



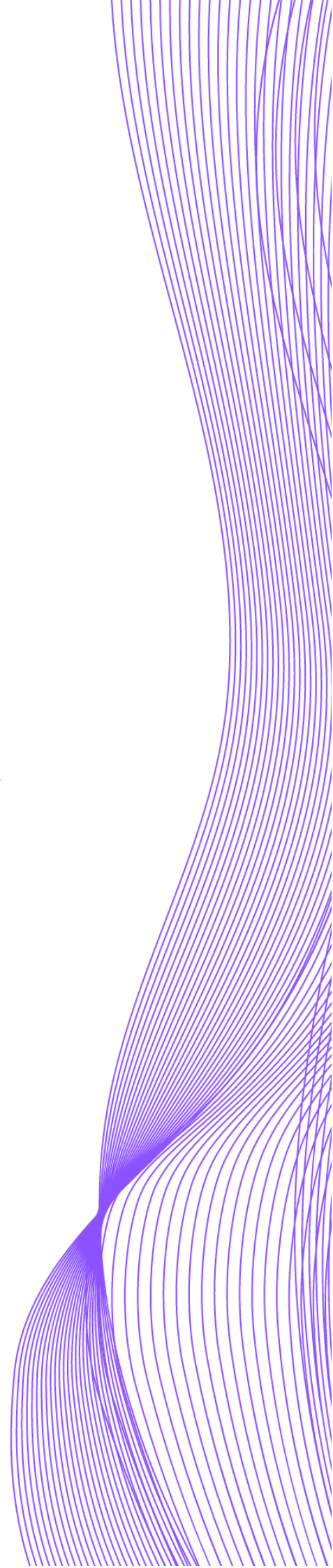
INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2023

Defensora Analía Woloszczuk



**Defensoría
del
Pueblo**

San Carlos de Bariloche



Índice

Agradecimientos.....	6
Palabras preliminares.....	7
Introducción.....	9
Síntesis del año	13
Asesoría Letrada.....	16
Objetivos prioritarios	16
40 años de Democracia.....	16
Observatorio electoral	18
Una Biblioteca Jurídica con perspectiva de género	18
Programa ADMINISTRATIVO.....	20
Mesa de Entrada de la Defensoría	20
Sistema Administrativo COMDOC.....	20
Indagaciones y respuestas obtenidas de la Administración.....	25
Rendición de cuentas y ejecución presupuestaria.....	26
Programa RELANZAMIENTO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.....	30
Servicio de Mediación Comunitaria	30
Mesas de Incidencia y de Trabajo.....	31
Capacitaciones, encuentros, talleres	33
Programa CONSTRUYENDO CIUDADANÍA.....	36
Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales	36
Derechos de los consumidores	36
Casos de estudios.....	36
Derecho a una vivienda adecuada	38
Caso de estudio.....	38
Derecho a la protección de datos personales	39
Territorios digitales.....	39
Derecho de acceso a la cultura	40
Derecho a un ambiente sano.....	43
Estudio e intervención en 5 casos.....	43
Audiencias Públicas	47
Normativa particular con enfoque de derechos humanos.....	50
Economía Solidaria.....	51
Discapacidad	52
Comunicación Institucional	53
Campañas.....	55

Comunicación interna.....	56
Capacitaciones del equipo de la Institución	57
Comunicación Externa.....	58
Articulación Institucional.....	59
Defensoría del Pueblo Río Negro (DPRN).....	59
Observatorio electoral provincial.....	60
Observatorio electoral municipal.....	60
Conformación de la Red de Defensorías del Pueblo de la Patagonia	61
ADPRA	62
AAABA	63
FIO	65
Perspectivas 2024.....	66
ANEXOS	68
Anexo Documental.....	68
(I) Delegaciones.....	68
(II) C.A.A.T.....	69
(III) Gestiones Administrativas Totales.....	70
Anexo documentos de lectura complementaria.....	72
Anexo Estadístico.....	73
Bibliografía.....	77
Equipo de trabajo 2023.....	78
Defensoría en palabras.....	79

Siglas y Acrónimos

AAABA: Asociación de Abogadas y Abogados de Buenos Aires

ADPRA: Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina

APASA: Agencia para la Prevención y Asistencia del Abuso de Sustancias y de las Adicciones

CASI: Colegio de Abogados de San Isidro

CIMARC: Centros Integrales de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflicto

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

CPM: Consejo de Planificación Municipal

DPB: Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche

DAWN: Mujeres por un Desarrollo Alternativo para una Nueva Era

DIMARC: Dirección de métodos autocompositivos de resolución de conflictos.

EIA: Evaluación de impacto ambiental

ENACOM: Ente Nacional de Comunicaciones

FACA: Federación Argentina de Colegios de Abogados

FIO: Federación Iberoamericana de Ombudsperson

FLACSO: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales

HZB: Hospital Zonal Bariloche

IFDC: Instituto de Formación Docente Continua

ILO: Instituto Latinoamericano del Ombudsman. Defensorías del Pueblo

IMTVHS: Instituto Municipal de Tierra y Vivienda para el Hábitat Social

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

IPAP: Instituto Provincial de Administración Pública

IRAM: Instituto Argentino de Normalización y Certificación

JEM: Junta Electoral Municipal

LSA: La Lengua de Señas Argentina

MSCB: Municipalidad de San Carlos de Bariloche

OMIDUC: Oficina Municipal de Información y Defensa al Usuario y Consumidor

SENAF RN: Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia. - Río Negro

SMC: Servicio de Mediación Comunitaria

STUP: Servicio Público del Transporte Urbano de Pasajeros

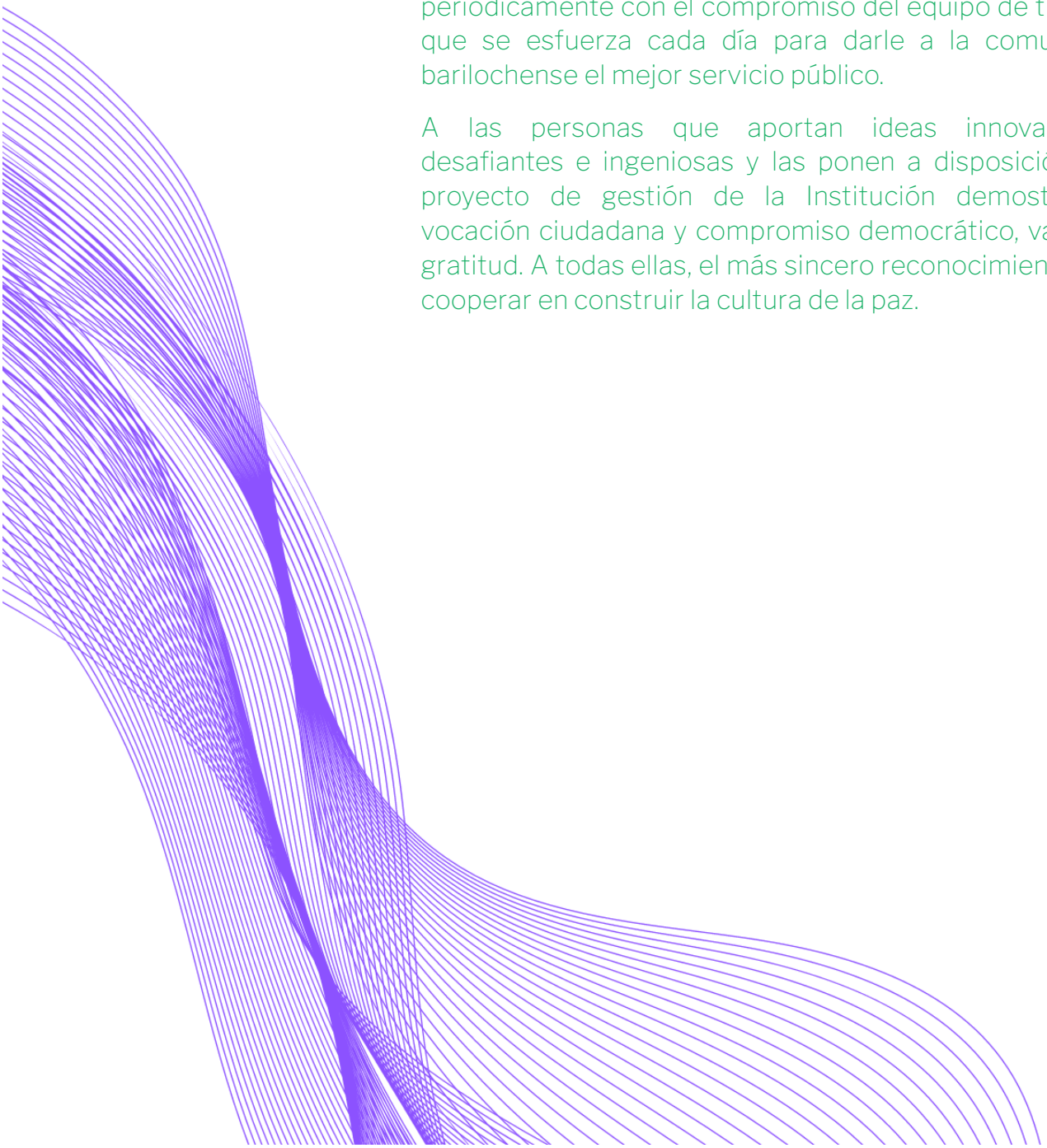
UNCo: Universidad Nacional del Comahue

UNRN: Universidad Nacional de Río Negro

Agradecimientos

Como cada año, el agradecimiento es hacia la ciudadanía que confía en encontrar las respuestas a las inquietudes, conflictos y reclamos en la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche. Esa confianza se renueva periódicamente con el compromiso del equipo de trabajo que se esfuerza cada día para darle a la comunidad barilochense el mejor servicio público.

A las personas que aportan ideas innovadoras, desafiantes e ingeniosas y las ponen a disposición del proyecto de gestión de la Institución demostrando vocación ciudadana y compromiso democrático, vaya mi gratitud. A todas ellas, el más sincero reconocimiento por cooperar en construir la cultura de la paz.



Palabras preliminares

Antes de alcanzar la igualdad de los derechos civiles y políticos entre hombres y mujeres el 9 de septiembre de 1947, el movimiento feminista desde finales del siglo XIX, tuvo que alzar su voz en los espacios públicos. El nombre de Eva Duarte protagonizó aquel día y junto a ella, el de muchas mujeres que también están grabados en la historia argentina y cuyas vidas son inspiradoras para todas las defensoras de los derechos humanos.

Cecilia Grierson, la primera médica argentina que en 1899 participó en Londres del Segundo Congreso Internacional de Mujeres, reuniendo a los movimientos sufragistas de todo el mundo y fundó la primera Escuela de Enfermeras y más tarde la Sociedad Argentina de Primeros Auxilios. Petrona Eyle, otra médica, bonaerense, que se había ido a estudiar a Suiza, regresando en 1893 al país para trabajar en hospitales públicos y que, en los festejos de los cien años de la Revolución de Mayo, organizó el “Primer Congreso Feminista Internacional”. Alicia Moreau, médica, política, feminista, periodista, una docente que fundó asociaciones feministas y organizó congresos, plenarios y asambleas para problematizar acerca de los derechos de las mujeres trabajadoras. Carolina Muzilli, una pionera en ocuparse de las condiciones laborales de las mujeres y los niños, que hizo contribuciones en congresos y llevó adelante una investigación sobre las mujeres obreras obteniendo un premio su monografía en la sección Economía Social de la Exposición de Gantes (Bélgica) de 1913. Alfonsina Storni, madre soltera a los 20 años, teniendo que afrontar los gastos de la vida familiar en soledad y que pudo hacerlo porque poseía independencia económica como maestra y columnista en revistas literarias desde la primera década del 1900, espacio donde reclamaba un lugar para las mujeres en los centros de poder y toma de decisiones políticas en la sociedad.

Todas ellas y muchas más, abrieron el sendero hacia el reconocimiento del derecho político de sufragar vedado hacia las mujeres en la Ley N.º 8.871, del 10 de febrero de 1912, conocida como Ley Sáenz Peña, que estableció el sufragio universal, secreto y obligatorio y el sistema de lista incompleta. Esta ley fue un avance, pero tenía dos limitaciones: establecía el sufragio universal masculino y voluntario para todos los hombres libres de la provincia y otorgaba exclusivamente la posibilidad de ser electo para cualquier cargo a quienes fueran propietarios. Fue la Ley N.º 13.010 que estableció para las mujeres argentinas los mismos derechos políticos y a las mismas obligaciones que les acuerdan o imponen las leyes a los varones argentinos. El 11 de noviembre de 1951 las mujeres argentinas pudieron ejercer por primera vez a nivel nacional su derecho al voto y a ser elegidas representantes.

2023: Argentina eligió a los candidatos para ocupar cargos en los poderes ejecutivo y legislativo de los municipios, gobernaciones y del Estado Nacional. También se cumplieron 40 años de gobiernos elegidos democráticamente en forma ininterrumpida. La contribución de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche fue el compromiso de todo el equipo que participó en los observatorios electorales provinciales y municipales, diseñó campañas de difusión de derechos y acompañó a la comunidad en sus intervenciones promoviendo el respeto por los derechos humanos. En las páginas de este informe encontrarán todas las acciones y los resultados alcanzados de las actuaciones defensoriales a lo largo del año atravesado por las convocatorias electorales.

Analía Woloszczuk

Defensora del Pueblo
de S.C. de Bariloche

Introducción

El propósito de este informe es poder plasmar y reflejar los objetivos, incumbencia, evolución y ejecución de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, de manera transparente durante el año 2023.

El mismo mantuvo su proyección anual basado en tres programas incorporados al presupuesto anual: Programa Construyendo Ciudadanía, Programa Administrativo y Programa Relanzamiento de Mediación Comunitaria.

A su vez, tuvo un trabajo de manera transversal en dos aspectos propios de la gestión de la Defensora del Pueblo, Analía Woloszczuk en:

Perspectiva de género

Desde la reforma de la Constitución Nacional del año 1994, las declaraciones, los tratados y convenciones internacionales tienen rango constitucional. El artículo 75 enumera las atribuciones del Congreso Nacional y en particular el inciso 23 dispone que el Congreso debe sancionar leyes que establezcan acciones positivas para garantizar la igualdad real de oportunidades y de trato. Además, el artículo 16 de la Constitución Nacional establece que todos los habitantes somos iguales ante la ley. La igualdad formal, se encuentra recogida en todas las leyes que se sancionaron posteriormente a la reforma y las que fueron modificadas. Sin embargo, alcanzar la igualdad material implica la remoción de todos los obstáculos que impidan su efectiva realización y ese es el ámbito de actuación de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche.

Preservación del Ambiente

La Ley General del Ambiente N°25.675, del año 2002, establece en su artículo 2, inciso b, que la política ambiental nacional deberá “Promover el mejoramiento de la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras, en forma prioritaria.” Recientemente, en Argentina, el 17 de noviembre de 2020 fue sancionada la Ley Yolanda, que tiene como objetivo garantizar la formación integral en ambiente, con perspectiva de desarrollo sostenible y con especial énfasis en cambio climático, para las personas que se desempeñan en la función pública. En este sentido el trabajo de la institución se da de manera interna y externa.

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. Por lo que las actuaciones y trabajo estuvo ligado a la confección de informes de impacto, participación en

diversas audiencias públicas y capacitaciones y difusión de derechos en materia de cuidado del ambiente.

40 años de Democracia

Por otro lado, sobre la importancia de defender, profundizar y mejorar la calidad democrática de nuestro país, se trabajó en el marco del 40° aniversario de Democracia ininterrumpida, como se proyectó en el informe 2022. En un año atravesado por elecciones nacionales, provinciales y municipales, fue una de las prioridades la protección de los derechos políticos de las personas a través de acciones relacionadas a brindar información que propicie la participación ciudadana, así como la Observación Electoral de carácter provincial y municipal como acto político de incidencia para la supervisión de la transparencia y correcto funcionamiento del acto eleccionario.

Analia Woloszczuk, la actual Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, junto al personal de la institución de manera articulada con sus respectivas áreas, llevaron adelante su compromiso reflejado en la cercanía y atención a la ciudadanía en primera persona.

El enfoque de derechos humanos de la máxima autoridad de la institución, atravesó las articulaciones institucionales con diversos actores locales, provinciales y nacionales. Siendo de gran importancia e incidencia, su participación como consejera en la que nuclea a las Defensorías del Pueblo de la Nación (ADPRA) y la comisión de Defensorías del Pueblo de AAABA (Asociación de Abogadas y Abogados de Buenos Aires).

A continuación, en las siguientes páginas, se reflejarán los resultados del trabajo colaborativo llevado adelante durante el año 2023.

La primera parte, comienza con una síntesis de los aspectos más destacados del trabajo realizado del año. A continuación, se desarrollan las tareas llevadas a cabo por la Asesoría Letrada y lo que conforma el Programa Administrativo incluyendo el trabajo de Mesa de Entrada y la ejecución presupuestaria de la Defensoría del Pueblo. Para concluir esta primera parte, se informa cuáles fueron los puntos de alcances en términos de consultas de la ciudadanía y los resultados de los canales de comunicación.

Para continuar, se aborda lo relacionado al Servicio de Mediación Comunitaria en un segundo bloque. Herramienta central e indispensable para el abordaje de los conflictos vecinales. Aquí se da cuenta del impacto de las intervenciones realizadas por el Centro de Mediación Comunitaria y los alcances del trabajo realizado.

El tercer bloque, abarca lo referido a los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, enmarcados en el Programa Construyendo

Ciudadanía, donde se desarrollan estrategias y casos de intervención incluyendo un apartado en economía solidaria y discapacidad.

Se tuvo especial consideración en el trabajo con CPMs, mesas de trabajo y aportes en cada una de las audiencias públicas en las que participó la Institución de carácter académicos, legislativos y propositivos.

Seguido de ello, un apartado a lo que refiere a la comunicación institucional interna y externa y capacitaciones del equipo de la DPB y lo que refiere a la importante articulación de la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche con actores fundamentales en materia de derechos humanos, incluyendo la conformación de la Red de Defensorías del Pueblo de la Patagonia.

De cara al futuro, también se tratan las perspectivas para el año 2024 con nuevas propuestas de gestión conducentes a la defensa de los derechos humanos, los servicios que brinda la institución y acciones en esta perspectiva.

Para finalizar, se incorporan los anexos documentales y estadísticos, la bibliografía utilizada y la conformación del equipo de trabajo 2023.



**Defensoría
del
Pueblo**

San Carlos de Bariloche

SÍNTESIS DEL AÑO 2023



Síntesis del año

- Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023 -

- ✓ Homenaje a los 40 años de democracia con la creación del espacio institucional para su conmemoración.
- ✓ Nuevos convenios: de Colaboración Mutua entre la Defensoría del Pueblo y el Colegio de Psicólogos de la Zona Andina y Convenio específico con el Colegio de Psicólogos de la Zona Andina y la Defensoría del Pueblo para para la atención Psicológica del personal de la Defensoría del Pueblo y sus familiares directos y público en general.
- ✓ Presencia del equipo en la ciudad con recorridos programados periódicamente por las zonas Este, Oeste y Sur en los barrios que se demanda atención a requerimiento de la ciudadanía para conversar con autoridades de juntas vecinales y comunidad.
- ✓ Abordaje de la temática de derechos de consumidores con perspectiva de género. Estudio de caso: la “Ley de talles”.
- ✓ Abordaje de la temática vinculada a la crisis habitacional: propuestas en materia de ley de alquileres en el marco de las Mesas de Trabajo que se realizaron a lo largo del año, como aportes hacia soluciones posibles en perspectiva de derechos económicos y sociales.
- ✓ Difusión de los derechos de los consumidores. Estudios de casos: “Derecho de Jarras” y “Manipulación de las tarjetas en los comercios”.
- ✓ Participación en eventos culturales, históricos y sociales de la ciudad: aniversario de Bariloche, celebraciones de fiestas patrias, efemérides locales, “IX Fiesta de la Palabra” con una propuesta con perspectiva intercultural, entre otros.
- ✓ Participación con propuestas en Comisiones Permanentes del Concejo Municipal sobre la Temática de Parto Humanizado y Prevención de la violencia obstétrica.
- ✓ Colaboración en campaña de difusión visual del derecho al parto respetado y los derechos del paciente con perspectiva de derechos humanos.
- ✓ Abordaje de la temática de Contaminación Ambiental mediante presentación de informes y propuestas a la comunidad.

- ✓ Múltiples reuniones con funcionarios municipales para conversar sobre temas específicos de cada área de gestión y llevarles las consultas que la ciudadanía tiene. También, se mantuvo diálogo con funcionarios provinciales y nacionales.
- ✓ Observación electoral junto a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río y con la participación de los estudiantes de la UNRN en las elecciones de la Provincia y el municipio: capacitación, recolección de datos, presentación de resultados y elaboración del informe final.
- ✓ Participación como oradora de la Defensora en dos audiencias públicas sobre aumento de la tarifa del STUP.
- ✓ Participación de la Defensora del Pueblo como oradora en la Audiencia Pública sobre el Proyecto de Ordenanza 497-22 “Aprueba convenio de prórroga de concesión y ejecución de obras Cerro Campanario”.
- ✓ Participación de la Defensora del Pueblo como oradora en la Audiencia Pública por el Presupuesto Municipal 2024 y en la Audiencia Pública sobre los Proyectos de Actualización de las Ordenanzas Fiscal y Tarifaria 2024.
- ✓ Impulso a la capacitación institucional con perspectiva de derechos humanos de la oferta educativa brindada por la Plataforma Educativa del Instituto Provincial de la Administración Pública de la Provincia de RIO NEGRO (IPAP)
- ✓ Cooperación interinstitucional en ciclo de formación para el equipo de la Defensoría del Pueblo y autoridades de escuelas primarias en territorios digitales con la “Asociación Faro Digital” en 4 encuentros de 7 talleres.
- ✓ El equipo de la Defensoría del Pueblo participó activamente en reuniones -virtuales y presenciales- y actividades desarrolladas en el marco del Consejo Municipal de Adultos Mayores, Consejo Local Consultivo para las Personas con Discapacidad, Mesa 6 de septiembre.
- ✓ Compromiso con la formación del equipo de trabajo en temática Ambiental.
- ✓ Apoyo y acompañamiento al Servicio de Mediación Comunitaria como herramienta que transforma la actitud de las personas frente al

conflicto, cambiando la confrontación por colaboración.

- ✓ Participación de dos Plenarios y Reelección en la Comisión Directiva en el cargo de Consejera del período 2023-2025 de la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).
- ✓ Integración de la Red Defensorías del Pueblo de la Patagónica, creada bajo el impulso de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro.
- ✓ Impulso para la creación e integración de la Comisión “Defensorías del Pueblo” de la Asociación de la Asociación de Abogados y Abogadas de Buenos Aires (AAABA) para la promoción de acciones que resalten el rol de las Defensorías del Pueblo en las sociedades democráticas.
- ✓ Pronunciamientos por la vacancia de Defensor del Pueblo Nacional.
- ✓ La Defensora brindó atención a los medios de comunicación y al periodismo en 42 oportunidades para dialogar sobre la marcha de la gestión.
- ✓ Utilización de las redes sociales para difundir los derechos políticos entre los jóvenes: incorporación de TikTok como herramienta digital.
- ✓ 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 7 charlas en vivo para conversar con personas expertas en mujeres y ciencia; matemática cotidiana, mujeres históricas de Bariloche, dictadura y derechos humanos, rehabilitación veterinaria, mujeres afrodescendientes y lactancia materna.

Cuando presenté mi diploma de Abogado, a fin de que mi nombre fuera inscripto en la matrícula, no pensé siquiera en la posibilidad de una discusión. - María Angélica Barreda, en el escrito presentado en la defensa de su matriculación

Asesoría Letrada

La asesoría letrada tiene como función auxiliar jurídicamente a la Defensora del Pueblo en sus funciones y en el marco de sus competencias según la Ordenanza 1749-CM-2007. Es en este ámbito en el que las resoluciones que se dictan, quedan plasmadas como información pública. Es menester de la Defensoría del Pueblo, brindar esta información a la comunidad.

Objetivos prioritarios

El trabajo colaborativo entre la Asesoría Letrada y la Defensora del Pueblo es fundamental para la continuidad y cumplimiento de la sistematización de las resoluciones dictadas cada año. El mismo responde a objetivos y acciones en este sentido:

- ✓ Dar continuidad a los objetivos propuestos durante los años 2021 y 2022
- ✓ Promocionar los derechos políticos de la comunidad Barilochense, en un año atravesado por múltiples convocatorias electorales.
- ✓ Nutrir la biblioteca jurídica de bibliografía jurídica y literatura complementaria.

40 años de Democracia

Nuestro país culmina en el 2023 la conmemoración de 40 años de democracia ininterrumpida; por lo que desde la DPB se llevó 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

La primera acción del año de la asesoría letrada fue el acto administrativo que dio lugar a la Resolución de Recomendación DPB N° 1/2023 a los Departamentos Ejecutivo y Deliberante que lleven a cabo diversas acciones con el objetivo de poner en relieve la necesidad de que el Estado Municipal se involucre en la temática

(Ley N° 5583 de la Provincia de Río Negro). Así como de un año de Elecciones Generales argentinas.

Este proyecto fue propuesto por la Asesoría Letrada de la DPB en articulación con el área de Relaciones Institucionales y enmarcado en el Programa de Construcción Ciudadana como parte de los proyectos planteados prospectivamente en el año 2022.

Sobre la fundamentación, en cuanto a su incumbencia en las acciones y al papel que cumple en el sistema democrático se destaca: “El Defensor del Pueblo puede así ser una pieza fundamental para que nuestra democracia sea mejor, algo menos negociadora y algo más participativa”.¹

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 y políticos.

Los objetivos específicos de este proyecto integral fueron:

- Atravesar la temática en todos los sectores de la ciudadanía barilochense 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.

A lo largo del año, contempló en primer lugar un proceso de investigación e historización, para luego realizar un calendario anual con diversas acciones y actividades que promovieron de forma transversal a todas las áreas de trabajo de la Defensoría del Pueblo.

Se llevaron 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.

En este sentido, la primera acción del año desde la Asesoría Letrada, fue el acto administrativo que dio lugar a la Resolución de Recomendación DPB N° 1/2023 a los Departamentos Ejecutivo y Deliberante que lleven a cabo diversas acciones con el objetivo de poner en relieve la necesidad de que el Estado Municipal se involucre en la temática.

¹ Diccionario de las Defensorías del Pueblo/José Carlos Acevedo, [et al] Coordinación General de Alejandro Marcelo Nató; María Soledad Manin; Carlos Rosendo Constenla. - 1ª.Ed. - CABA: Editorial Jusbaire, 2022. (pág. 156)

Observatorio electoral

En cuanto al Observatorio electoral, este fue un trabajo que se llevó adelante junto con la Defensoría del Pueblo de Río Negro tanto para las elecciones provinciales como municipales. El mismo se detalla más adelante en lo que respecta a relaciones institucionales.

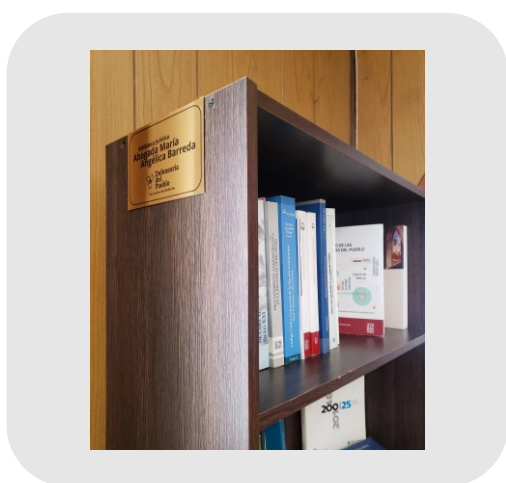
Una Biblioteca Jurídica con perspectiva de género

Nombramiento de la Biblioteca: **María Angélica Barreda.**

La Institución posee una Biblioteca Jurídica compuesta por los actos administrativos dictados en la Institución que son de carácter público, textos académicos que fueron donados y adquiridos para formar parte del patrimonio y 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. Dichos textos están relacionados con los temas que se tratan en la Institución, particularmente con los ejes perspectiva de género y cuidado del ambiente.

A propósito de ello, se tomó la decisión de nombrar a la biblioteca jurídica con el nombre de “Abogada María Angélica Barreda” en homenaje a la

notable jurista, primera abogada de Argentina y una luchadora por los derechos de las mujeres. La Defensora del Pueblo suscribió así la RESOLUCIÓN N.º DPB 12/2023 que la formaliza y fundamenta su actuación en la promoción de medidas de acción positiva que garanticen la igualdad de oportunidades y de trato en particular respecto de las mujeres tal como lo indica la Constitución Nacional en su artículo 75 inciso 23. “Con medidas concretas y efectivas, hacemos visibles



los nombres de las mujeres que construyeron nuestra democracia y lucharon por la igualdad entre hombres y mujeres”



PROGRAMA ADMINISTRATIVO



4° Máximo sobre
07° - Las demás pro
plicas legales p
prescripción, etc
5° La presente p
Carlos, Emilio y A
6° Téngase razón
archivase.
San Carlos de Bariloche

Defensoría del Pueblo

Hacerse valer un poco también ¿no? A veces cuesta, a veces es dificultoso, pero en un determinado momento resulta que... fui la primera Secretaria del Crimen de la Capital Federal - Carmen María Argibay, Ministra de la CSJN, disertación en el acto por el 20° Aniversario de AMJA

Programa ADMINISTRATIVO

Mesa de Entrada de la Defensoría

El área de mesa de entrada es la que recibe consultas, denuncias e inquietudes diariamente dando cuenta el estado de situación social local, según la Ordenanza Municipal 1749 - CM - 07. A partir de datos recabados se determina la cantidad y calidad de demandas de la ciudadanía, lo que implica gestiones realizadas por la Defensoría y las respuestas brindadas a las personas pudiendo promover las políticas necesarias para dar solución, protegiendo los derechos de las personas.

Sistema Administrativo COMDOC

En la Defensoría se continúa utilizando, como a lo largo de estos años, el sistema COMDOC, cedido por el Ministerio de Economía y Producción según Convenio suscripto el 11 de septiembre de 2014 y aprobado por Resolución 323-DP-2014, que se adapta a las normativas, procedimientos administrativos de un sector.

En el mismo se registran los datos necesarios para el seguimiento de cada gestión, entendiéndose a éstas como una acción para poder resolver cada tema. También se registran las intervenciones que se realizan ante el Municipio, dando lugar a lo que se llaman ABOCAMIENTOS Y ACTUACIONES, a partir de las que se decide si surge un PASE respondido a través de lo que se conoce como ENLACE, éste último es la respuesta por parte del área administrativa solicitada. Con la información puesta a disposición, se analiza la pertinencia de cerrar la intervención por obtener una respuesta satisfactoria para el vecino o bien, la pertinencia de recomendar una solución.

Por otro lado, en el sistema COMDOC se comenzó a confeccionar el Digesto del Personal que ha prestado servicios en la Defensoría del Pueblo en

carácter de contratos políticos y de planta permanente desde los inicios de la Defensoría. Esta tarea se encuentra en curso.

Planilla Auxiliar

La misma permite la recopilación de datos específicos, de manera rápida y útil. Evitando la utilización de hojas sueltas y cuadernos, contribuyendo a las buenas prácticas para reducir el uso del papel.

Además, esta planilla es de fácil visualización para todo el equipo de la Defensoría permitiendo tener un seguimiento y articulación entre el grupo y distintas áreas de trabajo, ya que también hay un apartado donde se puede encontrar la agenda de la Defensora para conocer las actividades, reuniones, y eventos en los que se encuentre.

La dinámica de trabajo consiste en el área de Mesa de entradas, Gestión Institucional, Prensa y comunicación, Contabilidad, Asesoría Letrada y Servicio de Mediación comunitaria.

El equipo en su totalidad conoce el trabajo que se lleva a cabo en el área de Mesa de entradas y atención al público, y por eso, es un requisito esencial que amplíen su formación académica, por medio del Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP), en las ofertas académicas Tecnicatura en Seguridad Democrática y Tecnicatura Superior en Gestión Pública.

Registración de las consultas

El sistema de registración de la Defensoría del Pueblo responde a las formalidades que establece el Artículo 16 de la Ordenanza 1749 - CM - 07 “las denuncias o presentaciones deben quedar formalmente asentadas, constando firma del interesado, nombre, documento y domicilio legal”. Estos

La Dirección General de Gobierno Abierto dependiente de la Secretaría de Planificación y Evaluación de Políticas Públicas, articuló con la DPB para la elaboración de los anexos documentales y puso a disposición toda la información relevante

datos se mantendrán en reserva en los informes que brinda la Defensora del Pueblo, si el ciudadano que acude a la Defensoría del Pueblo lo solicita expresamente y por razones fundadas.

A partir de un análisis de la metodología de trabajo en cuanto a lo territorial, en el año 2023, la recolección de los datos demográficos que se registran tanto en sistema COMDOC como en la planilla auxiliar, se comenzaron a realizar por las Delegaciones, utilizando la información pública que se encuentra en el sitio web donde se publica el mapa elaborado por el Área Gobierno Abierto Municipal ² con actualizaciones al 18 de diciembre. En los anexos documentales, se extrajeron dos capas: una de Delegaciones y la otra de CAATs. En cada una de ellas, se listaron los barrios de la Ciudad de San Carlos de Bariloche. Cabe aclarar que es un sitio en construcción que se actualiza periódicamente por lo cual, podría contener inconsistencias tal como hemos observado en el caso de Villa Lago Gutiérrez, Las Chacras y P. Visconti y Villa Catedral que no se encuentra en el mapa alcanzado por ningún CAATs aunque, entendemos que cada uno de estos barrios sería atendido por el área municipal más próxima.

² <https://www.bariloche.gov.ar/mapasdebariloche/>

MATRIZ DE TIPIFICACIÓN



SERVICIOS

Agua, Luz y Gas
Saneamiento
Conectividad
Tasas Municipales
Infracciones



VECINDAD

Arbolado
Conflictos con Violencia
Espacio público
Maltrato Animal
Derechos Personalísimos y Reales
Residuos y Contaminación
Contaminación Acústica
Derechos Niñas/os y Adolescentes
Consultas Jurídicas
Alquiler
Medianería
Construcción antirreglamentaria
Tierras y viviendas
IPPV
Consorcio y Administración



SALUD

Discapacidad
Obras Sociales
Personas Mayores
Hospital Zonal
Traslados
Medicación
Problemas con Médicos



USUARIOS Y CONSUMIDORES

Deudas Servicios Privados
Entes Reguladores
OMIDUC
Transporte
Bancos
Entes Autárquicos



PLURALIDAD EN LA DEMANDA

A los fines de determinar las estadísticas por barrios, utilizamos el criterio de Delegaciones según lo establecido en la Ordenanza N°419-CM-94: Régimen reordenamiento Administrativo y Desarrollo Territorial y social para San Carlos de Bariloche. Destacamos la voluntad del Concejo Municipal en la referida normativa que en sus fundamentos señala:

- Resulta imperioso entonces llevar adelante un decidido esfuerzo de descentralización en un nivel de gestión político, técnico y social, de forma de propender a:
- Posibilitar la participación social en la formulación de políticas y elaboración de programas y proyectos; reflejar con mayor fidelidad la realidad local, sobre todo en las actividades de diagnóstico y autogestión, y;
- fortalecer el rol del Municipio en su capacidad de gestión, en aquellos aspectos que hacen al tratamiento integral de su territorio.

Análisis cuantitativo y cualitativo

Las personas que recurren a la Defensoría deben proporcionar sus datos personales y de contacto para la apertura de gestiones y actuaciones.

Los temas que se presentan son variados. En algunos son preguntas sencillas de orientación a la ciudadanía que resueltas por personal de mesa de entradas. Otras, en cambio, requieren un análisis profundo por parte de otra área de la Defensoría del Pueblo o algún departamento del municipio. Para simplificar y graficar las temáticas, se ha utilizado la estrategia de confeccionar una Tabla de Matriz de Tipificación y así ubicar el área de trabajo. Cada temática es tratada personalmente con el vecino, de manera empática, resolutive y dentro de la practicidad para dar solución a la problemática que la persona puede estar padeciendo, se construye un diálogo claro y respetando la dignidad de la persona.

En el año 2023 se recibieron 1161 consultas de las cuales 737 fueron del género femenino y 416 al masculino, 2 no binario y 6 sin informar. Se realizaron un total de 272 pases con el fin de pedir informes a las distintas áreas municipales sobre diferentes temáticas, recepcionando 130 enlaces. Se realizaron 12 actuaciones, 2 abocamientos, 4 resoluciones de cierre. Se emitieron 67 notas y se recibieron 58. En cuanto a las mesas de trabajo y de incidencia se realizaron 19. Se concretaron 115 mediaciones comunitarias.

Indagaciones y respuestas obtenidas de la Administración

La Defensora del Pueblo de Bariloche junto a la Asesoría Letrada han analizado, intervenido y resuelto con actos administrativos los planteos de los vecinos. Sin embargo, aún se encuentran en trámite reclamos colectivos propios y de su competencia tales como la el transporte urbano de pasajeros, la emergencia hídrica e ígnea declaradas en la Provincia de Río Negro, el acceso libre a las costas, las desigualdades que acarrear falta de acceso a los servicios esenciales, entre otros temas en los cuales se trabaja cotidianamente acompañando el reclamo a los organismos correspondientes.

El cambio de paradigma de la Administración Pública en cuanto a pasar de un modelo decisorio secuencial a un modelo dialógico, fue propuesto de la Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro en el Proyecto de Ley de Procedimiento Administrativo de Río Negro:³

En el modelo actual, cada decisión es el resultado de una secuencia de actuaciones en las que intervienen áreas aisladas entre sí. Desde que se detecta la necesidad (de oficio o por un reclamo del ciudadano), hay decenas de pasos que se formalizan con el “pase” y el “memo”. Cada paso insume varios días y consume pilas de papeles. Si hay expediente digital, la segmentación se mantiene, solo que no se imprime.

Por ello, la estrategia de “Grupos de Trabajo” que se plantea en la propuesta de ley y adoptada por la Defensoría del Pueblo con sus adaptaciones, consiste en la integración *ad hoc* de los mismos, dándole un abordaje interdisciplinario al problema. Una persona responsable del Grupo de Trabajo junto a la Defensora del Pueblo, podrá formar un legajo digital del asunto sin formalidad alguna, en el cual se incluirán todos los elementos que se estimen necesarios para decidir. Dicho legajo será accesible para los miembros del grupo y se le comunicará a la parte interesada la respuesta que podrá ser preliminar o definitiva, previa reunión presencial o virtual con la misma.

Con esta estrategia de trabajo, se poner en práctica el principio de informalidad, propio del Defensor del Pueblo que deba facilitarle a la población la posibilidad de hacerle llegar los reclamos. Dice el Diccionario de las Defensorías del Pueblo: ⁴

Las defensorías del pueblo deben ser una real alternativa de justicia informal accesible a todos sin sustituir los actos de la administración activa ni de las instancias jurisdiccionales. (...) En términos generales y salvo explícitas restricciones legales, el/la Defensor/a del Pueblo se puede dirigir a todos los niveles de la Administración, sin necesidad de seguir la vía jerárquica.

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

⁴ *Ibidem*, pág. 132

Canales de consultas, reclamos e inquietudes

Los canales de consultas por los cuales el vecino tiene acceso son el presencial, acercándose a la Institución de lunes a viernes de 8 a 15 hs, horario de la administración pública municipal. También, a través de la red social WhatsApp, en su versión Web vinculando el dispositivo a cuatro terminales informáticas para que los usuarios del equipo de trabajo de la DPB vean el requerimiento del vecino contemporáneamente y así la respuesta sea brindada rápidamente. Además, se encuentran habilitadas dos líneas telefónicas y correos electrónicos. En este 2023 se recibieron un total de 1161 consultas donde 75 fueron por medio de WhatsApp, 363 por teléfono, 667 de manera presencial y se recibieron 39 correos electrónicos.

Rendición de cuentas y ejecución presupuestaria

Esta gestión tiene como pilares eficacia, calidad y transparencia de los recursos públicos asignados. Por Ordenanza 3360-CM-2022 se aprobó el presupuesto 2023.

Según la Resolución N°46-I-2023 “Autoriza a la Dirección de Tesorería Municipal a realizar transferencias de fondos a la Cuenta Bancaria de La Defensoría del Pueblo”, como línea de partida, la política presupuestaria se realizó en función de la suma asignada de \$16.642.840.00 dividido en los siguientes programas:

PROGRAMA	PRESUPUESTO
Construyendo Ciudadanía	\$ 7.791.124,00.-
Administración	\$ 7.249.069,00.-
Relanzamiento del Servicio de Mediación Comunitaria	\$ 1.602.647,00.-

Desde la dirección de tesorería fueron girados a la Cuenta Corriente del Banco Nación el monto total de **\$ 4.415.000**

Del total que fuera asignado fueron ejecutados **\$4.797.307,02** (debido a que en el año 2022 se trasladaron a **\$382.307,02** reservados en la cuenta bancaria de la Defensoría)

Mientras que **\$12.227.840.00** no fueron depositados en la cuenta de la Defensoría del Pueblo por lo que no se comprometieron gastos por ese monto para no generar déficit presupuestario.

Los siguientes puntos, responden a la luz de los objetivos, estrategias y metas previstas para el año en curso formulados al fin de dar continuidad a la política planteada desde el inicio de la gestión de Woloszczuk.

Bienes de Consumo

- ✓ Rendiciones: se rinden mensualmente dentro de los diez primeros días hábiles. En todos los casos, se remitieron sin observaciones al respecto.
- ✓ Sistema de pagos y cobros: mantiene la banca electrónica para la agilidad en los pagos a los proveedores y transparencia en la administración. El sistema que utiliza una cuenta corriente, es mediante transferencias electrónicas con doble sistema de validación para empresas que consta de contraseñas y token, así como la firma conjunta con la asesora letrada.
- ✓ Movilidad: La Defensora prioriza los servicios públicos de transporte, ya sea terrestre o aérea poniendo por delante la huella de carbono que genera cada traslado.
- ✓ Se mantuvo en consideración la relevancia de la presencialidad de la Defensora Analía Woloszczuk a los encuentros y eventos institucionales. En caso de ser fuera de la ciudad, se prioriza la presencia en forma virtual.
- ✓ En el corriente año se aprobó el convenio de prórroga del contrato de locación del inmueble en donde funcionan las oficinas de la Institución (ubicada en Quaglia 740) por el término de 12 meses (del 01-08-23 al 31-07-2024). Establecido por Resolución Administrativa DPB 11/2023.
- ✓ Se realizaron tareas de mantenimiento en el edificio alquilado por la Defensoría del Pueblo de Bariloche con personal de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, como cada año. Estas, estuvieron relacionadas con arreglos 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.

Servicios no Personales

Los mismos constituyen servicios para el funcionamiento de la Institución, los que se destinan a la conservación, mantenimiento y reparaciones de bienes de capital. Los gastos efectuados para la normal prestación del servicio a la ciudadanía responden a las siguientes categorías:

- ✓ Servicios contratados: Provisión de agua embotellada, alquiler de edificio, alarma y monitoreo. Actualización de la página web en tareas específicas.
- ✓ Servicios Tarifados: agua potable, gas, luz, telefonía fija y móvil, tasas municipales.
- ✓ Otros Servicios: mantenimiento de cuentas bancarias, viáticos, tóner, compra de resmas de hojas recicladas, entre otros.
- ✓ Se sigue manteniendo la misma modalidad del 2021/2022 en lo que respecta a ahorro en el gasto de energía eléctrica y gas economizando en los servicios, teniendo especial cuidado en el apagado de las luces cuando no son necesarias para mejorar la eficiencia energética. También, el correcto uso de los calefactores para optimizar el recurso y uso controlado del agua del riego en el jardín. Se continúa con la política de separación de residuos.

Conocimos lo que había que conocer, las cosas nuevas. Y dentro de estas cosas nuevas que nos interesaron, apareció la mediación. - Elena Highton de Nolasco, Ministra de la CSJN, *disertación en la 1º Jornada en la Facultad de Derecho (UBA) "20 años de mediación en Argentina"*.

Programa

RELANZAMIENTO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

La esencia de este servicio está centrada en lo que sostiene la Declaración y el Programa de Acción sobre una Cultura de Paz de la Asamblea General Naciones Unidas en su artículo 1, y tomando principalmente los incisos a) y d):

“Una cultura de paz, es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en: (a) El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación; y (d) el compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos”.⁵

Servicio de Mediación Comunitaria

Consiste en brindar las herramientas de los métodos alternativos de solución de conflictos a las problemáticas barriales, con la posibilidad de evitar la escalada de las situaciones que podrían generar violencia social, sirviendo el método como preventivo, basándonos en los principios de voluntariedad, informalidad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad y gratuidad del método que se ofrece.

En la búsqueda de lograr el protagonismo activo de los vecinos, la mediación comunitaria aparece como un método para transformar una dinámica de confrontación en otra de colaboración, logrando que los vecinos trabajen juntos en la solución de un problema, acercándose para el logro de un acuerdo.

Dentro de la órbita de la Defensoría del Pueblo, se encuentra la Ordenanza 2212-M-2011 de “Creación del Servicio Municipal de Mediación comunitaria” que, entre sus fundamentos, se destaca:

“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,

⁵ A/RES/243 – 6 de octubre de 1999

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 receptada por el Concejo Municipal.

Mesas de Incidencia y de Trabajo

Son mesas donde el diálogo democrático siendo esa la principal característica y en ellas, se invita a los representantes de las áreas municipales, de las Instituciones del Estado Provincial o de Servicios Públicos concesionados que junto a los particulares y a los/las vecinos/as se reúnen en la búsqueda en forma colectiva e interinstitucional, solución a un problema que tiene múltiples actores y múltiples jurisdicciones. Son llevadas adelante por la Defensora del Pueblo, y/o una mediadora con experiencia junto al personal administrativo debidamente capacitado en mediación comunitaria.

Estas mesas ayudan, entre quienes tienen funciones políticas o técnicas y quienes solicitan nuestra intervención, poder escucharse en un ámbito de respeto y comprendiendo que todas las palabras son válidas, como así las posibles soluciones a la problemática que se plantea. Equilibrar el uso de la palabra es de lo que depende el éxito de éstas. El fin es trabajar de manera conjunta y aunar fuerzas, asumiendo los presentes compromisos que hagan posible a la prosecución hacia los mismos objetivos. Establecer lazos de confianza recíproca, darles orientaciones válidas a las personas involucradas para evitar el desgaste hacia los sistemas burocráticos de los organismos, posibilitando que la misma problemática no sea tratada de manera dividida y/o diferente.

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. Tal como lo venimos haciendo desde el 2021, la elección de esta herramienta se utiliza luego de haber analizado cada caso en particular, poniendo en práctica las técnicas de Mapeo del Conflicto del autor Raúl Calvo Soler⁶, observando los distintos elementos que la componen, entre los más importantes los Sujetos, intereses, poder de influencia, relaciones,

⁶ Soler, R. C. (2015). Mapeo de conflictos: Técnica para la explotación de los conflictos (Vol. 350012). Editorial Gedisa.

siendo analizados estos aspectos sirven de guía en la decisión de llevar a cabo una mesa de diálogo.

Vale la pena también resaltar que los conflictos presentados versan sobre cuestiones que derivan de la complejidad que se presenta en el territorio, que va de la mano de que Bariloche se enmarca dentro del Parque Nacional “Nahuel Huapi”, donde el componente ambiental es transversal.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre, se trabajaron 19 mesas de diálogo, 14 en el primer semestre y 6 en el segundo semestre. También es dable destacar que solo una mesa se encuentra en proceso correspondiente al año 2022.

Los resultados de estos encuentros son que 4 mesas fueron cerradas con discrepancia ya que las partes no pudieron ponerse de acuerdo en esta instancia. Con respecto a los acuerdos, en 7 mesas se lograron acuerdos escritos y 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.

Las temáticas tratadas en las mesas de trabajo fueron:

- ✓ Contaminación acústica
- ✓ Construcciones antirreglamentarias
- ✓ Seguridad vial
- ✓ Maltrato animal
- ✓ Saneamiento
- ✓ Discapacidad
- ✓ Personas mayores
- ✓ Usuarios y consumidores
- ✓ Tierras y viviendas
- ✓ Tasas municipales

Se constituyeron 19 mesas de trabajo lo que implicó que se invitaran entre representantes de Instituciones y vecinos a un total a 63 personas.

Las reuniones convocadas con fechas y horarios preestablecidos, en la Sala de mediación comunitaria del edificio de la Defensoría del Pueblo, demandó que sean cursadas invitaciones fehacientes para un total de 63 partes convocadas para todas las mesas de trabajo. Dichas comunicaciones fueron realizadas en forma escrita y remitidas por WhatsApp, por correo electrónico o en forma personal. También los llamados telefónicos fueron los apoyos para concretar las reuniones. Cada reunión implicó que se acordaran 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.

Mediadores/as Comunitarios/as

A lo largo del año 2023, las mediaciones comunitarias fueron posible gracias a la colaboración de los mediadores y las mediadoras del registro del Centro Integral de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos (CIMARC) de San Carlos de Bariloche. Dicho centro depende funcionalmente de la dirección provincial de Métodos autocompositivos de Resolución de Conflictos (DiMARC) que es el 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, la que detalla los métodos autocompositivos de resolución de conflictos (MARC). En su título tercero, se incluye la Mediación Extrajudicial, como un método no adversarial, promovido por un mediador para lograr la comunicación entre las partes y lograr una solución a la controversia. En particular, el art. 57 de la citada ley, determina que el ámbito de aplicación sean las cuestiones vecinales de escaso o nulo contenido patrimonial o cuando las partes no quieran “judicializar” el conflicto. En consecuencia, se estableció una red colaborativa entre CIMARC y Defensoría del Pueblo de Bariloche con el fin de trabajar conjuntamente para alcanzar el fin común que es la buena convivencia vecinal a través de mediaciones comunitarias.

Capacitaciones, encuentros, talleres

El equipo de la Defensoría del Pueblo tuvo presencia en el “Festival IV ARTE por el Encuentro, por los Derechos de Estudiantes Secundarios” una actividad cultural que nuclea a jóvenes y adolescentes de las escuelas secundarias.

El Servicio de Mediación Comunitaria fue quien llevó adelante la propuesta con la instalación de un stand para la difusión de dicho servicio, principalmente con una perspectiva en derechos de niños, niñas y adolescentes. Se propusieron dinámicas de interacción y juego para entender posibles instancias de conflicto y la utilización de la mediación como herramienta para la solución del mismo a través de una dinámica participativa con el estudiantado adolescente.

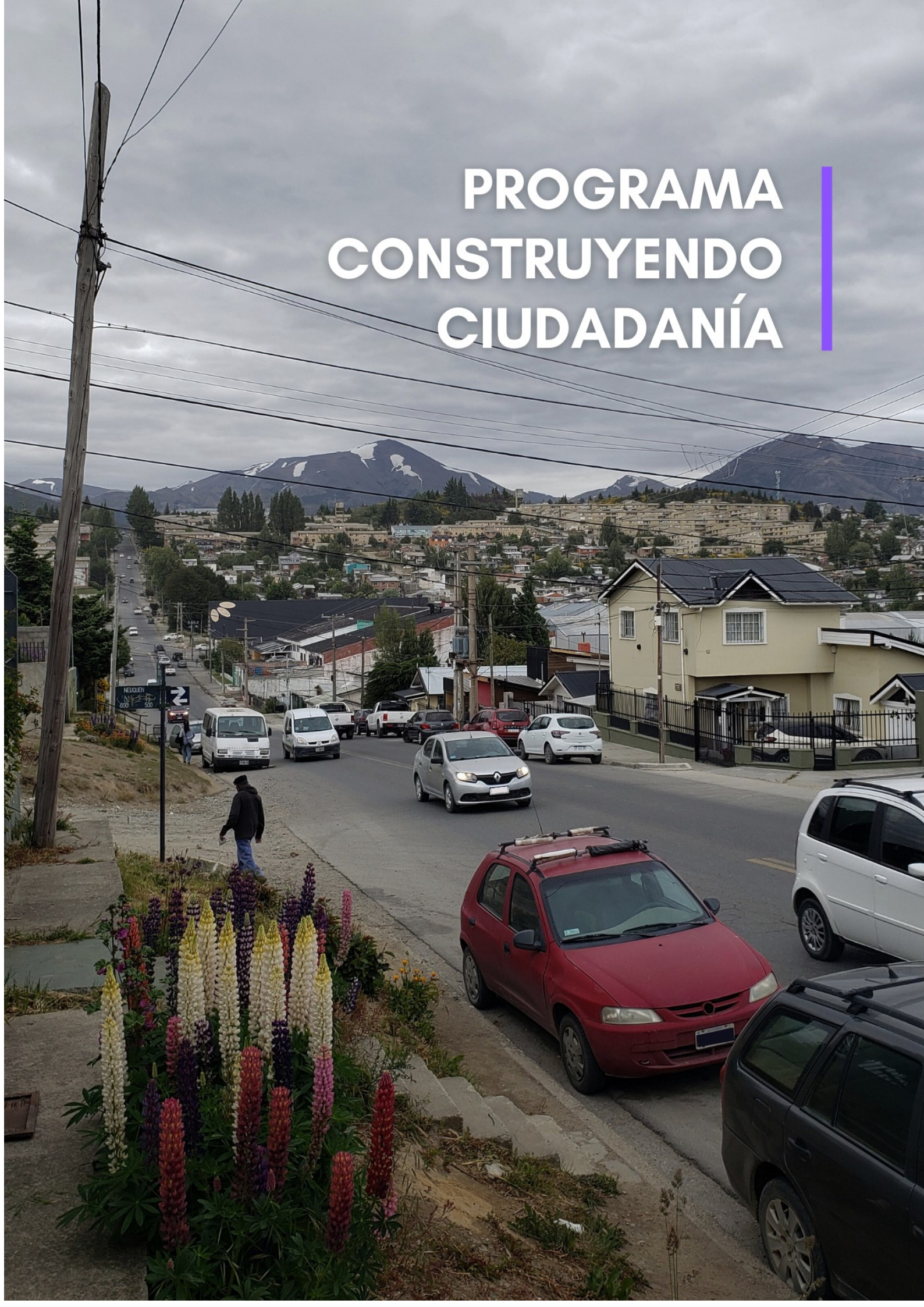
Asimismo, se facilitó material de difusión sobre temas como la violencia mediática, discapacidad, tareas de cuidado, diversidad sexual en el ámbito laboral, asignación universal por hijo/a, recursos de acceso a la justicia y

género. El principal objetivo fue el de acompañar como institución en el camino a la adultez de cada joven.

El festival además reunió otras instituciones como la Universidad Nacional de Río Negro, Universidad Nacional del Comahue, Centro de Prevención de las Adicciones MSCB, Consultorios de adolescentes HZB, SENAF RN, Subsecretaría de Cooperativas y Mutuales – Área Cooperativismo y Mutualismo Educativo, Subsecretaría de prevención del delito y participación comunitaria, APASA Río Negro y Lotería de la provincia de Río Negro. Cabe destacar la importancia de espacios como estos para estrechar lazos en un trabajo colaborativo e interinstitucional.

Por otro lado, el equipo del Servicio de Mediación Comunitaria también se involucró con las formaciones brindadas en la Institución de forma tal que los aprendizajes adquiridos puedan aplicarse en su práctica cotidiana. En ese sentido, fue muy fructífera la capacitación en territorios digitales y lo relacionado a las oportunidades, desafíos y problemáticas de la creciente digitalización. Al mismo tiempo y debido a que muchos conflictos vecinales se relacionan con la temática ambiental (arbolado, maltrato animal, contaminación acústica, entre otros) también las integrantes del equipo de mediación comunitaria se formaron con los talleres que se dictaron en horario laboral sobre ambiente, con el objetivo de que las buenas prácticas y los contenidos teóricos sean incorporados a la mediación comunitaria.

PROGRAMA CONSTRUYENDO CIUDADANÍA



No obstante ello, la actuación de las mujeres de Ayohuma fue mejor reconocida entre quienes se distinguió muy especialmente una mulata a quien apodaban 'tía María'; luego, su franca cooperación en esta batalla llevó a que se le diera el título de 'Madre de la Patria'. También en Ayohuma se vio el arrojo de María Remedios del Valle, una figura excepcional que logró alcanzar varios grados militares y cuya historia amerita algunos párrafos. - Dora Barrancos, en Mujeres en la Sociedad Argentina. Una historia de cinco siglos.

Programa

CONSTRUYENDO CIUDADANÍA

Según ONU los Estados tienen la obligación de respetar, proteger y cumplir los derechos económicos, sociales y culturales que incluyen los derechos a la alimentación, a la vivienda adecuada, a la educación, a la salud, a la seguridad social, a la participación en la vida cultural, al agua y saneamiento, y al trabajo.

Por ello, la Defensoría del Pueblo es una institución que brega por los derechos de las personas a tener servicios públicos de calidad y abordar las problemáticas ciudadanas a partir del concepto de NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas) proporcionadas por los censos nacionales de población.

Entendemos al desarrollo cuando es sostenible y beneficia a la comunidad en su conjunto. Bariloche, situada en el Parque Nacional Nahuel Huapi, donde los bienes comunes que son los recursos naturales deben permanecer bajo el principio protectorio de evitar el daño y la destrucción ambiental.

Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales

Derechos de los consumidores

Casos de estudios

Ley de Jarras

Vecinos de la ciudad de Santa Fe se acercaron con su inquietud a la Defensoría, luego de haber ido a un comercio gastronómico donde no se les proporcionó agua potable de manera gratuita. A partir de ello, la institución hizo el requerimiento a la Oficina Municipal de Atención al Consumidor (OMIDUC), para que trabaje la temática y refuerce la difusión de la Ordenanza 2971- CM -18, que establece en su Art 1º: "Se establece la obligatoriedad de

disponer de agua potable para el consumo personal dentro del local, de forma gratuita y sin límite de consumo, a los clientes de todos los establecimientos gastronómicos de expendio de comidas y bebidas”.

Como resultado de esta intervención, se recordó en el sitio web de la Municipalidad de Bariloche, la vigencia de la Ordenanza 2971- CM -18 y las obligaciones que tienen los comercios, para que los visitantes sepan la normativa que rige en la ciudad.

Ley de Talles

Desde la perspectiva en inclusión y cuidado del medio ambiente, se realizó un documento de trabajo de autoría del equipo interdisciplinario de la Defensoría del Pueblo donde se expone la problemática actual con respecto a la accesibilidad y la compra de indumentaria. Problemática que está directamente relacionada con la tabla de talles corporales y lo que se ofrece en el mercado.

Los objetivos de este documento fueron poder enmarcar la Ley Nacional 27.521 y su aplicación en la ciudad de San Carlos de Bariloche. Teniendo en cuenta que Río Negro cuenta con Ley Provincial 4806, donde establece que las empresas que fabriquen ropa en la provincia, deberán confeccionar las prendas en todos los talles necesarios para cubrir las medidas antropométricas.

Por otro lado, se solicitó al Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), el estudio antropométrico que estableció la Ley 27.521, con el objetivo de conocer las tablas de medidas corporales, teniendo en cuenta que la marcación de las prendas debe realizarse conforme a las medidas aprobadas mediante las normas IRAM. Este documento publicado permite conocer los derechos de los consumidores, en cuanto a la confección y origen de la ropa, así como bregar por un consumo responsable y desde la perspectiva de una economía circular, local y solidaria.

Ley de manipulación de tarjetas

En el mes de agosto, en el marco de la Ley Provincial 5648 “Se prohíbe a los establecimientos comerciales y de servicios de la Provincia de Río Negro requerir la entrega de la tarjeta de crédito o débito para realizar operaciones de cobro”, se llevó a cabo una campaña de difusión de derechos del consumidor/a de bienes y servicios.

Dicha campaña constó de una estrategia comunicación en las distintas vías que posee la Institución (redes sociales, sitio web, notas periodísticas). En este sentido respecto de la normativa vigente, el procedimiento de la

manipulación de la tarjeta de crédito o débito y la protección a los consumidores.

Se realizó una recorrida por diversos comercios de la ciudad comprobando la cartelería que deben exhibir los comercios de carácter obligatorio y una encuesta informal para comprobar su cumplimiento.

Se le dio seguimiento al cumplimiento de esta normativa y se observó que, en el período de transición hasta la obligatoriedad de poner plenamente en práctica, la mayoría de los locales comerciales adecuaron sus prácticas comerciales cumpliendo con las indicaciones correspondientes. Se recuerda que la ley es pionera en el país y le brinda seguridad al consumidor a la hora de pagar con tarjetas en resguardo de los datos que podrían ser usados para realizar estafas.

Derecho a una vivienda adecuada

Caso de estudio

Esta temática de gran relevancia para la ciudadanía, que tuvo sus líneas de intervención en el informe anual 2022 de la DPB donde se dio cuenta de la elaboración de un primer documento de trabajo y su continuidad de atención en la confección de un segundo y tercer documento de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo en lo que respecta a alquileres.

Estos dos nuevos documentos detallan las actuaciones consiguientes: el segundo documento que se anexa en este informe, aborda la normativa, la doctrina y los antecedentes de los contratos de alquiler antes y después de la Ley 27.551 (nueva ley de alquileres) y reflexiones al respecto.

En el tercer documento detalla las acciones y herramientas que utiliza la Institución para abordar la problemática de los alquileres permanentes para vivienda familiar en San Carlos de Bariloche, como así también las propuestas que fueron surgiendo de diferentes mesas y espacios de trabajo durante el último período. Entre ellas la necesidad de que se implemente el Programa Nacional de Alquiler Social desde un aspecto propositivo en el acompañamiento de una eficaz fiscalización de los alquileres turísticos. También se agrega al documento con el detalle de una propuesta singular ofrecida en San Martín de los Andes de viviendas transitorias para afrontar la urgente situación de ser desalojado de una vivienda o que la misma tenga riesgo geológico.

Sin embargo, con carácter posterior, se aprobó la Ley N°. 27.737 que fue publicada en el Boletín oficial el 17 de octubre del 2023, la cual enmarca las nuevas pautas en los contratos de alquiler.

Actualmente existe controversia en la temática debido al dictado del Decreto de urgencia 70/2023 que deroga la Ley 27.737 lo que significa que los contratos de locación deben registrarse por el Código Civil y Comercial de la Nación. Sin embargo, frente a la incertidumbre provocada por la falta de claridad en la normativa a aplicarse (dicho Decreto de Necesidad y Urgencia se encuentra impugnado en sede judicial y en tratamiento en la Comisión Bicameral del Congreso Nacional) las recomendaciones a la ciudadanía son basadas en los principios de respeto a los acuerdos que de buena fe puedan llevarse a cabo, con una perspectiva de protección de los derechos económicos, sociales y culturales.

Derecho a la protección de datos personales

Territorios digitales

La creciente digitalización de la vida cotidiana promueve una serie de oportunidades, desafíos y problemáticas que atraviesan sin precedentes nuestra comunidad. Los medios digitales configuran un ambiente en el que se redefinen las formas de legitimidad, los modos de conocer, comunicar y vincularse.

Ejemplo de estudio e intervención

La Defensoría del Pueblo, en el marco de su programa “Construyendo ciudadanía”, propuso un ciclo de formación, entre los meses de junio y julio, para el equipo de la institución y la comunidad educativa en un tema en auge como lo son los territorios digitales.

Desde la perspectiva de derechos sociales y culturales, la propuesta fue una serie de capacitaciones con la Asociación Faro Digital de gran reconocimiento a nivel nacional y con reciente representación en Bariloche.

Es una organización que desde 2015 se dedica al análisis, estudio y promoción de una ciudadanía en los territorios digitales. Y lo llevan a cabo a través de talleres, campañas, investigaciones y contenidos abordando los dilemas educativos, sociales, comunicacionales y vinculares que emergen del uso cotidiano de las plataformas digitales. Su propuesta es llevada a distintos Municipios y Defensorías del Pueblo de varias ciudades.

Estas capacitaciones incluyeron a sectores clave de la comunidad educativa de Bariloche (supervisores, equipos directivos y equipos técnicos) en habilidades críticas y reflexivas para conocer, identificar, resolver, acompañar y/o derivar situaciones problemáticas que involucren vulneración de derechos en los entornos digitales.

Los temas abordados fueron:

- ✓ Identidad digital

- ✓ Grooming
- ✓ Dependencia digital
- ✓ Violencia de género digital
- ✓ Difusión de material íntimo/privado sin consentimiento
- ✓ Polarización, intolerancia digital
- ✓ Estafas digitales y seguridad.

Se llevaron a cabo siete talleres presenciales en cuatro encuentros, en el edificio de las Supervisiones de Nivel Primario ubicado en la calle Frey 659. La propuesta de la DPB fue hecha extensiva al equipo de la Supervisión Zona II cuya titular es la Lic. Prof. Rosa Candia.

Derecho de acceso a la cultura

En términos culturales, 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. En este sentido, la Defensoría del Pueblo promueve actividades, su divulgación y la defensa hacia la accesibilidad de la cultura.

Ejemplo de estudio e intervención

En el marco de la IX Fiesta de la Palabra, una semana de actividades que desarrolla la Secretaría de Cultura del Municipio, la Defensoría del Pueblo participó como una de las sedes en el circuito cultural de dicho evento, con la propuesta de una actividad cultural, en el mes de octubre bajo el nombre «Decir crea... DIVERSIDAD CULTURAL» acompañando el lema de dicho festival.

Desde el área de Gestión Cultural, se convocó a Margleinis Mosquera Cuesta, mujer afrocolombiana y migrante, Licenciada en Etnoeducación y parte de la asociación afro Lxs María Remedios co-creando una actividad cuyo objetivo fue el de generar un espacio de análisis, discusión y reflexión que contribuya al reconocimiento y visibilización de los aportes literarios de la cultura afrodescendiente.

Se introdujo el marco normativo nacional bajo la ley 26.852 sancionada en el año 2013 y en la Ordenanza N.º 3408-CM-23 que la incorpora el Concejo Municipal de Bariloche en el corriente año que reconocen las raíces afrodescendientes.

Además, se compartieron con la comunidad dos obras literarias: «Mariposa Negra» de Robby Glésile, haitiano actualmente viviendo en la ciudad de Rosario y a Nelida Wisneke con su libro «No te olvides de los que nos

quedamos”. Quien tiene su origen en San Pedro, Misiones. Las mismas fueron acompañadas con la proyección de dos audiovisuales que comparten, desde la voz de los autores, relatos e imágenes. Luego, a partir de fragmentos de uno de los libros, se invitó a quienes participaron de este evento cultural, a expresar y crear con la memoria puesta en palabras.

En perspectiva de derechos humanos, que incluyan a todas las personas, esta actividad puso en valor una temática muchas veces invisibilizada a partir de un espacio de diálogo con la comunidad, desde el conocimiento y educación.

A photograph of a forest scene featuring several large wooden carvings of birds. The most prominent is a large carving of a bird, possibly a crow or raven, perched on a thick tree trunk on the left. In the center, an owl sits on a log stump. To the right, another bird carving is visible. The background shows a dense forest of tall evergreen trees under a cloudy sky. In the foreground, there are some yellow flowers and a pile of branches.

DERECHO A UN AMBIENTE SANO

Derecho a un ambiente sano

La Carta Orgánica Municipal (COM), de 2007, establece en su artículo 14 que los habitantes de San Carlos de Bariloche tienen derecho a gozar de un ambiente sano, a la convivencia pacífica, “al uso racional de los recursos naturales, respetando el principio de utilidad pública y la función social de la propiedad.” Y “a gozar de condiciones adecuadas de seguridad, higiene y salubridad dentro del ejido municipal.” Además, es función del gobierno, en su artículo 29, inciso 23, “asegurar el derecho de los habitantes a disfrutar de un ambiente adecuado, manteniendo y protegiendo el sistema ecológico, penalizando su desequilibrio y exigiendo prioritariamente la obligación de recomponer.”

A lo largo del año, la Institución continuó como años anteriores, con intervenciones en audiencias públicas, evaluación de proyectos y seguimiento de reclamos de vecinos. Además se ha decidido realizar una instancia de formación destinada al personal de la DPB, denominada “Talleres de consumo responsable” junto a una iniciativa de capacitación denominada “Viernes ambientales”.

Estudio e intervención en 5 casos

La Ordenanza N° 418-CM-1994: Crea el Consejo de Planificación Municipal (CPM), órgano destinado al monitoreo de la gestión urbana y ambiental del ejido. Entre sus funciones y competencias se encuentran, entre otras, las de análisis y tratamiento de adecuaciones y/o modificaciones en los planes de ordenamiento, Plan Director, áreas de planeamiento, Código de Edificación, etc; análisis de construcciones civiles públicas y privadas no contempladas en la normativa urbana; análisis de nuevos emprendimientos urbanísticos; análisis de obras de provisión de servicios públicos; organización para el tratamiento de instancias de consulta pública.

Por otro lado, la Ordenanza N° 470-CM-1995, crea un Manual de gestión técnico-administrativo, un Procedimiento de gestión político-técnico y trámites de denegación y/o aprobación y un Procedimiento de consulta y/o audiencia pública. Si bien la DPB no es un miembro consultivo del CPM, la inquietud de los vecinos que presentaron reclamos a la Institución, motivaron que la Defensora del Pueblo solicitara sea invitada a las reuniones para participar dando la opinión fundamentada que recoja la opinión de los vecinos.

CPM “Plan de Estructuración Urbana Acceso Este de San Carlos de Bariloche (Rotonda Aeropuerto).”

En marzo de 2023, la DPB a raíz de la preocupación de un grupo de vecinos del Barrio Las Chacras, por unos permisos de construcción que afectarían lotes linderos a los de su propiedad, decide abrir una instancia de Mediación Comunitaria. Con la instancia de mediación en curso, la Defensoría del Pueblo recibe la solicitud de intervención ante la invitación a la Junta Vecinal Las Chacras a concurrir a una reunión de CPM donde se trataría con la metodología de Rango I la zona de interés de los vecinos. Dicha reunión se realizó el 5 de julio de 2023.

Posteriormente a la participación en la reunión, se remitió al expediente administrativo una opinión técnica en la cual se analizaron en profundidad el informe ambiental y el informe urbano citados en el Dictamen de la Unidad Coordinadora. Se recomendó que se tuvieran en cuenta los siguientes principios de Derechos Humanos: ciudadanía inclusiva, no discriminación, economías diversas e inclusivas, mayor participación política, igualdad de género, función social, calidad de espacios públicos y servicios y vínculos rurales-locales. Desde la perspectiva ambiental, se hizo énfasis en estabilizar los taludes que presentan riesgos de remoción en masa, teniendo en cuenta que se pretende urbanizar la zona y los mismos presentarían una mayor presión, que se traduciría en una mayor probabilidad de ocurrencia de dichos fenómenos. También se pidió aclarar si el mallín ubicado en cercanías de la Sociedad Rural se vería afectado o no, ya que el mismo es un mallín de dimensiones importantes, en buen estado de conservación, que debería mantenerse así. Finalmente se recomendó prestar mayor atención a las especies arbustivas y herbáceas nativas, y no priorizar las especies arbóreas, ya que es un área de ecotono.

CPM “Servicios al Turismo”

El 19 de agosto la DPB fue invitada a participar del CPM “Proyecto Servicios al Turismo” a realizarse el día 30 de agosto. En dicha reunión se presentó la propuesta que abarca desde el km 1 hasta el km 10 de la Av. Exequiel Bustillo, aunque luego se aclaró que abarcaría desde calle Cipresales (límite este) y el arroyo Gutiérrez (límite oeste). Se propuso determinar cuáles son los usos y destinos incluidos en los “servicios al turismo” y bajo qué condiciones se permiten desarrollar dichas actividades. Se intentó jerarquizar las vías primarias y minimizar los conflictos urbanos y de movilidad sobre estas arterias.

En el informe técnico que fue remitido al expediente administrativo, el equipo de la DPB resaltó la importancia de aclarar que se prohíba el uso recreativo en la zona de estudio. Se dio esa opinión porque se encontraron antecedentes en otra zona de la ciudad de una explotación comercial denominada Paintball que podría encuadrarse en uso recreativo. En esa oportunidad y en tratamiento en una Mesa de Trabajo en la Defensoría del Pueblo, se concluyó que, si bien es de amplia aceptación por parte de los adolescentes, los valores que transmite son: las estrategias de guerra para uso recreativo que va en contra de los valores de construir discursos sobre la paz, la armonía y cuidado del entorno natural y de la protección de la vida. Las autoridades municipales escucharon los reclamos de los vecinos y la actividad finalmente no se autorizó.

Por otro lado, también se recomendó la posibilidad de que se permita instalación de una oficina municipal que atienda los reclamos a los consumidores y consumidoras, a fin de brindar información a las y los turistas que nos visitan, ya que, por la fugacidad de su permanencia, es importante poder brindar un servicio inmediato y a la mano de sus inquietudes, y dar un respaldo institucional acorde a la actividad que contrata.

CPM proyecto “All Flags”

El 21 de agosto la DPB recibió la invitación por parte de la Unidad Coordinadora para participar de la reunión del CPM para tratar el Proyecto Rango III “All Flags”. El día 6 de septiembre se realizó dicha reunión, allí se presentó el proyecto en cuestión, el cual trata sobre una urbanización abierta ubicada en Pampa de Huenuleo, al sur del casco urbano de la ciudad de San Carlos de Bariloche, en la “Rotonda Diarco”.

La Defensora del Pueblo consideró pertinente emitir una opinión que pueda enriquecer el debate aportando datos y análisis realizados en la Institución. Se realizó un informe técnico que fue remitido al expediente administrativo en el que los puntos más importantes fueron:

- ✓ La necesidad de un estudio en territorio previo que ponga de manifiesto cuáles son las características de organización de la población actual, ya que teniendo en cuenta los reclamos de los vecinos recibidos en la DPB, no sería suficiente ofrecer soluciones habitacionales a 4.240 vecinos.
- ✓ La importancia de estudiar los taludes que se encuentran hacia el oeste y sur de la parcela en cuestión con el fin de determinar cuál es el margen de seguridad a tener en cuenta para evitar inconvenientes en el futuro. Idealmente este estudio debe ir en conjunto con un plan de estabilización con especies nativas para estos taludes.

- ✓ La búsqueda de alternativas al tratamiento de efluentes, hasta que pueda conectarse la zona a la red cloacal.

CPM “Plan especial margen Sur Cerro Otto”

El 19 de octubre la DPB fue invitada a participar del CPM que se realizaría el día 1 de noviembre para tratar el “Plan especial margen Sur Cerro Otto”, Rango III.

La participación a la convocatoria tiene como carácter previo la elaboración del Dictamen de la Unidad Coordinadora. En esta ocasión, hubo dos dictámenes: uno de mayoría y otro de minoría. En dichos dictámenes, los técnicos analizan los informes, en particular es de gran relevancia el Informe de Sensibilidad Ambiental (ISA) que sirve para conocer las condiciones ambientales del área en cuestión.

En este sentido, el equipo de la DPB a través de la remisión de una opinión técnica al expediente administrativo, recomendó revisar la normativa correspondiente a la cota 900, a los bosques protectores, el Estudio Geocientífico del SEGEMAR, ya que es una zona vulnerable ambientalmente. Durante años, la ladera sur del Cerro Otto ha sufrido incendios forestales y tala indiscriminada, lo que ha modificado la vegetación y en consecuencia la estabilidad de las laderas, ya que la vegetación es la que protege el suelo de las precipitaciones y los deslizamientos de suelo provocados por la erosión. Son numerosas las iniciativas que buscan revegetar la zona para recuperar el suelo y hacer más segura la ladera sur, para así evitar inconvenientes futuros, deslizamientos, desprendimientos de rocas o suelo que podrían afectar a los vecinos que se encuentran en la parte más baja.

CPM ampliado “Plan de Desarrollo Urbano Ambiental, Cerro Catedral”

El 22 de noviembre la DPB fue invitada a participar de la Exposición y Consulta Pública del Plan Director de Desarrollo Urbano Ambiental del Cerro Catedral -Rango Temático III, que se llevaría a cabo el día 29 de noviembre de 2023 a las 13:30 hs. en la sede del Club Andino en la Base del Cerro Catedral.

Con el análisis de la exposición, se confeccionó una opinión técnica, la cual estaba estimada elevar a las autoridades correspondientes. Siendo este proceso coincidente con el cambio de autoridades municipales en la ciudad

de S.C. de Bariloche los primeros días del mes de diciembre, es que no tuvo una continuidad. Sin perjuicio de ello, el aporte de la DPB es el siguiente:

- ✓ En primer lugar, se analizó el Informe de Sensibilidad Ambiental (ISA) en conjunto con el Proyecto de Ordenanza 13/2020 que busca crear un área natural protegida, “Altas cuencas de Bariloche” bajo la denominación de “paisaje protegido”, que abarque el Cerro Catedral, Cerro San Martín y zonas aledañas.
- ✓ Se recomendó considerar alternativas al turismo nival, estudiar los períodos de crecidas y los caudales históricos de las cuencas que abarcan el proyecto, ya que de esa manera se pueden prever daños ocasionados por aludes, entre otros eventos.
- ✓ También se sugirió analizar exhaustivamente las características de la zona, la normativa vigente tanto municipal, provincial, nacional e inclusive internacional, y las alternativas disponibles para poder lograr un equilibrio entre el cuidado y la preservación del ambiente y la generación de trabajo.

Audiencias Públicas

Aumento de boleto STUP

29 de mayo de 2023

‘Audiencia Pública Obligatoria para la Revisión de la Tarifa del Servicio Público del Transporte Urbano de Pasajeros transporte público’, convocada por el intendente Gustavo Gennuso.

La Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, se presentó invocando su representación y los alcances de la Institución que representa.

Frente a la solicitud de la Empresa, remarcó que no se puede permitir normalizar los aumentos con el argumento del contexto inflacionario y justificar cada medida que se toma bajo esa premisa sin abordarlo seria e integralmente.

Hizo hincapié que el servicio de transporte de pasajeros debe defenderse, así como también la posibilidad de la participación ciudadana a la hora de fijar la tarifa. Remarcó que las audiencias públicas no pueden reemplazarse por ningún otro medio que no sea la presencialidad, ya que la misma es una instancia soberana.

Por último, enfatizó que a la hora de fijar las tarifas deben ser tenidos en cuenta los criterios de razonabilidad y progresividad.

13 de noviembre de 2023

‘Audiencia Pública Obligatoria para la Revisión de la Tarifa del Servicio Público del Transporte Urbano de Pasajeros transporte público’, convocada por el intendente Gustavo Gennuso.

En primer lugar la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche instó a la Empresa Amancay S.R.L. a que no se repitan situaciones de corte de servicio de transporte urbano de pasajeros, como la sucedida del 7 al 10 de noviembre, ya que las mismas afectan a cientos de personas que utilizan el servicio.

En segundo lugar, remarcó nuevamente la importancia de las audiencias públicas, así como la de las explicaciones de parte de la autoridad correspondiente en cuanto a de qué manera tomó en cuenta estas opiniones y justificar si las rechazó.

Como en otras intervenciones, insistió en que el servicio de transporte de pasajeros debe defenderse y junto a él, la participación ciudadana.

Finalmente, resaltó que, si se contara con un Defensor del Pueblo de la Nación, la ciudadanía tendría un representante clave para defender sus derechos en un contexto donde se discuten los subsidios otorgados a las empresas. Instó a las autoridades del Departamento Ejecutivo municipal a evaluar con detenimiento el pedido de la Empresa, exigiéndoles que les pongan a disposición toda la información que en esta audiencia pública fue requerida en las voces de los y las participantes y al momento de tomar una decisión, la misma sea debidamente fundada e informada a la comunidad esperando que se determine una tarifa de transporte público proporcional, justa y razonada.

Concesión de las Aerosillas del Cerro Campanario

3 de julio de 2023

‘Aprueba convenio de prórroga de concesión y ejecución de obras C° Campanario’ convocada por el Concejo Municipal.

La DPB participó de la Audiencia Pública sobre el Proyecto de Ordenanza N° 497-22, la cual contó con 15 oradores. La Defensora del Pueblo, Analía Woloszczuk, expuso su aporte realizado junto a la Ingeniera Ambiental a cargo del área de ambiente de la DPB, Paula González Velásquez.

En su presentación hizo referencia a los artículos 5to y 6to del Proyecto sometido a aportes de opinión sugiriendo el cambio de la terminología “Responsabilidad Social Empresaria” a “Conducta Empresarial Responsable” vinculada a los DDHH.

Además, detalló este tipo de conductas responsables haciendo mención a la guía de debida diligencia para una conducta empresarial responsable, elaborada por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) en el 2018 la cual permite a las empresas identificar, prevenir y mitigar sus impactos negativos actuales y potenciales de sus actividades, incluso en las relaciones comerciales y explicar cómo se abordan y se garantizan los mecanismos de reparación.

Presupuesto 2024

27 de diciembre

Proyecto de Ordenanza 003-CM-23 ‘Se aprueba presupuesto municipal 2024’ convocada por el Departamento Ejecutivo.

La Defensora del Pueblo enfocó su exposición en tres puntos:

- ✓ El Marco Normativo

- ✓ El concepto e importancia de la herramienta presupuestaria, destacando la transparencia en datos concretos, mensurables, fehacientes, que puedan ser fácilmente constatados por la ciudadanía y la participación ciudadana en su confección.

- ✓ La conexión entre el presupuesto y la garantía de los derechos humanos: económicos, sociales y culturales con las recomendaciones del Comité de Expertos de las Naciones Unidas haciendo hincapié en una política fiscal que impacte de forma menos desigual en la ciudadanía donde los más afectados, son los más vulnerables.

Proyecto Fiscal y tarifaria

27 de diciembre

Proyecto de Ordenanza 004-CM-23 ‘Se aprueba y reemplaza Anexo I de la Ordenanza 2374-CM-12’ y Proyecto de Ordenanza 005-CM-23 **‘Se aprueban y reemplazan el Anexo I y II de la Ordenanza 2375-CM-12’** convocada por el Departamento Ejecutivo.

Se presentó la proyección de las tasas establecida por el Ejecutivo para el 2024. Se explicaron aspectos generales de tasas y servicios y los cambios aportados por la gestión, como la implementación nuevamente de los Módulos Fiscales.

La Defensora participó como oradora e hizo contribuciones en el sentido de tener presente los principios de equidad social y gradualidad en los aumentos propuestos. Durante su alocución en defensa de los y las contribuyentes, los puntos de exposición fueron:

- ✓ Los pagos que hace la ciudadanía por los servicios públicos municipales, es una herramienta necesaria para nutrir de recursos económicos al Estado Municipal y siempre debe mantener la equidad fiscal, la transparencia y la claridad en las liquidaciones si se utiliza la herramienta de módulo fiscal.
- ✓ Las categorías de inmuebles: edificado, baldío y baldío con mejoras necesitan políticas públicas que acompañen a quienes no pueden obtener el final de obra parcial por impedimentos económicos.
- ✓ Política fiscal en tiempos de crisis económicas: que las medidas tengan perspectiva de derechos humanos, compromiso internacional ineludible.

Normativa particular con enfoque de derechos humanos

En el mes de marzo la Defensora del Pueblo fue invitada a dar su opinión y participar representando a la Institución en la temática de Parto Humanizado y Prevención de la violencia obstétrica en la Comisión de Gobierno y Legales del Concejo Municipal. Su participación fue en el marco del Proyecto de Ordenanza 597/22: “Incorpora Semana Parto Respetado a la ordenanza 2033-CM-10”. Expuso el contexto normativo vigente a nivel nacional y provincial en cuanto al parto humanizado, poniendo en valor ser la provincia de Río Negro, una de las primeras en implementar medidas legislativas en relación a la temática y manifestando los siguientes ejes de intervención en los cuales se trabajó:

- ✓ La introducción de la temática al estudiantado de la carrera de medicina en la Universidad de Río Negro, a través del Convenio Marco con dicha institución.
- ✓ La articulación y trabajo conjunto con la Defensoría del Pueblo de Nación en su delegación en Viedma y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro.
- ✓ En el marco de los plenarios de ADPRA la propuesta de capacitaciones sobre esta temática al resto de las Defensorías del Pueblo del País.

- ✓ Difusión y promoción desde la institución en la temática por medio de afiches ilustrativos, videos.

La Comisión contó también con la participación e intervención de concejales municipales, el Jefe del servicio de maternidad del Hospital Zonal y la Licenciada obstétrica del mismo servicio.

Al finalizar el debate, el Proyecto de Ordenanza fue dictaminado en forma favorable, lo que da cuenta de la relevancia que tiene la temática en la ciudad de Bariloche, así como el trabajo de los distintos actores que le dan continuidad a una problemática actual que brega por los derechos humanos y el trabajo en perspectiva de políticas públicas favorables para la comunidad.

Economía Solidaria

En el marco de la Conmemoración de los 40 años de Democracia ininterrumpida, la institución realizó diversas acciones y actividades como se mencionó con anterioridad. Una de ellas fue la inauguración de un espacio visible y accesible en la institución que tuvo como objetivo recrear el derecho al voto, como voto político, además de tener un fin de memoria y defensa de los derechos humanos estando a disposición de su visita a la ciudadanía bajo la Resolución 0000008/2023 que la oficializó.

Entre los elementos simbólicos que la componen, se realizó la réplica de una urna de madera que permitió el voto secreto, según la Ley Sáenz Peña del año 1912. Dicha urna fue encomendada a “Nortesur Asociación Civil” quien convocó a mujeres emprendedoras carpinteras para que la construyeran. Dicha decisión es fundada bajo el principio de economía social, contribuyendo a la economía local. A dicha Asociación se le han encomendado varios trabajos desde el inicio de esta gestión.

También lo acompañó una propuesta visual en forma de afiche donde se observa una obra de Pablo Bernasconi, artista radicado en nuestra ciudad, junto a ejemplares de las Constituciones Nacionales, Provincial, las Cartas Orgánicas de San Carlos de Bariloche y documentos de la época.

Para el mes de octubre la Defensoría del Pueblo participó invitada por el Concejo Municipal en la sesión extraordinaria y en el acto conmemorativo que recordó el 30 de octubre de 1983, donde se votó la Ordenanza que incorpora en el calendario local de efemérides, el 30 de octubre como el “Día de la Recuperación de la Democracia en la Argentina”. Fue allí que se trasladó la instalación del “Espacio de la Democracia” al recinto municipal para dicho acto a propuesta de la Presidencia del Concejo Municipal demostrando el compromiso con los valores democráticos.

Discapacidad

En el transcurso del año el tema de la inclusión y accesibilidad a las personas con discapacidad, fue transversal a diversas acciones relacionadas con la temática entendiendo que ellas también son sujetos de derechos.

Caso de intervención

A raíz de la incorporación de una integrante en el equipo de la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de la difusión y promoción de actividades locales con perspectiva inclusiva se llevaron a cabo acciones en este sentido. Por un lado, relacionadas con la comunicación en el sitio web en perspectiva de los derechos y desafíos de las personas con discapacidad y por otro, actividades en las que participó:

- ✓ Conocimiento y experiencia de esquí adaptado, una propuesta de la Fundación Desafío Bariloche, en el Cerro Cathedral. Esta actividad contó con el ascenso en aerosilla y la asistencia de instructores voluntarios y los elementos protectores correspondientes.
- ✓ Experiencia de trámites propios de la vida civil como es la tramitación de pasaporte para personas con movilidad reducida. Para ello, se aprovechó la convocatoria de la Delegación del Registro Civil de concurrir a distintas zonas de la ciudad con una Oficina Itinerante (MÓVIL). A lo largo del año, las oficinas estuvieron en diferentes barrios de Bariloche, por lo que se contempló la sede cercana para esta ocasión, donde se corroboró la prioridad de atención de las personas con discapacidad, la simplicidad del trámite y el acceso al mismo para la obtención del documento tramitado.

Por otro lado, otra de las integrantes del equipo dio continuidad a la capacitación en Lengua de Señas Argentina (LSA) dictado por la Asociación Civil Alas de Águila la cual había tenido su curso básico en el año 2022.

Y por último y no menor, fue el monitoreo de los establecimientos que disponen de elementos edilicios básicos de accesibilidad, así como instrumentos necesarios para el acto eleccionario durante las observaciones electorales municipales de las que la Defensoría del Pueblo fue parte.

Comunicación Institucional

Desde una perspectiva de Derechos ciudadanos, el área de comunicación institucional visibiliza y pone en valor las acciones que se llevan adelante desde la DPB buscando alcanzar a la mayor parte de la ciudadanía posible. Además, diversifica esta labor difundiendo la información de manera externa e interna operativizando gestiones de contacto con las personas.

WhatsApp, Facebook, Instagram, YouTube, sitio web y medios periodísticos, son las herramientas digitales de comunicación que permite que se ahorren recursos que dañan y contaminan el medio ambiente. Es por ello que se continúa comunicando a través de estas redes sociales. Este año en particular, se incorporó además una cuenta de “Tik-Tok”, con el objetivo de acercar información a la juventud.



42 NOTAS A LA PRENSA

Se atendió a los medios de comunicación y al periodismo (radiales - televisivos - diarios digitales) de parte de la Defensora

LIVE

7 CHARLAS EN VIVO

Realizadas por la Defensora a través de Instagram para conversar con personas expertas en mujeres y ciencia; matemática cotidiana, mujeres históricas de Bariloche, dictadura y derechos humanos, rehabilitación veterinaria, mujeres afrodescendientes y lactancia materna.



116 NOTAS EN SITIO WEB

Mostrando la transparencia de las comunicaciones y la confección de 4 Documentos e informes (alquileres, ley de talles, contaminación acústica).



6 CAMPAÑAS

40 años de Democracia, Semana de la Lactancia Materna, Parto Respetado, Mujeres Históricas, Fiestas con Derechos, Viernes ambientales



131 PUBLICACIONES

En las redes sociales de la Defensoría del Pueblo con información de valor para la ciudadanía, efemérides, comunicados, videos.



70 PUBLICACIONES

En las redes sociales de la Defensora del Pueblo, relacionados con sus funciones y alcances.



18 VIDEOS

Realizados en el canal de Youtube de la institución correspondientes a las campañas realizadas.

Campañas

Las campañas proponen temáticas puntuales que generan contenido de valor sobre la difusión de eventos específicos y problemáticas acordes a la coyuntura social. Estas son transversales a los medios por los cuales se comunica.



40 años de Democracia

Esta campaña fue extensiva al proyecto antes mencionado desde la Asesoría Letrada donde se estableció por un lado el calendario de Efemérides referidos a hitos del año 1983 y leyes promulgadas en el mismo año a nivel nacional. A nivel local, la difusión fue enfocada en los derechos políticos de la ciudadanía en el marco de las elecciones municipales a través de diversos videos informativos, la réplica de información oficial promovida por la JEM junto al cronograma electoral establecido.



Parto Respetado

Continuando con la temática abordada en 2022, se realizó un video institucional en colaboración con la Defensoría del Pueblo de Río Negro brindando información sobre el tema en el marco de la Semana de Parto Respetado en el mes de mayo. Y se colocaron algunos flyer en los muros de la Institución, respecto de los derechos en la temática.



Semana de la lactancia materna

En el mes de agosto se planificó la Semana de la Lactancia Materna con un cronograma de actividades que convocó a una colecta de artículos para la lactancia, la confección de un audiovisual que testimonia la experiencia de mujeres lactantes, se realizó un VIVO por las redes sociales de la Defensora del Pueblo sobre la temática y se llevó a cabo en la Sala de Prensa del Palacio Municipal, una charla debate a partir de la proyección del documental "Las tareas, el cuidado compartido" de la Secretaría de Cultura de la Nación.



Mujeres históricas

Por segundo año consecutivo, se mantuvo la campaña relacionada con el ciclo de efemérides que reivindican la historia de mujeres que ha marcado precedentes históricos a nivel nacional, latinoamericano y mundial. Su objetivo es el de visibilizar el trabajo de mujeres que se han comprometido en diversas temáticas y aportes a la sociedad.



Viernes ambientales (Campaña de capacitación al equipo de la DPB)

Esta campaña, diseñada por la responsable del área de ambiente de la DPB, surgió de la necesidad de transmitir información, datos, estadísticas y consejos sobre la temática ambiental de una manera amena, gráfica y sencilla con una frecuencia semanal. De esta manera se pudo introducir nueva información dar herramientas para aplicación al trabajo diario.



Fiestas con Derechos

El principal objetivo de esta campaña fue el de destacar la importancia de las celebraciones de las Fiestas de fin de año, como un espacio de encuentro social. Con una perspectiva de protección de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, se generaron una serie de publicaciones ilustrativas, mencionando derechos y la invitación a celebrar construyendo la Cultura Paz y equidad contemplando las necesidades de todas las personas y el ambiente.

Comunicación interna

La articulación de las diferentes áreas de la DPB se da de manera eficiente y operativa gracias a los diferentes canales y herramientas por los que mantiene su comunicación.

Una de las principales vías, son las reuniones semanales de equipo. Éstas se llevaron a cabo en 32 oportunidades, con carácter semanal, de forma

presencial y virtual registrándose los temas tratados y los acuerdos alcanzados en el Libro de ACTAS, rubricado a tal fin. Los puntos a tratar son propuestos por los integrantes del equipo y la Defensora del Pueblo, teniendo en cuenta que sean de interés para la Institución porque constituirán la agenda de la semana. De esta manera se da transparencia a la gestión y se proponen soluciones compartidas tanto para la dinámica diaria del equipo como a los casos que se presentan a la Defensoría del Pueblo para su resolución.

Se continuó con los canales digitales de comunicación, que facilita el trabajo conectado en lo que hace a documentos en línea, para trabajar colaborativamente en la producción de informes, presentaciones, entre otros. Una de las herramientas, son de aplicaciones gratuitas que brinda Google, tales como Google Meet, Hangouts, Drive, Gmail, Calendar, entre otras.

Capacitaciones del equipo de la Institución

Es importante destacar que se generaron espacios de comunicación, reflexión y diálogo a partir de las actividades propuestas por la institución y capacitaciones internas al personal.

Como fue mencionado con anterioridad, en el 2023, las capacitaciones estuvieron relacionadas a ambiente.

La iniciativa surgió de la Ing. Amb. Paula González Velásquez, a partir del cursado y aprobación de la Diplomatura en Educación Ambiental dictada por el Parque Nacional Nahuel Huapi - Administración de Parques Nacionales y el Centro Regional Universitario Bariloche - Universidad Nacional del Comahue.

El objetivo de estos talleres fue capacitar al personal de la DPB en diversas temáticas ambientales. Resulta de vital importancia que los ciudadanos estemos capacitados para tomar decisiones que nos ayuden a lograr cambios a favor del ambiente, en concordancia con el proyecto de gestión de la actual Defensora del Pueblo, que pone énfasis en el cuidado del ambiente, construyendo ciudadanía, y en cumplimiento con los establecido en la Ley Yolanda. La propuesta consistió en la realización de 6 encuentros presenciales de 1 hora. Los temas vistos fueron los siguientes:

- ✓ ¿Qué es el ambiente?
- ✓ Cuidados energéticos
- ✓ Cuidado del agua
- ✓ Reciclado y compostaje.
- ✓ Compras responsables, aprovechamiento de frutales y ultra procesados.

La campaña “Viernes ambientales” reforzó los contenidos introducidos en estas capacitaciones.

Capacitación en Derechos Humanos

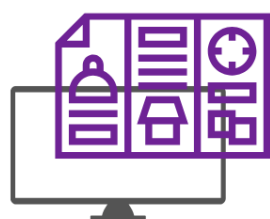
El equipo de la Defensoría del Pueblo, poniendo en práctica la recomendación de profundizar en los estudios sobre la conmemoración de los 40 años de Democracia, realizó la capacitación propuesta por el Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP). La misma consistió en cuatro módulos en temáticas de Derechos Humanos, finalizando con un examen evaluativo, luego de la lectura de cada módulo. Los temas abordados fueron:

- ✓ Conceptos básicos sobre derechos humanos
- ✓ Sistema de protección de los DDHH
- ✓ Políticas públicas con enfoque en DDHH
- ✓ Indicadores de prácticas que ejercen violencia institucional, odio, racismo y xenofobia.

Para finalizar dicha capacitación, los conocimientos adquiridos fueron puestos en común al equipo de la defensoría, realizando una capacitación final general.

Comunicación Externa

En línea con la identidad visual de la institución, y en particular a la que hace referencia a los 40 años de democracia, se logró una coherencia estética equilibrada en la identificación de la DPB con la ciudadanía y la cual fue aplicable a los soportes de comunicación utilizados.



Hall institucional

Transmisiones en el televisor que se encuentra en mesa de entrada, brindando información de valor durante la espera a ser atendido. Flyer impresos de difusión de derechos

Actualización de la información pública y documentos referidos a temáticas particulares.

Mantenimiento y revisión general de la página
Incorporación de la línea 103 de niños, niñas y adolescentes.

Incorporación en el área de “Noticias”, de tres categorías de contenido: 40 años de democracia, cultura y discapacidad.

Particularmente las pestañas de cultura y discapacidad tienen como relatoras a dos integrantes de la institución, idóneas en los temas.



Sitio web



Redes sociales

Continuidad de las redes sociales de las que ya dispone la DPB.

Incorporación de una nueva red social : Tik-Tok . El objetivo fue brindar información cercana y oficial destinada al público objetivo joven, desde un lugar más descontracturado y a disposición de las futuras generaciones que también son nuestro presente como los niños, niñas y adolescentes.

Se **brindó** información respecto de las elecciones municipales en la ciudad de San Carlos de Bariloche a través de videos con personal de la institución ofreciendo información sobre el proceso electoral y destacando la exclusividad de la Boleta Única, en el marco de los 40 años de Democracia.

Articulación Institucional

Defensoría del Pueblo Río Negro (DPRN)

La articulación institucional destacada del 2023 fue con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro en el marco de los 40 años de democracia y en defensa de los derechos políticos de la ciudadanía.

La acción principal que articularon a ambas instituciones fue el Observatorio Electoral en dos instancias eleccionarias: las elecciones provinciales y municipales.

En ambas oportunidades, se registraron aspectos claves para el sufragio democrático. Como sucedió en otras instancias de monitoreo realizadas por la Defensoría del Pueblo provincial, la Universidad Nacional de Río Negro participó a través de sus alumnos que actuaron como observadores

electorales, así como colaboradores de ambas Defensorías, los cuales fueron capacitados en la materia y con carácter previo.

Entre los principales aspectos a monitorear se encontraron las condiciones edilicias de accesibilidad; la presencia de fuerzas de seguridad y de personal que cumpla con la función de asistir al elector/a.

Además, a través de la selección de mesas testigo, se registró la presencia de las autoridades de esa mesa; el horario de la constitución, apertura y cierre; si las autoridades recibieron capacitación y su opinión sobre la misma, si se necesitó la asistencia del delegado electoral, entre otras cuestiones.

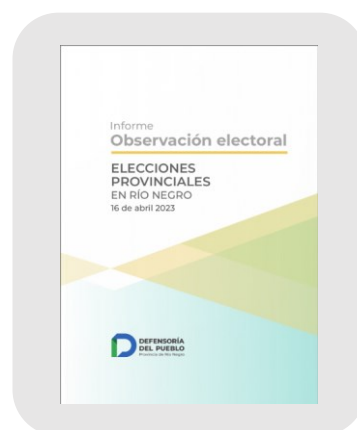
Por otra parte, cada observador electoral realizó encuestas a electores, de diferente género y franja etaria, para consultarles sobre su experiencia al momento de sufragar y si tuvo alguna dificultad.

La información recabada en ambas instancias fue el recurso para la confección de informes los cuales se adjuntan en los anexos de este documento público.

Observatorio electoral provincial

La primera instancia de articulación se concretó el 16 de abril con las elecciones provinciales a fin de asegurar los derechos de las personas que van a emitir su voto. La Defensora del Pueblo de Río Negro, Adriana Santagati mantuvo reuniones con la Defensora del Pueblo de Bariloche, Analía Woloszczuk para la organización y cumplimiento de las tareas pertinentes. También fueron partícipes las Defensorías del Pueblo de San Antonio Oeste, Viedma y la Delegación de Viedma de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Para dar cuenta del trabajo realizado, se aportaron datos de la localidad de San Carlos de Bariloche siendo los observadores quienes integran el Equipo de la Defensoría del Pueblo, previa capacitación en la materia. Dicha información se volcó en un documento denominado “Observación Electoral”⁷ que es de libre acceso y consulta.

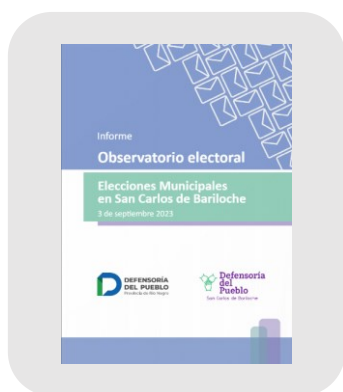


Observatorio electoral municipal

⁷ <https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/biblioteca/publicaciones/>

La segunda instancia tuvo lugar el 3 de septiembre, en las elecciones municipales, según la Resolución DPB 13/2023 donde se dispuso llevarse a cabo el día 3 de septiembre en forma conjunta con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro durante el acto eleccionario las tareas de “Observación de Acto Electoral” llevándose adelante con personas debidamente identificadas con credenciales cumpliendo estrictamente con la función para las han sido designadas.

En cuanto a las observaciones en las elecciones municipales en Bariloche, fueron autorizadas por Resolución N° 089-JEM-23 de la Junta electoral Municipal que permitió llevarlas a cabo en varias instituciones educativas designadas como establecimientos electorales dispuesto por la Ordenanza 1953-CM-09 y en uso de las facultades que confiere el Artículo 149 de la Carta Orgánica Municipal.



En San Carlos de Bariloche, el informe producto de estas observaciones electorales fue elaborado conjuntamente con la Defensoría del Pueblo de Río

Negro, es de libre acceso⁸ y fue remitido oportunamente a la Junta Electoral Municipal generando un precedente a nivel local para futuras elecciones.

Conformación de la Red de Defensorías del Pueblo de la Patagonia

En el mes de octubre, la DPB se reunió con los y las representantes de las Defensorías de Río Negro, Viedma, San Antonio Oeste, Neuquén, Centenario, Zapala, San Martín de los Andes y Chubut en ocasión para conformar la Red de Defensorías del Pueblo de la Patagonia con la representación de las máximas autoridades de cada Institución.

La misma tuvo lugar en la ciudad de Cipolletti donde la agenda de temas tratados fueron los comunes a la región Patagónica entre los que se cuentan: la implementación normativa de una tabla de talles reales para la confección de ropa, la radarización de las rutas, el co pago de consultas médicas, la situación de obras de refuerzo del gas del sistema cordillerano, la



⁸ <https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2023/12/informe-Observatorio-electoral-Elecciones-municipales-en-Bariloche.pdf>

implementación de protocolos para la escucha en situaciones de comparecencia de niños, niñas y adolescentes, el estado de las rutas nacionales.

Se resalta el abordaje de temas importantes para la región, con identidad patagónica y sumando esfuerzos, con espíritu colaborativo y de unión, dando inicio a este camino de trabajo conjunto.

ADPRA

Un nuevo año comenzó con el trabajo conjunto y cooperativo de las Defensorías del Pueblo del país, objetivo que le compete a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) de la que la Defensoría del Pueblo de Bariloche integrante en la Comisión Directiva.

El 2023 reunió a dichas instituciones locales, provinciales y de la Nación en donde se aunaron estrategias de intervención en la defensa de los derechos de la ciudadanía en dos instancias plenarios, la renovación correspondiente de autoridades y pronunciamientos que hicieron hincapié en la designación de un Defensor del Pueblo Nacional, estando vacante hace 14 años, así como los relacionados al contexto nacional hacia el final del año.

A propósito de la elección de nuevas autoridades respecto del período 2023-2025, la Defensora del Pueblo fue elegida como Consejera de la Comisión Directiva y trabajará la transversalización de la temática de género en la organización por segundo período consecutivo. Su participación es llevada adelante desde el marco legislativo, teórico y propositivo.

Plenarios

El 30 de junio, se llevó a cabo el Primer Plenario Anual en la ciudad de Paraná, Entre Ríos. El mismo, se realizó en el Salón de Convenciones La Vieja Usina. En esta oportunidad, Woloszczuk participó de manera virtual de una jornada de intenso trabajo.

Dentro del orden del día, se trataron diversos temas. Entre ellos se destacan:

- ✓ Servicios esenciales como garrafas, aumentos, entre otros y su vinculación con los derechos de los consumidores.
- ✓ Proyectos de interés en buenas prácticas sostenibles y personas mayores.
- ✓ Solicitud institucional a los candidatos a Presidente de la Nación y a listas de Diputados y Senadores, su pronunciamiento sobre la falta designación del Defensor del Pueblo de la Nación y sus adjuntos.

- ✓ Participación internacional con ILO en conmemoración de los 40 años de su creación.

El Segundo Plenario Anual se concretó el 27 de octubre, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires donde la Defensora del Pueblo participó de forma presencial. En este marco es que se llevó adelante la elección de las nuevas autoridades del período 2023-2025.

Entre los Consejeros de la Patagonia, además de Woloszczuk, fueron elegidos Jorge Rey de la Ciudad de Neuquén, Marín Pérez Morando de la Ciudad de Viedma y Oscar Vázquez de Zapala. Adriana Santagati, Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro, fue reelecta como titular del Instituto de Formación.

Declaraciones y pronunciamientos

El 30 de octubre, dando continuidad a la conmemoración de los 40 años de Democracia, ADPRA y participantes en el Seminario 40 años del Instituto Latinoamericano de Ombudsman – Defensorías del Pueblo (ILO), declararon de manera unánime por el incumplimiento del artículo 86 de la Constitución Nacional que designa al Defensor del Pueblo Nacional, y que hace catorce años es un puesto que se encuentra vacante.

Dicho documento fue firmado por los Defensores y Defensoras del Pueblo de todo el país, incluyendo a la Defensora del Pueblo de Bariloche. Acción colectiva que impulsan con mayor fuerza una deuda que tienen las autoridades nacionales con el pueblo argentino.

De la misma manera, fue el comunicado efectuado el 24 de diciembre, luego del cambio de autoridades nacionales, expresando la preocupación frente al Decreto de Necesidad y Urgencia 70/2023 por la cual el Poder Ejecutivo pretendía derogar y/o modificar una cantidad inédita de leyes. Acompañó una reflexión enmarcada en las normas constitucionales, exhortando al Poder Ejecutivo, se respete la separación de poderes y no se avance en las medidas que vulneran los derechos de las personas.

AAABA

Asociación de Abogados y Abogadas de Buenos Aires

En el mes de abril, se constituyó formalmente, en la ciudad de Buenos Aires, la Comisión Defensorías del Pueblo en la AAABA, cuyo objetivo es el de contribuir a su fortalecimiento institucional a través del estudio y de la divulgación de sus valores democráticos. Woloszczuk estuvo presente en la reunión de conformación en su carácter de asociada para integrar y ser miembro de la Comisión junto a otras autoridades para aportar su conocimiento como Defensora del Pueblo de Bariloche en funciones.

La Comisión de Defensorías del Pueblo es presidida por el Dr. Carlos R. Constenla reconocido especialista en el tema y presidente emérito del Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensorías del Pueblo (ILO). Los restantes miembros y asociados de esta Comisión son: Dr. Norberto Darcy, Secretario General de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Dra. Marisa Isaguirre, Conjueza de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires y docente de la Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires y el Dr. Juan Pablo Zanetta, ex presidente de AAABA y ex Consejero de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Las acciones llevadas adelante durante el 2023 fueron tendientes a la designación de un Defensor o Defensora del Pueblo, manteniendo reuniones virtuales para la conclusión de dos actividades importantes:

- ✓ La realización en el mes de noviembre de un conversatorio presencial y virtual. Con motivo de cumplirse 30 años de la sanción de la Ley 24.284⁹, se abordaron temas como la historia de la creación de la Defensoría del Pueblo de la Nación, los intentos fallidos de lograr consensos para que se ocupara el cargo desde su vacancia en el año 1999; casos en la jurisprudencia argentina que fueron reclamados por el Defensor del Pueblo de la Nación y lograron sentencias favorables; la afectación a los derechos de los y las consumidoras la falta de su nombramiento. Woloszczuk expuso de forma presencial, sobre los distintas declaraciones y manifiestos de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) en la que ocupa el cargo de Consejera así como el posicionamiento de la Red de Defensorías del Pueblo de la Patagonia donde se puso de manifiesto la vacancia del cargo y sus consecuencias en las ciudades y provincias que interactúan con representaciones de las autoridades nacionales y empresas de servicios públicos, vulnerando los derechos de los territorios.
- ✓ La segunda acción fue la participación de la Defensora del Pueblo junto a otros dos integrantes de la Comisión en el programa “Aire de justicia”, de AAABA , reforzando los temas antes mencionados. Cabe destacar que este primer año, permitió un impacto positivo en la visibilización de estos temas, con perspectivas a su continuidad y refuerzo para el año próximo.

⁹ Siendo esta ley, anterior a la Reforma Constitucional, estableció la figura del Defensor del Pueblo en la Argentina.

FIO

Federación Iberoamericana de Ombudsperson

Dando continuidad a los compromisos asumidos y ejercidos durante el año 2022, la Defensora del Pueblo de Bariloche, continuó aportando en dicha Institución integrada por Defensores del Pueblo, Procuradores y Comisionados, entre otros, a través de espacios de reunión e intercambio.

El principal eje de trabajo de este año estuvo centrado en promover la investigación, el intercambio y la reflexión en torno a buenas prácticas de intervención entre las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH), con el fin de fortalecer los aprendizajes alrededor de la prevención y la protección de los derechos humanos.

El 9 de febrero fue la primera reunión del año a la que Woloszczuk asistió en el formato virtual dado que la coordinación del Grupo Temático de Trabajo Conflictos Sociales (el que fue invitada a participar) estaba a cargo de la Defensoría del Pueblo de Perú. Allí se acordó la necesidad de un protocolo de actuación en conflictos sociales para las defensorías de Iberoamérica. Después de todo el año de trabajo y periódicas reuniones,

el producto elaborado se publicó bajo el nombre “Guía de Ombudsperson para la prevención, gestión y transformación de conflictos sociales.”¹⁰ De la reseña, se destaca el siguiente párrafo:



Esta guía es una herramienta que brinda luces a los defensores y defensoras, sobre los principios que guían su misión en escenarios de conflictividad social. Así mismo, aporta conceptos y nociones clave para la intervención, especialmente al suministrar pautas en situaciones de escalamiento de las manifestaciones y protestas, o allí donde se pongan en riesgo los derechos de los manifestantes o de personas que no hacen parte de estas expresiones sociales y aporta elementos para la promoción de espacios de diálogo y la transformación de estos conflictos.

La Defensora del Pueblo participó haciendo aportes significativos, acompañando un proceso sobre una herramienta clave para la promoción de una Cultura de la Paz e instrumento que la Defensoría del Pueblo de Bariloche toma para el ejercicio cotidiano como institución.

¹⁰ <https://minsus.net/Media-Publicaciones/guia-del-ombudsperson-para-la-prevencion-gestion-y-transformacion-de-conflictos-sociales/>

Perspectivas 2024

Luego de reseñar cuáles fueron las intervenciones de la Defensoría del Pueblo de Bariloche a lo largo del 2023, a continuación, se mencionan las principales pautas y acciones para las intervenciones del próximo año. Teniendo en cuenta la prosecución de los programas y la continuación de otros proyectos participativos y de interés para la comunidad.

Programa Administración

Los proyectos que se llevarán adelante tendrán como desafío potenciar que la institución sea un espacio de referencia para todos los vecinos y vecinas de la ciudad, así como para el resto de las instituciones y organizaciones, generadora de confianza y abierta al diálogo.

Además, continuaremos con la formación y actualización sobre los derechos ciudadanos y sobre gestión de políticas públicas aplicando los principios de transparencia de la administración en el uso de los recursos económicos y la legalidad de los actos administrativos que emanan de la institución.

La atención personalizada, la asistencia frente a la brecha digital, el acompañamiento y seguimiento de las actuaciones seguirán siendo nuestra prioridad en lo que refiere a agilizar y mejorar procesos administrativos que den un buen servicio a la comunidad.

Todas las adquisiciones en cuanto a insumos, servicios y prestaciones de terceros se realizan teniendo en cuenta la perspectiva ambiental que contribuyen a la modalidad de consumo sustentable y la economía solidaria.

30 años de la Reforma Constitucional

El año 2024, se cumplirán 30 años de la Reforma Constitucional Argentina. Llevaremos adelante acciones y estrategias que recuerdan los pasos que anteceden a la misma, siendo que es la que legitimó la creación del Defensor del Pueblo Nacional; que si bien su figura se encuentra vacante hace 14 años, no puede soslayarse su rol fundamental a partir de este hito nacional.

El objetivo será visibilizar el rol social del Defensor del Pueblo y su institución como actor esencial de carácter constitucional. Acompañará estas acciones Asesoría Letrada de la DPB en articulación con el área de Relaciones Institucionales.

Programa Construyendo Ciudadanía

La identidad local será el eje transversal para el acercamiento a un mayor conocimiento cultural e histórico de nuestra comunidad. Se ubica en el marco

del Programa Construyendo Ciudadanía y la importancia de conocer la historia de los barrios que conforman nuestra ciudad y su crecimiento.

Entendemos a San Carlos de Bariloche como una ciudad heterogénea, donde convivimos personas que nacieron en la ciudad, personas que migraron de otras ciudades y países, y personas que visitan la ciudad. Por lo que es fundamental desde una perspectiva de derechos culturales, profundizar en este sentido, para que ese proceso de identificación permanezca en el tiempo.

A lo largo del 2024 nos planteamos establecer actividades, acciones, campañas de difusión y comunicación con información complementaria que permita enriquecer el proyecto.

Transversalizar la perspectiva ambiental

Se propone continuar con la formación para el equipo de la institución y el diseño de nuevas propuestas para la comunidad.

Entendemos la importancia de crecer en el compromiso de la institución al volcar todo su conocimiento para generar cambios de prácticas y así la Defensoría sea un ejemplo de agentes ambientales para el resto de las instituciones. Asimismo, la transferencia de conocimientos a la comunidad a través de las actuaciones, la redacción de informes ambientales para el análisis de las situaciones y la incidencia en la toma de decisiones.

Programa Servicio de Mediación comunitaria.

Según la ordenanza 2212-CM-11, el Servicio está bajo la órbita de la Defensoría del Pueblo y se propone para el 2024 profundizar en la apertura a la comunidad. Se continuará con seguimientos y análisis constructivos de las prácticas de las mediaciones comunitarias para una potenciación del servicio. Se espera mantener el trabajo conjunto con CIMARC convocando a mediadores comunitarios que acrecienten el poder de esta herramienta.

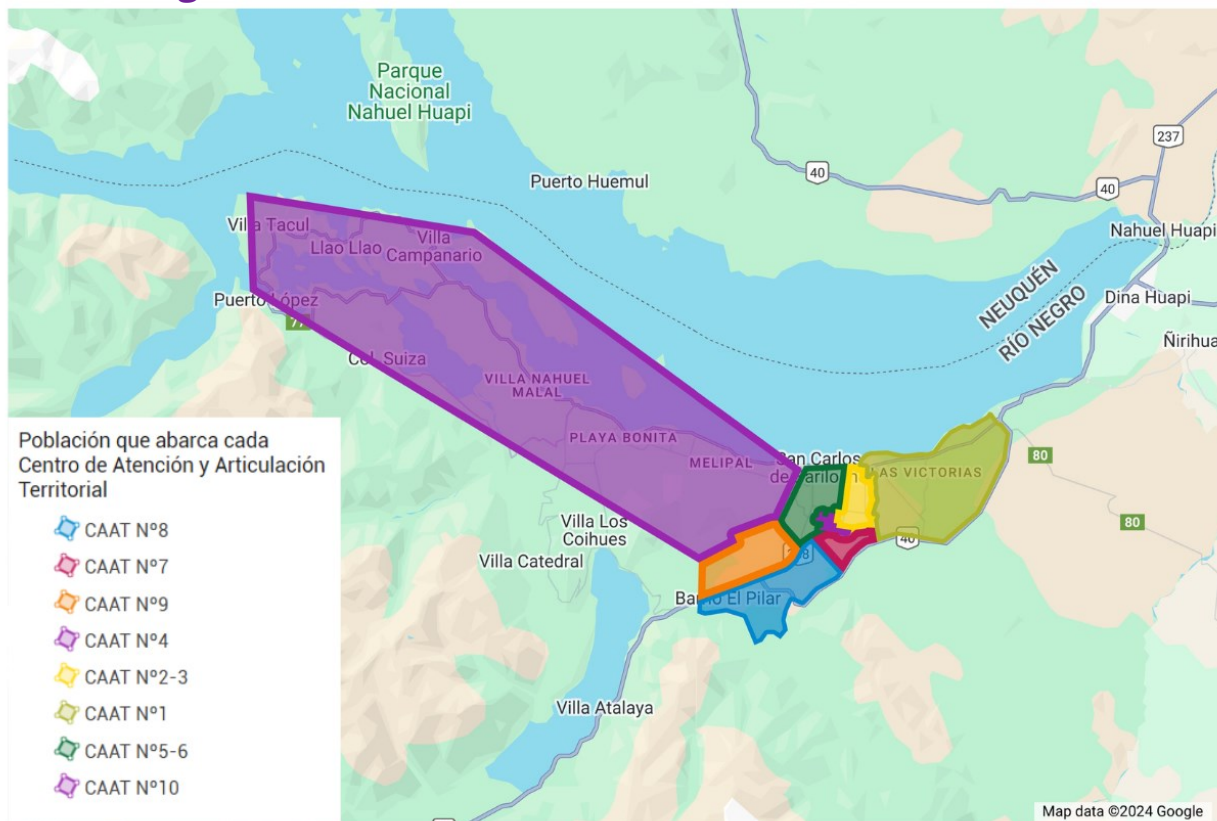
Además, se consideran las bondades de la Ley 5592 que incorpora y fomenta la utilización de métodos de solución consensuada para los conflictos, a partir de poner a disposición un espacio de diálogo y de autocomposición brindado por los Juzgados de Paz.

Afianzar estos espacios que fomente una Cultura de Paz, es el desafío para brindar un servicio comunitario que crezca en compromiso y disposición hacia la ciudadanía. Es por ello que se llevarán adelante proyectos que mantengan la igualdad y eliminación de la discriminación para construir un discurso hacia la cultura de la paz y concordia en la ciudadanía.

ANEXOS

Anexo Documental

(I) Delegaciones



N° 1

Costa del Sol
Villa Verde
Inta
Las Marías
Aldea del Este
La Colina
Las Victorias
110 Viviendas
Ñireco Norte
El Cóndor
80 viviendas Covitur
San Francisco I
Lomas de Monte Verde
San Francisco II
San Francisco III
120 Viviendas I
120 Viviendas II
Prefectura
San Francisco IV
Newenche
130 Viviendas
40 Viviendas
35 Hectáreas
84 Viviendas
112 Viviendas
150 Viviendas
270 Viviendas
76 Viviendas
20 Viviendas

N° 2 -3

Centro
Anasagasti
Lera
Nueva Esperanza
Las Quintas
Perito Moreno
6 Manzanas
San Ceferino
21 de Septiembre
Las Mutisias
181 Viviendas

N° 4

300 Viviendas - Elflein
154 Viviendas M.M.
Güemes
218 Viviendas Ayelen
96 viviendas Amancay
144 viviendas Martin M.
Güemes
266 viviendas Levalle
181 Viviendas
169 Viviendas Gral. San Martin
204 Viviendas
170 Viviendas Antu Hue
153 Viviendas Peumayen

N° 5 Y 6

Centro
Santo Cristo
Sara María Furman
3 de Mayo
100 Viviendas Alborada
Bella Vista I
Bella vista II
Vuriloche I y IV
Abedules
Quimey Hue
40 Viviendas Movitur
400 Viviendas
Belgrano
Belgrano Sudeste
Jardín Botánico
Las Margaritas
Alto Jardín Botánico
La Cumbre
96 Viviendas Amancay

N° 7

Vivero
Arrayanes
Argentino
El Progreso
Eva Perón
28 de abril

N° 8

Cooperativa Omega
Los Cerros
106 Viviendas Parque Alen
Barrio sin nombre (I)
Nuestras Malvinas
Nahuel Hue
Cooperativa El Maitén
Omega 2
Cooperativa 258
Pilar 1
Pilar 2

N° 10

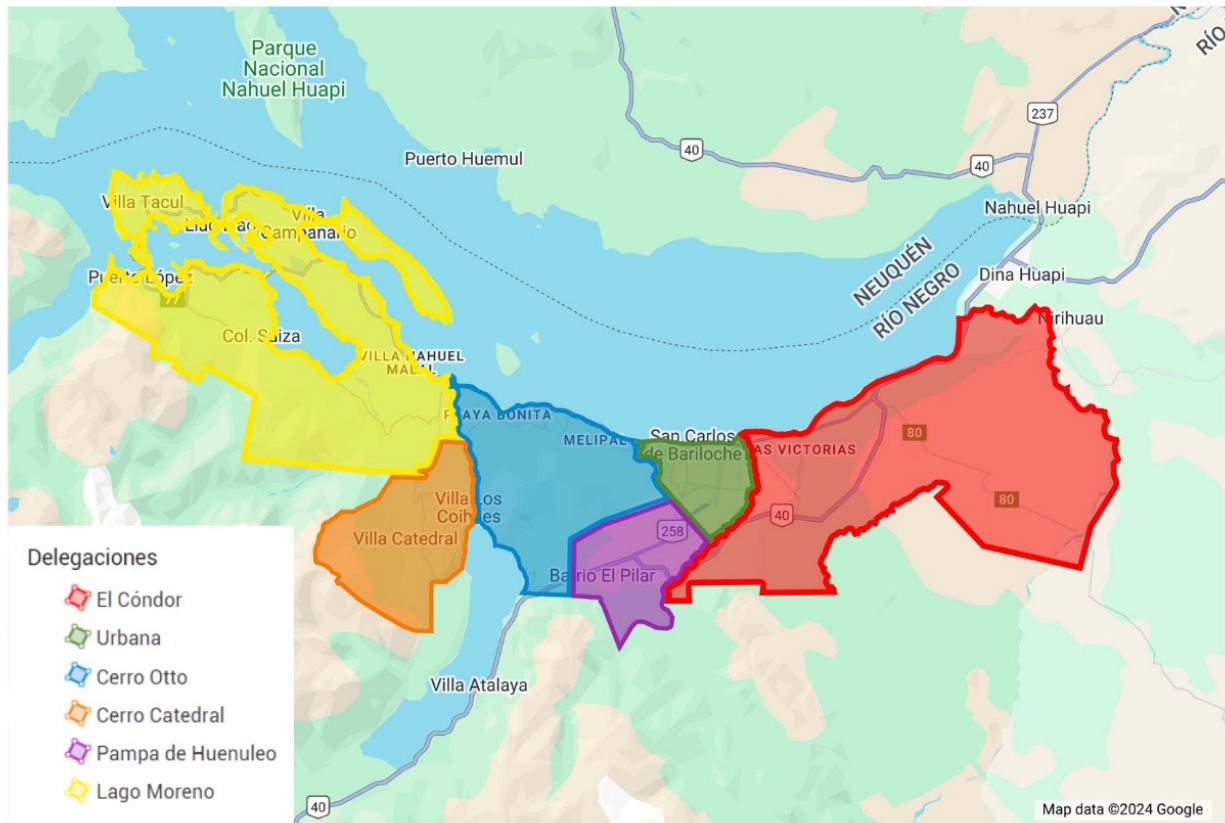
Las Margaritas
Belgrano
Centro
Los Cipresales
Las Vertientes
Los Maitenes
Melipal
El Prado
Rayen Mapu
Parque el Faldeo
Carihue
Ladera Norte
Rancho Grande
La Cascada
Parque Pehuen
Pinar del Lago
Barrio sin Nombre (3)
Virgen Misionera
Pinar de Festa
Parque Huber
Playa Bonita
Piren Huapi
San Ignacio del Cerro
Pájaro Azul
Casa de Piedra
Barrio sin Nombre (4)

N° 9

401 Viviendas
Frutillar
Unión
2 de Abril
645 Viviendas
Valle Azul

Tres Lagos
Villa Don Orione
Valle Escondido
Cerro Chico
El Trébol
Península San Pedro
Don Bosco
Villa Campanario
JV Llao Llao
Parque Llanquihue
Colonia Suiza
Arelauquen
2 de Agosto
Villa Los Coghiues
Monte Lindo
Los Notros
Villa Jamaica
Parque Wanguelen
Parque Lago
Moreno
Covibar
Playa Serena
Jocky Club
Villa Nahuel Malal

(II) C.A.A.T



Urbana

San Francisco I
84 Viviendas
112 Viviendas
150 Viviendas
120 Viviendas
21 de Septiembre
Lera
Centro
Anasagasti
Nueva Esperanza
Perito Moreno
Las Mutisias
Las Quintas
6 Manzanas
San Ceferino
Gral. San Martín - 169
Viviendas
Antue Hue 170 Viviendas
Peumayén 153 Viviendas
Vivero
Los Cipresales
Belgrano
Las Margaritas
Jardín Botánico
Alto Jardín Botánico
La Cumbre
300 Viviendas. A.M Elflein
28 de abril
154 Viviendas M.M.
Güemes
266 Viviendas Levalle
Arrayanes
Santo Cristo
181 Viviendas
Argentino
Eva Perón
Sara María Furman

100 Viviendas
Alborada
3 de Mayo
204 Viviendas
144 Viviendas M.M
Güemes
218 Viviendas Ayelén
96 Viviendas
Amancaes
Abedules
Belgrano Sudeste
Bella Vista II
Bella Vista I
Vuriloche I y IV

Pampa de Huenuleo

400 Viviendas
40 Viviendas Movitur
Cooperativa Omega
Los Cerros
106 Viviendas Parque Alen
Frutillar
Nahuel Hue
Unión
2 de Abril
Cooperativa 258
Omega II
Valle Azul
645 Vivienda
Pilar I
Pilar II
Cooperativa El Maitén
Nuestras Malvinas
B° Sin Nombre (1)
Quimey Hue

Cerro Otto

Las Vertientes
Los Maitenes
Melipal
El Prado
Rayen Mapu
Parque el Faldeo
Ladera Norte
Carihue
Parque Pehuen
Pinar del Lago
La Cascada
Rancho Grande
Monte Lindo
B° Sin Nombre (3)
Pinar de Festa
Virgen Misionera
Playa Bonita
San Ignacio del Cerro
Arelauquen
Villa Lago Gutiérrez
Villa los Coihues
401 Viviendas
Pájaro Azul
Los Cipresales
Parque Huber
Piren Huapi
Monte Lindo

Cerro Catedral

Villa los Coihues
Villa Catedral

El Cóndor

P. Visconti
La Chacras
Costa del Sol
Villa Verde
Las Marias
Aldea del Este
La Colina
Las Victorias
El Cóndor
88 Viviendas Covitur
Nireco Norte
Lomas del Monte Verde
San Francisco II
San Francisco III
35 Hectareas
Newenche
130 Viviendas
76 Viviendas
120 Viviendas
120 Viviendas II
110 Viviendas
Prefectura
San Francisco IV
20 Viviendas
40 Viviendas
270 Viviendas
Inta

Lago Moreno

Pájaro Azul
Casa Piedra
Villa Nahuel Malal
Los Notros
Playa Serena
Parque Wanguelen
Valle Escondido
Villa Jamaica
Jockey Club
2 de Agosto
Parque Lago Moreno
Covibar
Tres Lagos
Villa Don Orión
Cerro Chico
El Trébol
Península San Pedro
Villa Campanario
Don Bosco
JV Llaol Llaol
Parque Llanquihue
Colonia Suiza
B° Sin Nombre (4)

(III) Gestiones Administrativas Totales

1161 consultas asistidas



80 consultas fueron a personas con DISCAPACIDAD



vecindad

43.9 %

El tesoro de mayor demanda

El 56.1 % restante corresponde a usuarios y consumidores, servicios, salud, vivienda, entre otras.

Consultas por género

737 mujeres
416 varones
2 no binario
6 sin informar



667 Consultas Presenciales

494 Otros Canales
(Whastapp, telefónico, correo electrónico)

+ 145 Personas fueron atendidas respecto del año 2022



1° CUATRIMESTRE

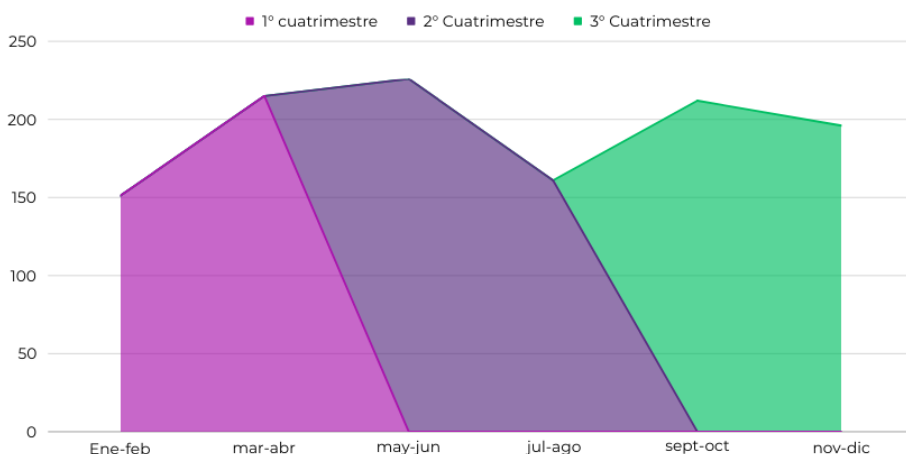
31.5 %

2° CUATRIMESTRE

33.4 %

3° CUATRIMESTRE

35.1 %



CONCLUSIÓN

La cantidad de consultas cuatrimestrales se mantiene relativamente constante. Se observa una baja de consultas en los meses más fríos del año: Julio y Agosto.



272 Pases

130 Enlaces



12 Actuaciones



2 Abocamientos



4 Resoluciones de Cierre



67

Notas emitidas

58

Notas recibidas

6

Dictámenes Jurídicos



19

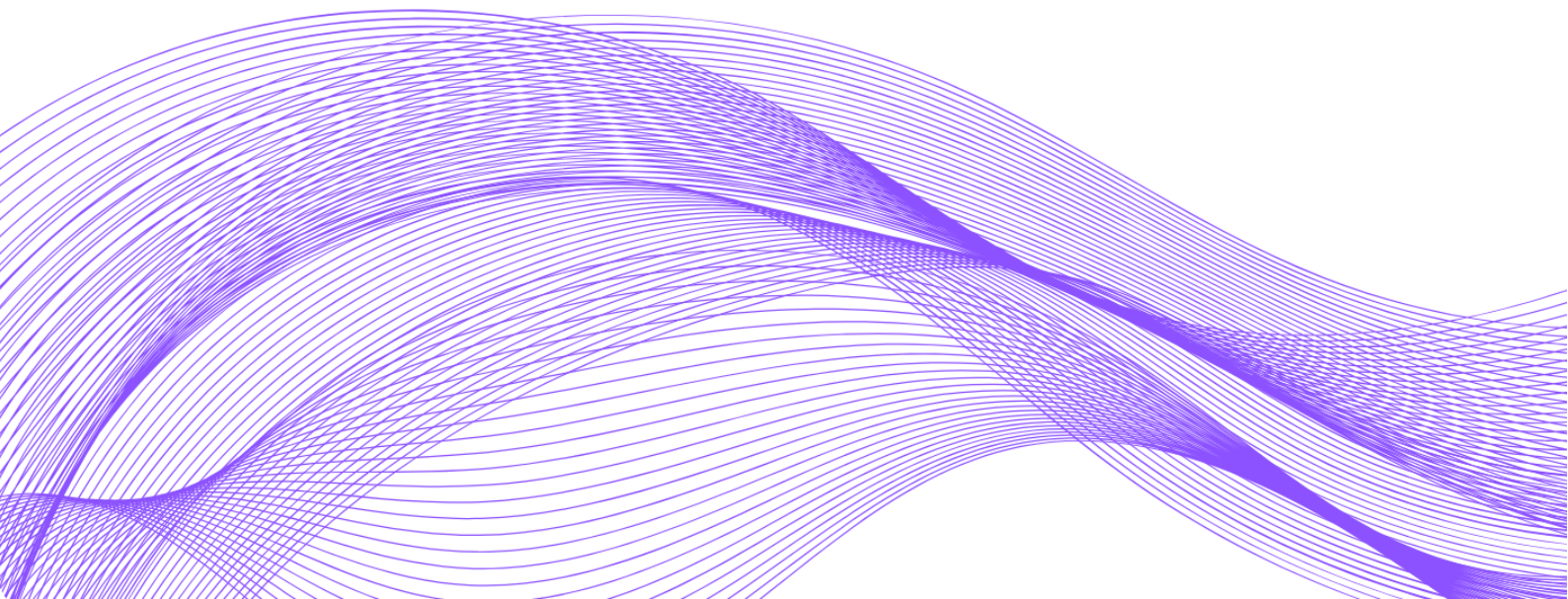
Mesas de incidencia y trabajo



115



Mediaciones



Anexo documentos de lectura complementaria

Segundo Documento de Alquileres

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2023/01/SEGUNDO-INFORME-ALQUILERES-27-enero-2023.pdf>

Tercer Documento de Alquileres

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2023/04/TERCER-INFORME-ALQUILERES-24-4-23.pdf>

Documento sobre Ley de Talles

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2023/07/DOCUMENTO-DE-TRABAJO-LEY-DE-TALLES-1.pdf>

Anexo Estadístico

Mesas de Entrada

N° Total de consultas 1161

Gráfico N° 1
Totales por tesauro

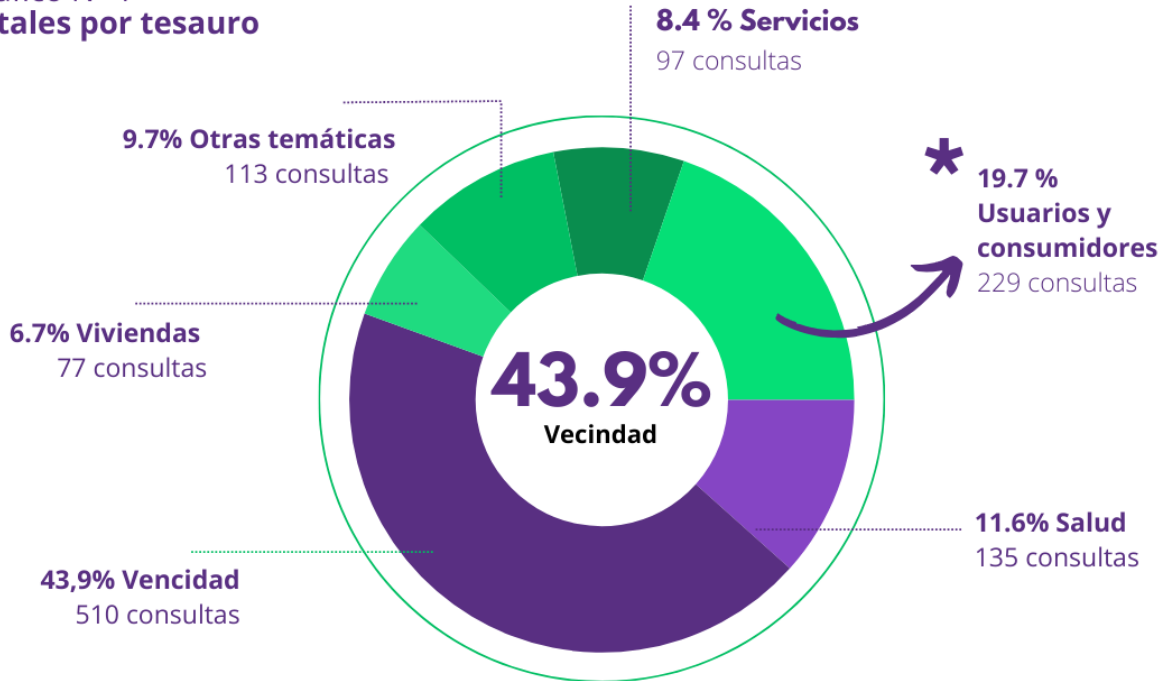
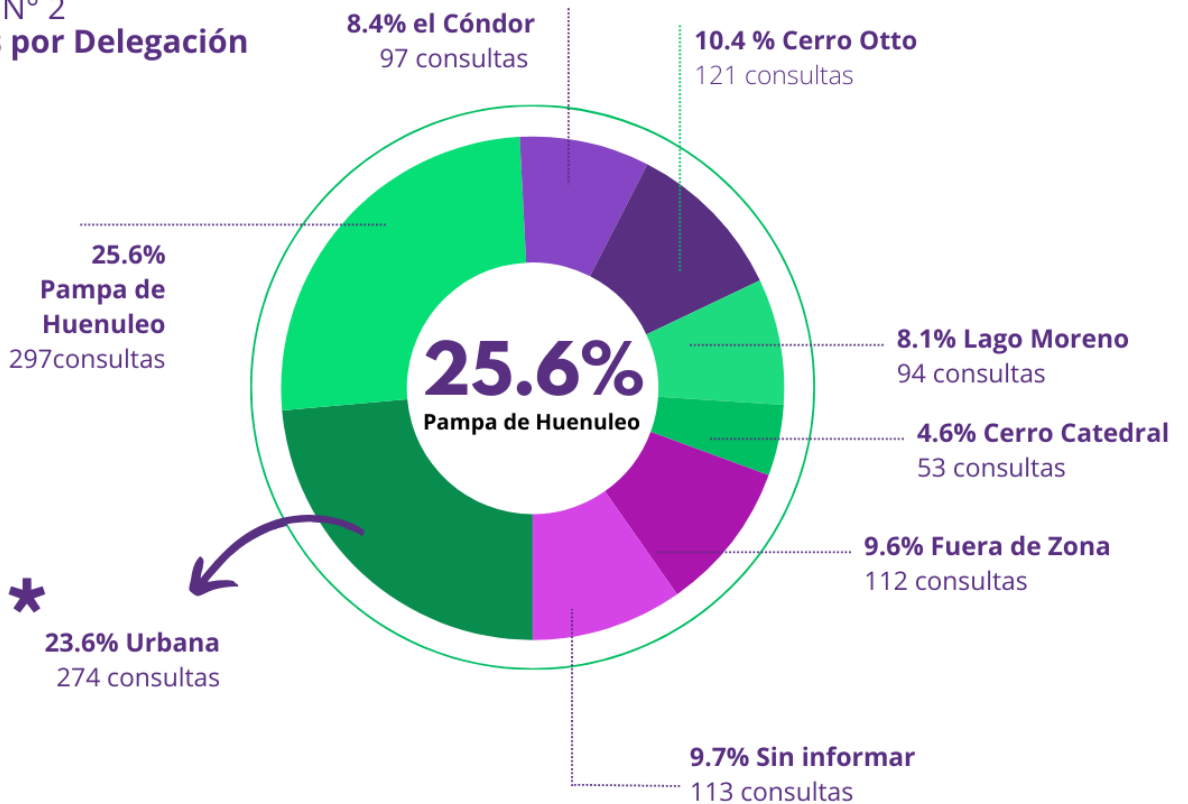


Gráfico N° 2
Totales por Delegación



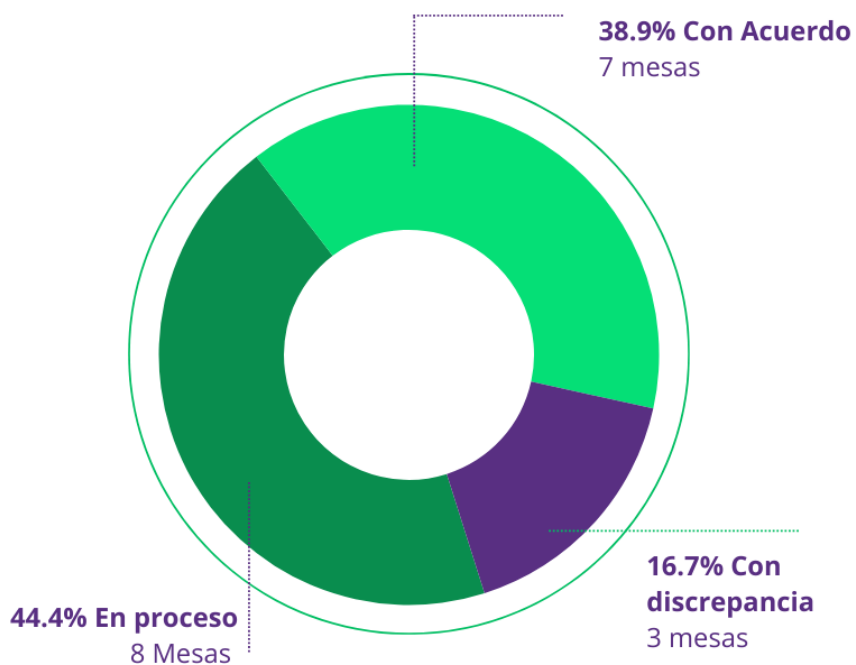
Mesas de Incidencia y de Trabajo

N° Total 19

Gráfico N° 3 Totales por Estado de gestión

Los temas tratados fueron:

- Seguridad Vial
- Maltrato animal
- Discapacidad
- Contaminación Acústica
- Personas Mayores
- Usuarios y consumidores
- Tierras y viviendas
- Tasas municipales
- Saneamiento
- Construcción antirreglamentaria
- Transporte



Mediación Comunitaria

N° Total 115

Gráfico N° 4
Totales por tesouro

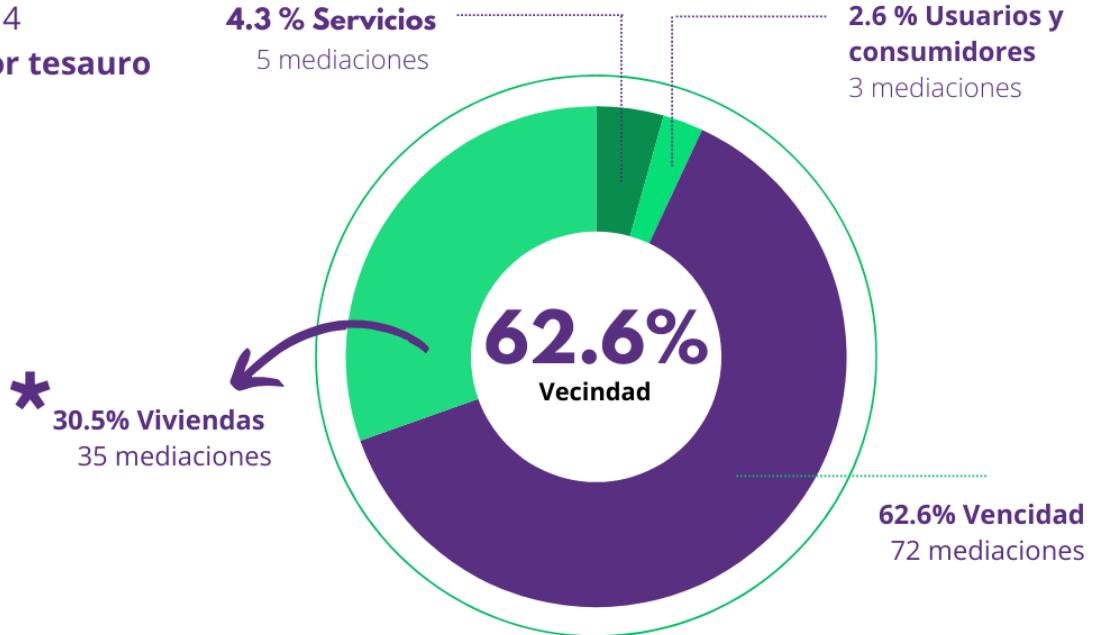


Gráfico N° 5
Totales por Delegación

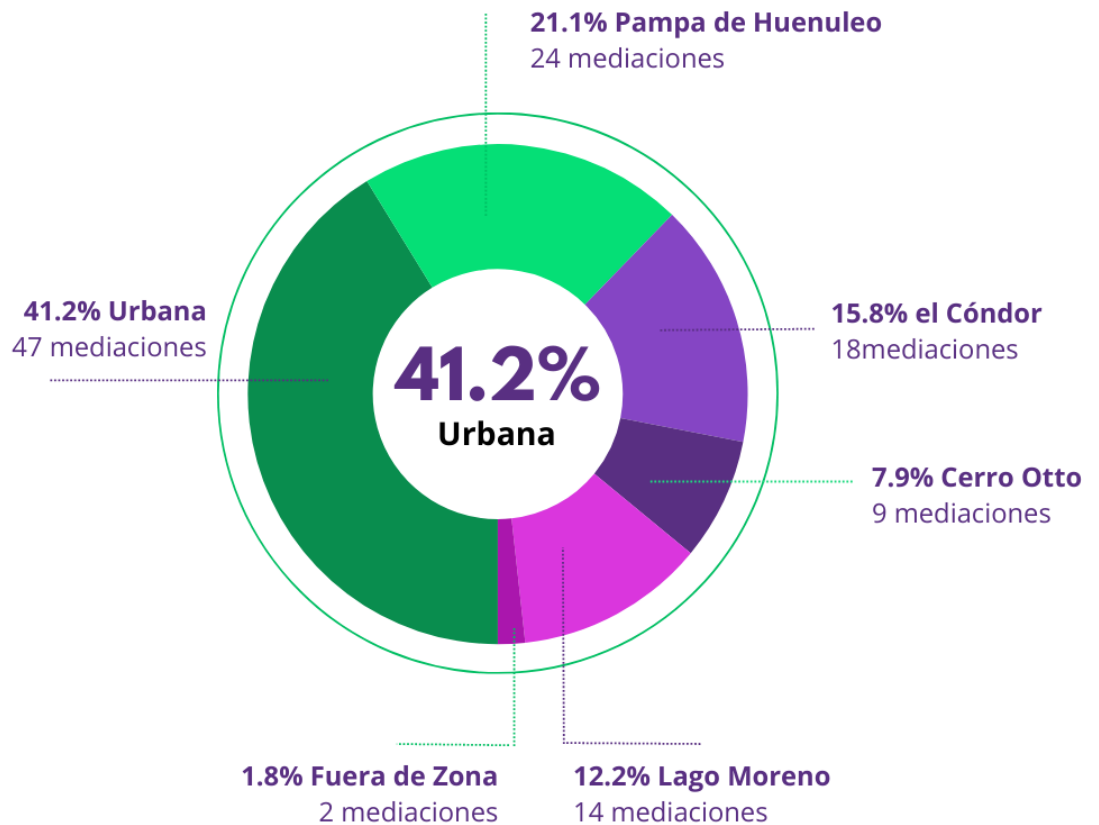


Gráfico N° 6
Totales por estado de gestión

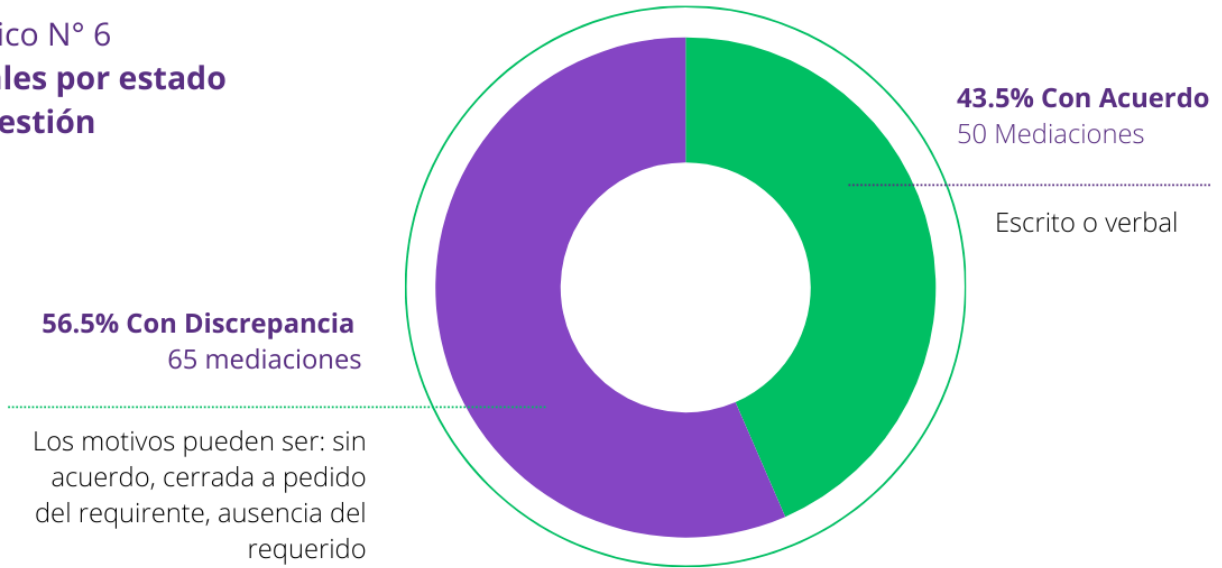
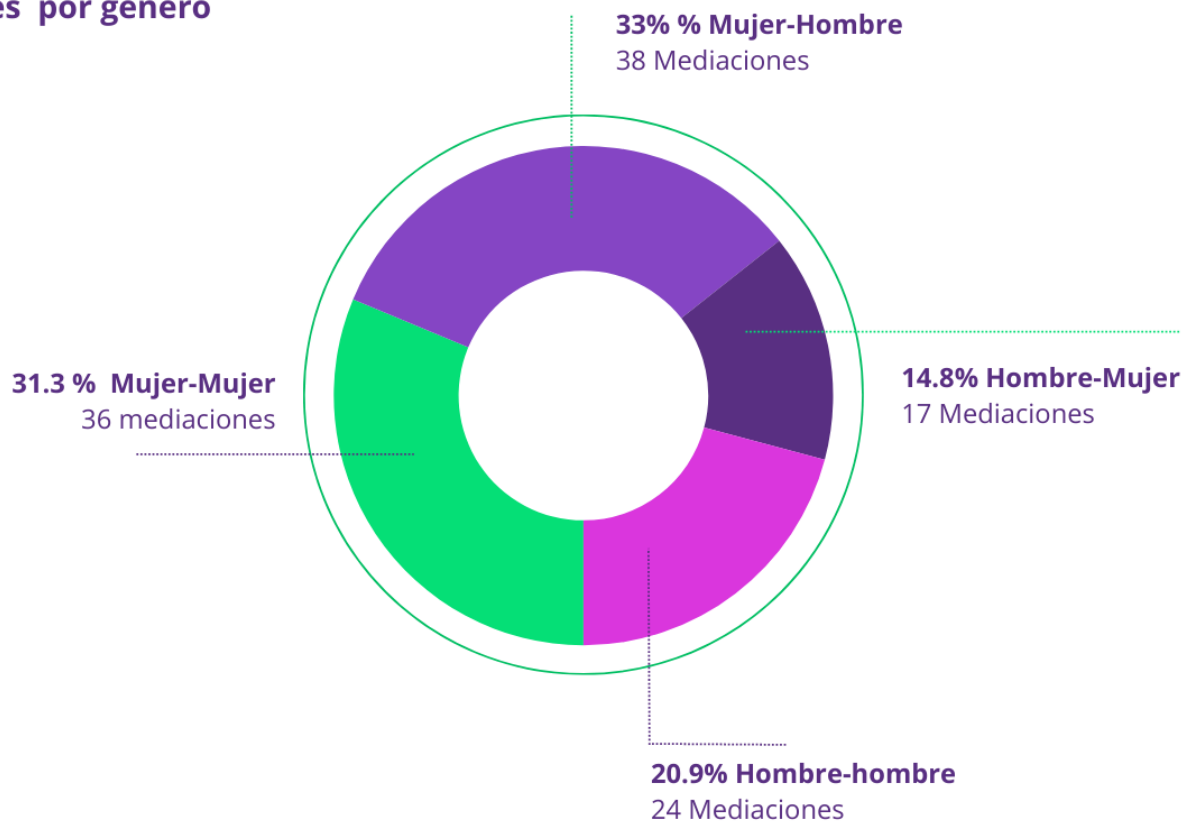


Gráfico N° 7
Totales por género



Bibliografía

Diccionario de las Defensorías del Pueblo/José Carlos Acevedo, [et al] Coordinación General de Alejandro Marcelo Nató; María Soledad Manin; Carlos Rosendo Constenla.- 1ª.Ed. – CABA: Editorial Jusbaire, 2022

Constela, C.R (2010). Teoría y Práctica del Defensor del Pueblo. 1-416.

Soler, R. C. (2015). Mapeo de conflictos: Técnica para la explotación de los conflictos (Vol. 350012). Editorial Gedisa

Equipo de trabajo 2023

Defensora del Pueblo
Anaía Woloszczuk

Asesora Letrada
Dra. Graciela Klein

Relaciones institucionales y
gestión cultural
Lic. Verónica Martínez

Centro de Mediación Comunitaria
Nora Ceballos
Irene González
Johana Rutti

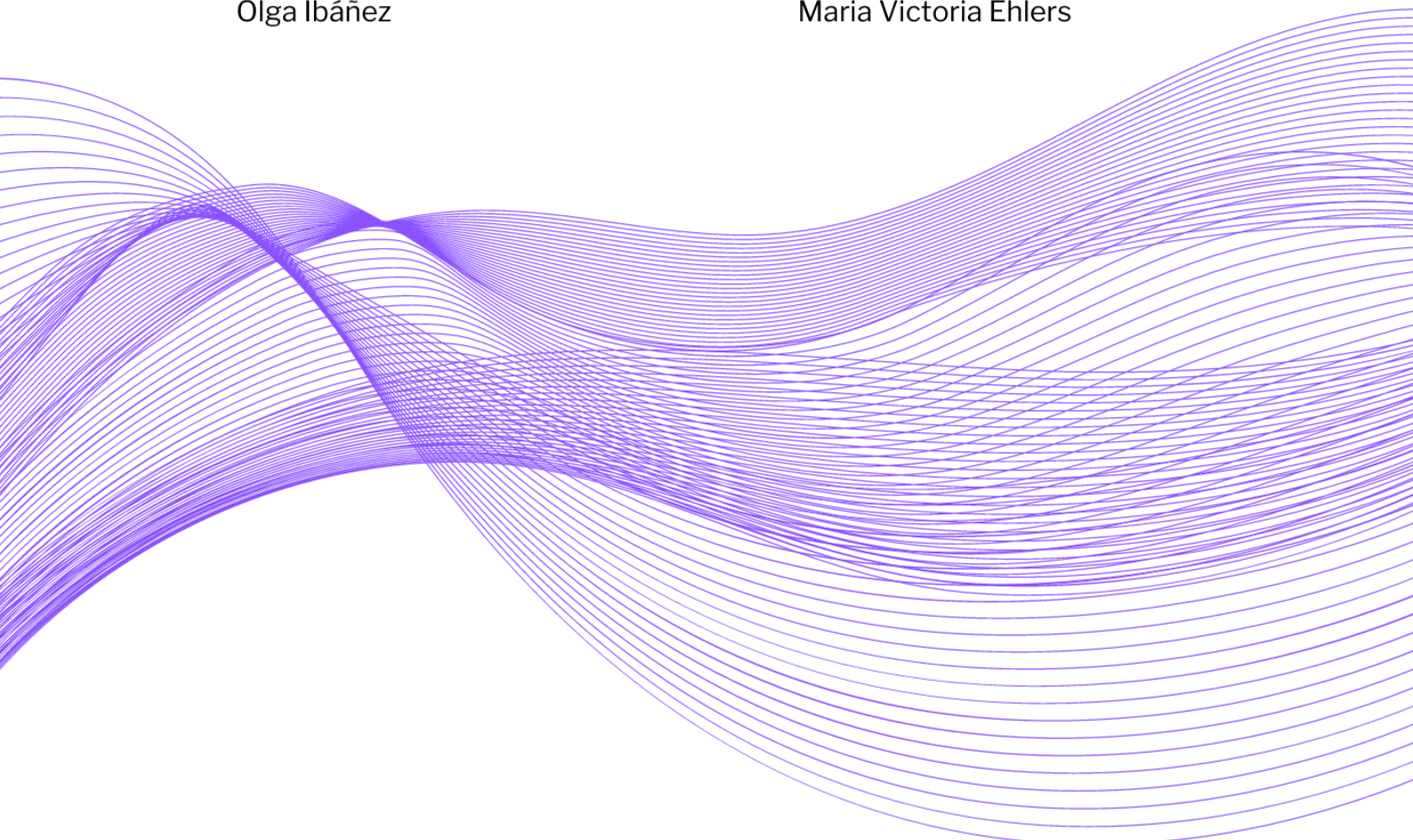
Administrativa Área Contable
Olga Ibáñez

Asesora Ambiental
Ing. Paula González

Sistema informático COMDOC
Horacio Gerardi

Colaboraciones en Área de
Discapacidad
Argentina Salazar
Alan Denham

Área mesa de Entradas y
Gestión Institucional
Johana Rutti
Silvia Martínez
Paola Rutti
Maria Victoria Ehlers



Defensoría en palabras

