



Informe Anual 2025



Informe Anual 2025

Autoridades

Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche

Téc. Mariana Minuth

Asesor Letrado

Dr. Carlos Emilio Arrative

Consultor de Gestión Institucional

Br. Guillermo Viegas Navarro

Jefa del Departamento de Administración y Contabilidad

Olga Ibáñez

Jefa del Departamento de Mediación Comunitaria

Tec. Nora Haydeé Ceballos

Responsable del Área de Comunicación Institucional

Paula Andrea Ibáñez Schweblin

Responsable del Área de Programas de Promoción de Derechos Humanos

Téc. Bruno Francisco Mercado Quintero

San Carlos de Bariloche | **Marzo 2026**

Índice

Glosario de tipología documental	pág. 06
Prólogo: palabras de la Defensora del Pueblo, Téc. Mariana Minuth	pág. 13
Introducción	pág. 16
Organigrama funcional de la defensoría	pág. 20
Actuaciones en curso	pág. 22
Asesoría letrada	pág. 27
Consultoría de gestión institucional	pág. 30
Departamentos	
Administración contable	pág. 39
Departamento de Mediación Comunitaria	pág. 47
Áreas	
Promoción de Derechos Humanos	pág. 53
Asesoría ambiental	pág. 60
Comunicación Institucional	pág. 69
Conclusión	pág. 75

Glosario de tipología documental

La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche posee su propio sistema de archivo y gestión documental. Utiliza el sistema ComDoc (2013) para la carga y gestión de los trámites, actos internos y actos administrativos.

Dicha plataforma utiliza un código de numeración que difiere según tipo de documentación; organismo emisor; numeración en orden cronológico y año de dictaminación. Este código se conoce como CUDAP: Clave Única de Documentación de la Administración Pública.

Por ejemplo, una resolución con CUDAP válido podría ser:

RESO-DPB:000030/2025

o: RESO-DPB:30/2025

Durante las gestiones anteriores se multiplicaron las tipologías documentales, a veces de manera excedida, por lo que la lectura e identificación de los distintos archivos puede ser confusa. A partir del 2026 se implementará progresivamente una revisión y unificación de dichas tipologías en los casos que sea posible para mayor claridad y transparencia de cara a la ciudadanía.

Se presenta a continuación una tabla resumida con la principal tipología documental (documentos y carpetas contenedoras de documentos) de la Defensoría para futura referencia -la tabla completa se publicará próximamente en el sitio web de la institución (www.defensoriabariloche.gob.ar).

EXPEDIENTES / CARPETAS

Tipo de carpeta y CUDAP

Función

Actuación (ACTU)

Contiene toda la documentación relativa a una denuncia o presentación, conforme al art. 16 de la Ordenanza 1749-CM-07. Las resoluciones de abocamiento, resoluciones de no abocamiento y las recomendaciones deben ser contenidas dentro de una actuación. La actuación se crea al decidir emitir alguno de los documentos mencionados, antes de su propia emisión.

Asesoría (ASE)

Contiene toda la documentación de una orientación legal a particulares, emitida únicamente por la Asesoría Letrada.

Gestión (GES)

Contiene toda la documentación vinculada a consultas que, sin resultar en una recomendación, resolución de abocamiento o de no abocamiento, son recibidas y seguidas por la Defensoría. La carpeta de gestión se crea una vez que se decidió no emitir alguno de los documentos mencionados.

Mediación (MEDI)

Contiene toda la documentación emitida a partir de la decisión de crear una mediación en el marco de un conflicto entre partes. Puede estar incluida dentro de una actuación o de una gestión.

Expedientes / Carpetas

Tipo de carpeta y CUDAP

Función

Mesa de Incidencia (MESIN)

Contiene toda la documentación emitida a partir de la decisión de crear una mesa de incidencia. Puede estar incluida dentro de una actuación o de una gestión.

Mesa de Trabajo (MESTRA)

Contiene toda la documentación emitida a partir de la decisión de crear una mesa de trabajo. Puede estar incluida dentro de una actuación o de una gestión.

Proyecto (PROY)

Contiene toda la documentación relativa a un proyecto o programa de política pública de la Defensoría. Es propia del área de Programas de Promoción de Derechos Humanos de la DPB.

Trámite Interno (TRI)

Contiene toda la documentación emitida en el marco de un proceso interno, y que puede concluir o no en la emisión de una disposición.

Documentos

Tipo de documento y CUDAP	Función
Acta (ACTA)	Registrar formalmente reuniones, acuerdos, decisiones o actuaciones realizadas en el marco de un expediente.
Acuerdo (ACU)	Dejar constancia escrita de compromisos asumidos entre partes en el marco de una mediación.
Consulta (CONS)	Documentar requerimientos o solicitudes de orientación y asesoramiento efectuadas por la ciudadanía o por otras instituciones.
Datos demográficos (DEMOG)	Relevar información estadística y de caracterización social o poblacional para la elaboración de diagnósticos institucionales.
Dictamen (DICT)	Emitir una opinión técnica o institucional sobre un caso, situación o procedimiento administrativo.
Dictámenes jurídicos (DIJUR)	Producir análisis y opinión legal respecto a la normativa aplicable a casos o actuaciones de la Defensoría.
Disposición (DISPO)	Establecer decisiones administrativas internas de alcance general o particular dentro de la Defensoría.

Documentos

Tipo de documento y CUDAP	Función
Disposición de cierre (DISP)	Formalizar la finalización de un expediente o actuación, una vez cumplidos sus objetivos o agotada la vía administrativa.
Documento interno (DOCINT)	Regular o comunicar decisiones internas, procedimientos, lineamientos o disposiciones de carácter operativo.
Enlace (ENLA)	Ingreso de las respuestas de los organismos de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche en cualquiera de sus tres poderes. Incorporar referencias o vínculos a documentación digital o externa complementaria.
Escaneo (ESC)	Digitalizar documentación física para su archivo, consulta o incorporación al sistema de gestión documental.
Informe ambiental (INFAMB)	Registrar observaciones, conclusiones o resultados de investigaciones o relevamientos ambientales.
Liquidaciones contables (LIQCON)	Documentar operaciones financieras o presupuestarias, controlando ingresos, egresos y rendiciones.

Documentos

Tipo de documento y CUDAP	Función
Nota emitida (NOTEMI)	Registrar comunicaciones o solicitudes formales enviadas por la Defensoría a otras instituciones o personas.
Nota recibida (NOTREC)	Registrar y dar ingreso formal a comunicaciones o solicitudes provenientes de organismos o particulares.
Pase a áreas de la MSCB (PASE)	Derivar internamente actuaciones o expedientes hacia otras áreas del Municipio de San Carlos de Bariloche.
Resolución (RESO)	Dictar decisiones formales de la Defensora del Pueblo, con validez institucional y administrativa.
Resolución de Abocamiento (ABO)	Determinar formalmente la intervención directa de la Defensora en un caso o problemática pública.
Resolución de No Abocamiento (NOABO)	Establecer la no intervención de la Defensora en un caso por razones de competencia u otros fundamentos.
Resolución Administrativo - Contable (RESADM)	Regular cuestiones presupuestarias, financieras o de personal de la Defensoría.

Documentos

Tipo de documento y CUDAP

Función

Resolución sumaria (RESSUM)

Disponer la apertura, desarrollo o cierre de sumarios administrativos o investigaciones internas.

Resolución de cierre

Formalizar el cierre definitivo de un expediente, actuación o intervención, dejando constancia de los fundamentos, actuaciones realizadas y medidas finales adoptadas.

Recomendación (RECO)

Emitir un pronunciamiento no vinculante que aconseja acciones o políticas a autoridades o instituciones, basado en un análisis técnico o institucional, con el fin de proteger derechos o mejorar prácticas, conforme a los arts. 23, 24, y 25 de la Ordenanza 1749-CM-07.

Prólogo

Palabras de la defensora del pueblo,
Téc. Mariana Minuth

El 27 de agosto, el Concejo Deliberante de nuestra ciudad me honró con la designación como **Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche**.

En ese momento no solo se me otorgó un rol institucional, sino el mandato y la confianza necesarios para emprender un camino de gestión que sabíamos arduo, pero indispensable.

Al asumir este compromiso, el peso de la responsabilidad se transformó rápidamente en acción y convicción, sabiendo que no había tiempo que perder. El 5 de septiembre presté juramento y, apenas tres días después, la Defensoría se encontraba completamente operativa, con su equipo político designado y en funciones.

El primer gran desafío fue inmediato y urgente: presentar el presupuesto 2026 en un plazo de apenas dos semanas, en medio de todas las novedades: el sistema de gestión interno, la exposición pública, las notas periodísticas. Asumimos el reto con decisión y logramos entregarlo en tiempo y forma, demostrando nuestra capacidad de respuesta desde el día uno.

Uno de los principales obstáculos fue y es reconstruir el vínculo con la sociedad. Iniciamos la gestión con un diagnóstico claro: se percibía a esta institución como ausente y distante. Por eso, mi prioridad fue que la Defensoría recuperara la confianza de la gente.

Desplegamos una intensa agenda de presencia institucional en los Consejos Consultivos de Personas Mayores, el de Discapacidad y el de Niñas, Niños y Adolescentes. No nos quedamos en las oficinas: llevamos la gestión al territorio con la iniciativa “La Defensoría en tu barrio” y fomentamos la participación cívica con simulacros de voto joven en escuelas secundarias.

Acción ante las urgencias: actuaciones de la Defensoría

No esquivamos temas difíciles. Desde el comienzo abordamos problemáticas relevantes, como la del Centro de Residuos Urbanos Municipales (CRUM), o conocido más comúnmente como el Vertedero Municipal. Los vecinos comenzaron a autoconvocarse para reclamar y la Defensoría decidió no sólo participar, sino lo más importante: actuar. Escuchamos a los vecinos autoconvocados y pasamos a la acción, organizando mesas de trabajo multisectoriales con vecinos, concejales, científicos y autoridades locales y provinciales. Sigue siendo un desafío convocar a las autoridades que tienen capacidad de decisión para enfrentarnos a esta problemática que requiere voluntad política para dar cierre, remediación y traslado al vertedero, según mandato establecido por ordenanza pero que a día de hoy no se cumple.

Fue una de las primeras problemáticas que decidimos abordar, conscientes de su complejidad y del impacto ambiental y sanitario que genera. La repercusión fue notable: medios nacionales se hicieron eco, se incrementaron las consultas sobre esta temática incluso desde otras localidades como Cipolletti —una vecina nos llamó para conocer cómo habíamos actuado, con el objetivo de replicar nuestra experiencia en la localidad—. Esto demuestra que cuando la Defensoría actúa con seriedad y compromiso, se convierte en una referencia.

Comprendiendo que nuestra misión fundamental



es la defensa de derechos en el día a día de los vecinos, pusimos la lupa sobre el Transporte Urbano de Pasajeros, con la decisión de intervenir activamente en las audiencias públicas y realizando pedidos de informe para conocer de primera mano distintas problemáticas denunciadas por los usuarios del servicio. En paralelo, trabajamos para fortalecer el tejido social a través de la mediación comunitaria, apostando al diálogo como herramienta de solución, y mantuvimos una vigilancia constante sobre diversas problemáticas medioambientales, entendiendo que defender nuestro entorno es, en definitiva, defender la salud y el futuro de Bariloche.

Proyección y participación a nivel nacional

En noviembre tuve el privilegio de participar del plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) en Lanús, Provincia de Buenos Aires. Durante dos jornadas participamos activamente en debates sobre temas como rutas nacionales, energía, discapacidad, tarifas, tasas de interés en productos financieros. Además, se renovaron las autoridades del Consejo Directivo y del Órgano de Fiscalización, donde fui designada como vocal.

A nivel local, reactivamos un convenio clave que nos integraba a la Red Federal de Mediación Comunitaria y a la Red de Mediación Escolar del Ministerio de Justicia de la Nación, que había sido dado de baja por la anterior gestión.

Balance inicial

Este inicio de gestión estuvo cargado de aprendizaje, organización y proyectos concretados. Nuestros primeros 100 días reflejan que la Defensoría del Pueblo puede convertirse en un actor central en la vida de la ciudad cuando existe acción y voluntad política. Cuento con un equipo de trabajo que se puso al hombro la institución para sacarla del letargo.

Hoy, la Defensoría está de pie, reconstruyendo vínculos a nivel local, provincial y nacional y, sobre todo, trabajando codo a codo con cada vecino y vecina bariloche. Este informe da cuenta de forma integral de las acciones realizadas por cada área de la Defensoría del Pueblo durante todo el año 2025 –cubriendo lo acontecido durante la gestión anterior y el período de acefalía institucional–.



Téc. Mariana Minuth
Defensora del Pueblo
San Carlos de Bariloche

Introducción

La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche es un órgano unipersonal e independiente dentro de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, establecido por la Carta Orgánica Municipal (2007) y concretada su creación mediante la Ordenanza 1749-CM-07.

Su misión fundamental es la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, provincial, la Carta Orgánica Municipal y las ordenanzas municipales, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal, y de los prestadores de servicios públicos bajo la jurisdicción de la ciudad. La Defensoría actúa con autarquía financiera, plena autonomía funcional y sin recibir instrucciones de ninguna autoridad.

En cuanto a su ámbito de actuación, la Defensoría ejerce su competencia sobre la administración pública municipal en su totalidad, ya sea centralizada o descentralizada, lo que incluye entes autárquicos, sociedades del estado, sociedades de economía mixta y cualquier otro organismo municipal. Quedan también comprendidas las personas físicas o jurídicas no estatales que ejerzan funciones estatales delegadas o presten servicios públicos por concesión o acto administrativo del Estado Municipal. En el desarrollo de sus funciones, la Defensoría opera con plena autonomía e independencia, sin estar sujeta a mandato imperativo ni recibir instrucciones de ninguna autoridad. Este informe se presenta anualmente para dar cuenta

de la labor realizada en el marco de su misión, cumplimentando lo dispuesto por el artículo 29 de la Ordenanza 1749-CM-07. Se expresa la producción de cada área de la Defensoría, describiendo sus funciones específicas, la metodología de trabajo y las acciones realizadas.

2025 ha sido un año particular para la vida institucional de la Defensoría del Pueblo. El cambio de gestión política del organismo, que implica siempre un reordenamiento funcional y administrativo, fue afectado por un período de acefalía institucional de casi cuatro meses completos, lo que provocó diversas complicaciones administrativas y contables, con más la correspondiente pérdida de las oportunidades y calidad de atención a la ciudadanía. La gestión de la Dra. Analía Woloszczuk concluyó el 4 de junio, y no fue sino hasta el 5 de septiembre que inició el mandato de la Téc. Mariana Minuth.

El proceso de selección de la nueva Defensora del Pueblo respetó los lineamientos previstos en la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza 1749-CM-07, habiéndose concretado los requisitos de inscripción, realización de audiencias públicas y elección por ternas. La Téc. Mariana Minuth resultó electa en la sesión del Concejo Municipal del 27 de agosto del corriente con ocho (8) votos positivos contra tres (3) negativos mediante la Ordenanza 3531-CM-25, cumplimentándose el requisito de elección por mayoría absoluta (tres tercios de los votos de la totalidad de

los concejales). La citada ordenanza fue refrendada por la Resolución 1959-I-2025 del Intendente Municipal, el sr. Walter Cortés.

Líneas de acción estratégicas

En la audiencia pública del día 04 de abril de 2025, Minuth expuso los lineamientos de su proyecto de gestión. Propuso como misión primordial promover los derechos humanos, monitorear su respeto por parte de los organismos de la administración municipal y denunciar cualquier violación, priorizando a los colectivos más vulnerables de San Carlos de Bariloche. El proyecto de gestión busca garantizar que las obligaciones de la Defensoría se cumplan de manera efectiva, enfocándose en la territorialidad (“salir a recorrer, preguntar a los vecinos, estar presentes en el territorio”) pero también con presencia digital. Se enfatiza la necesidad de ser un ente articulador entre el Estado y los vecinos.

Juventudes, infancias y educación

La gestión pondrá mayor énfasis en las juventudes e infancias, consideradas cada vez más en riesgo y vulnerables. Se propone acercar la defensoría a los jóvenes, asegurando que esta institución brinde contención, sostén, asesoramiento y acompañamiento cuando sea necesario. Asimismo, se considera fundamental desarrollar una pro-

¹ Fragmento del discurso de Mariana Minuth en su exposición en la Audiencia Pública del 04 de abril de 2025.

puesta de formación en escuelas secundarias (aproximadamente 40 instituciones en Bariloche) orientada a fortalecer el acceso a la información, el pensamiento crítico y el conocimiento del sistema electoral.

La salud mental en jóvenes es una demanda creciente a nivel social. Por ello, se establece el abordaje de temas fundamentales como consumos problemáticos y ludopatía (apuestas virtuales), donde el Estado debe asumir su rol de prevención y tratamiento. La prevención e identificación del suicidio, los vínculos abusivos, el embarazo adolescente, y las maternidades y paternidades en adolescencias es también parte de las problemáticas identificadas. La generación de espacios de conversación, campañas y espacios de sostén que brinden herramientas a los jóvenes será prioritaria en la acción del organismo.

Fomentar la cooperación interinstitucional entre organismos que brindan apoyo a jóvenes, buscando mejorar el bienestar comunitario, también es importante para la nueva gestión de la Defensoría, contribuyendo al cumplimiento del derecho a la Educación: esto implica recorrer las instituciones educativas y articular con las autoridades para garantizar el derecho a la educación, especialmente ante problemáticas como la presencia de roedores, la falta de servicios o el mal estado de los edificios.

La intención es también generar instancias de articulación con instituciones especializadas para reconocer a los niños, niñas y adolescentes como sujetos activos de sus

derechos, quienes deben ser informados, consultados y escuchados.

Género y diversidad

Por otro lado, se considera la línea de acción de género y diversidad como fundamental en la Defensoría. La Defensoría será partícipe activa en el desarrollo de políticas que promuevan la igualdad, la inclusión y el respeto. Abordar la violencia en sus diversas manifestaciones: física, verbal, psicológica, sexual, económica y patrimonial, visible en áreas como la doméstica, laboral o institucional obstétrica, debe ser prioridad de toda gestión. Por ello se propone trabajar en conjunto con organizaciones de derechos humanos y referentes en la materia.

Ambiente

El cuidado y protección del Ambiente es uno de los principales compromisos de la Defensoría. La problemática del Vertedero Municipal, cuyo cierre, remediación y traslado ya está establecido por la Ordenanza 3349-CM-22 pero nunca se ha concretado, será abordada desde una mirada con perspectiva social, además de la medioambiental. En ese sentido se propone llevar adelante relevamientos ambientales y sociales para generar propuestas de mejora en la calidad de vida de los vecinos que acuden o viven en el vertedero en busca de subsistencia (comida, ropa, objetos). Es importante trabajar con asociaciones como la Asociación de Recicladores de Bariloche para conocer sus

necesidades, gestionar reclamos y potenciar propuestas de mejora.

Servicios básicos, transporte y derechos comunitarios

Se atenderá la contradicción del crecimiento de Bariloche frente al abandono y el alejamiento de servicios básicos, transporte y otros derechos comunitarios en los barrios:

Agua y servicios: defender el acceso a derechos básicos como el agua, el gas natural y los servicios esenciales, haciendo cumplir a las empresas proveedoras con el servicio correspondiente. Se asesorará a los vecinos ante situaciones puntuales.

Transporte Urbano de Pasajeros: abordar las problemáticas del transporte público, incluyendo las pocas frecuencias, el mal estado de los colectivos y las tarifas altas.

Presupuesto Participativo: fortalecer la relación estado-sociedad dando conocimiento a las juntas vecinales sobre las posibilidades ofrecidas por la ordenanza 1611/06 (programa de presupuesto participativo).

Mediación comunitaria y presencia territorial

Uno de los reclamos sociales identificados en los últimos años con respecto a esta institución, es la falta de acercamiento territorial. Por ello, la Defensoría no se limitará a realizar sus atenciones en una oficina central. Es primor-

dial salir a recorrer, preguntar a los vecinos y estar presentes en el territorio.

Por último, se propone un cambio de perspectiva rotundo respecto de la anterior gestión de la Defensoría del Pueblo con respecto al área de Mediación Comunitaria.

No se dará continuidad ni seguimiento a la Recomendación RECO-DPB:0000005/2024, que recomienda al Poder Ejecutivo y al Deliberante el traslado del Departamento de Mediación Comunitaria fuera del ámbito de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche. Por el contrario, se sostiene este departamento como una esfera fundamental de la Defensoría en su misión de proteger los derechos humanos y asegurar la paz social, entendiendo que las herramientas de la mediación comunitaria son fundamentales para resolver conflictos de diversa índole y con el convencimiento de que debe permanecer en la esfera de esta institución.

No hay que trasladar el área, sino que hay que fortalecerla y dotarla de más y mejores capacidades técnicas, humanas y materiales para ampliar la calidad de la respuesta al ciudadano.

Organigrama funcional de la defensoría

La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche cuenta con un equipo de 17 personas en total, siendo encabezado por la Defensora del Pueblo, Téc. Mariana Minuth. Este equipo está conformado por un total de cinco (5) trabajadores municipales de planta permanente, once (11) integrantes del Gabinete de Autoridades Superiores², y la propia Defensora del Pueblo.

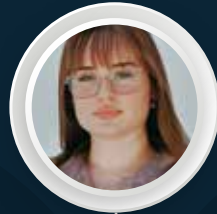
Sin dudas, uno de los desafíos de la Defensoría será el de consolidar un equipo que pueda trascender la propia gestión política. Durante el periodo 2026/2027, tres empleadas de planta permanente accederán a la jubilación, lo que presenta el desafío de convocar a sus reemplazantes quienes deberán contar con la idoneidad, experiencia y formación suficiente para ocupar dichos cargos de planta.

En cuanto a la estructura funcional, se determinaron las siguientes áreas -las que serán establecidas por Resolución durante el 2026-:

Defensoría;
Asesoría Letrada;
Consultoría de Gestión Institucional;
Departamento de Administración Contable;
Departamento de Mediación Comunitaria;
Área de Comunicación Institucional;
Área de Programas de Promoción de Derechos Humanos;
Área de Mesa de Entradas; y
Asesoría Ambiental.

A continuación se presenta un gráfico que representa la relación entre las distintas áreas:

² El Gabinete de Autoridades Superiores enmarca a todo el personal contratado por designación política. Sin embargo, muchas de las personas que trabajan bajo esta modalidad no prestan funciones políticas sino técnicas: tal es el caso del Departamento de Administración y Contabilidad y el Departamento de Mediación Comunitaria.



Defensoría del Pueblo
Téc. Mariana Minuth

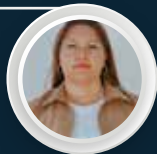
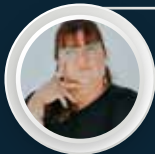
Consultoría de Gestión Institucional
Guillermo Viegas Navarro



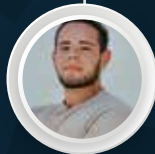
Asesoría Letrada
Dr. Carlos Emilio Arrative
Dr. Federico López Lambert
(asistente)

Áreas

Departamentos



Mesa de Entradas
Vanessa Icare
Claudia F Duro



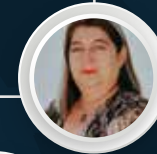
Comunicación Institucional
Paula Andrea Ibáñez Schwebelin
(responsable de área)

Asesoría Ambiental
Ing. Ailín Clavería

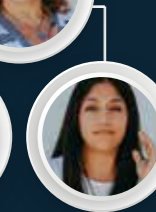
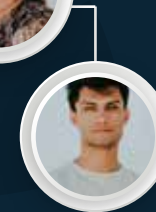
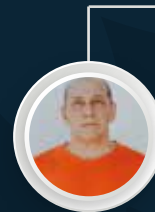


Promoción de Derechos Humanos
Bruno Mercado
(coordinador)
Zoe Kamala Recchia Chaves
(asistente)

Administración Contable
Olga Ibáñez
(jefa de depto.)



Mediación Comunitaria
Nora Ceballos
(jefa de depto.)



Sistemas
Horacio Gerardi

Mayordomía
Patricia Contreras

Administración
Manuel Krause

Irene González
Johana Rutti

Actuaciones en curso

A continuación, se presenta una tabla con el detalle de las actuaciones en curso:

CUDAP de actuación ACTU-DPB:1/2025
Título de la causa (PRESENTACIÓN DE PARTICULAR)
Fecha de creación 9-abr-2025 11:38:27

Se solicita la intervención urgente para la protección hídrica de Bariloche, con el fin de garantizar el derecho humano al agua y proteger la salud de la población, ante el riesgo que enfrentan las nacientes del arroyo Ñireco y otras cuencas vitales. Para abordar esta situación, se propone la conformación de una mesa de diálogo y la iniciación de acciones legales de carácter colectivo. Se emitió resol. de no abocamiento. Se dió cierre a la actuación ante la falta de interés en avanzar con la mesa de trabajo.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:2/2025
Título de la causa Calle Beschtedt, seguridad vial
Fecha de creación 25-Sep-2025 06:14:29

Visto la solicitud presentada ante esta Defensoría por parte de varios vecinos y vecinas que participaron de la reunión celebrada el día viernes 19 de septiembre del año en curso, en el Centro de Atención y Acompañamiento Territorial N.º 4, sito en calle Onelli y Pablo Mange, se decidió emitir la resol. de abocamiento ABO-DPB:2/2025. Se emitieron diversos pedidos de informe a las autoridades correspondientes, y se emitió la recomendación RECO-DPB:3/2025. Se dio seguimiento a la misma en reunión con Director de Tránsito y Transporte. Se dió cierre a la actuación.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:3/2025
Título de la causa Microbasural ubicado en Pablo Mange y Rivadavia
Fecha de creación 25-Sep-2025 06:32:18

Visto la solicitud presentada ante esta Defensoría por parte de varios vecinos y vecinas que participaron de la reunión celebrada el día viernes 19 de septiembre del año en curso, en el Centro de Atención y Acompañamiento Territorial N.º 4, sito en calle Onelli y Pablo Mange, se decidió emitir la resol. de abocamiento ABO-DPB:3/2025. La actuación seguirá su curso durante 2026.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:4/2025
Título de la causa Vertedero Municipal - vecinos de barrios aledaños
Fecha de creación 26-Sep-2025 06:33:39

Los vecinos de barrios aledaños del Centro de Residuos Urbanos Municipal (CRUM) solicitan mediante NO-TREC-DPB:22/2025 el cumplimiento de la Ordenanza 3349-CM-22 en adhesión a la Ley Provincial N. 5491 de protección ambiental y gestión integral de residuos sólidos urbanos.

La Defensora del Pueblo resuelve emitir resolución de abocamiento ABO-DPB:4/2025 y realiza pedidos de informes a Intendencia Municipal, Subsecretaría de Acción Social, Rowing S.A., Tribunal de Contralor y Concejo Municipal. Se decidió abrir la mesa de incidencia ME-SIN-DPB:18/2025 con el objetivo de establecer un espacio de trabajo en conjunto a autoridades competentes, profesionales, referentes de la temática ambiental y de gestión pública, juntas vecinales y vecinos autoconvocados. Al 30 de noviembre se realizaron dos sesiones de la mesa de incidencia, la primera habiéndose realizado en la sede de la Junta Vecinal Cooperativa 258 Viviendas, y la segunda en la sede de la Junta Vecinal Barrio Frutillar. La Defensoría del Pueblo dará continuidad a estas mesas, promoviendo nuevos encuentros para seguir ordenando información, definir responsabilidades y avanzar en acciones concretas.

La actuación seguirá su curso durante el 2026.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:5/2025**Título de la causa** (Denuncia s./ situación del Mercado Comunitario Municipal**Fecha de creación** 29-Sep-2025 11:24:52

Se recibió nota NOTREC-24/2025 que denuncia el incumplimiento de la ordenanza 2747-CM-2016 que regula el funcionamiento del Ente Autárquico Municipal Mercado Comunitario. La Defensora del Pueblo resuelve emitir resolución de abocamiento ABO-DPB:5/2025.

La Defensora del Pueblo de Bariloche participó de asambleas convocada por el Consejo Participativo Asesor (CPA) del Mercado Comunitario Municipal, donde organizaciones sociales, gremiales y productivas expresaron su profunda preocupación por la situación que atraviesa dicho espacio, que afirman configuraría en los hechos el vaciamiento y desmantelamiento del mismo.

Se recibieron denuncias de múltiples irregularidades: la utilización del predio donde funcionaba el Mercado para otro uso, el vencimiento del comodato de dicho predio y falta de claridad sobre su continuidad y posibilidad de acceso, la pérdida de bienes muebles y recursos, la falta de respuesta institucional a los reclamos de trabajadores y trabajadoras, y el incumplimiento de convenios con universidades públicas que hoy ven afectadas sus actividades académicas y de extensión.

El Sindicato de Obreros y Empleados Municipales (SOyEM) solicitó en nota NOTREC-DPB:28/2025 la intervención de la Defensoría del Pueblo “en defensa de los

trabajadores, los productores y los derechos de la ciudadanía” de preservar el espacio.

La Defensoría emitió pedido de informe PASE-DPB:100/2025 a la Secretaría de Producción y Empleo que no fue contestado a la fecha, por lo que se exhortó al cumplimiento del art. 14 de la ordenanza 1749-CM-2007 mediante PASE-DPB:118/2025; PASE-DPB:136/2025 y finalmente se notificó el incumplimiento —que constituye falta grave— al Tribunal de Contralor mediante PASE-DPB:142/2025.

La actuación seguirá su curso durante 2026.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:6/2025**Título de la causa** ERROR**Fecha de creación** 7-oct-2025 8:27:27

Archivada por error de carga documental.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:7/2025**Título de la causa** CAUMA**Fecha de creación** 7-oct-2025 10:36:02

Motivada por solicitud presentada ante esta Defensoría por parte de Vecinos Pro RNUs, contenida en notas recibidas NOTREC-DPB:33/2025 y NOTREC-DPB:32/2025.

La actuación seguirá su curso durante 2026.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:8/2025

Título de la causa Reclamo por incumplimiento de compromiso y entrega e instalación de caños pluviales - Delegación Lago Moreno.

Fecha de creación 13-oct-2025 10:05:59

Reclamo por incumplimiento de compromiso y entrega e instalación de caños pluviales - Delegación Lago Moreno. Se dió cierre a la actuación tras su resolución exitosa en mesa de diálogo.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:9/2025

Título de la causa (PRESENTACIÓN DE PARTICULAR)

Fecha de creación 17-oct-2025 10:26:08

Se procedió a la apertura de actuación en la nota presentada por un vecino en la que detalla situaciones que ha vivido como usuario del transporte urbano de pasajeros de nuestra ciudad. Expresa su malestar con el servicio, en particular por su condición de persona “con discapacidad sensorial” (textual de su nota). Señala que no existen rampas para personas con discapacidad y que las unidades no poseen cinturones de seguridad al menos para las primeras butacas. La actuación seguirá su curso durante 2026.

³ Se ocultan los nombres de las actuaciones causadas por particulares, que llevan el nombre de la persona como título de la actuación.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:10/2025

Título de la causa Falta de transporte por calle La Paz

Fecha de creación 20-oct-2025 8:43:15

Actuación de oficio motivada por la reunión mantenida por esta Defensora con referentes de la Asociación Los Búhos Bariloche, del Barrio 300 Viviendas, y vecinos de la zona, y la entrega de nota suscripta por varios vecinos de calle La Paz reclamando por falta de circulación de las unidades en la calle mencionada. La actuación seguirá su curso durante 2026.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:11/2025

Título de la causa ERROR

Fecha de creación 31-oct-2025 8:27:46

Transferida al archivo de errores por error en la carga.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:12/2025

Título de la causa Aplastamiento a joven por puerta de transporte público.

Fecha de creación 11-nov-2025 6:21:40

Actuación motivada por recepción de nota presentada por un particular que relata que el día 6 de octubre del corriente su hijo se encontraba esperando el colectivo de la línea 60 en la calle 9 de julio y Tiscornia, a las 7:40

de la mañana. Al arribar, lleno de pasajeros, observó que se abría la puerta de atrás. Como en otras ocasiones, suele realizarse esa práctica para que los pasajeros suban “por detrás”, intentó hacerlo. Sin embargo, el chofer cerró dicha puerta apretándolo y afectándole la pierna y el brazo. Así, el colectivo arrancó. Afortunadamente, otra persona que se encontraba en el lugar, y la madre del joven afectado, lograron detener la unidad a base de gritos al chofer. Se dió cierre a la actuación.

CUDAP de actuación AACTU-DPB:13/2025
Título de la causa CORRESPONDE A UNA MEDIACIÓN
Fecha de creación 12-nov-2025 11:28:04

Mediación por alquileres.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:14/2025
Título de la causa CORRESPONDE A UNA MEDIACIÓN
Fecha de creación 13-nov-2025 7:26:10

Mediación por vecindad y medianería.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:15/2025
Título de la causa CORRESPONDE A UNA MEDIACIÓN
Fecha de creación 13-nov-2025 10:52:06

Mediación por vecindad y medianería.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:16/2025
Título de la causa Canay Luis Alberto
Fecha de creación 18-nov-2025 9:32:36

Vecino solicita que un contenedor de residuos sea reubicado por razones de salud. Se dió cierre a la actuación porque el hecho se tornó abstracto ante su resolución por fuera de la Defensoría.

CUDAP de actuación ACTU-DPB:17/2025
Título de la causa Vecinos de los barrios 112 Viv. y 150 Viv. y otros
Fecha de creación 25-nov-2025 11:57:14

Problemática de participación ciudadana en procedimientos que afectan a las juntas vecinales. La actuación seguirá su curso durante 2026.

Asesoría Letrada

La Ordenanza 1749-CM-07 establece en su artículo 7 que el titular del organismo designará a un Asesor para que lo auxilie en sus funciones, el mismo deberá contar con el título de abogado. La función de Asesor Letrado tiene diversas facetas:

En primer lugar, es la figura que acompaña las expresiones administrativas de la Defensora del Pueblo, refrendando las resoluciones que emite, sean estas de mero trámite de funcionamiento, de pago de servicios, de control contable, como así también las relacionadas al procedimiento previsto en la ordenanza ante las presentaciones y/o denuncias de los vecinos ante esta Defensoría que requieren de la emisión del acto administrativo sobre el abocamiento o no a la temática, y las eventuales recomendaciones o sugerencias.

Desde lo funcional, la Asesoría letrada acompaña a la Defensora del Pueblo, brindándole la visión jurídico legal

de cada tema que se trate, se presente o ante cualquier inquietud que desde la titularidad del organismo se requiera. Por principios de actuación y economía procesal, y atento la autonomía e independencia funcional de quien está a cargo del organismo, no se emiten dictámenes en documentos separados, sino que el asesoramiento legal está contenido en los fundamentos de las resoluciones.

En segundo lugar, la Asesoría Letrada brinda diariamente un espacio para orientación legal, ante presentación espontánea. Esto significa que se recibe a vecinos y vecinas que se acercan a la Defensoría y, luego de transitar por mesa de entradas, requieren de una orientación legal. En un alto porcentaje, no se cuenta con documentación a analizar, o no se puede realizar más trámites —que implicarían un asesoramiento particular desde lo formal y que excede las competencias del organismo. La orientación consiste en una escucha activa, con una devolución profe-

sional enmarcada en la normativa legal. También implica sugerencia de acciones, derivación a otros espacios para la prosecución de trámites legales y la transmisión de información para enriquecer la orientación.

La actual Defensora del Pueblo (conforme Ordenanza 3531-CM-25) realizó la designación del Asesor letrado el día 8 de Septiembre del corriente con la premisa de trabajar en base a los dos aspectos descritos y buscando recuperar las funciones que posee.

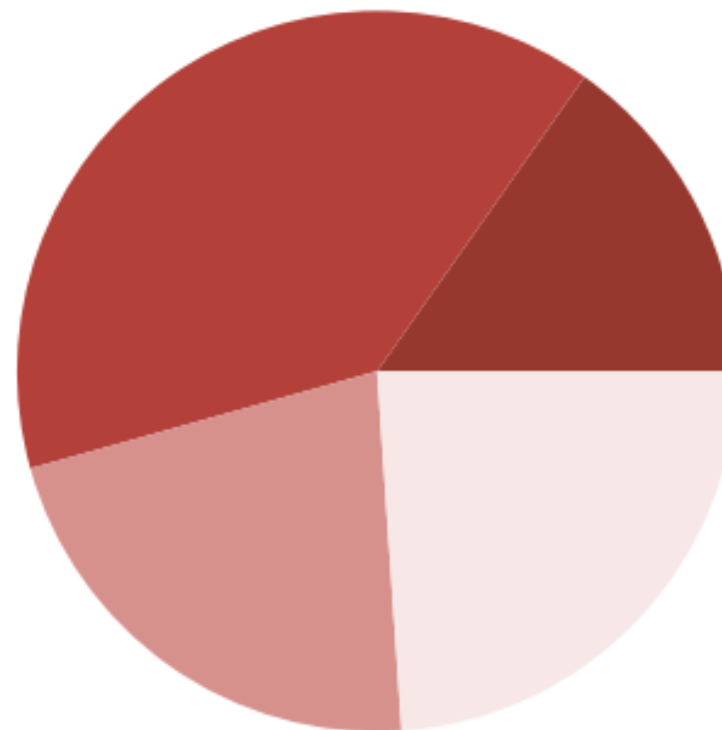
Conforme los registros del sistema COMDOC entre el 1 de enero de 2025 y 11 de septiembre de 2025, no hubo asesoramientos u orientaciones legales. Con la actual gestión, se han registrado 46 orientaciones legales entre el día 11 de septiembre y el 31 de diciembre de 2025 (bajo clave de documentación ASE-DPB); sin contabilizar las veces que se concurre a mesa de entrada a auxiliar al personal que durante la atención al vecino o vecina, requiere de una asistencia letrada. Se registraron siete (7) orientaciones en septiembre; dieciocho (18) en octubre; diez (10) en noviembre, y once (11) al 10 de diciembre de 2025.

La mayoría de las consultas refieren a temática de vivienda o alquileres, seguido por la orientación informativa de procesos judiciales en curso en los cuales son parte los consultantes. Otras temáticas incluyen asuntos de familia, laboral / previsional, deudas / financieras, salud y servicios públicos, y conflictos vecinales.

46

Orientaciones
Legales

Distribución de
Orientaciones Legales
Septiembre/ Diciembre 2025



Septiembre (7) - 15.2%
Octubre (18) - 39.1%
Noviembre (10) - 21.7%
Diciembre (11) - 23.9%

En ocasiones el acompañamiento legal implica que el intercambio con el vecino continúe por otros canales de comunicación, como es la aplicación WhatsApp o correo electrónico.

Desde el aspecto administrativo, desde la Asesoría Letrada se han refrendado todas las resoluciones, y se ha participado en la formación de las actuaciones formales, en las mesas de trabajo y todo lo que ha requerido la recuperación de la institución.

Para el año 2026 se proyecta la conformación de un Observatorio en Seguridad Democrática, basado en los puntos para la prevención, disminución de todo tipo de violencia. Se establecerá convenio de colaboración y cooperación con las organizaciones CELS (Centro de Estudio Legales y Sociales) y Correpi (Comisión contra la represión policial). A su vez, se proyecta dotar de herramientas y protocolos a esta Defensoría en su interrelación con el Comité Municipal contra la Tortura.

Consultoría de Gestión Institucional

La Consultoría de Gestión Institucional se constituye como el núcleo estratégico responsable de planificar, coordinar y ejecutar las acciones transversales orientadas a optimizar el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y potenciar su alcance externo, garantizando a su vez el cumplimiento del proyecto de gestión presentado oportunamente en el proceso de selección. Su misión principal es fortalecer la capacidad de respuesta del organismo mediante la construcción de alianzas sólidas y la implementación de programas que aseguren el cumplimiento eficaz de los derechos ciudadanos.

El área tiene como fin primordial la articulación integral con actores sociales, comunitarios e institucionales, garantizando que la Defensoría no actúe de manera aislada, sino en red con otros organismos.

Asimismo, busca la mejora continua de la gestión interna a través de la planificación profesionalizada de políticas y proyectos.

El Área de Gestión Institucional abarca las siguientes competencias fundamentales:

- 1 - Apoyo a la gestión política e institucional:** acompañar a la Defensora del Pueblo en el desarrollo de estrategias políticas e institucionales, brindando asistencia técnica en la toma de decisiones y en la articulación con actores clave.
- 2 - Planificación, ejecución y seguimiento:** diseñar, coordinar y monitorear planes de acción institucionales, asegurando su correcta implementación y el cumplimiento de objetivos.
- 3 - Gestión de equipos:** supervisar de manera general las tareas del personal, promoviendo un trabajo colaborativo, eficiente y orientado a resultados.
- 4 - Programas de capacitación:** desarrollar, implementar y evaluar programas de formación y fortalecimiento

de capacidades dirigidos al personal de la Defensoría, organizaciones comunitarias y ciudadanía en general.

5 - Mejora de procesos: identificar oportunidades de optimización en la gestión institucional, proponiendo e implementando medidas que incrementen la eficacia y transparencia en el funcionamiento de la Defensoría.

6 - Acompañamiento en reuniones, eventos y actividades: representar a la Defensoría en instancias institucionales, sociales y comunitarias, elaborando informes y asegurando el adecuado seguimiento de los compromisos asumidos.

7 - Construcción de vínculos interinstitucionales: establecer y consolidar relaciones con organizaciones de la sociedad civil, juntas vecinales, instituciones públicas y privadas, prestadores de servicios y gremios, favoreciendo la cooperación y la participación ciudadana.

8 - Elaboración de documentación institucional: redactar informes de gestión, informes de coyuntura, minutas de reuniones y documentos técnicos que respalden las acciones institucionales.

9 - Planificación y supervisión presupuestaria: colaborar en el diseño, control y seguimiento del presupuesto institucional, asegurando la correcta asignación y uso de los recursos disponibles.

La conducción del área requiere un perfil técnico-político con capacidad para la comunicación institucional, el diseño de estrategias organizacionales y la gestión de políticas públicas, apto para interactuar en diversos ámbitos (público, privado y tercer sector).

Acciones desarrolladas

1- Convenio con la Dirección de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Nación: La gestión de la Dra. Analía Woloszczuk se caracterizó por una marcada quita de capacidades técnicas al Departamento de Mediación Comunitaria (proceso que encontró su punto máximo en la Recomendación RECO-DPB:0000005/2024 que propuso quitar al órgano del ámbito de la Defensoría). Esta nueva administración, con un enfoque contrario expresado oportunamente en la introducción de este informe, asume la responsabilidad de recuperar dichas herramientas para dotar de una mejor calidad de funcionamiento al área. Uno de los puntos principales fue restablecer un convenio que adhiere a la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche a la Red de Centros de Mediación Comunitaria y a la Red de Centros de Mediación Escolar, coordinado por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos (hoy a cargo del Dr. Juan Luce) del Ministerio de Justicia de la Nación. Dicho convenio fue rescindido por la anterior defensora mediante la Resolución RESO-DPB:0000003/2024. Por ello, se realizaron dos reuniones con las autoridades de dicho organismo nacional, una de las cuales contó con la participación de la defensora Minuth, y se comenzó el proceso administrativo para volver a adherirse a un nuevo convenio similar mediante nota emitida NOTE-MI-DPB:0000030/2025. Constan los actos en el expediente GES-DPB:0000028/2025. Por los tiempos de la admi-

nistración nacional, el convenio será concluido en 2026.

2- Mejora del proceso de Mesa de Entradas: El área de Mesa de Entradas comenzó la construcción de un nuevo procedimiento de carga de consultas en el período de acefalía institucional del 5 de junio al 4 de septiembre de 2025, debido a que la gestión anterior eliminó toda la información relacionada a las consultas ingresadas en dicho período. Al asumir la nueva gestión, se decidió mantener el sistema de ingreso de consultas, aunque se detectaron procedimientos que generaban demoras en la atención (carga en planilla de papel, carga duplicada en planilla excel y carga en ComDoc). Se decidió priorizar la carga en ComDoc, con la implementación de un formulario interno de seguimiento digital que deriva automáticamente a una base de datos tipo .csv y la eliminación de las planillas en papel, lo que disminuyó considerablemente el tiempo de atención y mejoró las capacidades de respuesta del equipo de Mesa de Entradas. Asimismo, se implementó en conjunto al área de Comunicación Institucional, Mediación Comunitaria y Mesa de Entradas una línea de atención virtual mediante la aplicación WhatsApp, donde los usuarios pueden ingresar consultas, presentaciones y reclamos (teniendo en cuenta el principio de derecho a la informalidad del administrado en la atención de nuestra institución, art. 13 Ordenanza 1749-CM-07) y la complementariedad con el correo electrónico institucional defensoria@defensoriabariloche.gob.ar. De esta manera, se garantiza la reducción del tiempo de atención presencial; y la mejora de los canales de atención virtual. Progresi-

vamente se incorporará un formulario en la página web www.defensoriabariloche.gob.ar.

3 - Diseño del nuevo organigrama, mejora de la arquitectura institucional y colaboración en las designaciones: junto a la Defensora del Pueblo y el Asesor Letrado de la Defensoría (quienes rubrican los actos administrativos), se realizaron las designaciones correspondientes para dotar a la institución de personal idóneo, capacitado y alineado con los principios del proyecto de gestión presentado. Asimismo, se encuadró a dicho personal en un nuevo organigrama (ver sección ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA DEFENSORÍA) con funciones específicas y objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y temporales (siguiendo la lógica de los objetivos SMART). Asimismo, se estableció una lógica de entrega de informes mensuales, bimestrales o trimestrales de cada área, según corresponda, lo que permite profesionalizar y tecnificar el seguimiento de la gestión institucional y otorgar espacios para la planificación interna, evaluación y mejora de procesos.

4 - Mejora del proceso administrativo contable: se identificó que el Departamento de Administración y Contabilidad contaba con una única persona a cargo del mismo, con un volumen considerable de tareas y una acumulación de pendientes que ralentizaba la gestión. La falta de personal provoca que equipos reducidos se enfoquen en lo urgente y no en lo importante. Es por ello que se sugirió y concretó la designación de un asistente en dicho departamento. Además, se implementó un pa-

nel de seguimiento de la gestión administrativa-contable, donde figuran las resoluciones administrativas-contables (RESADM), los egresos e ingresos de dinero, el inventario y el estado de cuentas.

5 - Implementación de GDE - 2026: La Defensoría, como se mencionó en la sección GLOSARIO, utiliza el sistema ComDoc para la gestión documental y administrativa. Es un sistema implementado en el año 2013 en el marco de un programa de innovación tecnológica del Estado Nacional, pero que entró en desuso poco tiempo después con la implementación a gran escala del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) durante la administración del presidente Ing. Mauricio Macri (2015-2019). El sistema GDE se utiliza en todas las dependencias del Estado Municipal hace ya años, mientras que la Defensoría quedó atrás, sin implementar durante años procesos de modernización esenciales para la administración pública. Esta situación provoca demoras en la gestión, duplicación de tareas administrativas, utilización de firmas en papel (en desuso en prácticamente todas las administraciones nacional, provinciales, y de localidades grandes), la entrega de documentación en forma presencial (que implica que el personal de la Defensoría invierta tiempo valioso en traslados continuos a otras dependencias municipales) y en general una sensación de falta de actualización en la administración. Por ello, se requirió a la Dirección de Sistemas de la Municipalidad de Bariloche se incluya a la Defensoría en el sistema local GDE, lo que ocurrió con éxito. Sin embargo, debido a nuestra condi-

ción de ente autárquico y dada la necesidad de mantener determinada tipología documental con numeración exclusiva del organismo y no de la municipalidad, se propone la implementación para el 2026 sólo para los pases y enlaces (PASE-DPB y ENLA-DPB), explorando posibilidades de ampliación de utilización de este sistema para el 2027. Aún así, la sola implementación para pases y enlaces provoca una disminución exponencial del tiempo de elaboración de estos documentos (que son de los más emitidos por nuestro organismo). La implementación progresiva de GDE fue regulada mediante las resoluciones RESO-DPB:33/2025 y RESO-DPB:34/2025.

6 - Capacitaciones para el personal: se identificaron y promovieron diversas capacitaciones para el personal de la Defensoría:

a) Instituto Provincial de la Administración Pública de Río Negro (IPAP RN) (en curso):

i) Introducción a las políticas públicas, con alcance al Área de Programas de Promoción de DDHH y Asesoría Ambiental (total: 3 colaboradores).

ii) Ley Micaela, con alcance a una colaboradora del Área de Programas de Promoción de DDHH.

iii) Redacción de textos administrativos, con alcance al Área de Programas de Promoción de DDHH, Asesoría Ambiental y un colaborador del Departamento de Administración y Contabilidad (total: 4 colaboradores).

iv) Planeamiento y toma de decisiones, con alcance a un colaborador del Área de Programas de Promoción de DDHH y una colaboradora del Departamento

de Mediación Comunitaria (total: 2 colaboradores).

v) Comunicación efectiva para la atención ciudadana, con alcance al Área de Mesa de Entradas (total: 2 colaboradoras).

vi) Excel avanzado, con alcance al Área de Sistemas (total: 1 colaborador).

b) Instituto Provincial de la Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires (IPAP PBA): Curso “Formulación de Proyectos de Financiamiento y Cooperación Internacional”, con alcance al personal del área de Programas de Promoción de DDHH, Asesoría Ambiental y Consultoría de Gestión Institucional (total: 4 colaboradores impactados), 36h de formación, virtual sincrónico / asincrónico.

c) Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional (CEFI) de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires: Taller “Observación de manifestaciones públicas desde una perspectiva de Derechos Humanos”, con alcance al personal del área de Defensoría, Área de Programas de Promoción de Derechos Humanos y Consultoría de Gestión Institucional (total: 3 colaboradores impactados + Defensora del Pueblo), 4h de formación, virtual.

d) Ministerio de Justicia de la Nación: Encuentro Federal Centro-Cuyo en el marco de los pre-talleres para el encuentro nacional “30 años de la Mediación Prejudicial”, con alcance al personal del Departamento de Mediación

Comunitaria (total: 3 colaboradores impactados), 6h de formación, virtual.

En total, trece de dieciséis (13/16) integrantes de la Defensoría del Pueblo resultaron impactados por nueve (9) propuestas de formación facilitadas en los primeros tres meses de gestión (septiembre-noviembre). Como resultados cualitativos, se evidencia una mejora de las habilidades técnicas del personal impactado lo que mejora la calidad de atención, la ejecución de planes y procesos internos, y la recepción positiva del equipo de trabajo, que busca actualizarse y perfeccionar sus habilidades continuamente.

7 - Colaboración en la redacción de actos administrativos: el área colaboró con Asesoría Letrada y Defensoría para la elaboración de distintos actos administrativos (resoluciones, resoluciones de abocamiento, pases, notas, etc.) luego concluidos con la intervención y firma de las autoridades institucionales.

8 - Coordinación del Plan de rediseño de la Imagen Institucional: en conjunto al Área de Comunicación Institucional de la Defensoría, se avanzó en el rediseño del logotipo, aplicaciones y manual de imagen institucional, que contó con la participación de gran parte del equipo para garantizar que la nueva imagen refleje los valores y misión de la institución.

9 - Colaboración en las actuaciones AC-TU-DPB:4/2025 y ACTU-DPB:5/2025: dichas actuaciones

refieren a la problemática del Vertedero Municipal y a la del Mercado Comunitario, respectivamente. El área prestó colaboración en la identificación y mapeo de actores sociales relevantes, comunicación con referentes barriales y vecinales en las temáticas, y asesoramiento en las posibles vías de intervención.

10 - Elaboración de guía de procedimiento administrativo: se trabaja en la confección de un manual de uso interno que estandarice los procesos administrativos de la institución, en la búsqueda de la unificación de criterios y metodología de trabajo con el objetivo de aumentar la eficiencia administrativa.

11 - Coordinación y elaboración del informe anual: el área planificó y encomendó a todas las áreas de la Defensoría la elaboración del informe anual de gestión en los términos del art. 29 de la Ordenanza 1749-CM-07, estableciendo plazos de confección, revisión y reescritura. Una vez concluida la entrega por área, consolidó y sistematizó el presente informe, en conjunto a la Defensora del Pueblo quien realizó sus aportes y aprobó el texto final.

12 - Coordinación de la planificación 2026: durante el mes de septiembre, el área coordinó la elaboración por área del presupuesto de gestión 2026, con especial foco en el área de Programas de Promoción de DDHH y Asesoría Ambiental, siempre en coordinación y con la aprobación del Departamento de Administración y Contabilidad y la Defensora del Pueblo.

13 - Participación en el IV Plenario Anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA): durante los días 6 y 7 de noviembre en la localidad de Lanús, Provincia de Buenos Aires, se llevó adelante el encuentro que reúne a la gran mayoría de los 67 defensores del pueblo, defensores de niñeces y adolescencias u otras defensorías particulares a nivel local, provincial y nacional en todo el país.

14 - Participación en el encuentro federal “30 años de la Mediación Prejudicial”: el evento fue convocado por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Nación y se realizó el 19 de noviembre del corriente en el Auditorio Central del Banco Nación - Sede Central de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

15 - Generación de alianzas estratégicas: se está trabajando en la generación de acciones de colaboración recíproca con distintos organismos vinculados a la misión de la Defensoría del Pueblo. Es intención del organismo realizar convenios de colaboración y asistencia técnica, y articular en conjunto con instituciones tales como el Hospital Zonal de Bariloche, organismos de ciencia y tecnología, universidades nacionales y sus institutos de investigación, organizaciones de la sociedad civil, etc.

16 - Gestión por problemática de multas erróneas por radares: se colaboró con el área de Mesa de Entradas para identificar el camino a seguir en las presentaciones

ciudadanas por multas de conducir emitidas por sistemas de radar fuera del territorio municipal.

17 - Cooperación Internacional: se encomendó al área de Programas de Promoción de Derechos Humanos y Asesoría Ambiental la búsqueda de programas de cooperación internacional para obtener asistencia técnica, financiera e institucional para los proyectos de gestión planteados por la Defensoría. Se considera la búsqueda de financiamiento externo como una herramienta fundamental para aliviar la presión presupuestaria y fortalecer el vínculo con otras instituciones de carácter público, social o privado. Se espera aplicar a fondos de cooperación durante el 2026.

18 - Intervención en la Audiencia Pública de Revisión Tarifaria del Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros (TUP): junto a la Defensora del Pueblo, el consultor de Gestión Institucional participó como orador en la audiencia convocada mediante resolución de la Intendencia Municipal N.º 2832-I-2025. Ante las irregularidades detectadas se emitió la recomendación RECO-DPB:4/2025. Se generará una actuación para dar seguimiento a la recomendación.

Además, se mantienen reuniones periódicas con el equipo de la Defensoría del Pueblo para identificar oportunidades de acción, dificultades y posibles mejoras en los procesos, y recabar las demandas internas y externas que se reciben a través de las distintas áreas. Se realiza un se-

guimiento diario de la gestión, sistematizando información y realizando análisis de datos con el objetivo de tener una imagen panorámica del impacto que la Defensoría tiene en la sociedad.

Departamento de administración y contabilidad

El Departamento de Administración y Contabilidad está a cargo de la gestión administrativa y documental, así como de la recepción de depósitos provenientes de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche u otros agentes y de la realización de los pagos y resoluciones administrativas necesarias. Es un área permanente de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche.

Presupuesto

A través de la Ordenanza 3482-CM-2024, se aprobó el presupuesto 2025.

Según la Resolución N° 170-I-2025 “Autoriza a la Dirección de Tesorería Municipal a realizar transferencias de fondos a la Cuenta Bancaria de La Defensoría del Pueblo”, se le asignaron a la Defensoría del Pueblo la suma de \$ 45.800.800.00 dividido en los siguientes programas:

- Gestión Administrativa
- Adecuación de Espacio Operativo
- Construyendo Ciudadanía
- Iniciativas con Enfoque de Derechos
- Iniciativas de Género, Discapacidad, Edad y Niñez
- Servicio de Mediación Comunitaria
- Fomento de los Principios de Mediación Comunitaria
- Mediación Comunitaria.

Gestión Analía Woloszczuk

La Ordenanza 3227-CM-21 que designa a la Dra. Analía Woloszczuk para ocupar el cargo de Defensora del Pueblo de la ciudad de San Carlos de Bariloche, de acuerdo a los arts. 4, 5 y 6 de la Ordenanza 1749-CM-07; y la Carta Orgánica Municipal.

Se ejecutó un monto total de **\$16.234.473,64** del presupuesto durante la gestión de la anterior defensora en el año 2025.

Fueron transferidos a la Cuenta Corriente del Banco Nación por parte de la Dirección de Tesorería el monto total de \$10.871.713.33, debido a que en el año 2024 se trasladaron \$11.836.433.63 reservados en la cuenta bancaria de la Defensoría para el ejercicio 2025. Durante el mes de febrero, el cambio en la operatoria de la banca electrónica del Banco Nación resultó en el cierre temporal de la plataforma, lo que limitó la ejecución presupuestaria al mes incompleto. La ejecución total ascendió a \$2.231.510,75, distribuida de la siguiente manera: \$355.157,65 por parte de la Defensoría y \$1.876.353,10 por el Ejecutivo.

El 4 de junio del corriente operó el vencimiento de la Ordenanza 3227-CM-21 que designó a Analía Woloszczuk como Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche por el lapso de 4 años. Hasta tanto se designe un nuevo Defensor del Pueblo, la Dra. Analía Woloszczuk hizo entrega de una resolución de cierre y balance de su mandato por Resolución RESO-DPB:16/2025 de fecha 04 de junio de 2025, procediendo al depósito de la documentación de la Defensoría del Pueblo de la gestión. En la misma, se exhortó al Presidente del Concejo Municipal a que lo entregado sea notificado y entregado a quien sea designado en el cargo de Defensor del Pueblo.

Período de acefalía institucional

Debido a la falta de la elección de un nuevo Defensor del

Pueblo por parte del Concejo Municipal, se produjo una acefalía durante los meses de junio, julio y agosto.

El Concejo Municipal demoró tres meses en elegir a la nueva Defensora del Pueblo, por tal razón no fue posible acceder a la Cuenta del Banco Nación para el pago de los servicios básicos (luz, gas y agua), el canon del alquiler del inmueble en Quaglia 740, el servicio de monitoreo de alarma y algún otro imponderable que surge del normal funcionamiento de esta Defensoría del Pueblo (artículos de limpieza, artículos de librería, bidones de agua, artículos de electricidad, etc.).

Durante el período de acefalía se ejecutaron:

Junio: **\$227.610.54**

Julio **\$448.997.85**

Agosto **\$2.430.804.39**

La situación motivó la emisión de pases a diversas autoridades y dependencias para su conocimiento y resolución. Se notificó al Concejo Deliberante, al Intendente Municipal, a la Asesoría Letrada Municipal, a la Secretaría de Hacienda, al Tribunal de Contralor, a las direcciones de Parques y Jardines, Mantenimiento, y Contaduría General, a los fines de poder seguir sosteniendo la Defensoría del Pueblo funcionando con la atención al público, las mediaciones comunitarias, la administración y mantenimiento del edificio de Quaglia 740 y gestionar la renovación del contrato de locación del inmueble que sirve como sede central, que vencía el 31 de julio de 2025.

Gestión Mariana Minuth

La ordenanza N° 3531-CM-25 designa a la Técnica en Psicología Social Mariana Minuth 43.793.050 para ocupar el cargo de Defensora del Pueblo de la ciudad de San Carlos de Bariloche, de acuerdo a los arts. 3°, 4°, 5° y 6° de la Ordenanza 1749-CM-07.

Se procedió al cambio de firmas en el Banco Nación —Sucursal 3120, San Carlos de Bariloche—, Cuenta Corriente N° 4630056886 Defensoría del Pueblo.

Se solicitó la colaboración de la Secretaría de Hacienda con el objeto de solventar los gastos operativos esenciales de la Defensoría, en concordancia con el procedimiento aplicado durante el período en que la Defensoría se encontraba acéfala y mientras la operatoria del Banco Nación no funcionaba.

La necesidad de solucionar los inconvenientes con la banca electrónica llevó a la apertura de una nueva cuenta bancaria. Actualmente se encuentra operativa la Cuenta Corriente N° 90000756400M225131 del Banco Patagonia.

Se ejecutó un total de \$24.476.291,81 durante el período de gestión de la nueva defensora en 2025, distribuido de la siguiente forma:

Septiembre: **\$2.478.958,03**

Octubre: **\$3.775.564,41**

Noviembre: **\$4.680.233,07**

Diciembre: **\$ 13.541.536,30**

Por lo tanto, la situación de los fondos disponibles y la ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2025 es la siguiente:

Presupuesto 2025 asignado: \$ 45.800.800,00

Monto ejecutado (al 30/11/2025): **\$ 43.818.178,23**

Saldo restante por ejecutar: **\$ 1.982.621,77**

* El monto presupuestado no incluye salarios.

Fondos depositados y disponibles:

El Ejecutivo depositó un total de **\$21.371.713,33** en las cuentas bancarias correspondientes al ejercicio 2025.

Dinero disponible en cuentas bancarias al 31/12/2025:

Banco Nación: **- \$ 5,37**

(Este saldo incluye el traslado de \$11.836.433,63 del presupuesto 2024, que se encontraban disponibles en la cuenta).

Banco Patagonia: **\$ 1.078.119,16**

Ejecución presupuestaria 2025

MES	EGRESOS	PENDIENTE		MES	DEPÓSITOS MSCB	PENDIENTE
		\$45.800.800,00				\$45.800.800,00
ENERO	\$1.930.851,32	\$43.869.948,68		ENERO		
FEBRERO	\$2.231.510,75	\$41.638.437,93		FEBRERO	\$871.713,33	\$44.929.086,67
MARZO	\$1.932.947,63	\$39.705.490,30		MARZO	\$5.000.000,00	\$39.929.086,67
ABRIL	\$2.859.105,30	\$36.846.385,00		ABRIL	\$3.000.000,00	\$36.929.086,67
MAYO	\$7.280.058,64	\$29.566.326,36		MAYO	\$2.000.000,00	\$34.929.086,67
JUNIO	\$227.610,54	\$29.338.715,82		JUNIO	\$0,00	\$34.929.086,67
JULIO	\$448.997,85	\$28.889.717,97		JULIO	\$0,00	\$34.929.086,67
AGOSTO	\$2.430.804,39	\$26.458.913,58		AGOSTO	\$0,00	\$34.929.086,67
SEPTIEMBRE	\$2.478.958,03	\$23.979.955,55		SEPTIEMBRE	\$0,00	\$34.929.086,67
OCTUBRE	\$3.775.564,41	\$20.204.391,14		OCTUBRE	\$0,00	\$34.929.086,67
NOVIEMBRE	\$4.680.233,07	\$15.524.158,07		NOVIEMBRE	\$5.000.000,00	\$29.929.086,67
DICIEMBRE	\$13.541.536,30	\$1.982.621,77		DICIEMBRE	\$5.500.000,00	\$24.429.086,67
TOTAL	\$43.818.178,23	\$1.982.621,77		TOTAL	\$21.371.713,33	\$24.429.086,67

Gestión administrativa

Los proyectos desarrollados durante el año 2025, junto al Consultor de Gestión Institucional, tendieron a mejorar los procesos administrativos con la implementación de planillas auxiliares de seguimiento de gestión que mejoran el registros de la documentación generada en la administración (Pases, Enlaces, Notas Recibidas, Notas Emitidas, Resoluciones, Disposiciones) para poder llevar un control sobre las gestiones que la Defensoría lleva adelante: gestiones, actuaciones, mesas de diálogo, mediaciones, ejecución de presupuesto, comunicación y medios, actividades institucionales (reuniones, participación en audiencias públicas, reuniones de equipo, capacitaciones), entre otros, siendo esta fuente de consulta permanente para llevar el control de gestiones y la generación de los informes semestrales.

Gestión Analía Woloszczuk

La gestión de Analía Woloszczuk, concluida el 4 de junio del 2025 y con la entrega de la resolución RESO-DPB:16/2025, tuvo como hitos las siguientes acciones:

- Se aprobó la prórroga del contrato de locación del inmueble situado en Quaglia 740 por un período de seis (6) meses, bajo la resolución DPB:04/2025, el 27 de Febrero de 2025.
- Se procedió a la desvinculación de once (11) miembros del personal de planta política de la Defensoría.
- Se dispuso la revocación de la resolución administra-

tiva-contable RESADM-DPB:27/2016, que regulaba el Servicio de Mediación Comunitaria.

- Se dio por concluida la actuación ACTU-DPB:8/2024 referente al Cerro Catedral.

Documentación emitida:

Pases 72 (Setenta y Dos)

Enlaces 14 (Catorce)

Notas Emitidas 12 (Doce)

Notas Recibidas 19 (diecinueve)

Actuaciones 1 (Uno)

Resoluciones de Cierre 1 (Uno)

Resoluciones de Recomendación 1 (Uno)

Gestión Mariana Minuth

A continuación, se mencionan las acciones de la actual gestión en materia administrativa-contable:

Se procedió a la designación de diez (10) miembros del personal de la Defensoría.

Se abrieron diecisiete (17) actuaciones para tratar diversas problemáticas solicitadas por los vecinos.

En consecuencia, se iniciaron nueve (9) Resoluciones de Abocamiento correspondientes a cada caso.

- Se aprobó la prórroga del contrato de locación del inmueble situado en Quaglia 740 por un período de seis (6) meses, bajo la resolución RES-DPB:29/2025, el 23 de Octubre de 2025.

- La Defensora del Pueblo junto al Consultor de Gestión Institucional participó del IV plenario anual de ADPRA los días 6 y 7 de noviembre del 2025, en el Club Atlético Lanús, Ramón Cabrero 2007, Lanús Este.
- Se modificó el logotipo oficial de la Defensoría del Pueblo y la imagen institucional, se renovó provisoriamente el sitio web y se avanza en un rediseño integral del mismo.

Resoluciones relevantes:

- RESO-DPB:0000026/2025 Se aprueba el convenio de prórroga de contrato de locación del inmueble de calle Quaglia 740 (NC 19-2-E-171-18C) por 6 meses (del 31/07/2025 al 31/01/2026). Celebrado entre la Dra. Yanina Sánchez (Intendencia Municipal, Res. 1322-I-2025, DNI 23.299.386) y Matilde Leonor Cueto (DNI 6.180.824).
- RESO-DPB:0000028/2025 Se oficializa como imagen institucional de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche el isologotipo adjunto como ANEXO I. El nuevo Manual de Comunicación Institucional (Anexo II) regirá el uso y adaptación del isologotipo y las pautas generales de comunicación.
- RESO-DPB:0000033/2025 Establece la utilización del sistema informático de Gestión Documental Electrónica (GDE) para todos los pases y notas emitidos a la MSCB y recibidos desde la MSCB.
- RESO-DPB:34/2025 Unifica la tipología de las resoluciones emitidas por la Defensoría del Pueblo bajo la figura “Resolución” prescindiendo de las resoluciones

de otro tipo (contables, abocamiento, etc.) que pasarán a ser clasificadas internamente y en el digesto en construcción.

Resoluciones administrativas-contables relevantes:

- RESADM-DPB:0000064/2025 Se ejecuta la reestructuración del presupuesto de la Defensoría correspondiente al período fiscal 2025, aprobado de acuerdo con la Ordenanza 3482-CM-2024.

Recomendaciones

- RECO-DPB:0000002/2025 RECOMENDAR al Sr. Intendente Municipal ordene a las áreas bajo su dependencia, la inmediata restitución de la garita que se ubicaba en calle Onelli entre Yatasto y Brown.
- RECO-DPB:0000003/2025 CONSIDERANDO Que, en una reunión realizada en el CAAT N.º 4 de nuestra ciudad, los vecinos manifestaron su preocupación por la inseguridad vial que se vive cotidianamente en la calle Beschtedt Sara María Furman, debido al incumplimiento del límite de velocidad establecido mediante la cartelería correspondiente, RECOMENDAR al Departamento Ejecutivo Municipal que tome conocimiento formal de la problemática planteada y disponga las acciones necesarias para su abordaje.
- RECO-DPB:4/2025 RECOMENDAR al SR. Intendente Municipal que declare la nulidad de la Audiencia Pública de Revisión Tarifaria del Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros (TUP) debido a las irregularidades manifiestas detectadas durante el desarrollo de la

misma, por incumplimiento de la Resolución 2832-I-2025 y de la Ordenanza 1744-CM-2007.

Documentación 05/09/2025 al 31/12/2025

Pases **58** (Cincuenta y Ocho)

Enlaces **15** (Quince)

Notas Emitidas **17** (Diecisiete)

Notas Recibidas **25** (Veinticinco)

Actuaciones **11** (Once)

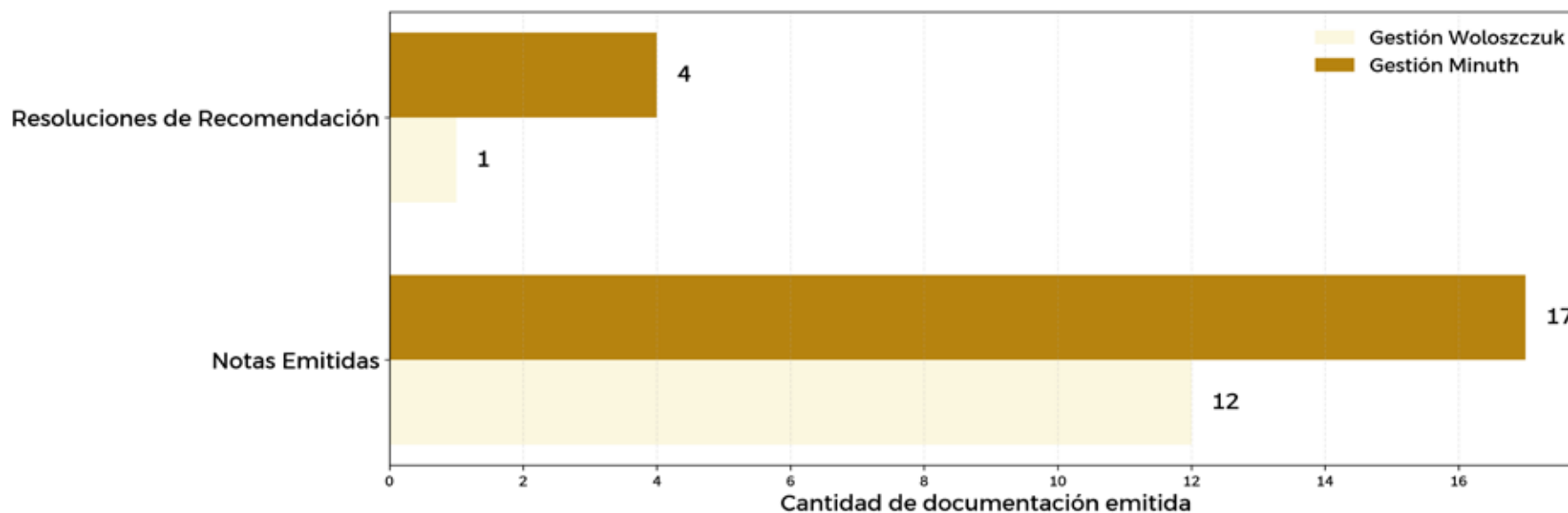
Resoluciones: **35**

Resoluciones de Recomendación: **4**

Resoluciones Administrativas Contables: **49**

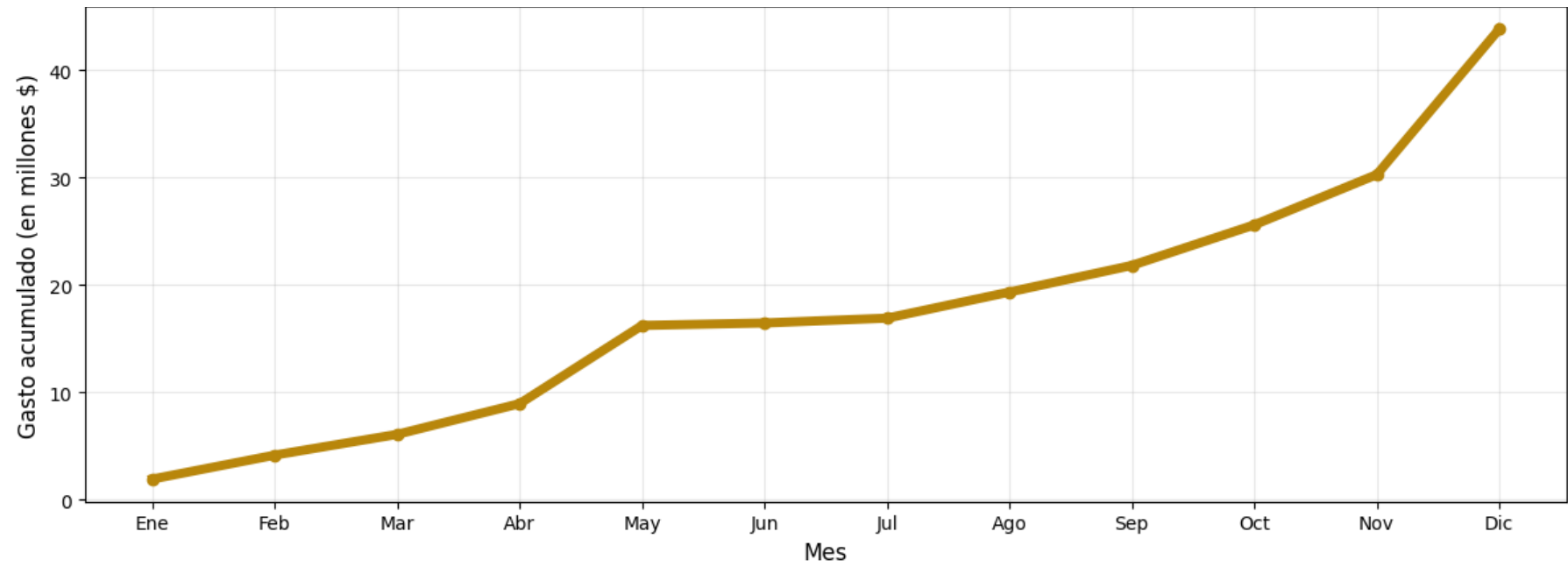
Resoluciones de Abocamiento: **9**

Resoluciones de No Abocamiento: **2**



Curva del Gasto Anual 2025

Ejecución Presupuestaria Acumulada



Departamento de Mediación Comunitaria

La Ordenanza 2212-CM-11 crea el Departamento de Mediación Comunitaria bajo la órbita de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, establece sus funciones y competencias y delimita su marco de actuación.

La mediación es un medio para la resolución pacífica de conflictos a través del diálogo entre las partes involucradas. En este proceso, donde surgen diferentes puntos de vista, interviene una tercera persona neutral —el/la mediador/a— cuya función es facilitar la comunicación, promover la creatividad y acompañar a las partes en la búsqueda de alternativas y acuerdos.

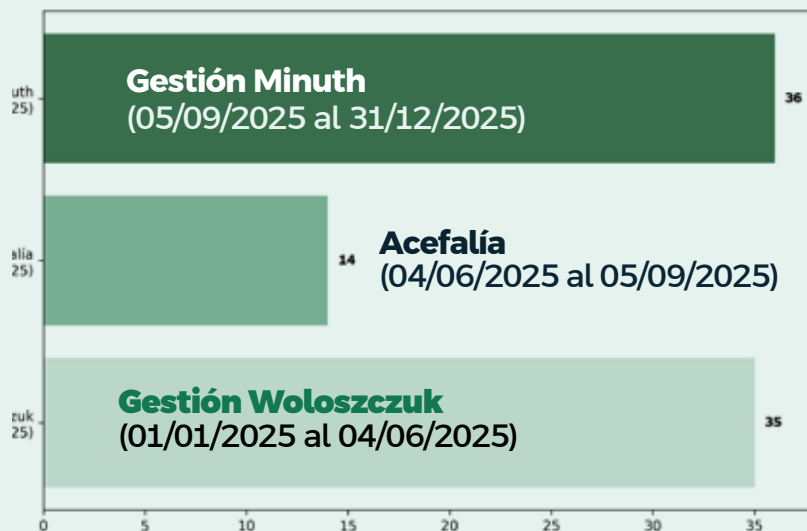
Se trata de una herramienta extrajudicial, gratuita, informal y no adversarial, que promueve el encuentro entre las personas para prevenir la escalada de los conflictos y mejorar la convivencia. En la mediación, el poder de decisión permanece en manos de las partes, mientras que el/la mediador/a asiste en la identificación de los temas a resolver, fomenta la búsqueda conjunta de soluciones y contribuye a la comprensión mutua.

Desde la Defensoría del Pueblo de Bariloche, se destaca la relevancia de esta práctica por sus beneficios en la construcción de relaciones vecinales más pacíficas y la armonización de la vida comunitaria.

Además, desde el área se llevan adelante las mesas de incidencia y mesas de trabajo, que constituyen un mecanismo democrático multipartes en las que se invita a las instituciones del Estado o servicios concesionados y a los vecinos/as para buscar, en forma colectiva e interinstitucional, soluciones a problemáticas complejas que involucran a múltiples actores, jurisdicciones y soluciones.

El presente informe tiene por finalidad exponer las acciones desarrolladas por el Servicio de Mediación Comunitaria en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, así como las condiciones institucionales bajo las cuales dichas tareas fueron llevadas adelante.

Cantidad de mediaciones por período institucional 2025



Gestión Analía Woloszczuk

Durante el período de gestión de Analía Woloszczuk en 2025 (01/01/2025 al 04/06/2025), se recibieron 35 mediaciones, las cuales se distribuyeron del siguiente modo:

Cierres de mediaciones:

- 5 con acuerdo escrito
- 8 con acuerdo verbal
- 13 por ausencia del requerido
- 2 cerradas a pedido del requirente
- 6 sin acuerdo
- 1 transferida a Mesa de Diálogo

Temáticas abordadas:

- 5 alquiler
- 5 arbolado
- 7 vecindad
- 4 Ruidos molestos
- 6 Filtraciones
- 1 Medianería
- 3 Servicios
- 4 Zoonosis

Procedencia de los solicitantes:

- Delegación Urbana: 19
- Cerro Otto: 5
- El Cóndor: 2
- Lago Moreno: 2
- Pampa de Huenuleo: 7

Distribución por género:

- Femenino - Masculino: 15
- Femenino - Femenino: 9
- Masculino - Masculino: 5
- Masculino - Femenino: 6

Además, se cargaron en total 5 mesas, de las cuales se cerraron:

- 2 con acuerdos escritos
- 1 acuerdo verbal
- 1 a pedido del requirente
- 1 sin acuerdo

Período de acefalía institucional

A partir del 4 de junio y hasta el 5 de septiembre de 2025, la Defensoría del Pueblo permaneció acéfala. No obstante, el Servicio de Mediación Comunitaria aseguró la continuidad operativa de sus funciones, garantizando la atención, tramitación y seguimiento de las mediaciones ingresadas.

En dicho período se cargaron 14 mediaciones, con la siguiente distribución:

Cierres de mediaciones:

- 1 con acuerdo verbal
- 7 por ausencia del requerido
- 2 cerradas a pedido del requirente
- 1 sin acuerdo
- 1 a pedido del requerido
- 1 por ausencia de ambas partes
- 1 duplicada

Temáticas abordadas:

- 2 Alquiler
- 5 Vecindad
- 1 Ruidos molestos
- 1 Filtraciones
- 2 Medianería
- 2 Servicios

Procedencia de los solicitantes:

- Delegación Urbana: 5

- Cerro Otto: 1
- El Cóndor: 3
- Lago Moreno: 2
- Pampa de Huenuleo: 2

Distribución por género:

- Femenino – Masculino: 9
- Femenino – Femenino: 1
- Masculino – Masculino: 2
- Masculino – Femenino: 1

En el período del 5 de junio al 4 de septiembre se cargaron un total 7 mesas de incidencia de las cuales se cerraron:

- 2 con acuerdos escritos
- 3 acuerdos verbales
- 1 por ausencia del requerido
- 1 sin acuerdo

Gestión Mariana Minuth

A partir del 05 de septiembre de 2025, asumió como Defensora del Pueblo la Tec. Mariana Minuth. Durante el período comprendido entre el 8 de septiembre y el 31 de diciembre de 2025, se registraron 36 mediaciones con los siguientes resultados:

- 6 con acuerdo verbal
- 7 con acuerdo escrito
- 7 con ausencia del requerido
- 2 cerrada a pedido del requirente

10 sin acuerdo
2 transferidas a mesa de diálogo
2 duplicada

Temáticas abordadas

Vecindad: 8
Adultos mayores: 1
Alquiler: 5
Arbolado: 4
Compra-venta: 1
Filtraciones: 1
Medianería: 7
Ruidos molestos: 2
Servicios: 1
Tierras y vivienda: 3
Niños, niñas y adolescentes (NNA): 1
Duplicada: 2

Procedencia de los solicitantes

Delegación Urbana: 17
Cerro Otto: 4
El Cóndor: 5
Lago Moreno: 2
Pampa de Huenuleo: 6

Distribución por género

Femenino – Masculino: 12
Femenino – Femenino: 10
Masculino – Masculino: 7
Masculino – Femenino: 5

Durante el período comprendido entre el 8 de septiembre y el 31 de diciembre de 2025, se registraron 13 mesas de incidencia con los siguientes resultados:

Cierres:

7 con acuerdo verbal
1 con acuerdo escrito
2 con ausencia del requerido
3 en proceso

Temáticas abordadas

Vecindad: 3
Servicios: 4
Niños, niñas y adolescentes (NNA): 1
Medioambiente: 2
Tierras y viviendas: 1
Ruidos molestos: 2

Procedencia de los solicitantes

Delegación Urbana: 9
Pampa de Huenuleo: 3
Lago Moreno: 1

85

Mediaciones totales registradas en 2025

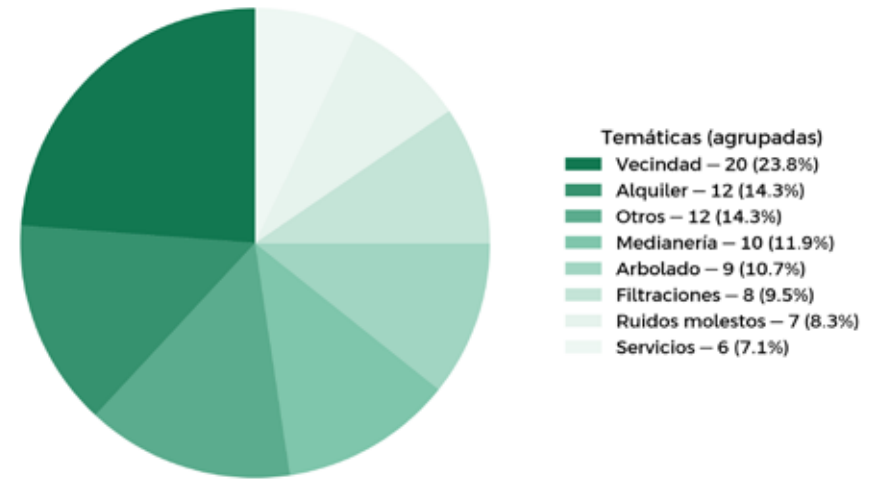
Análisis de resultados

Del total de mediaciones, el **36,1 %** se resolvió de manera positiva (con acuerdo verbal o escrito). El 52,8 % correspondió a mediaciones que no prosperaron por decisión de las partes, ya sea por resolver el conflicto fuera del proceso o por no alcanzar un acuerdo durante la instancia.

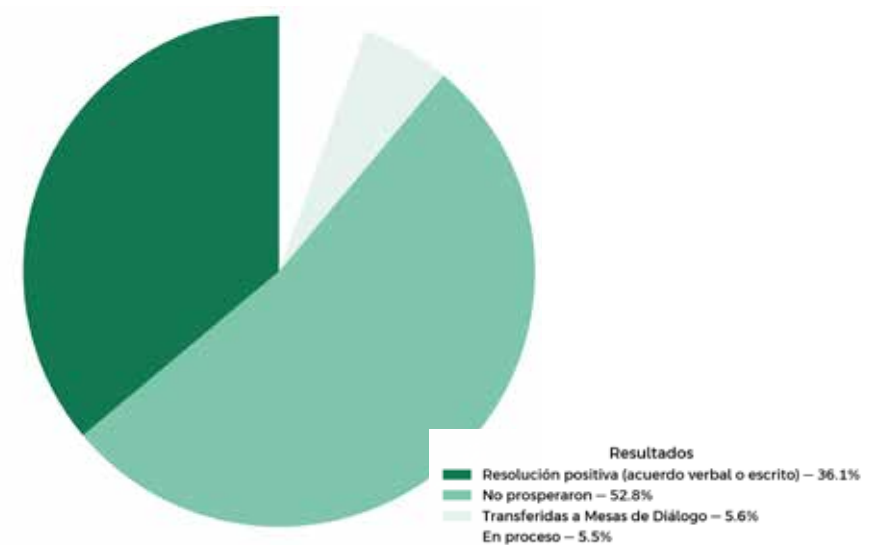
El **5,6 % fue transferido a mesas de diálogo**, dado que involucra más de dos actores. El porcentaje restante se encuentra en proceso, con mediador/a designado/a y fechas programadas.

Más allá de los resultados formales, se destaca que las partes participantes reconocen su papel activo tanto en el surgimiento como en la solución de los conflictos, lo que constituye un aprendizaje significativo del proceso de mediación comunitaria.

Mediaciones por temática



Resultados de mediaciones





Taller “comunicación y abordaje de conflictos”

En respuesta a la solicitud de la Dirección de Promoción Social de la Municipalidad de Bariloche, el Servicio de Mediación Comunitaria dictó el taller “Comunicación y abordaje de conflictos” destinado a referentes barriales interesados en fortalecer sus capacidades para la gestión de conflictos en sus comunidades.

El taller fue coordinado por Nora Ceballos (responsable del área), con la colaboración del equipo técnico integrado por Irene González y Johana Rutti. Se desarrolló en tres módulos, con una carga horaria total de 7 horas y media.

Temas abordados:

¿Qué es la mediación comunitaria?

Perspectiva de género

Conflicto y estereotipos

Mapas mentales y legitimación

Filtros y percepciones (visual, auditiva y kinestésica)

Factores internos y prejuicios

Comunicación: características y tipos

Comunicación no violenta: componentes y emociones

Promoción de Derechos Humanos

El Área de Proyectos de Promoción de Derechos Humanos opera como el motor pedagógico y de contacto territorial de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche. El Artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional Argentina, confiere jerarquía constitucional a los tratados de derechos humanos, haciendo ineludible la obligación estatal, incluso en el ámbito municipal, de promoverlos y defenderlos.

Este área se enmarca dentro de la Defensoría del Pueblo, cuya misión general es la defensa, protección y promoción de los derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados por la ordenanza N° 1749-CM-07, la Carta Orgánica Municipal de San Carlos de Bariloche y la Constitución Nacional Argentina, frente a los hechos u omisiones de la Administración Pública Municipal. La Carta Orgánica de Bariloche establece el deber de garantizar la plena vigencia de los derechos, y la Defensoría, mediante este área, instrumentaliza la vertiente preventiva y formativa de dicho mandato. Su conformación es esencial para cumplir con la misión institucional de manera eficaz.

La función principal del Área es el diseño, desarrollo e implementación de programas y proyectos destinados a difundir, educar y sensibilizar a la comunidad sobre el conocimiento y el pleno ejercicio de sus derechos, especialmente aquellos reconocidos internacionalmente, como la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Los objetivos de su trabajo son múltiples y están dirigidos a:

1- Promover el conocimiento: dar a conocer los derechos humanos y los mecanismos de defensa, fomentando una verdadera cultura de respeto y diálogo para un bienestar colectivo.

2- Fortalecer la democracia: afianzar los valores democráticos y de derechos humanos mediante la generación de espacios de reflexión, participación y capacitación.

3- Impulsar una ciudadanía activa: fomentar la participación ciudadana en la vigilancia y defensa de sus derechos e intereses, incentivando la empatía, solidaridad y cooperación social.

4- Reducción de daños: contribuir activamente a la prevención de conflictos y violaciones de derechos a través de la educación y la sensibilización, operando de manera proactiva.

5- Facilitar el acceso: desarrollar herramientas y metodologías para facilitar el acceso a la información, trabajando en articulación con otros organismos y organizaciones de la sociedad civil.

En definitiva, el Área de Proyectos de Promoción de Derechos Humanos busca asegurar que el mandato constitucionalizado de defender los derechos se traduzca en una realidad palpable en el ámbito local de Bariloche, para que los derechos no solo sean protegidos cuando han sido vulnerados, sino que sean comprendidos y ejercidos plenamente por la comunidad.

PROGRAMAS

PROGRAMA DERECHOS EN TERRITORIO

El programa tiene como objetivo el trabajo territorial con instituciones, organismos, organizaciones y todos aquellos colectivos que tengan como hilo conductor el trabajo de derechos humanos con diferentes actores de la comunidad de San Carlos de Bariloche, en línea con el plan de gestión 2025-2029 de la Defensoría.

En ese marco se desarrollaron las siguientes acciones:

Defensoría en tu barrio:

La Defensoría del Pueblo propone fortalecer su rol como garante de derechos y puente entre la ciudadanía y las instituciones públicas. En un contexto social caracterizado por la diversidad territorial, cultural y socioeconómica de los barrios de Bariloche, resulta imprescindible construir canales efectivos de articulación con la comunidad, que permitan una escucha activa, una presencia territorial

constante y una respuesta institucional accesible y confiable. Es por lo anterior, que “Defensoría en TU barrio” como proyecto se propone como objetivo principal establecer una correcta y exitosa articulación con los/as vecinos/as de los distintos barrios, en sintonía con la necesidad de acercar la Defensoría a la vida cotidiana de la ciudadanía, superando barreras físicas, simbólicas y comunicacionales que históricamente han dificultado el acceso a derechos. Dicha propuesta nace desde la creencia de que la proximidad institucional no solo mejora la eficacia de las intervenciones, sino que también fortalece el tejido democrático, promoviendo la participación ciudadana y el empoderamiento comunitario.

Articulación con los Centros de Atención y Asistencia Territorial:

El principal objetivo de esta acción construir una correcta y exitosa articulación con los Centros de Atención y Asistencia Territorial de la ciudad, ya que el trabajo interinstitucional permitirá construir vínculos integrales con vecinos y vecinas de los diferentes barrios de la ciudad, juntas vecinales, mesas de concertación, centros de jubilados y entidades que trabajen en conjunto con los centros.

Construcción de vínculos con las Juntas Vecinales:

Se reconoce la necesidad institucional de la presencia en los barrios de la ciudad con el objetivo de poder observar con mayor cercanía las problemáticas, intereses y proyecciones sociales de los/as vecinos/as. Se identificó la

necesidad de presencia institucional en la Junta Vecinal del barrio El Maitén, donde se realizó un espacio de asesoramiento sobre abordaje de “Conflictos vecinales”. El área emprendió el trabajo conjunto con otras juntas vecinales para construir un lazo directo y vital con la comunidad, lo que resulta indispensable para que la institución pueda cumplir eficazmente su misión de protección de los derechos ciudadanos.

Consejos Consultivos y / o Participativos:

La participación de la Defensoría del Pueblo en las reuniones de los Consejos Consultivos es crucial porque actúa como puente articulador entre la administración pública y la comunidad. La presencia institucional asegura que todas las políticas, recomendaciones y/o dictámenes que se discuten y proponen en el Consejo Consultivo mantengan un enfoque de derechos humanos, previniendo la vulneración y velando la garantía de los mismos. La Defensoría realiza aportes para orientar las acciones de los distintos consejos, incrementando la transparencia y la legitimidad de sus resultados. Se busca facilitar la interacción efectiva de las organizaciones sociales, comunitarias y los ciudadanos, cuyas voces son las que nutren dichos espacios, asegurando que el diálogo sea inclusivo y que las soluciones construidas sean realmente representativas y adecuadas a las necesidades de la comunidad. En esencia, la participación fortalece la democracia al introducir un control independiente que asegura que el proceso consultivo no solo sea un ejercicio formal, sino un mecanismo efectivo para la protección y promoción de los derechos

humanos.

La participación de la Defensoría se extiende a los siguientes espacios:

- Consejo consultivo de personas con discapacidad;
- Consejo de Niños, Niñas y Adolescentes;
- Consejo de Personas Mayores; y
- Mesa 6 de septiembre.

A partir de la participación del Consejo de Adultos Mayores surgió la posibilidad de visitar el Centro de jubilados “El Pinar” ubicado en el barrio Nuestras Malvinas en donde se pudo compartir una merienda que permitió conocer a las personas que forman parte del centro, sus actividades y problemáticas actuales. Desde la Defensoría se acercó a pedido de los vecinos un espacio de diálogo y formación con el objetivo de explicar el sistema de votación con la Boleta Única Papel, y se buscó en el padrón electoral nacional a cada persona presente indicando Colegio secundario, número de mesa y orden para que puedan ir a votar en conocimiento con lo anterior.

PROGRAMA PARTICIPAR

El programa tiene como objetivo general generar acciones de concientización sobre el ejercicio, protección y promoción de los derechos de las niñeces, adolescencias y juventudes de San Carlos de Bariloche. Para esto, es considerada fundamental la articulación con la comunidad

educativa, organizaciones estudiantiles, instituciones y colectivos que se interesen en la temática. En ese marco, fueron ejecutadas las siguientes acciones:

1- Simulacro de votación en escuelas secundarias para promoción del voto joven:

El proyecto (PROY-DPB:1/2025) tiene como objetivo fortalecer el rol de las escuelas en la formación cívica de las y los adolescentes y mejorar la información sobre el proceso electoral. La defensa de los derechos civiles y políticos a través de estrategias de difusión y capacitación para el ejercicio del derecho al voto, resulta de interés para esta institución. Se presentó una propuesta educativa de tipo taller sobre derecho al voto en los jóvenes de entre 16 y 18 años de la ciudad, articulando con las escuelas secundarias de la ciudad a través del Consejo Escolar - Zona Andina. Se incluye, como parte de los contenidos a abordar, la reivindicación de la historia del sufragio y la participación juvenil; la importancia del ejercicio electoral; y la participación en los asuntos públicos y la comprensión del proceso de votación utilizando la boleta única de papel. A partir de una propuesta de alcance a 500 estudiantes secundarios en tres semanas, se terminó duplicando ese número hasta llegar a los 1000 estudiantes impactados en 11 instituciones educativas de la ciudad.

2- Construyendo vínculos sanos (PROY-DPB:5/2025):

El aporte a una construcción social más empática y segura mediante la promoción de los buenos tratos, el respe-

to hacia las personas con quienes se convive y el registro sobre vínculos conscientes, sensibles y críticos es de suma importancia para el desarrollo integral de las juventudes. Por ello se desarrolló este proyecto trabajando en primera instancia desde una perspectiva de reducción de daños: el objetivo es la transformación del clima escolar, garantizando el derecho de los/as adolescentes a un ambiente de aprendizaje respetuoso y libre de violencia, y con el trabajo del desarrollo de habilidades socioemocionales y ciudadanas en los/as adolescentes, para prevenir, abordar y erradicar las dinámicas de bullying y fomentar la construcción de vinculaciones interpersonales sanas y respetuosas. La principal línea de trabajo es el llamado a la reflexión sobre el valor de la afectividad y la construcción de vínculos basados en el consentimiento, el respeto y la equidad, desnaturalizando las relaciones de poder y dominación, las diferentes violencias y la pasividad ante la presencia de actos que perjudiquen y atenten contra la integridad de otra/s persona/s.

3- Acompañar (PROY-DPB:6/2025):

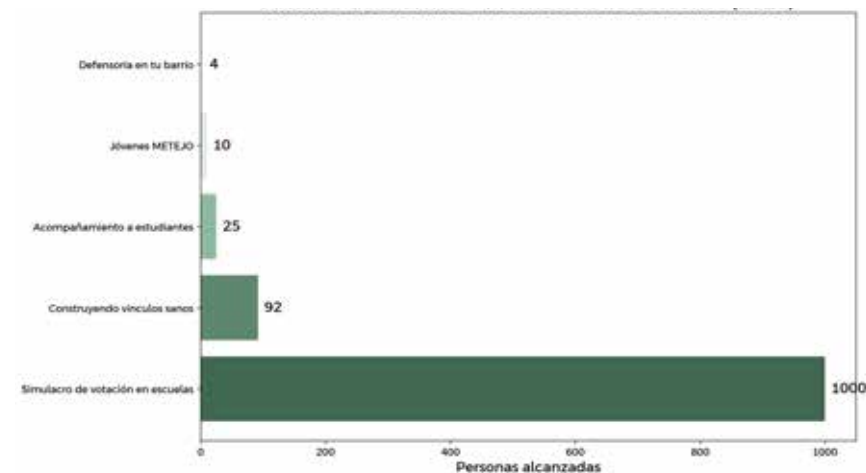
Este proyecto surgió a partir de las acciones territoriales de la Defensoría, habiéndose recepcionado dos pedidos de acompañamiento a grupos de adolescentes en distintos ámbitos. La primera propuesta surgió a partir del Consejo de Niños, Niñas y Adolescentes en donde la Dirección de Promoción Social hizo extensiva la invitación para el acompañamiento de un encuentro de la Mesa Territorial Joven (METEJO), en donde jóvenes de diferentes zonas de la ciudad pensaban en la planificación de proyectos

con el fin de presentarlos en el Concejo Deliberante de la ciudad de San Carlos de Bariloche. La segunda propuesta nace a partir del “Simulacro de votación en escuelas secundarias para promoción del voto joven” realizado en el Colegio secundario San Ceferino del barrio El Frutillar, en donde las docentes del lugar solicitan el acompañamiento a estudiantes de 5° año a partir de un encuentro en el que se pueda realizar un intercambio sobre la planificación y desarrollo de un taller de promoción contra del Bullying con estudiantes de 6° grado en una escuela primaria aledaña al barrio del colegio. Ambos encuentros resultaron sumamente interesantes ya que se pudieron realizar aportes desde la experiencia de trabajo del área en la gestión de proyectos sociales y territoriales, generando un espacio crítico, reflexivo y constructivo para poder alcanzar el desarrollo de los proyectos desde un enfoque colectivo y en pos de un bienestar socio-comunitario en el marco de la promoción, prevención y garantía de los derechos humanos.

1131

Personas alcanzadas a través de acciones de promoción, educación en derechos y presencia territorial.

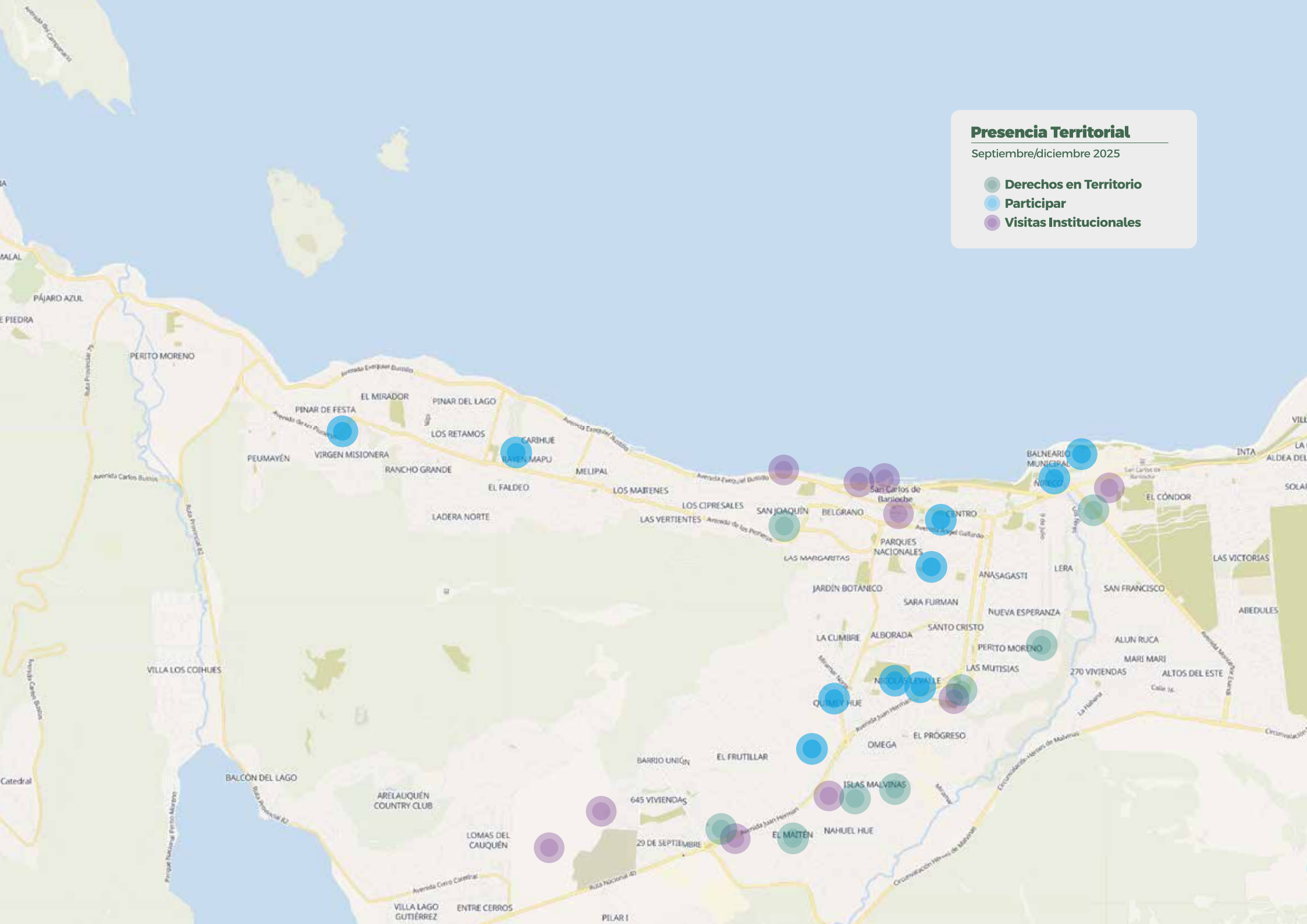
Alcance de acciones Promoción de derechos Septiembre / diciembre 2025



Presencia Territorial

Septiembre/diciembre 2025

- Derechos en Territorio
- Participar
- Visitas Institucionales



Asesoría ambiental

La Defensoría del Pueblo de la ciudad de San Carlos de Bariloche es una institución con acción preventiva y precautoria frente a los posibles impactos negativos sobre el socioambiente, promoviendo la sustentabilidad bajo una perspectiva solidaria y de cooperación comunitaria. La Defensoría tiene la función la protección y defensa de los derechos individuales, difusos y/o colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de los órganos bajo el ámbito de su competencia, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio o negligente, así como la promoción de la defensa y protección del medio ambiente frente a cualquier acto, hecho u omisión capaz de dañar los ecosistemas naturales, el entorno o el paisaje. El área de Asesoría Ambiental tiene como objetivo principal asesorar a la Defensora del Pueblo ante actuaciones o situaciones de gestión que requieran la intervención del organismo en materia ambiental.

El art. 2 de la **Carta Orgánica Municipal** establece que “El Municipio de San Carlos de Bariloche constituye una comunidad humana con autonomía plena, unidad territorial, identidad cultural, social, política, jurídica y económica, vinculada mediante lazos de vecindad y arraigo. Su fin natural y esencial es propender al bien común, mediante la participación de sociedad y gobierno en la definición y satisfacción de las necesidades del conjunto”. En su art. 14 se reconoce el derecho de todos los ciudadanos a un ambiente sano, al desarrollo sustentable y al uso racional de los recursos naturales, al acceso equitativo a los servicios públicos, al control de la gestión y decisión municipal a través de los mecanismos de participación ciudadana establecidos y a gozar de condiciones adecuadas de seguridad, higiene y salubridad dentro del ejido municipal. Luego, en el art. 175, se establece que el “ambiente es patrimonio de la sociedad; todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano. (...)”.

La Ordenanza N° 1749-CM-07 en su Art. 2 determina que es misión de la Defensoría la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, la Constitución de la Provincia de Río Negro, las ordenanzas y la Carta Orgánica Municipal de San Carlos de Bariloche, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal, y de prestadores de servicios públicos bajo la jurisdicción municipal.

Las problemáticas socioambientales atraviesan la cotidianidad de los ciudadanos.

Por ello, es fundamental relevar, conocer y comprender la diversidad de realidades para poder crear propuestas de acción en vistas de una mejor calidad de vida, mediante la garantía y protección de los derechos.

El objetivo del área es proteger el derecho a un ambiente sano, supervisar el cumplimiento de la normativa ambiental y abordar las problemáticas ambientales, transversales a todos los ámbitos de la sociedad de San Carlos de Bariloche, mediante la escucha a los ciudadanos, el relevamiento territorial y la mediación comunitaria como herramientas concretas para conocer, comprender y mejorar las diferentes realidades y conflictos que atraviesa la población; así como la educación ambiental, medio fundamental para brindar conocimientos, valores y habilidades prácticas a la sociedad para la transformación de su cotidianidad y el accionar responsable de las personas en cuanto a su relación con la naturaleza.

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de San Carlos de Bariloche busca promover la educación ambiental integral y garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones, fomenta la conservación y conocimiento de la biodiversidad, la gestión sustentable de recursos naturales, la prevención y minimización de la contaminación y la remediación de daños ambientales.

Abordaje

Se trabaja abordando las particularidades ambientales que transiten habitantes, organizaciones, instituciones o grupos específicos de ciudadanos de la ciudad de San Carlos de Bariloche; de distintas zonas o barrios que presenten una problemática o necesidad a abordar.

Se lleva a cabo una metodología de trabajo comunitaria, investigativa, educativa e interdisciplinaria; a través de la escucha de los ciudadanos, la conformación de mesas de trabajo, mesas de incidencia o mediaciones comunitarias, talleres de educación ambiental integral con enfoque de derechos y de género, sumados a la observación durante relevamientos en territorio.

Acciones desarrolladas

El área de asesoría ambiental desarrolló las siguientes acciones en el período comprendido entre el 8 de septiembre al 31 de diciembre de 2025:

1- Se realizó un relevamiento y primer contacto con instituciones u organizaciones socioambientales de la ciudad de Bariloche:

- Secretaría de Ambiente y Cambio Climático;
- Secretaría de Ambiente y Cambio Climático.
- Secretaría de Planeamiento Territorial.
- Dirección General de Sanidad Animal.
- Parque Municipal Llao Llao.
- Instituto de Formación Docente Continua.

- Jóvenes por Bariloche.
- San José Obrero.
- Circuito Verde.
- Asociación Piuké.
- Asociación de Recicladores de Bariloche.
- Protección Civil.
- Subsecretaría de Deporte.
- Dirección de Deportes Comunitarios.
- Servicio de Prevención y Lucha contra Incendios Forestales (SPLIF).
- ICE Parque Nacional Nahuel Huapi.
- Bomberos Voluntarios.
- Protección Civil.
- Actividad Deportiva adaptada Municipal (ADAM).

2- Se realizó una Mediación Comunitaria relacionada a la problemas con la red cloacal del barrio El Maitén y Cooperativa 258, MESIN-DPB:0000014/2025 a la cual fueron invitados los vecinos, Alusa SA, la Dirección de Saneamiento de la Cooperativa de Electricidad de Bariloche, Obras Públicas, Obras por Contrato de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche y Delegación Pampa de Huenuleo. Se acordó entre los vecinos y la Dirección de Saneamiento de la Cooperativa de Electricidad de Bariloche que se van a mejorar las condiciones de uso del sistema cloacal por parte de los ciudadanos para evitar obstrucciones en las intersecciones del mismo y por parte de la CEB, se mejorará la estructura de la boca de cloaca que presenta inconvenientes para que pueda resistir el paso de autos y de la maquinaria de mantenimiento vial.

3- Se realizó un Informe de Investigación Ambiental relacionado al Vertedero Municipal de la ciudad de Bariloche, en el marco de la actuación ACTU-DPB:4/2025. El mismo se encuentra en fase preliminar y se continúa confeccionando el informe ambiental definitivo. Se realizaron dos sesiones de la Mesa de Incidencia MESIN-DPB:18/2025 en el marco de la actuación. Dicha mesa de incidencia continúa abierta y la actuación continuará su curso durante el 2026.

El primer encuentro fue realizado en el Barrio Cooperativa 258, con la participación de los concejales Julieta Wallace y Facundo Villalba, representantes de la Asociación de Recicladores Bariloche (ARB), Juntas Vecinales de los barrios aledaños y vecinos y vecinas autoconvocados por el Vertedero Municipal. Durante la reunión se informó a los vecinos sobre el avance del Abocamiento DPB:0000004/2025, los vecinos y actores expusieron las condiciones críticas del predio, la afectación a la salud de las familias y la falta de respuestas estructurales por parte del Estado. Se reclaman acciones urgentes, control efectivo y transparencia en el uso de los recursos destinados a la gestión de residuos. Se determinaron acciones a realizar por la Defensoría.

El segundo encuentro se realizó en la sede de la Junta Vecinal El Frutillar. Se presentaron vecinas y vecinos de los barrios aledaños, juntas vecinales, vecinos y vecinas autoconvocados por el Vertedero; la concejal Julieta Wallace, el vicerrector de la Universidad Nacional de Río Negro, Diego Aguiar; la directora de CONICET Patagonia Norte, Celeste Ratto; el Secretario de Obras y Servicios Públicos

del Municipio, Jorge Quilaleo; como así también Alejandra Castillo del Hospital Zonal Bariloche; Lucas Mendoza de la Defensoría del Pueblo de Río Negro y Nélica Castillo, Directora del Vertedero Municipal, entre otros actores institucionales que se acercaron a aportar información y propuestas. Se evaluaron responsabilidades y se acordaron pasos operativos frente a la persistencia de reclamos ambientales, sanitarios y comunitarios vinculados al funcionamiento del Vertedero.

4- Se está realizando la investigación y los informes ambientales relacionados al proyecto CAUMA y a la presencia de un microbasural en cercanías del CAAT 4: actuación ACTU-DPB:7/2025 y actuación ACTU-DPB:3/2025, respectivamente.

5- Se realizaron reuniones con la Dirección General de Sanidad Animal y la Cooperativa de Trabajo Jóvenes por Bariloche. Se participó del encuentro “Ciudades Sostenibles: Patagonia Sin Basura”, organizado por la Fundación Impacta. Se participó de la Jornada Multilocal sobre “Prevención de Accidentes por Inhalación de Monóxido de Carbono” impartida por ENARGAS.



Asimismo, se están planificando los siguientes proyectos a llevarse a cabo en 2026:

1- Talleres de Educación Ambiental: el objetivo del programa es poder abordar las problemáticas ambientales de San Carlos de Bariloche, utilizando la educación ambiental para la transformación de la presente realidad y el accionar responsable de las personas en cuanto a su relación con la naturaleza; con una perspectiva de derechos que favorezca la construcción de una ciudadanía activa, comprometida con el cuidado del ambiente y con la mejora de la calidad de vida en su territorio. Junto a la promoción y defensa de derechos ambientales, difusión de información, sensibilización y acompañamiento de las comunidades educativas mediante la articulación con escuelas, docentes y organismos locales.

2- Gestión Integral de Residuos en la Defensoría: el objetivo del programa es disminuir la cantidad de residuos que se generan en las instalaciones de la Defensoría que llegan al Vertedero Municipal de Bariloche mediante la separación de los residuos. A través del proyecto los residuos reciclables como plástico, aluminio, cartón y papeles se destinarán a recuperadores de la ciudad y la fracción orgánica será utilizada para realizar compostaje domiciliario.

La presente imagen cuenta con autorización para su uso y difusión, otorgada por la Subsecretaría de Deportes de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y derechos de imagen de menores de edad.

Mesa de entradas

El Área de Mesa de Entradas es responsable de la recepción y derivación de las consultas, presentaciones y denuncias de los ciudadanos en la Defensoría del Pueblo. Es la puerta de inicio de las actuaciones administrativas que se presentan a demanda de los vecinos y vecinas de Bariloche.

* **La gestión de Analía Woloszczuk ha eliminado toda la documentación de Mesa de Entradas correspondiente al período de inicio de su gestión, por lo que no se presentan datos hasta el mes de junio.**

Además, previamente, tampoco se registraban las consultas en ComDoc, el sistema de Gestión Documental de la Defensoría -lo que comenzó a hacerse en dicho mes-, lo que implica que se perdió información muy valiosa en dicho período.

515

Cantidad de consultas junio a diciembre 2025

El análisis de los datos obtenidos **entre junio y diciembre**, sistematizados por el área en conjunto al responsable de Sistemas y analizados por el Consultor de Gestión Institucional, revela patrones importantes en la operación y los temas de consulta.

Los temas más recurrentes tienen que ver con el derecho del consumidor, seguido por las consultas jurídicas y conflictos con obras sociales.

La mayoría de las consultas se concentran en grupos temáticos principales, lo que indica las áreas de mayor demanda de atención o conflicto:

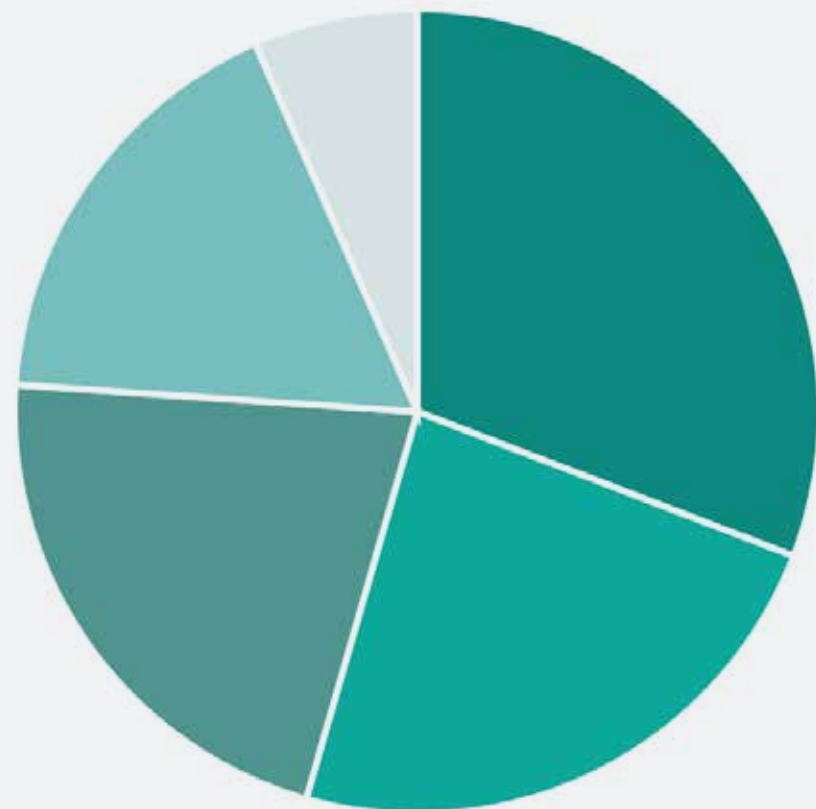
"Vecindad" es el grupo temático más frecuente, representando el **30.8%** de las consultas (144 registros de 467 con tema clasificado), lo que sugiere una alta demanda de soporte o manejo de conflictos vecinales. El segundo tema más común es "Usuarios y Consumidor" con un **23.6%** (110 consultas), destacando la importancia de los problemas relacionados con bienes y servicios—este tipo de consultas se derivan a la Oficina Municipal de Defensa al Usuario y el Consumidor (OMIDUC).

Los temas de "Salud" (**17.3%**) y "Servicios" (**6.6%**) también tienen una presencia notable, seguidos por "Viviendas" (**4.5%**, no incluido en el Top 5 del gráfico, pero aún relevante).

Es importante remarcar que **101 consultas (21.6%)** no tuvieron un grupo temático definido en el momento del análisis, y fueron agrupadas en "Otros".

Meses de mayor consulta

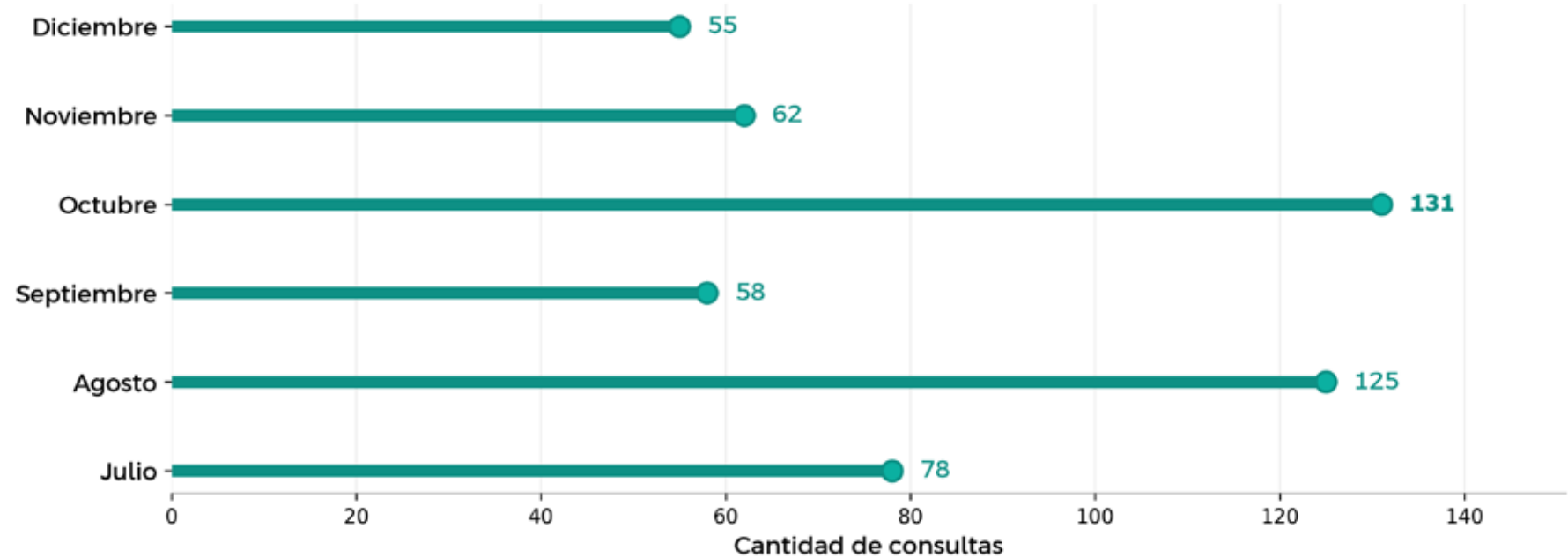
Mesa de entradas julio a diciembre 2025



■ Vecindad	— 30.8%
■ Usuarios y Consumidor	— 23.6%
■ Otros	— 21.6%
■ Salud	— 17.3%
■ Servicios	— 6.6%

El volumen de consultas fluctúa significativamente a lo largo del segundo semestre de 2025, con un pico claro en octubre (131 consultas). Se observa un fuerte incremento inicial de julio (78 consultas) a agosto (125 consultas), y luego, tras un descenso en septiembre (58 consultas), se produce el máximo de octubre. El volumen tiende a disminuir hacia fin de año, con 62 consultas en noviembre y 55 en diciembre.

Meses de mayor consulta - Julio a diciembre 2025



Comunicación Institucional

El Área de Prensa y Comunicación Institucional tiene como misión garantizar la difusión clara, accesible y transparente de la labor de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, fortaleciendo el vínculo entre ciudadanía e institución mediante estrategias de comunicación pública eficientes, modernas y coherentes con los valores institucionales.

El objetivo central del área es contribuir a una Defensoría accesible, cercana y orientada a garantizar el derecho a la información pública.

Sus responsabilidades incluyen:

- Planificar y ejecutar estrategias de comunicación interna y externa.
- Administrar y producir contenidos para redes sociales, sitio web y canales de contacto.
- Asegurar la identidad visual institucional y su aplicación transversal.
- Coordinar la relación con medios de comunicación.
- Producir materiales gráficos, audiovisuales y editoriales.
- Sistematizar y analizar métricas para orientar decisiones de gestión.

Lineamientos de Gestión

Los lineamientos que guiaron la comunicación durante 2025 fueron:

- Transparencia como principio rector de la comunicación institucional.
- Accesibilidad y lenguaje claro para facilitar la comprensión ciudadana.
- Modernización digital y consolidación de redes sociales como canales activos.
- Unificación de la identidad visual institucional.
- Vínculo permanente con medios y presencia sostenida en agenda pública.
- Datos para la toma de decisiones, midiendo impacto y crecimiento.

Metodología

La dinámica de trabajo se basó en:

- Planificación mensual y seguimiento semanal.
- Producción multiformato (reels, placas, gacetillas, notas, fotografías y videos).
- Trabajo transversal con todas las áreas operativas.
- Registro y análisis de métricas.
- Organización interna y reconstrucción de bases y canales institucionales.

Acciones Realizadas

Reconstrucción de la infraestructura comunicacional
Tras el período de acefalía institucional se constató el borrado completo de los correos electrónicos institucionales, lo que implicó la pérdida de correspondencia, contactos y archivos.

El área procedió a:

- Recuperar accesos disponibles.
- Crear una nueva estructura de casillas.
- Normalizar el flujo de comunicación interna y externa.
- Nueva base de contactos institucionales
- Se elaboró una base integral de contactos de prensa y organizaciones, actualizada semanalmente, que hoy constituye el soporte operativo para gacetillas, invitaciones, alertas a medios y gestión territorial.

Estrategia digital y crecimiento en redes sociales Instagram (octubre-diciembre)

Durante el último trimestre del año, el Área de Prensa y Comunicación implementó una estrategia digital basada en el trabajo articulado entre la **cuenta institucional de la Defensoría del Pueblo y un perfil personal de la defensora**, conformando un esquema de doble canal de comunicación.

La estrategia se centró en el fortalecimiento del contenido audiovisual, la publicación periódica y una comunicación pública activa, lo que permitió ampliar el alcance hacia nuevos públicos, sostener el crecimiento de seguidores y mejorar los niveles de visualización e interacción.

Este enfoque combinado permitió potenciar la visibilidad institucional, reforzar el posicionamiento del organismo y acercar la comunicación de la Defensoría a la comunidad.

Crecimiento octubre → diciembre 2025 - INSTAGRAM

Cuenta Institucional Defensoría

Seguidores

Octubre: 1.685

Diciembre: 1.719

+34 seguidores netos

(crecimiento sostenido del canal institucional)

Alcance a nuevos públicos

Octubre: 61 % no seguidores

Diciembre: 77 % no seguidores

**+16 puntos porcentuales
en alcance a no seguidores**

Visualizaciones

Octubre: 13.000

Diciembre: 11.000

Estabilidad alta de alcance a nuevo público, con menor volumen de publicaciones.

Cuenta Defensora Mariana Minuth

Seguidores

Octubre: 721

Diciembre: 764

+764 seguidores netos

(Cuenta creada en septiembre de 2025)

Alcance a no seguidores

Octubre: 61 %

Diciembre: 45 %

Se mantiene alto el nivel de alcance a nuevos públicos, con mayor consolidación de audiencia propia.

Visualizaciones

Octubre: 5.154

Diciembre: 11.000

**+5.846 visualizaciones
+113 % de crecimiento en visualizaciones**

Crecimiento octubre → diciembre 2025 Ambas cuentas

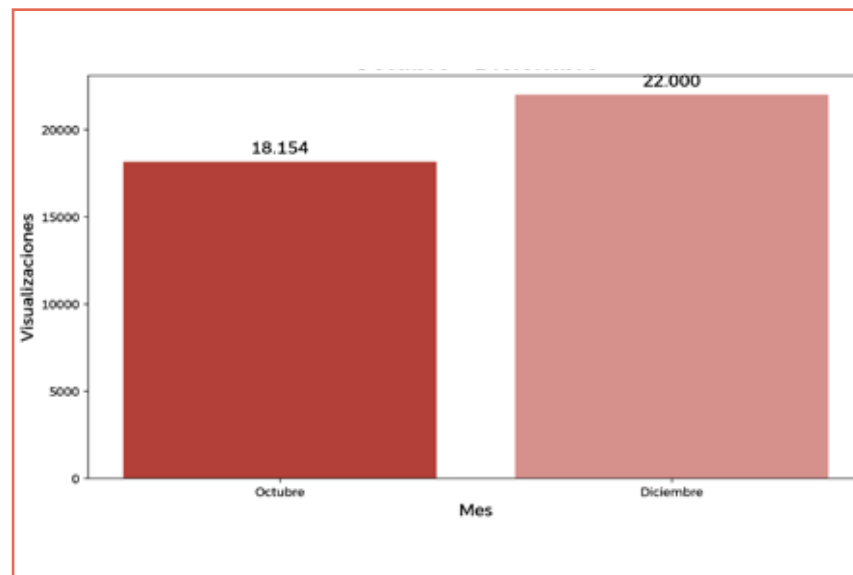
Seguidores totales (crecimiento)

+34
Institucional

+43
Defensora

+77
seguidores netos combinados

Crecimiento visualizaciones totales Ambas cuentas



Visualizaciones totales

Octubre (ambas cuentas)

18.154 visualizaciones combinadas

Diciembre (ambas cuentas)

22.000 visualizaciones combinadas

+3.846 visualizaciones combinadas

+21 % de crecimiento total en alcance

Alcance a nuevos públicos (máximo)

Institucional diciembre: 77 %

Perfil defensora octubre: 61 %

El alcance a no seguidores indica el porcentaje de personas que visualizaron el contenido sin formar parte de la comunidad habitual de la cuenta, lo que refleja la capacidad de llegada a nuevos públicos y la ampliación de audiencia.

El crecimiento registrado en ambos perfiles fue de carácter **orgánico**, sin inversión en publicidad paga, lo que refuerza la efectividad de la estrategia de contenido y comunicación.

Conclusión:

Entre **octubre y diciembre**, la estrategia digital de la Defensoría logró un crecimiento combinado de +77 seguidores, un incremento del +21 % en visualizaciones totales, y alcanzó picos de hasta 77 % de visualizaciones de personas que no seguían las cuentas, consolidando una fuerte expansión hacia nuevos públicos.

El perfil personal de la defensora fue clave para potenciar el crecimiento en alcance (+113 % en visualizaciones), mientras que la cuenta institucional sostuvo el posicionamiento y el alto nivel de llegada a nuevos públicos.

Situación de Facebook institucional

El área no pudo recuperar accesos administrativos a la página institucional debido a manejos previos, y la imposibilidad de recuperar la cuenta oficial de la Defensoría evaluándose alternativas para 2026.

Estrategia de medios

Se estableció un esquema sostenido de contacto con radios, televisión y medios digitales, asegurando cobertura para:

- Mesas de trabajo y participación ciudadana.
- Vertedero Municipal.
- Actividades territoriales y mediación comunitaria.
- Intervenciones institucionales y de la Defensora del Pueblo.

Rediseño del logotipo e identidad visual

Se desarrolló una nueva imagen institucional que ordena paleta cromática, tipografías y usos.

El logotipo fue aplicado a redes, presentaciones y documentos oficiales.

Comunicación cercana y orientada a derechos

Se consolidó un estilo comunicacional basado en:

- Lenguaje claro.
- Explicación de procesos institucionales.
- Información actualizada y verificada.
- Transparencia activa y rendición comunicacional.

Implementación del WhatsApp institucional

Se incorporó un canal oficial de WhatsApp para consultas, reclamos y derivaciones, articulado con Mesa de Entradas y Mediación, optimizando tiempos de respuesta y accesibilidad.

Actualización del sitio web y rediseño integral

Se realizó una actualización preliminar y se inició el proceso de rediseño integral del portal institucional, con mejoras previstas en accesibilidad, arquitectura de contenidos y transparencia activa.

Aporte al futuro Digesto Institucional

Se inició la sistematización de documentos administrativos, resoluciones, abocamientos y normativas para la construcción del **Digesto de la Defensoría**, cuyo desarrollo continuará en 2026.

Conclusión

El Área de Prensa y Comunicación Institucional desarrolló durante 2025 un proceso de reconstrucción profunda y modernización, consolidando canales digitales, fortaleciendo el vínculo con medios, recuperando la presencia institucional y ordenando la identidad visual de la Defensoría.

El crecimiento en redes sociales, la nueva estructura de contactos, la estrategia de contenidos, la implementación del WhatsApp institucional, la actualización del sitio web y las acciones orientadas a transparencia y proximidad permitieron reorganizar y potenciar la comunicación pública de la institución.

Estas acciones contribuyeron al cumplimiento de los lineamientos de gestión 2025-2029, consolidando una Defensoría más accesible, cercana, moderna y alineada con ~~el derecho a la información de toda la ciudadanía barilo-chense.~~

Conclusión

La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche se encuentra transitando un inicio de gestión que posiciona al organismo nuevamente en el mapa social, político e institucional de la ciudad. Se trazó un proyecto de gestión que propone el regreso de las acciones territoriales, el foco en problemáticas ambientales, de juventudes y servicios, y la revalorización de capacidades como el Servicio de Mediación Comunitaria.

El análisis de las actuaciones tramitadas durante el periodo agosto-diciembre 2025 permite establecer un diagnóstico preliminar sobre las demandas ciudadanas y la respuesta institucional desplegada. A pesar de la brevedad del período informado, la tipología de los expedientes iniciados evidencia tensiones estructurales en áreas críticas de la administración municipal y la convivencia urbana.

A continuación, se sistematizan los ejes de intervención predominantes:

- **Institucionalización de la conflictividad ambiental:** la problemática vinculada al Centro de Residuos Urbanos Municipales (CRUM) y la protección de cuencas hídricas demandó un abordaje complejo. La estrategia institucional no se limitó a la recepción de reclamos, sino que evolucionó hacia la emisión de resoluciones de abocamiento, la conformación de mesas de incidencia y pedidos de informe. Esta herramienta permitió transformar la demanda individual en un espacio de trabajo técnico-político multisectorial (con participación de organismos científicos y juntas vecinales), elevando el estándar de discusión hacia el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y la planificación de políticas públicas a largo plazo.
- **Control de la administración y defensa del patrimonio público:** algunos casos abordados evidencian el rol de la institución como garante del acceso a la información pública y la fiscalización del cumplimiento de las ordenanzas que regulan los entes autárquicos y los convenios estatales.
- **Déficits en el Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros:** se expusieron vulneraciones en derechos básicos de los usuarios del transporte público. Se identificaron tres dimensiones críticas:

1. **Accesibilidad:** Falta de adaptación de unidades para personas con discapacidad.
 2. **Seguridad:** Incidentes graves que comprometen la integridad física de los pasajeros, evidenciando fallas en los protocolos de operación.
 3. **Cobertura:** Deficiencias en la frecuencia y recorridos en zonas periféricas. Estas actuaciones configuran un antecedente técnico para exigir una revisión integral de los pliegos y condiciones de prestación del servicio durante el próximo ejercicio.
- **Mediación y convivencia vecinal:** la rápida derivación de determinadas actuaciones a instancias de mediación reafirma la función de la Defensoría como facilitadora de la paz social, ofreciendo vías de resolución alternativas que descomprimen el sistema judicial y administrativo.

En conclusión, el inicio de la nueva gestión se caracterizó por la reactivación de expedientes de alto impacto público y la implementación de procedimientos formales de seguimiento (abocamientos, pedidos de informe, recomendaciones). La labor realizada sienta las bases administrativas para que, en el período 2026, se profundice el control de legalidad y la defensa de derechos colectivos e individuales en el ámbito municipal.

El análisis de la labor desempeñada por la Asesoría Letrada desde el inicio de la actual gestión (septiembre-diciembre 2025) permite establecer conclusiones claras sobre el restablecimiento de las funciones vitales del organismo,

tanto en su faz interna como en su proyección externa hacia la ciudadanía.

El dato más relevante del período es la recuperación de la capacidad de respuesta ante la demanda espontánea. El contraste estadístico es contundente: frente a la inexistencia de registros de asesoramiento en el sistema ComDoc entre enero y septiembre de 2025, la actual gestión logró formalizar 46 orientaciones legales en el último trimestre. Esto evidencia que la Defensoría ha vuelto a funcionar como una instancia de acceso primario a la justicia para vecinos que carecen de patrocinio letrado o información jurídica clara.

La tipología de las consultas legales recibidas ofrece un indicador cualitativo sobre las preocupaciones de la comunidad. El predominio de consultas referidas a vivienda y alquileres alerta sobre una tensión social creciente en esta materia. Asimismo, la necesidad de orientación sobre "procesos judiciales en curso" demuestra que la Asesoría Letrada cumple un rol pedagógico esencial: traducir el lenguaje técnico-judicial y orientar al ciudadano en un sistema que muchas veces le resulta ajeno o complejo.

En el plano administrativo interno, la Asesoría Letrada ha cumplido con el mandato de la Ordenanza 1749-CM-07, garantizando que cada acto de la Defensoría (resoluciones, recomendaciones, abocamientos) cuente con el debido sustento jurídico. La decisión metodológica de integrar el dictamen legal en los fundamentos de las re-

soluciones —en lugar de generar documentos separados— ha permitido agilizar los tiempos de respuesta, aplicando un criterio de economía procesal indispensable para una gestión moderna y eficiente.

El trabajo de la Asesoría no se ha limitado al análisis de expedientes, sino que ha funcionado como soporte transversal en Mesa de Entradas y en el uso de canales digitales (WhatsApp/Correo). Esto configura un modelo de asesoramiento legal de proximidad, donde se asiste operativamente en la contención y derivación responsable de los casos que exceden la competencia del organismo. Para el ciclo 2026, el desafío será profundizar este esquema de atención y sistematizar la información de las consultas para generar diagnósticos tempranos sobre conflictividad social en Bariloche.

El análisis de las acciones desarrolladas por la Consultoría de Gestión Institucional durante el período informado permite concluir que se ha cumplido satisfactoriamente con el rol propuesto. La gestión se orientó decididamente a revertir procesos de aislamiento institucional y obsolescencia administrativa, logrando alinear el funcionamiento de la Defensoría con los estándares de eficiencia y apertura propuestos en el proyecto de gestión.

A continuación, se detalla cómo las intervenciones realizadas permitieron alcanzar los lineamientos fundamentales del área:

- **Recuperación de la capacidad política e institucional:** se logró revertir el aislamiento heredado de la gestión anterior mediante la recomposición de vínculos con organismos nacionales. La gestión para restablecer el convenio con el Ministerio de Justicia de la Nación y la reincorporación a la Red de Centros de Mediación Comunitaria y Mediación Escolar no solo devuelve capacidades técnicas operativas al área de Mediación Comunitaria, sino que reposiciona a la Defensoría de Bariloche en el mapa federal, cumpliendo con el objetivo de construcción de alianzas sólidas y recuperación de herramientas de gestión de conflictos.
- **Modernización y eficiencia en la atención ciudadana:** la intervención en la Mesa de Entradas constituyó un hito en la optimización de procesos. Al eliminar la redundancia de registros en papel y priorizar la carga digital en ComDoc y bases de datos CSV, sumado a la implementación de la línea de WhatsApp, se logró una reducción en los tiempos de atención. Esto demuestra que las acciones de mejora de procesos impactaron directamente en la eficacia del servicio, garantizando una respuesta más ágil y respetando el principio de informalidad a favor del ciudadano.
- **Profesionalización y fortalecimiento del capital humano:** el cumplimiento del objetivo de "Gestión de equipos y capacitación" se evidencia en el alto impacto de los programas formativos gestionados: 13 de los 15 integrantes del organismo recibieron capacitación

técnica y de sensibilización (IPAP, Ministerio de Justicia, etc.). Esta acción, sumada al diseño de un nuevo organigrama, la implementación de objetivos SMART en los proyectos y la incorporación de perfiles técnicos necesarios, ha permitido pasar de una lógica de trabajo reactiva a una planificación profesionalizada y orientada a resultados.

- **Innovación tecnológica y transparencia administrativa:** la gestión para la inclusión de la Defensoría en el sistema GDE (Gestión Documental Electrónica) y el diseño de paneles de control financiero marcan el inicio de una transformación digital indispensable. Estas acciones cumplen con el lineamiento de "Mejora de procesos", sentando las bases para que el organismo elimine el uso de papel y optimice los tiempos de traslados y firmas, alineándose con los estándares de la administración pública moderna.
- **Transversalidad y planificación estratégica:** la consultoría consolidó su rol de articulador interno, siendo hitos de gestión la coordinación del Informe Anual y la Planificación Presupuestaria 2026. Al estandarizar la entrega de informes de seguimiento de gestión por áreas y liderar el rediseño de la imagen institucional, se busca garantizar que la Defensoría funcione como un sistema integrado y no como compartimentos estancos, cumpliendo con la misión de brindar coherencia y visión de futuro a la gestión institucional.

En síntesis, las acciones realizadas han permitido transformar la estructura operativa de la Defensoría, dotándola de mayor agilidad, mejores recursos humanos y una red de vínculos institucionales restablecida, sentando bases sólidas para la ejecución de políticas de defensa de derechos en el próximo ciclo.

El análisis del ejercicio financiero administrativo 2025 expone un año de transición compleja, caracterizado por tres etapas diferenciadas: el cierre de una gestión, un período de vacancia institucional (acefalía) y la reactivación operativa del último cuatrimestre.

El principal obstáculo operativo del período fue la imposibilidad de operar con normalidad las cuentas del Banco Nación, agravada por la falta de firmas autorizadas durante la acefalía. Ante esta contingencia, que ponía en riesgo el pago de servicios básicos y el funcionamiento diario, la administración implementó la apertura de una nueva cuenta operativa en el Banco Patagonia. Esta decisión permitió recuperar autonomía financiera, garantizando la ejecución de fondos y la agilidad en los pagos.

A pesar de la parálisis administrativa durante los meses de junio, julio y agosto, al 30 de noviembre se logró una ejecución presupuestaria del 66% del total asignado (\$30.276.641,93 ejecutados sobre \$45.800.800,00) al 30 de noviembre. Es destacable que, durante el último trimestre (gestión actual), la curva de ejecución muestra un crecimiento sostenido (pasando de \$2.4M en septiembre

a \$4.6M en noviembre), lo que correlaciona directamente con la reactivación de las actividades sustantivas de la Defensoría (atención al público, programas territoriales y equipamiento).

El Departamento de Administración y Contabilidad cumplió un rol crítico en el aseguramiento de la infraestructura física del organismo.

La gestión exitosa de la prórroga del contrato de locación del inmueble de calle Quaglia 740 (Resolución RE-SO-DPB:000026/2025) evitó la pérdida de la sede central, brindando certidumbre operativa hasta el ejercicio 2026. Asimismo, la coordinación con la Secretaría de Hacienda municipal permitió sostener los gastos mínimos durante el período de acefalía, evitando el colapso de los servicios esenciales.

En el plano de la gestión interna, el año 2025 marca un punto de inflexión en la profesionalización de los registros. La implementación de nuevas planillas auxiliares de seguimiento ha permitido optimizar el control de flujo documental, corrigiendo deficiencias de trazabilidad de gestiones anteriores.

La gestión del Servicio de Mediación Comunitaria durante el año 2025 permite observar el comportamiento de la conflictividad social en Bariloche y la capacidad de respuesta de la institución. El indicador más destacable del período es el sostenimiento operativo ininterrumpido del área. Durante los tres meses de acefalía institucional

(junio-agosto), el equipo técnico garantizó la atención al público y el procesamiento de expedientes, tramitando 14 mediaciones y 7 mesas de incidencia sin contar con una conducción política designada. Esto demuestra que el Departamento de Mediación ha alcanzado un grado de madurez institucional que le permite funcionar como un mecanismo autónomo de pacificación social, independientemente de los tiempos políticos del Concejo Municipal.

Si bien la mediación sigue siendo el núcleo de la tarea, la conformación de mesas de incidencia (20 en total durante el año) refleja una Defensoría que interviene en conflictos multiparte y de interés público (medioambiente, servicios, tierras). Esta herramienta se consolida como un dispositivo democrático eficaz para sentar en la misma mesa al Estado, a las empresas prestatarias y a los vecinos, transformando la queja individual en soluciones colectivas.

Prevalecen los conflictos de convivencia vecinal y problemáticas habitacionales (alquileres/tierras), lo que sugiere una tensión creciente en el tejido urbano y el acceso a la vivienda. La estadística de género (predominancia de mujeres como requirentes y hombres como requeridos) indica que son las mujeres quienes mayoritariamente activan los mecanismos institucionales para la resolución pacífica de conflictos y el saneamiento del entorno barrial. La concentración de solicitudes en la Delegación Urbana y Pampa de Huenuleo orienta la necesidad de focalizar recursos

en estas zonas para el próximo ejercicio.

La capacitación a referentes barriales descentraliza la capacidad de gestión de conflictos, empoderando a la comunidad para resolver disputas menores en el territorio antes de que escalen a instancias institucionales o judiciales.

El Área de Proyectos de Promoción de Derechos Humanos es una estructura esencial e ineludible dentro de la Defensoría, constituyéndose como una herramienta para una eficaz promoción de derechos humanos y la presencia territorial. Enfocó su misión en la vertiente preventiva y formativa de los derechos humanos. El trabajo del Área se materializó a través de dos grandes programas que buscaron poner en valor la proximidad institucional y la transformación social a través de la educación.

El programa "Resimbolizar Defensoría" fortaleció el rol territorial de la Defensoría para la garantía de derechos y ser un puente entre la ciudadanía y las instituciones. La articulación con instituciones como los Centros de Atención Territorial y Juntas Vecinales para establecer lazos directos con la comunidad, y la participación en Consejos Consultivos para garantizar el enfoque de derechos en las políticas públicas y fomentar la democracia participativa, muestran un claro compromiso de gestión participativa. Por otro lado, el programa "Participar" considera a la educación como pilar fundamental para la transformación social, enfocándose en niñeces, adolescencias y juven-

tudes. Sus proyectos de formación cívica para promover el voto joven y la participación en asuntos públicos, la promoción de vínculos sanos para prevenir el bullying y erradicar la violencia desde la afectividad y el respeto, y el acompañamiento a proyectos juveniles para aportar a la gestión social y el bienestar socio-comunitario, fueron efectivos en el alcance e impacto que tuvieron en los grupos alcanzados.

Las acciones desarrolladas por la Asesoría Ambiental permitieron avanzar de manera concreta en el cumplimiento del objetivo central del Área de Ambiente: proteger el derecho a un ambiente sano, promover la participación ciudadana y fortalecer el rol de la Defensoría como actor preventivo, mediador y articulador frente a las problemáticas socioambientales de la ciudad. El relevamiento territorial, la apertura de espacios de diálogo, las mediaciones comunitarias y la elaboración de informes ambientales posibilitaron conocer con mayor profundidad las realidades locales, generar propuestas de mejora y acercar soluciones a los conflictos planteados por la comunidad.

La vinculación con organizaciones, instituciones educativas y organismos públicos consolida una red de cooperación que favorece la construcción de políticas ambientales más integrales y orientadas al bienestar colectivo.


Se proyecta continuar y fortalecer este camino mediante la implementación de programas de educación ambiental integral, la promoción de la participación ciudadana,

el acompañamiento a comunidades afectadas por problemáticas ambientales y la consolidación de acciones internas de gestión sustentable dentro de la propia Defensoría. La continuidad del área permitirá profundizar el trabajo iniciado, ampliar la capacidad de incidencia y sostener un enfoque preventivo, participativo y territorial que contribuya a mejorar las condiciones ambientales y la calidad de vida de las y los habitantes de San Carlos de Bariloche.



defensoriabariloche.gob.ar

 [defensoria.pueblo.bariloche](https://www.instagram.com/defensoria.pueblo.bariloche)

 [mariana.minuth](https://www.instagram.com/mariana.minuth)