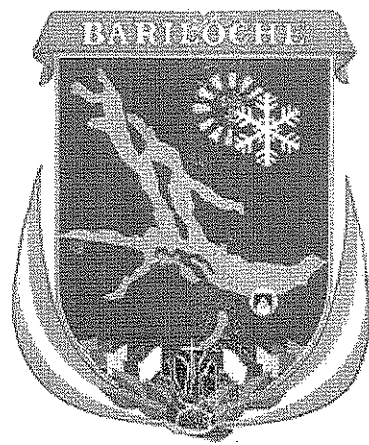


**PROPUESTA DE TRABAJO
PARA LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE SAN CARLOS DE BARILOCHE**



María Rodrigo

INTRODUCCIÓN

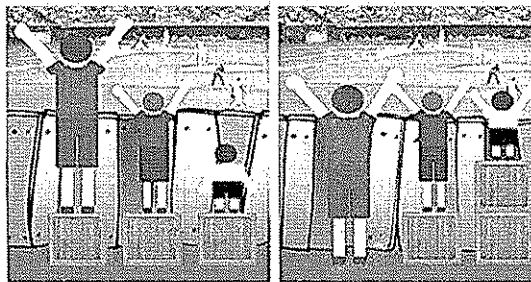
La Defensoría del Pueblo de S.C. de Bariloche debe ser un canal más para que los habitantes puedan ser escuchados, contenidos y atendidos ante la inactividad, hechos negativos u omisiones de la administración pública municipal, o de los prestadores de servicios públicos bajo la jurisdicción municipal, como claramente expresa la ORDENANZA N° 1749-CM-07, creadora de la figura en nuestra ciudad.

El pueblo de Bariloche mediante esta figura tiene otra opción para ser escuchado ante los severos inconvenientes que pueden generar la desatención o la burocracia extrema.

Es posible decir que la labor de la Defensoría del Pueblo es un reaseguro contra las "pequeñas injusticias", porque es probable que lo que para la administración no es más una nimiedad, sea un gran problema para una persona, que necesita encontrar una respuesta y requiere una solución.

La denominación "Defensoría del Pueblo" es común en todas las ciudades, provincias y países. No es una mera coincidencia que todos la llamen igual, sino que obedece al concepto que tienen en común, que es la necesidad de contar con una institución fuerte y capaz de defender al ciudadano ante la Administración (o los servicios por ella tercerizados), constituyendo a su vez una instancia de protección a los Derechos Humanos.

No está de más recordar en este sentido que la Defensoría del Pueblo debe actuar con justicia, que no siempre significa actuar con igualdad. Porque entender de manera equívoca la igualdad puede llevar a injusticias atroces.



IGUALDAD

JUSTICIA

La Defensoría del Pueblo debe analizar los casos en particular, entender cabalmente el problema que se plantea, y tener la suficiente astucia, el amplio conocimiento, y la sensibilidad necesaria para resolver el conflicto (latente o presente) de la manera más justa posible. Solo de esa forma el problema se verá diluido y las personas encontrarán alivio y armonía.

Pero de un correcto trabajo en la Defensoría (tanto puertas adentro, en lo relativo a la organización, como puertas afuera, en lo relativo al trabajo efectivamente desarrollado) depende que lo que ingresa como problema a la institución encuentre una solución sencilla, cierta, práctica y conveniente.

De esa manera la Defensoría debe ser una propuesta que construya confianza en la sociedad. Esto contribuye lógicamente a una estabilidad institucional, concepto tan en crisis en nuestro Bariloche actual, fortaleciendo y fomentando prácticas de buen gobierno, brindando así eficiencia, haciendo respetar no solamente los derechos fundamentales de las personas que viven en Bariloche, sino también el cumplimiento correcto de los principios que inspiran la ética y la convivencia social.

No es tarea sencilla la que asume quien está a cargo de la Defensoría: las personas se crean expectativas elevadísimas del Defensor del pueblo y de su trabajo, y no siempre van a estar conformes

con su accionar. Quizás porque esperan mayor celeridad, o la respuesta inmediata al conflicto; capaz porque la solución que se aporta puede no ser exactamente la que se fue a buscar... lo cierto es que la Defensoría no fue creada para luchar contra las instituciones municipales sin sentido, sino para ser una puerta más para atender el reclamo, capaz que la más amigable y directa para con las personas que tienen o creen tener un problema con los órganos municipales o los prestadores de servicios públicos municipales.

Para ello creo que es necesario seguir ciertas pautas de trabajo y organización, que paso a desarrollar:

1. PAUTAS DE TRABAJO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD

Considero que son tres las pautas básicas que se deben cumplir desde la Defensoría para que las personas que se acercan a solicitar la intervención de la Institución por considerarse afectadas por algún acto o incumplimiento de la administración pública, logren satisfacer su pretensión.

A- RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

Estoy convencida de que el trabajo en la Defensoría del Pueblo debe basarse ampliamente en la RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS, contando como bastión firme y consolidado lo que se está implementando actualmente en el ámbito de la Defensoría, que es la "mediación comunitaria".

Porque la mediación comunitaria se ejerce profundamente en la actualidad y posee un campo de aplicación enorme: en conflictos de distinta índole, como los relativos a aquellos propiamente comunitarios,

interculturales y públicos, se advierte un avance significativo en la formación de centros de mediación comunitaria en todas las regiones del país, en los que se realiza una positiva acción tendiente a brindar solución satisfactoria para las partes, con resultados superadores en la gran mayoría de los casos.

Bariloche no debe quedar atrás.

En nuestra ciudad tenemos un caso exponencial muy claro (se acompaña información como Anexo 1), que clarifica todavía más mi criterio de lo que debe ser el trabajo de la Defensoría puertas afuera, y es el caso de la mediación realizada en el Vertedero Municipal entre el Intendente y la Asociación de Recicladores Bariloche. Lamentablemente no partió la propuesta desde la Defensoría del Pueblo, sino que acertadamente la titular de la Unidad Fiscal de Atención Primaria, notó que el conflicto era más de corte político que judicial y convocó a esta mediación, que resultó con saldo positivo.

Es que si la comunicación de las partes pasa en primer lugar por una conversación constructiva que logre generar un campo para un diálogo claro y abierto, es posible en varios casos arribar a una conciliación que termine con el choque y el problema, porque si éste no se soluciona a tiempo cala cada vez más hondo, alejando rotundamente a las partes.

Desde la Defensoría del Pueblo estos conceptos deben estar claros, y debe ser ésta la que contribuya en gran medida a construir ese canal de diálogo, para que el pueblo pueda exponer su problema, y ser artífice activo en la resolución, construyendo así una sociedad integrada, plural y justa.

Solo como reseña, y para clarificar ese apartado, es interesante comprender que las fuentes de los conflictos que se atienden en la Institución suelen ser tres: a) Conflictos de Datos (ya sea por falta de

información, diferente valoración o interpretación, entre otros); b) Conflictos de Valores (por ejemplo por modos de vida diferentes, ideologías, religión, o diferentes criterios para evaluar ideas) o c) Conflictos de Relaciones (en lo relacionado a emociones intensas, comunicación ineficiente, estereotipos, o comportamiento negativo recurrente, solo por mencionar algunos).

Todos esos conflictos hacen a la Mediación Comunitaria y pueden ser atendidos en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de Bariloche.

El hecho de tomar a las Resoluciones Alternativas de Conflictos como el eje fundamental de la Defensoría del Pueblo no es complejo de imaginar, ya que está en marcha y se comenzó con la formación y capacitación de los Mediadores barriales, suceso que como vengo diciendo considero clave para asentar esta metodología de trabajo en la Defensoría.

Además, es para tener en cuenta que en el año 2008 el Ministerio de Gobierno de la Provincia de Río Negro dictó el curso de Formación Básica en Mediación Comunitaria, reconocido por el Ministerio de Justicia de la Nación, en el que se capacitaron en la herramienta más de 30 personas de diversas profesiones, operadores barriales, y representantes de instituciones intermedias

Pero el trabajo de mediación debe ser integral y completo. El equipo de Resolución Alternativa de Conflictos debe realizar un seguimiento posterior, que conste en al menos una comunicación posterior a la superación del conflicto con las partes sometidas a mediación para constatar si el acuerdo fue efectivo o si por contrario es efímero y amenaza con volver al choque (lo que significaría que el proceso de mediación abordado no resolvió efectivamente el conflicto presentado).

Otro ítem de importancia dentro de esta pauta a mi consideración es que el equipo de Resolución Alternativa de Conflictos debe estar integrado de manera interdisciplinaria, para garantizar visiones diferentes al conflicto en cuestión, no como está diagramado actualmente, a cargo de dos abogadas de la ciudad.

De nada sirve que esté conformado por personas que comparten la misma profesión. Cuando la mirada es otra se facilita desde el arranque la superación del conflicto.

B- ATENCIÓN ITINERANTE Y DESCENTRALIZADA

Convencida estoy también de que es necesario acercar la Defensoría del Pueblo a la comunidad, no solo recibir a la comunidad en las instalaciones de la Defensoría.

Porque volviendo a lo ya manifestado, y reforzando el sentido que tiene para mí la labor de la Defensoría del Pueblo para la comunidad, es necesario equiparar de alguna manera las necesidades de las personas postergadas, para alivianarles el peso que ya de por sí cargan por el solo hecho de vivenciar a cotidiano sus carencias.

Si a los vecinos y vecinas de los barrios más alejados, precarios y carenciados, que indudablemente precisan acercarse más a la Defensoría para plantear los problemas y buscar soluciones, porque es sabido que los tienen (y a montones), deben movilizarse hasta la oficina céntrica de la Defensoría del Pueblo, seguramente pensarán más de una vez la alternativa de peticionar e intentar satisfacer su problema.

En cambio si la Defensoría del Pueblo de la ciudad plantea un acercamiento a los barrios seguramente aquellas personas se sentirán más escuchadas y contenidas, además de poder colaborar mejor con el problema porque seguramente se ampliarían las posibilidades de conocimiento del mismo.

La Defensoría del Pueblo de Bariloche debe atender entonces de manera pautada en los CAAT del Municipio de Bariloche, recibiendo las denuncias de las personas, y asistiendo a sus consultas en el lugar, facilitando así la comunicación y la llegada de los vecinos y vecinas a la Defensoría.

C- INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN

La información que se brinda a las personas, la comunicación con ellas y con las instituciones, y la difusión de las tareas de la Defensoría del pueblo también son piezas claves para un trabajo eficaz de la Defensoría del Pueblo.

Es vital para lograr una correcta labor profundizar y ampliar los canales de comunicación que vinculan a esta institución con los vecinos y vecinas. Además, para garantizar la transparencia en el trabajo de la Defensoría, para mostrar que la institución es realmente eficaz y tiene sentido su instauración en la comunidad, considero que es necesario cumplir con actos de información a la comunidad.

Los canales de acercamiento de los vecinos y vecinas deben ser claros, amplios y variados. Se debe intentar satisfacer la comunicación de quien la requiera de todas las maneras posibles e imaginables, porque justamente si una persona acude a la Defensoría es porque tiene un problema, y esa inquietud debe ser escuchada de la mejor manera que se pueda. Hoy en día a las maneras ya conocidas se le suman las facilidades que aportan las nuevas tecnologías de información y comunicación (n'TICS).

En la actual Defensoría esas vías no han sido sinceramente explotadas. La página web actual no sirve prácticamente como canal de acceso. Es estática y sólo informa, con cierto grado de desactualización, cómo pueden los vecinos comunicarse con la Defensoría. Manifiesta que el horario de atención es de Lunes a Viernes de 9:00hs a 13:00hs, que la

oficina se encuentra en Mitre 86 2º Piso Oficina G (8400), que los teléfonos son 4423147 / 4424121, y que los correos electrónicos para comunicarse con la Defensoría son contacto@defensoriabariloche.gob.ar y prensa@defensoriabariloche.gob.ar.

Ante el semejante panorama –que es inimaginable tal vez- de posibilidades que brindan las nuevas tecnologías, estoy en condiciones de afirmar que el hecho de que el portal web de la Defensoría solamente informe y esté desactualizado es realmente precario. No se necesitan grandes inversiones para ampliar la llegada tecnológica de la comunidad a la Defensoría. Las ventajas son conocidas y exceden el trabajo de esta propuesta, pero descongestionan la mesa de entradas, son canales eficaces y ciertos, brindan comodidad y celeridad a quien los utiliza, y democratiza más el acceso, ya que no se requiere de una línea telefónica (que por cierto funciona solo en horario de atención porque la actual Defensoría del Pueblo no posee línea móvil alternativa, o al menos un contestador automático que informe fuera del horario de atención y amplíe la comunicación con la Institución).

Recibir reclamos mediante la página, vincularla con las redes sociales, mantener información actualizada, poder hacer seguimiento de los expedientes iniciados en la Defensoría mediante la página web son facilidades que hoy en día se pueden incorporar sin entrar en grandes costos.

A eso se le suma la propuesta de atención descentralizada e itinerante, y se logra ampliar profundamente la comunicación con los vecinos.

Los datos con los que cuento no son muy actualizados porque ni en el Boletín Municipal (como es exigencia del art. 32 de la ORDENANZA N° 1749-CM-07) ni en la misma página de la Defensoría se encuentran publicados los informes de gestión anual de los años 2011 y 2012, pero que en 2010 se hayan abierto solamente 212 actuaciones (según

estadísticas de la misma Defensoría del Pueblo, contando que muchos reclamos han sido canalizados con pases a otras áreas o mediante información de cómo proceder) significa que los canales de comunicación no funcionan muy bien y que por tanto no están internalizados ni externalizados.

Las denuncias y reclamos deben ser formulaciones sencillas de canalizar, sino el primer impedimento se plantea desde la misma Defensoría a la hora de escuchar las pretensiones y problemas de las personas.

A su vez la difusión debe ser clara, masiva y contundente.

Nadie debe dudar del trabajo de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche.

Se debe cumplir mínimamente con lo exigido, que es el informe anual en el Boletín Oficial Municipal, y se debe aprovechar la página web de la Defensoría para difundir la agenda del titular del organismo, para informar las actividades realizadas, para informar certeramente el estado de los trámites, entre otras múltiples posibilidades.

En el siglo XXI donde todo tiende a la inclusión digital, en pleno auge de la Sociedad de la Información no puede la Defensoría del Pueblo, organismo neurálgico de las sociedades y los pueblos estar fuera de estos avances, porque las sociedades son cada vez más exigentes, porque las n'TICS son herramientas que no deben ser desatendidas, por poderosas, delatorias y eficaces.

2. PAUTAS DE ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD

Hasta aquí se desarrollaron las pautas de trabajo que considero necesarias para realizar un desempeño efectivo en el ámbito de la Defensoría.

Pero esas pautas de trabajo deben estar soportadas por una clara y delimitada organización de la Institución, con el fin de no superponer tareas y darle la relevancia necesaria a cada labor desarrollada en la Defensoría del Pueblo de Bariloche.

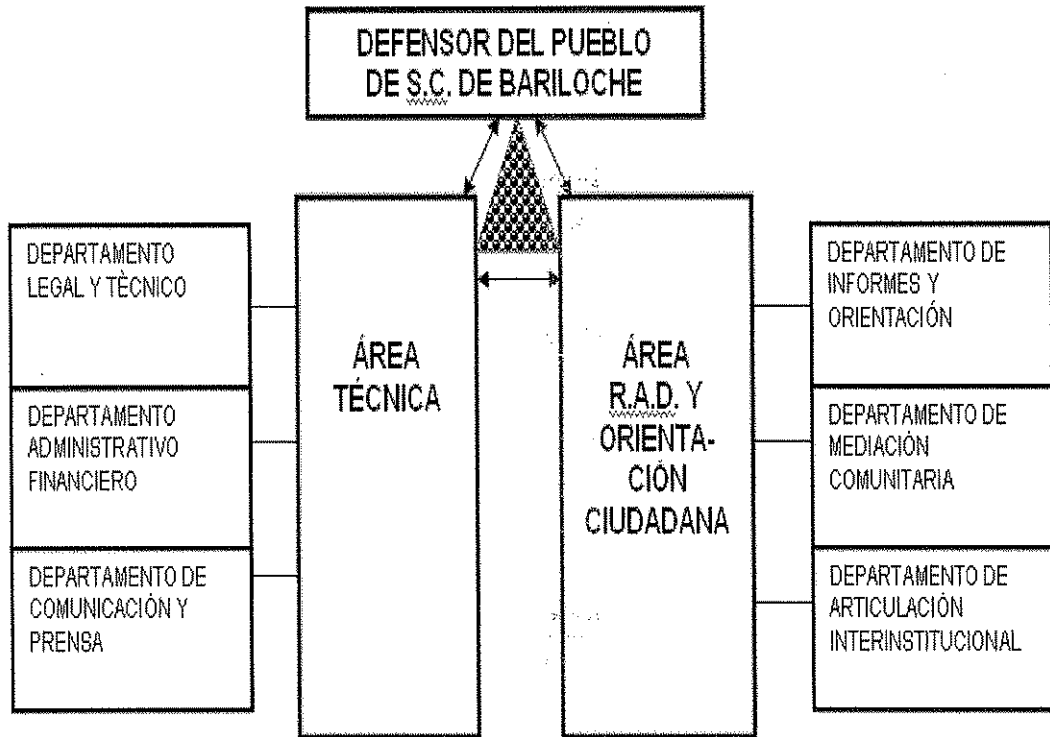
El esquema que propongo cambia un poco el concepto clásico de los organigramas, porque estoy convencida que la tarea del Defensor del Pueblo, y las gestiones que éste pueda hacer con eficacia dependen ampliamente de los pilares que soporten la figura de quien sea titular de este Organismo.

Entonces, la titularidad de la Defensoría del Pueblo se apunala y se sostiene en dos grandes pilares, que son el Área Técnica del Instituto y el área de Resolución Alternativa de Disputas y Orientación ciudadana. No es, por contrario, que la defensoría se desmiembra en otras asesorías, sino que sin estos pilares que propongo, la figura de titular de la Defensoría del Pueblo se ve desnaturalizada, vacía y solitaria.

El verdadero éxito de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Bariloche surge y toma fuerza gracias a la coordinación precisa de los pilares y la figura de la persona titular de la Defensoría.

Esa triangulación que se genera entre las dos grandes áreas y la persona titular de la Defensoría es clave para un trabajo impecable y efectivo en el ámbito de esta Institución.

El esquema que entonces propongo es el siguiente:



1. **ÁREA TÉCNICA:**

Se ubican en el área técnica, y en idéntico pie de igualdad, tres departamentos: el legal y técnico, el administrativo financiero y el de comunicación y prensa.

a. Departamento Legal y técnico: Encabezado por la figura del Asesor Letrado, tiene a su cargo la tutela jurídica de la Defensoría, además de brindar asesoramiento legal a la Institución. Entre las tareas del departamento se encuentra la de redacción de la normativa emanada del Instituto, ya sean en forma de recomendaciones o proyectos de ordenanza que se remiten al Concejo Municipal para su posterior tratamiento.

El hecho de introducir la figura del Asesor Letrado en un departamento igual a los restantes cinco departamentos que completan el organigrama no desnaturaliza su figura, ni la relevancia dada a éste por el art. 7 de la Ordenanza 1749/07.

b. Departamento Administrativo financiero: Tiene a su cargo la organización administrativa y contable de la Defensoría. Es un eje clave para efectuar contrataciones, trato de personal y se encarga de la administración general de la Defensoría del Pueblo.

c. Departamento de Comunicación y Prensa: Es este departamento otro eje gravitante en el trabajo de la Defensoría. Ya hablé anteriormente de la importancia de propiciar la comunicación con los habitantes, tanto hacia la Defensoría como desde la Defensoría. La labor de prensa también coadyuva a la tarea transparente de esta Institución, como además colabora en la concientización popular acerca de los logros de la defensoría, incentivando el acercamiento de los vecinos, clarificando la tarea y las materias que pueden ser abordadas desde la Defensoría del Pueblo.

2. ÁREA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS

Este segundo pilar, tan importante y formador de la Defensoría, porque este área está integrada por los departamentos que mayor demanda tendrán de asistencia al ciudadano, ya que contiene tres departamentos de neto corte social:

a. Departamento de Informes y Orientación Ciudadana: Junto con los canales informáticos y de medios de comunicación de acceso a la Defensoría, será el Departamento de Informes y Orientación Ciudadana el que recepcione las denuncias y solicitudes de las personas en la Defensoría. Luego tendrá la labor de derivar esa solicitud a los diferentes departamentos dentro del área, o de girarla a los departamentos del área técnica ya expresados. Este departamento de Informes y Orientación acomoda la información y la distribuye criteriosamente, evitando que la persona que se acerca con un problema a la Defensoría rebote de puerta en puerta o vea su pretensión insatisfecha.

b. Departamento de Mediación Comunitaria: Ya se desarrolló supra la conveniencia de que este tipo de resolución alternativa de disputas tenga un lugar privilegiado en el trabajo de la Defensoría. Este Departamento tiene a su cargo además la capacitación barrial que ya se viene realizando, y será de labor central en el día a día de la Defensoría del Pueblo.

c. Departamento de Articulación Interinstitucional: Porque el trabajo de mediación y resolución alternativa de disputas no siempre tiene a los vecinos y vecinas de Bariloche como protagonistas, es necesario el trabajo de articulación con instituciones y con la administración en varias oportunidades para poder derribar los conflictos. Esa es una de las labores de este departamento, mediar con las instituciones y organismos cuando el caso lo requiera, siendo la otra lograr la cooperación de los mismos con la Defensoría del Pueblo, por ejemplo brindando información y colaboración con la Defensoría cuando el caso lo requiera.

Es importante recalcar que estos departamentos mencionados que integran el Área de Resolución Alternativa de Disputas y Orientación Ciudadana tendrán un trabajo descentralizado, fuera de la instalación de la Defensoría, atendiendo consultas, recibiendo denuncias y efectuando mediaciones de manera itinerante (aunque ordenadamente pautada) en diferentes sitios de la ciudad, por ejemplo en los CAAT del Municipio de Bariloche.

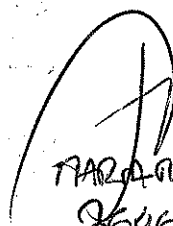
CONCLUSIÓN:

Se que no estoy inventando nada nuevo en las pautas desarrolladas en esta presentación, aunque considero que tiene ítems innovadores para el trabajo que se estuvo realizando desde el organismo de la Defensoría local. Realicé mi esquema basándome en la actividad ya

encarada de la Defensoría de nuestra ciudad hasta la actualidad (que aunque con deficiencias importantes pudo marcar un camino), y reflejándola y enriqueciéndola con otros trabajos llevados a cabo en diversas defensorías de otras ciudades y provincias.

Estoy convencida de que el camino de la mediación comunitaria, encabezada por un equipo interdisciplinario, las resoluciones alternativas de disputas, y el hecho de que la Defensoría salga a los barrios para acercarse a la gente son pautas innovadoras y sumamente positivas.

Considero que el ámbito de trabajo del Defensor del Pueblo es amplio, complejo y a la vez satisfactorio, porque poder ayudar a quien lo necesita, y tener las herramientas constitucionales para hacerlo, hacen que tanto la persona titular de la Defensoría del Pueblo como todas las personas que en la Institución trabajan colaboren en gran medida a una convivencia pacífica y modelo, y eso es un gran aporte para que Bariloche se destaque socialmente por hechos positivos.



MARÍA RODRIGO
26469248

Aclaraciones finales:

- 1) *No es mi intención criticar la actual gestión de la Defensoría del Pueblo de Bariloche por el solo hecho de referenciar que las cosas se hicieron mal. Comprendo que es más sencillo reprochar desde afuera que realizar obras desde adentro, pero es justamente esta Defensoría la que se renueva mediante este proceso de selección de su titular, y por eso la actual gestión es tomada de referente, de espejo, y es criticada tal vez en varios pasajes de este trabajo.*
- 2) *En todo momento del trabajo se intenta utilizar lenguaje género sensitivo, inclusivo y neutro, pero esa labor se dificulta desde el momento en que el nombre elegido para designar a la persona titular de la Defensoría del Pueblo carezca de este matiz y lleve una denominación netamente masculina.*

Realizaron la audiencia en el Vertedero Municipal



Bariloche.- Este miércoles se celebró la audiencia propuesta por la titular de la Unidad Fiscal de Atención Primaria, -UFAP- Dra. Mirta Siedlecki ante la denuncia formulada por el Intendente Omar Goye en contra de la Asociación de Recicladores Bariloche-ARB-.

De esta audiencia participaron el Intendente Goye, el Jefe de Gabinete Jorge González, el Defensor del Pueblo, Vicente Mazzaglia y por los recicladores los hicieron Zulema Morales, su presidenta, junto a otras mujeres que forman

parte de la ARB.

La titular de la UFAP planteó a los presentes que este tema no es de la justicia, sino político por lo que propuso buscar una solución con la mediación de la Defensoría del Pueblo de Bariloche. Además, consignó que existe un claro problema de “comunicación” entre las partes.

En ese sentido, Morales aseguró que enviaron al Ejecutivo innumerable cantidad de pedidos de audiencia y reuniones para dialogar sobre los conflictos en el basural, “sin resultados”. Ante la propuesta realizada, Vicente Mazzaglia se mostró predispuesto para avanzar en este sentido, pero desde la ARB, Zulema Morales mencionó la necesidad de dialogar sin intermediarios y requirió al intendente que “se ponga las pilas”. Recordó en su alocución el contacto permanente de la ARB con las gestiones municipales anteriores, no sin dificultades, pero posibles.

Morales consideró que el Intendente “se equivocó al ir a la justicia y resaltó que “no tiene que haber intermediario porque Bariloche lo eligió a usted para que dé soluciones, el basural es prioridad número uno, si denunciamos que tenemos chicos, gente adentro es porque no queremos que esa gente sufra lo que sufrimos, porque en el 2001 nosotros llegamos a buscar comida, a esa gente hay que darle solución, dignificarle su vida, usted se tiene que poner las pilas, usted es la cabeza del pueblo, tiene un gabinete que tiene que funcionar y sino que dé un paso al costado, igual que el jefe del vertedero no funciona, tiene que dar un paso al costado, hace cuatro meses eso no pasaba”.

Por su parte el Intendente Omar Goye reconoció que “hay muchas cosas para arreglar”, comenzando por la entrada al vertedero y señaló que desde Desarrollo Humano se realizó un relevamiento durante quince días. Manifestó que el objetivo es restablecer las pautas acordadas y mencionó estar dispuesto al diálogo “sin ningún tipo de mediación”. No obstante destacó y agradeció la buena voluntad del defensor. “Si no hay traba la denuncia no tiene sentido”, planteó al ser increpado por los recicladores y agregó que “no tenemos inconveniente de acordar todo lo conducente para que el trabajo de ustedes sea realizado como corresponde, del mismo modo que el de los municipales y que no afectemos el servicio público”, entre otras consideraciones.-

El jefe comunal planteó que el convenio firmado por el municipio durante la gestión de Marcelo Cascón deberá ser “revisado”, y acusó a los miembros de la ARB de “buscar y llevarse comida” que llega entre la basura. “Sí, nos hacemos cargo de eso”, respondió Zulema Morales, “tenemos seis o siete hijos y con mil pesos por mes no les podemos dar de comer. ¿Usted podría?”, preguntó al jefe comunal.

Finalmente, las partes acordaron volver a reunirse, el próximo viernes en el Municipio para avanzar en las pautas de un acuerdo integración, finalizando la audiencia con la lectura del acta y su posterior firma por parte de los participantes, en forma previa la Dra. Siedlecki preguntó si se retiraba la denuncia penal a lo que el Intendente contestó de manera afirmativa.

<http://www.canal10.gov.ar/web/?p=9772>