



"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

**MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE**  
**RÍO NEGRO**  
**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
**RESOLUCIÓN DE RECOMENDACIÓN DPB N°0000005/2024**

**VISTO:**

- El marco normativo vigente en la Provincia de Río Negro, particularmente el Código Contravencional de la Provincia de Río Negro aprobado por Ley Provincial S N.º 5592, CAPÍTULO III AUTOCOMPOSICIÓN DEL CONFLICTO CONTRAVENCIONAL el cual establece principios de mediación que resultan más afines al ámbito municipal para la prevención de conflictos comunitarios.
- La Ley P N.º 5450 de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos de la Provincia de Río Negro
- La Carta Orgánica Municipal, Artículo 209 que dispone por parte de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche la implementación del servicio de mediación comunitaria.
- La Carta Orgánica Municipal que en su TÍTULO CUARTO crea al Defensor del Pueblo con la función primordial de defender y proteger los derechos y garantías de los ciudadanos ante hechos, actos u omisiones de la Administración.
- La Ordenanza N°1749-CM-07 de Creación de La Defensoría Del Pueblo de la Ciudad De San Carlos De Bariloche que establece la misión de la Defensoría del Pueblo en la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses de la comunidad frente a los actos, hechos u omisiones de la administración





"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

pública municipal, y de prestadores de servicios públicos bajo la jurisdicción municipal.

- La Ordenanza N°2212-CM-11 de Creación del Servicio Municipal de Mediación Comunitaria y sus antecedentes.
- La Resolución Administrativa DPB:0000027/2016 de apertura del Registro de Mediadores Voluntarios de la Defensoría del Pueblo que se constituyen de manera voluntaria y ad honorem de fecha 31/03/2016
- Los modelos de referencia de Centros de Mediación Municipales en otras jurisdicciones de Argentina, como en las Municipalidades de Rosario (Santa Fe), Godoy Cruz (Mendoza), Gualaguaychú (Entre Ríos), Olavarría (Provincia de Buenos Aires), Morón (Provincia de Buenos Aires), Mediación Comunitaria ofrecida en todos los Centros de Gestión y Participación Comunales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Centro de Mediación Comunitaria de la Ciudad de Córdoba, entre otros, que han demostrado la efectividad de la gestión municipal directa de este tipo de servicios para el fortalecimiento del tejido social.

#### **CONSIDERANDO:**

Que ha sido una preocupación creciente en las últimas décadas, sobre cómo el Estado debe abordar los conflictos sociales que se dan en los territorios. En particular destacamos los trabajos científicos que se refieren a la Ciudad de San Carlos de Bariloche.

Que es así que se destaca el análisis del Lic. Gonzalo Ezequiel Barrios Garcia Moar<sup>1</sup> titulado "Modelos de desarrollo territorial y conflictos en San Carlos de Bariloche y El Bolsón" quien explica las tensiones entre el crecimiento urbano, en particular la demanda habitacional junto a los servicios turísticos que ofrece la Ciudad de San Carlos de Bariloche y la perspectiva

<https://bit.ly/3VOogI2>





"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

ambiental de la Ciudad inmersa en un Parque Nacional. Desde su punto de vista:

Entendemos a los conflictos ambientales y urbanos como aquellas incompatibilidades y antagonismos alrededor de los usos y dinámicas de apropiación del territorio relacionados dialécticamente con el proceso de producción (y realización del capital) y los efectos de este en las formas espaciales que se dan en el marco de un modelo de desarrollo y proceso de organización territorial.

Que otro ejemplo con el uso del territorio es el uso de las costas en la ciudad, en particular en una zona colindante con un área natural protegida del Parque Nacional Nahuel Huapi. Un trabajo de investigación de autoría de Gustavo Ariel Cayun Pichunlef, Romina Fernández Albor y Laila Vejsbjerg titulado "Uso público y justicia espacial en bordes de una ciudad turística con áreas naturales protegidas: el caso de San Carlos de Bariloche, Argentina profundiza en la situación de una de las cinco playas habilitadas como balneario en la zona oeste."<sup>2</sup> refleja otro foco de conflicto social y entre sus conclusiones se destaca:

El contexto de pandemia durante enero-febrero del 2021, puso en evidencia procesos socioespaciales vinculados con la esfera del ocio y el tiempo libre de las personas (tanto visitantes turistas como residentes recreacionistas) que generan injusticias espaciales en los bordes de una ciudad turística, colindante con un área natural protegida bajo jurisdicción nacional. Este es el caso de San Carlos de Bariloche, que recibe una afluencia de visitantes con una gran presión sobre un espacio de uso público restringido, tanto por las condiciones ambientales propias del caso de estudio -una bahía en costa de lago y hábitat para aves protegidas-, como por las políticas públicas vinculadas al acceso de entornos naturales seguros y con calidad ambiental para las mayorías.

Que también, la temática de la conflictividad territorial puede verse desde los efectos económicos, sociales y ambientales del turismo y el sector

<sup>2</sup> <https://bit.ly/3P5co0y>





"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

inmobiliario en la Ciudad y que para las autoras María Carolina Molins, María Gabriela Dupén, Elisa Carmen Gallego y Natalia Puerta, investigadoras de la Universidad del Comahue, se debe considerar la la pérdida de bienes comunes como bosques, montañas y fuentes de agua, ocurrida en los últimos diez años debido al desarrollo turístico.<sup>3</sup> Determinan que para los "bienes comunes", es una pieza fundamental la manera de gestionarlo, para que verdaderamente se constituya como tal. En este sentido, las características que deben cumplir son el acceso garantizado, la sostenibilidad y la gestión colectiva. Y arriban a las siguientes conclusiones:

Considerar la importancia de tener una actitud preventiva respecto del manejo de los bienes comunes y de los atractores turísticos que en ellos se desarrollan, tratando de acercar y sincerar desde una ética ciudadana la brecha existente entre el discurso ambiental y la creación e implementación de políticas públicas y los marcos legales que promuevan el desarrollo regenerativo aplicado al turismo es de vital importancia.

Que el abordaje de conflictos sociales en la Ciudad de San Carlos de Bariloche, ha sido un tema que estuvo siempre en la agenda de la Defensoría del Pueblo ya que en escala territorial, se refleja en la convivencia barrial. Esto es así porque anteriormente ya estaba reflejada la propuesta de los convencionales constituyentes de la Carta Orgánica Municipal que la dejaron plasmada en un artículo:

"La Municipalidad implementa el servicio de mediación comunitaria con carácter gratuito, como sistema alternativo de resolución de conflictos en materia de vecindad. Reglamenta el modo en que se presta el servicio, la capacitación de los mediadores y la organización de los centros de mediación"

Que su incorporación, al texto actualmente vigente de la COM, fue a través del Proyecto de Actualización 215-CMCA-06 PROYECTO DE

<https://bit.ly/400waAH>





"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

REFORMA Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA ORGÁNICA MUNICIPAL  
aprobado por unanimidad por los convencionales en la sesión del 22 de  
diciembre de 2006. En sus fundamentos el proyecto refiere textualmente:

Se ha previsto la creación de nuevas instituciones y organismos de gobierno local, las que vendrán a coadyuvar como herramientas que posibiliten el crecimiento sostenido y sustentable de la ciudad, con la finalidad de brindar la mayor garantía posible a los ciudadanos, reforzando la transparencia en los actos de gobierno.

En este contexto el presente proyecto prevé la creación de la Defensoría Municipal del Pueblo y del Departamento de Contralor, éste último con atribuciones y facultades ampliadas. Presupone además el incremento en la composición y facultades de la Justicia Municipal de Faltas, conforme el crecimiento demográfico de la población y de las problemáticas planteadas que así lo ameritan.

También se crea el Instituto destinado a la Mediación Municipal pre-judicial, previsto para los casos de posibles actos u omisiones de la administración pública municipal que pudieran lesionar, alterar, restringir o amenazar algunos de los principios expuestos en la Carta Orgánica o en las Constituciones Nacional o Provincial, a fin de evitar la intervención de los organismos judiciales cuando podrían resultar reemplazados por medios idóneos, efectivos y menos costosos, tanto para el estado como para los administrados.

El funcionamiento de todos estos organismos acercará a los habitantes con sus instituciones estatales, generando mayor accesibilidad y transparencia, favoreciendo el fortalecimiento de las instituciones democráticas, lo que derivará necesariamente del mayor control de legalidad y legitimidad de los actos de gobierno.

Que en cumplimiento de la COM, se dictó Ordenanza N° 1749-CM-07 de Creación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de San Carlos de Bariloche y que desde su creación, la Defensoría del Pueblo ha sido reconocida como un instrumento clave para garantizar los derechos fundamentales, particularmente en escenarios donde las acciones administrativas o la omisión de medidas por





"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

parte de las autoridades pueden generar perjuicios o afectar intereses legítimos.

Que también se dictó la Ordenanza N° 2212-CM-11 de Creación del Servicio Municipal de Mediación Comunitaria y por decisión de los autores y tal como se explica en los fundamentos:

Las Defensorías del Pueblo surgen como el ámbito natural de aplicación en cuanto receptores directos de las demandas y problemáticas de los vecinos, más allá de las competencias de cada una de ellas, tomando esto como un ámbito neutral, cercano y confiable. La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, ante la creciente consulta sobre problemáticas relacionadas a cuestiones vecinales dio respuesta brindando el servicio de Mediación Comunitaria a partir del mes de enero de 2010.

Que por ello, el artículo 5to, de la mencionada Ordenanza establece la creación del Centro de Mediación Comunitaria, con Anexos Barriales, de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, el cual tendrá a su cargo la organización y el funcionamiento de la mediación comunitaria de la ciudad y cuya dependencia funcional es en la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche.

Que entre los antecedentes que obran en la Defensoría del Pueblo, pueden mencionarse las Resoluciones 021-DP 2010. MSCB, 186-DP 2010. MSCB y 010-DP 2011. MSCB donde en los fundamentos se expresa:

"VISTO: La necesidad de la Defensoría del Pueblo de dar solución a las problemáticas planteadas por los vecinos, que no son competencia propiamente dicha de esta institución, (...) que la cuestión entre particulares no es competencia de esta Defensoría conforme lo prescripto en la Ordenanza 1749-CM-07; Que al momento de derivarlos a diferentes organismos, los vecinos manifiestan no encontrar solución a su problema por distintas razones (...)

Que entendemos que sin perjuicio de que la temática de conflictividad social reflejada en los ámbitos barriales sigue siendo una preocupación en la





"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

gestión de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche y de los buenos oficios que pueda llevar adelante el titular de la Institución, actualmente estamos en un contexto de conflictos complejos cuyo abordaje debe ser mucho más integral, con profesionales altamente calificados y con un involucramiento más patente de parte del Estado Municipal en coordinación con el Estado Provincial.

Que a lo largo de todos estos años, los resultados de la implementación de la mediación comunitaria en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, reflejada en estadísticas, dan cuenta de que en los últimos 11 años se realizaron un total de 1944 mediaciones, de las cuales 379 llegaron a un acuerdo escrito (19,5%). Así, mensualmente se realizan un promedio de 14 mediaciones, a razón de 1 mediación cada 2 días. El promedio de acuerdos escritos logrados por mes es de 2 acuerdos.

Que entendemos también que a lo largo de estos años, la Institución ha dado cumplimiento a las acciones para las que fue facultada en el artículo 10 de la Ordenanza 2212-CM-11 proponiendo convenios que favorecieron la interrelación con organismos públicos y privados tendientes al fomento, promoción, formación, capacitación y desarrollo, del instituto de la mediación y al establecimiento de instancias innovadoras que contribuyan al desarrollo de los métodos de Resolución Alternativa de Conflictos.

Que por citar algunos de ellos, merece destacarse la suscripción del Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche de fecha 31 de agosto de 2015 y aprobado por Resolución 098-DP-2015. Dicho convenio tuvo vigencia hasta la decisión de quien suscribe como Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche a raíz del cambio de autoridades en el gobierno nacional a partir de las elecciones del año 2023 que puso en cabeza del Ejecutivo Nacional al Ministro de Justicia que comenzó a





"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

tomar medidas regresivas en protección de los derechos humanos. Entre ellas modificar el nombre de la repartición del Estado Nacional quitándole la expresión "derechos humanos" así que rescindiendo cientos de miles de contratos laborales a los trabajadores, dejando sin personal a organismos referentes y de vinculación con la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche como el Instituto Nacional contra la Discriminación y la Xenofobia (INADI). Frente a estas decisiones se comunicó fehacientemente la voluntad de rescindir el convenio marco y se dictó la Resolución DPB 3-2024 formalizando dicha decisión.

Que también puede citarse como antecedente el dictado de la Diplomatura "Conflictividad Social Urbana Territorial" Claves para la Prevención-Gestión-Transformación", dictado por los especialistas Dr. Alejandro Marcelo Nató y la Arq. Liliana María Carbajal, que organizaron de modo conjunto la Defensoría del Pueblo de Bariloche, la Universidad Nacional de Río Negro y la Defensoría del Pueblo de Nación. La actividad fue Declarada de Interés Educativo y Cultural por la Legislatura de Río Negro el día 28 de mayo de 2016; y de Interés municipal y comunitario por el Concejo Municipal (N° 1987-CM- 16). Como resultado de esa formación, se otorgaron diplomas a quienes las concluyeron y muchas de esas personas se encuentran trabajando en organismos estatales.

Que a lo largo de estos años, el Equipo del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche se capacitó y brindó formaciones a distintas áreas municipales y que el Servicio de Mediación Comunitaria se lleva a cabo con personal municipal y las mediaciones se comunitarias fueron posible gracias a la colaboración de los mediadores y las mediadoras del registro del Centro Integral de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos (CIMARC) de San Carlos de Bariloche. Dicho centro depende funcionalmente de la dirección provincial de Métodos





"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

autocompositivos de Resolución de Conflictos (DiMARC) que es el organismo auxiliar del Superior Tribunal de Justicia en toda temática vinculada al gobierno del área. El marco normativo que posibilita esta intervención es la Ley 5450, la que detalla los métodos autocompositivos de resolución de conflictos (MARC). En su título tercero, se incluye la Mediación Extrajudicial, como un método no adversarial, promovido por un mediador para lograr la comunicación entre las partes y lograr una solución a la controversia. En particular, el art, 57 de la citada ley, determina que el ámbito de aplicación sean las cuestiones vecinales de escaso o nulo contenido patrimonial o cuando las partes no quieran "judicializar" el conflicto. En consecuencia, se estableció una red colaborativa entre CIMARC y Defensoría del Pueblo de Bariloche con el fin de trabajar conjuntamente para alcanzar el fin común que es la buena convivencia vecinal a través de mediaciones comunitarias.

Que también es importante señalar que quien suscribe, Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, forma parte el Grupo de Trabajo Conflicto Sociales de la Federación Iberoamericana de Ombusperson (FIO) cuya participación suma valor a la actuación de la Institución porque transita un sendero de intercambio regional de experiencias donde se destacan: el contexto del conflicto referido, las demandas sociales, los actores del conflicto, las acciones y el rol de la INDH así como las buenas prácticas y las lecciones aprendidas.

Que además se señala que se encuentra vigente la Resolución Administrativa DPB:0000027/2016 de apertura del Registro de Mediadores Voluntarios de la Defensoría del Pueblo que se constituyen de manera voluntaria y ad honorem de fecha 31/03/2016 y que se encomendó al Servicio de Mediación Comunitaria el diseño del Proyecto de Relanzamiento del Servicio para la apertura de la convocatoria. El mismo aún no se puso en

práctica.





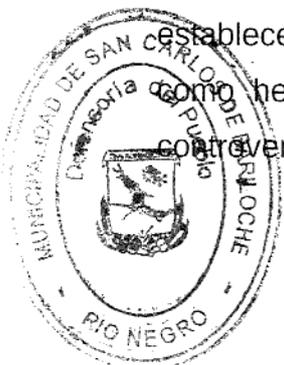
"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

Que en ese sentido, el Estado Provincial ha avanzado en los últimos años en legislación que ponga en relieve como salida a los conflictos que puedan derivar en conductas que sean anjurídicas en los casos en los que los conflictos escalan. Tal es el caso del Código Contravencional de la Provincia de Río Negro aprobado por Ley Provincial S N°5592, CAPÍTULO III AUTOCOMPOSICIÓN DEL CONFLICTO CONTRAVENCIONAL en sus artículos 80 y 81 dispone literalmente:

Artículo 80 - Remisión de las actuaciones a una instancia administrativa. Previo proseguir con el trámite de la acción contravencional dependiente de instancia privada, la víctima debe recurrir a los mecanismos de la mediación, la conciliación, la restauración y todo aquél que posibilite recomponer los intereses afectados y restablecer la paz social conforme lo establece la ley provincial P n° 5450 de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos (MARC).

Artículo 81 - Trámite posterior a la intervención conciliadora. De arribarse a una solución alternativa del conflicto, la misma debe ser debidamente documentada, dejando constancia de los términos del acuerdo arribado, siendo necesaria la homologación del mismo por parte del Juez o Jueza de Paz. Si el acuerdo estuviese sujeto a obligaciones periódicas, las actuaciones deben permanecer en el juzgado hasta su finalización, cumplido lo cual se ordenará el archivo de las mismas. En caso de fracaso de las gestiones o incumplimiento de los compromisos asumidos, las actuaciones deben ser remitidas al Juez o Jueza de Paz para la prosecución de la acción contravencional, sin que puedan alegarse en contra de la persona imputada los reconocimientos efectuados en esta etapa del proceso.

Que la mediación, como establece el artículo 80 del Código Contravencional, busca recomponer intereses afectados y restablecer la paz social. Estos son fundamentos basados en la Ley 5.592 y la Ley P N° 5450 que establece a los Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos (MARC) como herramientas fundamentales para promover la resolución pacífica de controversias en todas las esferas administrativas y sociales. Estos métodos





"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

están diseñados para operar dentro de un marco de accesibilidad e imparcialidad, orientado a la construcción de acuerdos duraderos y restauración de la paz social. Además, la Ley P N° 5450 sugiere que los MARC deben estar al alcance de toda la comunidad y actuar de manera descentralizada para facilitar la resolución temprana de conflictos.

Que con estos antecedentes, entendemos que se hace imprescindible la modificación de la Ordenanza N°2212-CM-11 de Creación del Servicio Municipal de Mediación Comunitaria para que deje de depender de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche y pase a depender de la órbita del Departamento Ejecutivo Municipal reflejando la implementación de una política de Estado en concordancia con el Art. 209 de la COM.

Que hay modelos de referencia en otros municipios del país, por ejemplo la Ordenanza 7219/2005 de la Municipalidad de Morón, cuyo artículo 3ro. dice textualmente:

Artículo 3°: Facúltese al Departamento Ejecutivo Municipal para establecer instancias innovadoras para la aplicación de los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos, desde una concepción interdisciplinaria, con el objeto de elaborar e implementar la política pública tendiente a brindar a la comunidad nuevas formas de resolución de conflictos no adversariales, que permitan la prevención de la violencia en la comunidad.

Que esta recomendación no surge únicamente de un análisis técnico-jurídico, sino también de una evaluación integral de la función institucional, los recursos disponibles y las necesidades de la comunidad en relación con el acceso a mecanismos eficaces de resolución alternativa de conflictos.





"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

Que por ello y en uso de las atribuciones conferidas por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza 1749-CM-07

**LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE SAN CARLOS DE BARILOCHE  
RESUELVE:**

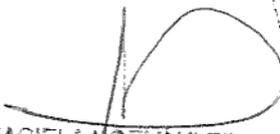
1º) **RECOMENDAR** a los Departamentos Deliberante y Ejecutivo la elaboración de un Proyecto de Ordenanza para la modificación de la Ordenanza N°2212-CM-11 de Creación del Servicio Municipal de Mediación Comunitaria a fin de cambiar su dependencia funcional actual de la Defensoría del Pueblo de esta ciudad para pasar a depender funcionalmente del Departamento Ejecutivo Municipal. Dichas modificaciones deberán comprender los artículos 5, 7, 9, 10 y 13 de la Ordenanza N°2212-CM-11, artículos 9º e) y 21º de su Anexo I e introducir aquellas modificaciones que permitan una transición ordenada y efectiva en la dependencia funcional de los Centros de Mediación Comunitaria.

2º) La presente resolución será refrendada por la Asesora Letrada de la Defensoría del Pueblo Dra. Graciela Noemí Klein.

3º) Tómese razón. Déjese en el Registro Oficial. Comuníquese a las áreas interesadas. Cumplido, archívese.

**San Carlos de Bariloche**, 19 de diciembre de 2024.



  
GRACIELA NOEMÍ KLEIN  
Asesora Letrada  
Defensoría del Pueblo de Bariloche



  
ANALÍA WOŁOSZCZUK  
Defensora del Pueblo  
San Carlos de Bariloche  
ORD. 3227-CM-21