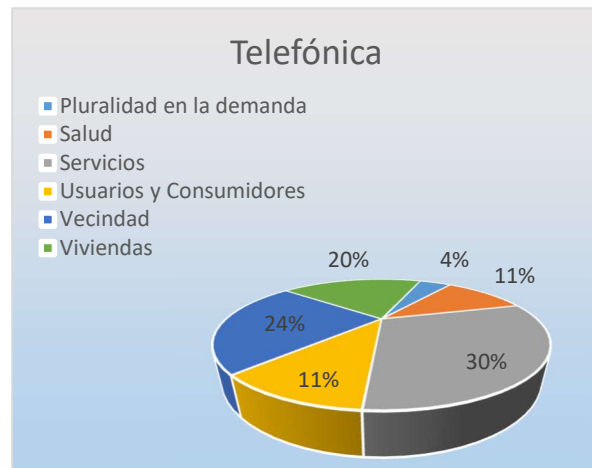


Gráfico 31.d



Tabla 32

Zona 6					
	superposición de canales	E-mail	Presencial	Telefónica	Total general
Pluralidad en la demanda	1		3	2	6
Salud	1		4		5
Servicios	3	2	12	6	23
Usuarios y Consumidores			5	7	12
Vecindad	1		12	9	22
Viviendas		1	10	3	14
Total general	6	3	46	27	82

Gráfico 32

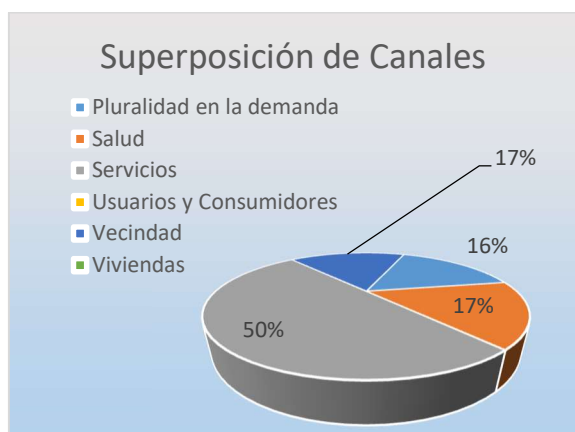


Gráfico 32.a

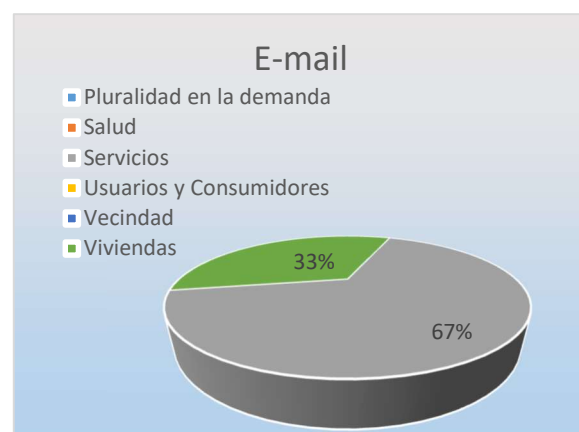


Gráfico 32.b

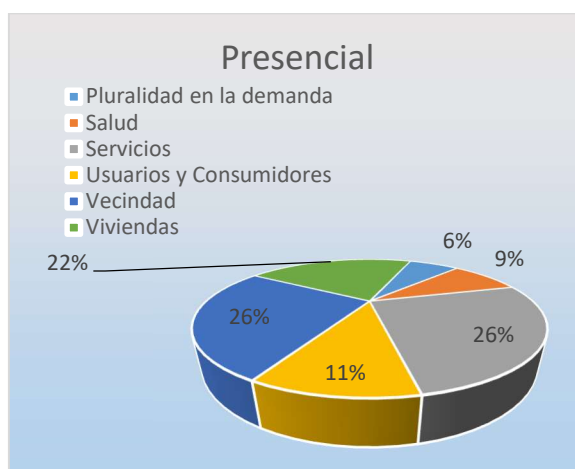


Gráfico 32.c



Tabla 33

Zona sin determinar						
	superposición de canales	E-mail	Presencial	Telefónica	Online	Total general
Pluralidad en la demanda	2	2	7	10	3	24
Salud		3	15	31	9	58
Servicios	3	2	16	31	1	53
Usuarios y Consumidores		6	23	40	4	73
Vecindad	2	2	13	17	3	37
Viviendas	1	1	11	14		27
Total general	8	16	85	143	20	272

Gráfico 33

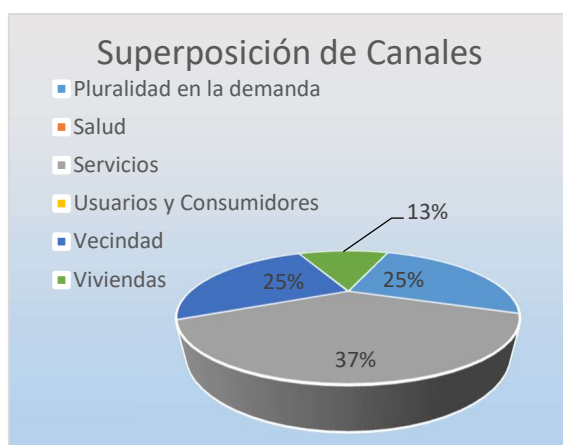


Gráfico 33.a

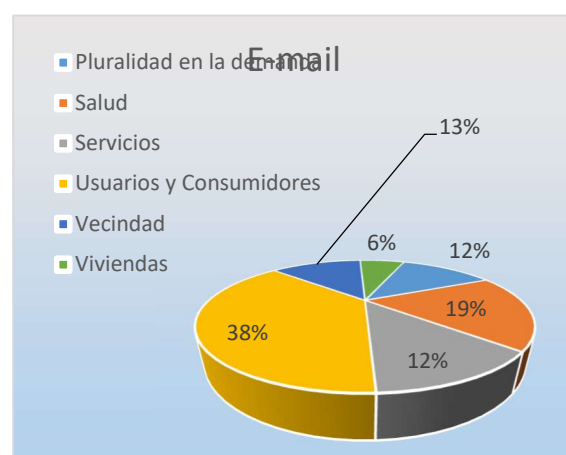


Gráfico 33.b

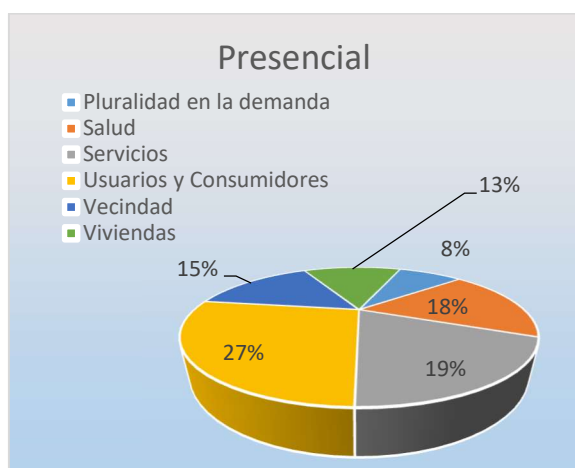


Gráfico 33.c

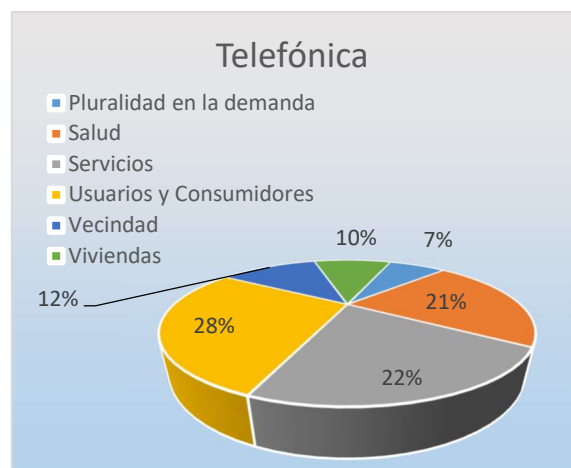
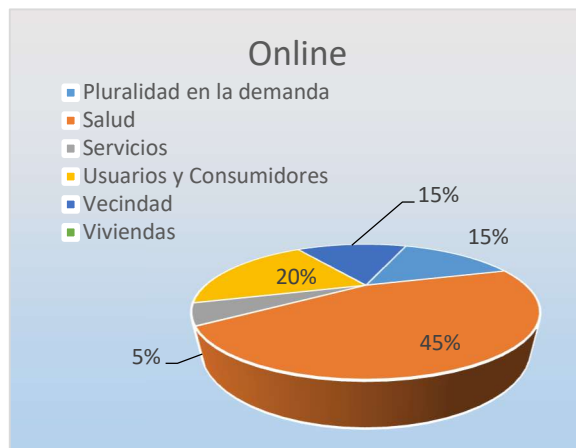


Gráfico 33.d



Canales y Tesauros por Estados

Tabla 34

En trámite						
	superposición de canales	E-mail	Online	Presencial	Telefónica	Total general
Pluralidad en la demanda	4	1	1	6	11	23
Salud	6	1	1	8	10	26
Servicios	8	1		22	15	46
Usuarios y Consumidores				6	8	14
Vecindad	5	1	2	14	19	41
Viviendas	3	2		18	11	34
Total general	26	6	4	74	74	184

Gráfico 34



Gráfico 34.a

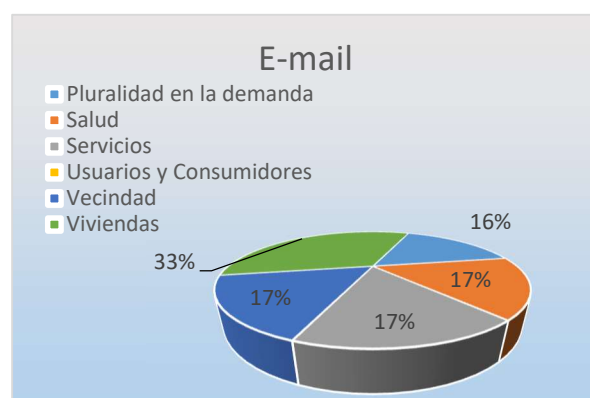


Gráfico 34.b

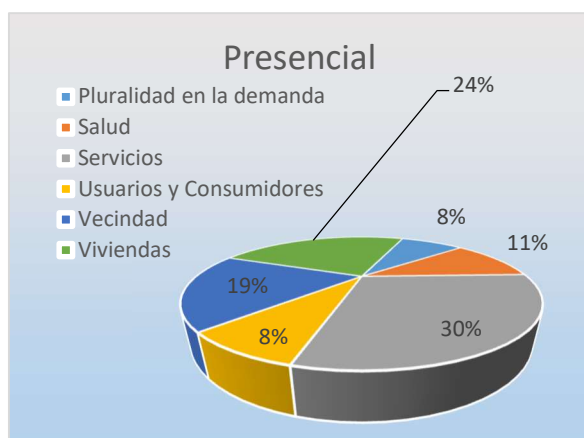


Gráfico 34.c

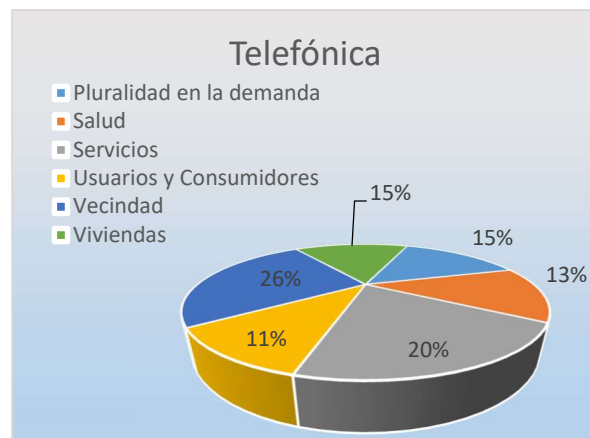


Gráfico 34.d



Tabla 35

Pendiente					
	E-mail	Online	Presencial	Telefónica	Total general
Pluralidad en la demanda	1		2	3	6
Salud		2	7	10	19
Servicios	1		8	9	18
Usuarios y Consumidores	1	1	3	3	8
Vecindad	1		5	11	17
Viviendas			11	6	17
Total general	4	3	36	42	85

Gráfico 35

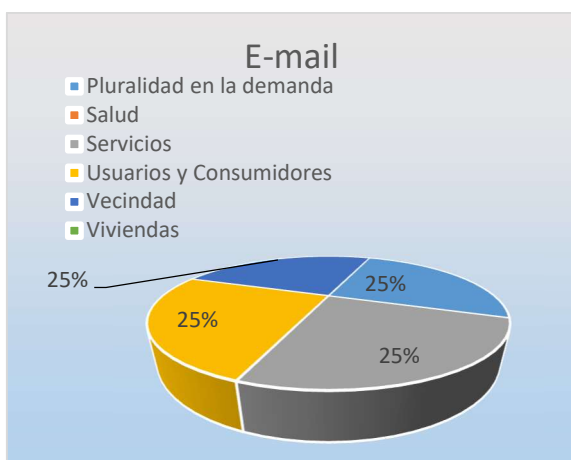


Gráfico 35.a

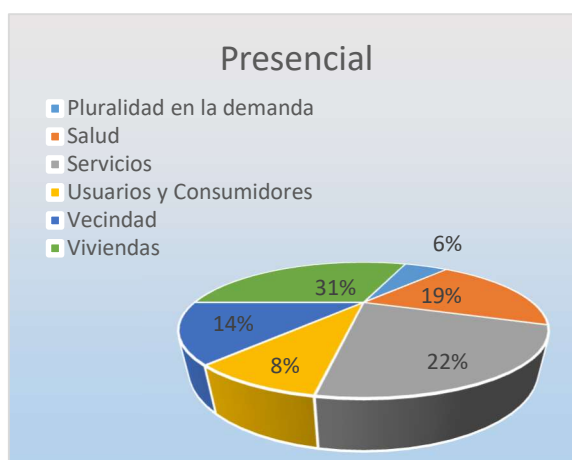


Gráfico 35.b

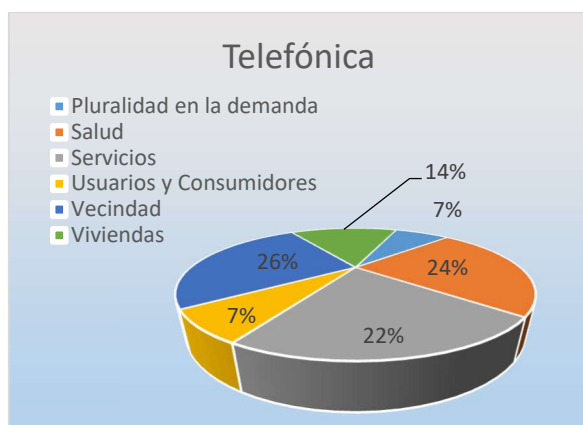


Gráfico 35.c

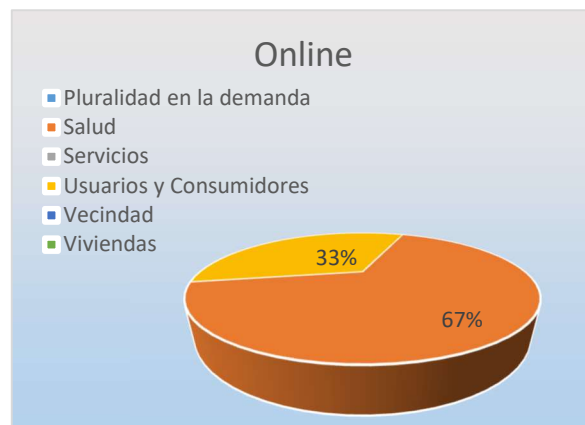


Tabla 36

Terminado						
	superposición de canales	E-mail	Online	Presencial	Telefónica	Total general
Pluralidad en la demanda			3	28	18	49
Salud	1	3	6	43	49	102
Servicios	7	5	4	104	68	188
Usuarios y Consumidores		5	3	64	66	138
Vecindad	7	4	10	71	80	172
Viviendas	8	1	6	105	56	176
Total general	23	18	32	415	337	825

Gráfico 36

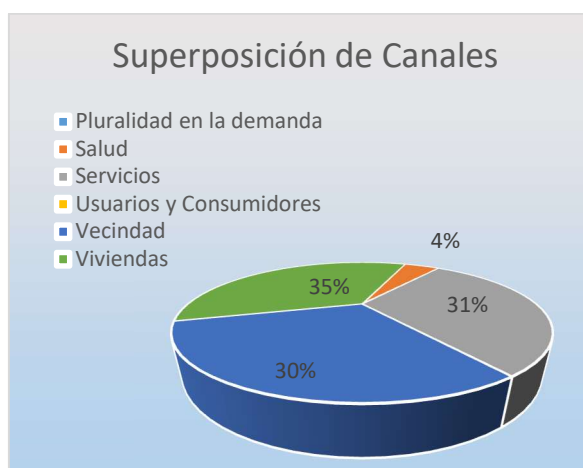


Gráfico 36.a

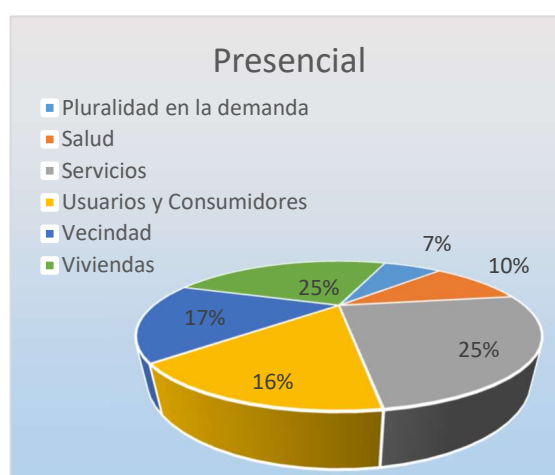


Gráfico 36.b

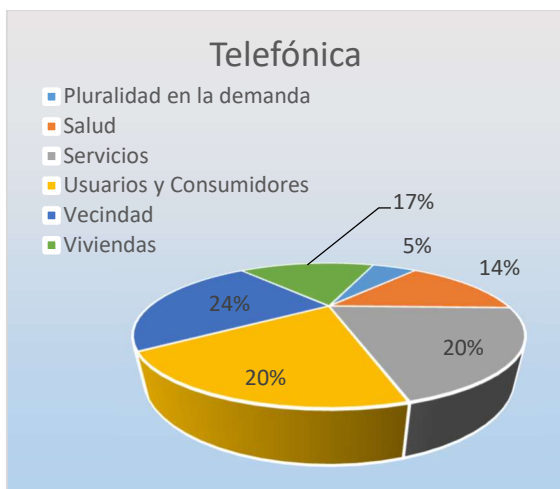


Gráfico 36.c

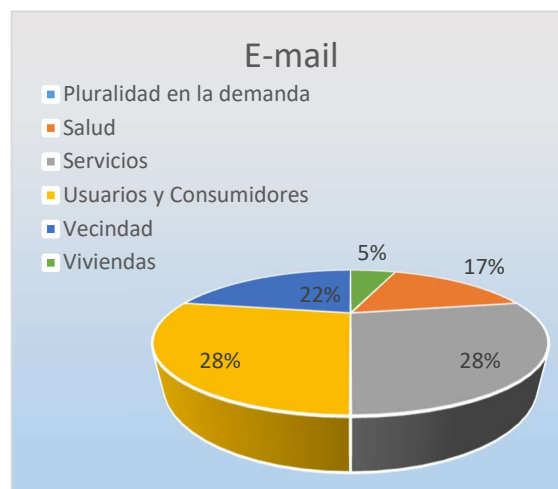
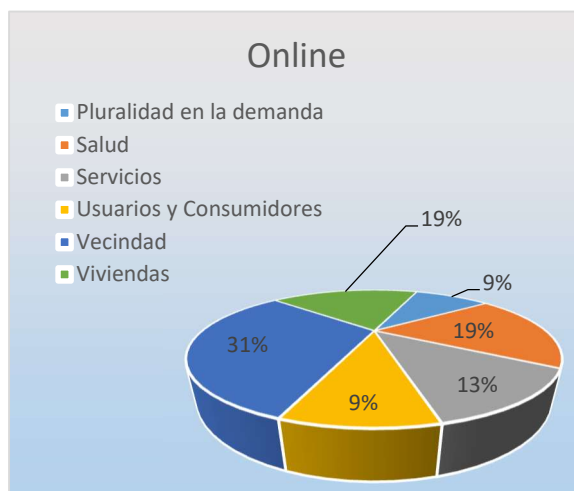


Gráfico 36.d



Servicio de Mediación comunitaria

Totales por consulta

Tabla 37

Consulta	Cantidad
Pluralidad de temas	4
Agua, Luz y Gas	10
Alquiler	39
Arbolado	6
Conflictos con Violencia	8
Construcción antirreglamentaria	19
cv_espacio público	4
Derechos Personalisimos y Reales	7
Deudas Sevicios Privados	2
Maltrato y Abandono Animal	10
medianería_límites	6
Problemas con Médicos	3
Residuos y Contaminación	3
ruidos molestos	11
tierras y viviendas_regularización	1
Total general	133

Gráfico 37

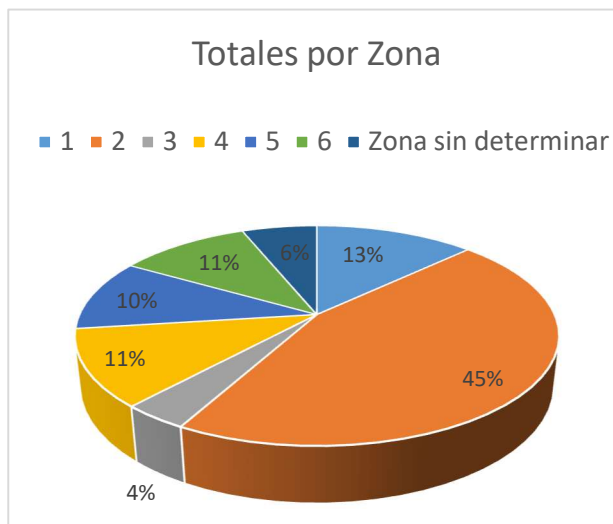


Totales por zona

Tabla 38

Zona	Cantidad
1	17
2	60
3	5
4	15
5	14
6	14
Zona sin determinar	8
Total general	133

Gráfico 38

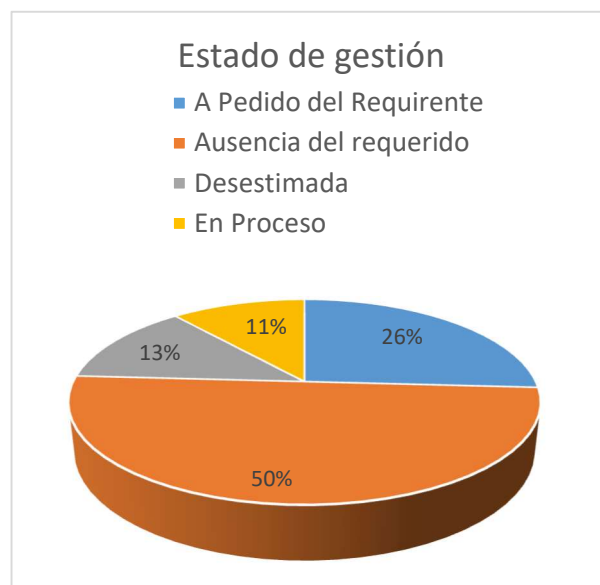


Totales por estado de gestión

Tabla 39

Estado de gestión	Cantidad
A Pedido del Requirente	14
Ausencia del requerido	27
Desestimada	7
En Proceso	6
Total general	54

Gráfico 39



Totales por estado de resolución

Tabla 40

Estado de Resolución	Cantidad
Acuerdo escrito	27
Acuerdo verbal	22
En discrepancia	30
Total general	79

Gráfico 40

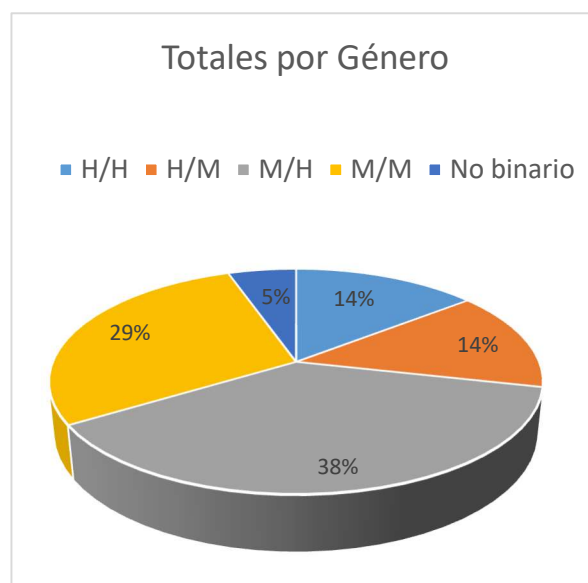


Totales por género

Tabla 41

Género	Cantidad
H/H	19
H/M	19
M/H	50
M/M	38
No binario	7
Total general	133

Gráfico 41



Bibliografía

Acevedo, José Carlos [et al] (2022) Diccionario de las Defensorías del Pueblo. 1ra. Edición. CABA: Editorial Jusbaire.

Ariza, Lucía [et.al] (2019) Miradas feministas sobre los Derechos; compilado por Diana Maffía; Patricia Laura Gómez; Aluminé Moreno; CABA, Editorial Jusbaire

Bezzi, O. H. (2018). Los actos de administración: la figura del dictamen jurídico. *Revista Derechos en Acción*. (pág.148-166)

Becerra, M. (2016). Un prisma original: educación, género, amor y ciudadanía en Herminia Brumana. *Historia de la educación-anuario*, 17(2), 0-0.

Brumana, Herminia C. (1958) Obras completas. Buenos Aires, Amigos de Herminia Brumana.

de la Nación, P. D. T. NUEVO MANUAL DE ESTILO.

Gambetti, Yanina (2020) CONEJO BLANCO, Historias de agua, tierra, aire y fuego. Edición de autor, Don Bosco, Buenos Aires

Gambetti, Yanina (2022) PLANETA AZUL, Memorias de agua, amor y siembra. Edición de autor, Don Bosco, Buenos Aires

Gambetti, Yanina: MULTIVERSOS DE LA TIERRA (2019) Poemas y relatos para VER, Don Bosco, Buenos Aires

Bergallo, Paola [et al.] (2017); Hacia políticas judiciales de género; coordinación general de Paola Bergallo, Aluminé Moreno. CABA, Editorial Jusbaire.

Puig, C., Coraggio, J. L., Laville, J. L., Hillenkamp, I., Farah, I., Jiménez, J., ... & de Mendiguren, J. C. P. (2016). Economía Social y Solidaria: conceptos, prácticas y políticas públicas. *Bilbao: UPV/EHU*.

“Grupos en situación de vulnerabilidad y derechos humanos Políticas públicas y compromisos internacionales”. Dirección Nacional de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad. Subsecretaría de Protección de DDHH. Secretaría de DDHH del Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación. Octubre. 2011

Equipo de trabajo 2022

Analía Woloszczuk

Defensora del Pueblo

Dra. Graciela Klein

Asesora Letrada

Lic. Juan Ignacio Elhers

Comunicación Institucional

Lic. Verónica Martínez

Relaciones institucionales y gestión cultural

Téc. Nora Ceballos

Centro de Mediación Comunitaria

Irene González

Administrativa Área de Mediación

Olga Ibáñez

Administrativa Área Contable

Margarita Galaz

Administrativa Mesa de Entradas

Ing. Paula González

Asesora Ambiental

Dra. Cacupé Valero Moronta

Dra. Beatriz Oñate

Gladys Guerrero

Johanna Rutti

Horacio Gerardi

Alan Denham

Maribel Manriquez

Silvia Martínez

Paola Rutti

Asesoras/es temáticas/os

El 2022 de la Defensoría en palabras

