



Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

Proyecto Nº 11.20.08

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO – CONSEJO DE MEDIACIÓN-
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**

Auditoría de Gestión

Período 2019

Buenos Aires, Octubre 2021



AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jean Jaures 220, Ciudad Autónoma de Buenos Aires

PRESIDENTA

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

AUDITORES GENERALES

Dr. Juan José CALANDRI

Dr. Pablo CLUSELLAS

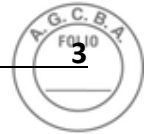
Cdra. Mariela Giselle COLETTA

Lic. María Raquel HERRERO

Dr. Daniel Agustín PRESTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ





Código del proyecto 11.20.08

Nombre del Proyecto Defensoría del Pueblo - Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje

Periodo bajo examen 2019

Objeto El objeto de la presente auditoría es el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

Objetivo Relevar los aspectos relacionados con la estructura, circuitos administrativos, presupuesto, cantidad de personal asignado en el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, composición del registro de Mediadores, sistemas de control de gestión de la actividad, normativa, cantidad de causas sujetas a mediación, conciliación y / o arbitraje, tecnologías aplicadas, y toda información adicional.

Alcance Evaluar los objetivos institucionales del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje. Evaluar las misiones y funciones de las áreas correspondientes.

Equipo designado Supervisora: Dra. Sandra Elena Fumarola.

FECHA APROBACIÓN DEL INFORME: 13 DE OCTUBRE DE 2021

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN AGC N°: 260/21

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Presupuesto

Jur. N° 3 – Defensoría del Pueblo U.E N° 30 - Defensoría del Pueblo Programa N° 16 – Defensa De Los Derechos Actividad N° 10000 – Contralor y Derechos Humanos			
Inciso	Crédito Sanción	Vigente	Devengado
1 - Gastos en Personal	\$ 800.171.532,00	\$ 1.085.582.583,00	\$ 1.083.141.620,60
2 - Bienes de Consumo	\$ 1.530.672,00	\$ 2.910.199,00	\$ 2.906.074,98
3 - Servicios no personales	\$ 42.037.065,00	\$ 42.085.206,00	\$ 42.085.203,14
4 - Bienes de Uso	\$ 7.848.274,00	\$ 5.430.318,00	\$ 5.430.315,65
TOTAL	\$ 851.587.543,00	\$ 1.136.008.306,00	\$ 1.133.563.214,37



INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión del Informe de Auditoría	Buenos Aires, Octubre de 2021.
Código del Proyecto	11.20.08
Denominación del Proyecto	Defensoría del Pueblo - Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje.
Objeto	El objeto del presente relevamiento es el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.
Objetivo del Relevamiento.	Relevar los aspectos relacionados con la estructura, circuitos administrativos, presupuesto, cantidad de personal asignado en el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, composición del registro de Mediadores, sistemas de control de gestión de la actividad, normativa, cantidad de causas sujetas a mediación, conciliación y / o arbitraje, tecnologías aplicadas, y toda información adicional.
Alcance	Evaluar los objetivos institucionales del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje. Evaluar las misiones y funciones de las áreas correspondientes.
Tareas de campo	No se realizaron tareas de campo por las disposiciones vigentes descriptas en el punto Aclaraciones Previas.
Debilidades	1.Respecto de la confiabilidad de la información. Respecto de la información que, en principio, remitió la DEF respecto de una contratación, este error se debió a lo expresado en el cuerpo del informe en el sentido que <i>dicha normativa fue errónea y que se debió que, durante el cambio de gestión operado en marzo del 2019, se realizó un corte de normativa, reiniciándose la numeración a partir de la fecha. Por esa razón se envió la Resolución Interna N° 8/19 erróneamente remitida con anterioridad a la respuesta de la Nota N° 1/AGCBA/2021, relacionado con la precitada por la cual se efectúa llamado de otra contratación de fecha 20/03/19. Entendemos que este reinicio de numeración favorece a</i>



que existan este tipo de fallas en el control interno. Se destaca que dicha falla fue subsanada y posteriormente remitieron la norma correspondiente.

A. Información remitida.

Se ha advertido un error en la imputación de un gasto, con nombre de almacenamiento y debería haber figurado dicho gasto como "servicio especializado". Este error en el sistema SIGEA ha sido advertido por la propia DEF.

B. Información remitida. Mediaciones. Arbitrajes.

De la información remitida por la DEF en planillas Excel de las 436 Mediaciones Comunitarias, no consta en dicha planilla, en 88 casos, el resultado de estas.

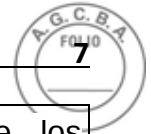
De la información remitida, respecto de casos de Arbitraje por un lado se informó la existencia de Arbitrajes en el año auditado. Y por otra parte no se verificó ninguna carpeta de pago con este concepto.

2. Respecto de debilidades en el cumplimiento de leyes o reglamentos. Falta de publicación de algunas normas.

Se advierte que varias normas no han sido publicadas ni en el BOCBA, ni en el sitio web de la propia institución, y/o no se encuentran digitalizadas. Esta situación no es imputable al año relevado, sino que viene de muchos años. Tal es el caso de Resolución DEF 61/03 "Reglamento de Mediadores", DEF 80/10 "Modificación al Reglamento de Mediadores"; DEF 44/06 "Reglamento para el Servicio de Conciliación, Arbitraje", DEF 318/2018 "Retribución fijada para los Mediadores".

En algunos casos la DEF acompañó las versiones digitales. Esta debilidad halla su fundamento legal en el Art.11 del Decreto 1510/97. Publicidad de los actos administrativos de alcance general. Ley de Procedimiento Administrativo. Actualización Nro.3 a fecha diciembre de 2020. Ley N° 6347.

3.Designación de los mediadores.



	Conforme a la normativa la designación de los profesionales que entienden en cada caso se efectúa atendiendo a las particularidades del caso, el perfil adecuado y la posibilidad horaria de las partes. Es decir, se advierte una cierta discrecionalidad en la elección del profesional, por parte del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje. 4.Cursos de Capacitación. Se advierte de las constancias acompañadas, que no todo el personal obligado ha realizado los cursos que hay que cumplimentar conforme a las 20 horas mínimas de curso obligatorio por año. Si bien esto puede ser reemplazado por distintos trabajos, esta comprobación no ha podido establecerse en este relevamiento. Conforme a la normativa vigente, la Capacitación debe ser continua con un mínimo de 20hs. por año calendario o trabajos presentados en Congresos o publicaciones de la especialidad (conf. art. 19º del Reglamento de Mediación aprobado por Disp. DP Nº 63/10).
Fortalezas	1. En el año 2018 mediante Resolución Nro.155/2018 se Actualizó el Registro de Mediadores Externos del Servicio de Mediación Comunitaria lo cual fue muy importante en el año relevado. 2. El servicio Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje que presta la DEF cumplimenta las disposiciones que nuestra Constitución de la Ciudad establece en cuanto a la posibilidad el ciudadano de acceder a la justicia y a los métodos alternativos de resolución de conflictos en forma voluntaria, gratuita, confidencial. 3. Respecto del Convenio con el G.C.B.A y la DEF, es importante la función que se ha llevado desde hace años, y en el año auditado en particular, ya que el ciudadano puede acceder de manera concreta a la Resolución de los distintos conflictos sean de contenido patrimonial o no. En ambos casos obtienen una respuesta, antes de la judicialización de las cuestiones lo cual sería de un costo mayor en tiempo y en recurso.



	4. El Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje ha contestado los requerimientos de esta AGCBA en todo el proceso de la auditoria, teniendo en cuenta las disposiciones sobre la emergencia sanitaria. Esto nos indica que el ente prestó toda la colaboración institucional a los fines de cumplimentar nuestro trabajo.
Conclusión	En base a lo expuesto y teniendo en consideración el relevamiento efectuado en el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires se destaca que servicio que presta el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Defensoría del Pueblo, cumplimenta las disposiciones que nuestra Constitución de la Ciudad establece en cuanto a la posibilidad el ciudadano de acceder a la justicia y a los métodos alternativos de resolución de conflictos en forma voluntaria, gratuita y confidencial Considerando las debilidades detectadas, el equipo de auditoria aconseja que se deberá tener en consideración para futuras auditorias, el control interno que el organismo lleva a cabo respecto al registro de su normativa, las imputaciones de gastos y las bases de datos internas, en las cuales registran mediaciones, conciliaciones y arbitrajes, a efectos de disminuir errores en la información registrada.. Asimismo, se considera importante que el Consejo pueda trabajar en el proceso de actualización normativa de los marcos regulatorios que rigen la actividad de los mediadores conciliadores y árbitros, y en los criterios que se observan en la designación de los mediadores. Finalmente, en lo que concierne a la gestión administrativa, se aconseja que el organismo cumplimiento con la publicación de la normativa que corresponda en el Boletín Oficial y/o en la web institucional y avance en el proceso de



	digitalización de sus archivos, incorporando tecnología en sus procesos.
--	--

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
"DEFENSORÍA DEL PUEBLO- CONSEJO DE MEDIACIÓN- CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE"
PROYECTO N° 11.20.08**

DESTINATARIO

Señor

Vicepresidente 1º

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Lic. Agustín Forchieri

S _____ / _____ D

En uso de las facultades conferidas en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 70, artículos 131,132 y 136, esta Auditoría General procedió a efectuar el examen en el ámbito del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Defensoría del Pueblo, mediante el proyecto 11.20.08, auditoría de relevamiento correspondiente al año 2019. Aprobado el Proyecto por Resolución 328/19. Modificada por Resolución 123/21.

I. OBJETO.

El objeto del presente relevamiento es el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

II. OBJETIVO.

Relevar los aspectos relacionados con la estructura, circuitos administrativos, presupuesto, cantidad de personal asignado en el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, composición del registro de Mediadores, sistemas de control de gestión de la actividad, normativa, cantidad de causas sujetas a mediación, conciliación y/o arbitraje, tecnologías aplicadas, y toda información adicional.

III. ALCANCE DEL EXAMEN

Evaluar los objetivos institucionales del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje. Evaluar las misiones y funciones de las áreas correspondientes.

No se realizaron tareas de campo por las limitaciones dispuestas en el ASPO, y posteriormente DISPO.

IV. ACLARACIONES PREVIAS.

IV.1. Situación de Emergencia Sanitaria.

En esta instancia resulta necesario recordar las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, mediante el **DNU 297/2020**, de 19 de marzo del año 2020, atento a la situación de emergencia sanitaria declarada en todo el país por la pandemia COVID 19. En esa medida se dispuso el aislamiento social, preventivo, y obligatorio, en adelante "ASPO", durante el plazo comprendido en principio entre el 20 y el 31 de marzo del año 2020, para los y las habitantes del país y para las personas que se encontraran transitoriamente en él. Este plazo, por razones fundadas en el cuidado de la salud pública explicitadas en los considerandos de la normativa fue sucesivamente prorrogado mediante los Decretos

Nros. 325/20, 355/20, 408/20, 459/20 y 493/20 y, con ciertas modificaciones según el territorio, por los Decretos Nros. 520/20, 576/20, 605/20, 641/20, 677/20, 714/20, 754/20, 792/20, 814/20, 875/20 y 956/20 hasta el 20 de diciembre del 2020.

Por otra parte, y finalizado el plazo previsto del 20 de diciembre de 2020, el Gobierno Nacional, atento que la situación de emergencia sanitaria continuaba, procedió al dictado del **DNU N° 1033/2020** en el cual se dispuso el denominado distanciamiento, social preventivo y obligatorio, en adelante **DISPO**. Dicha situación también se prorrogó hasta el 28 de febrero de 2021 mediante **DNU N° 67/2021**. Posteriormente se dictaron varias prórrogas en el mismo sentido como el DNU N° 235/2021. Luego de dichas fechas se dictaron los Decretos Nros. 287/21, Decreto 334/21 y 381/21.

La normativa citada es denominada de Orden Público, conforme al ARTÍCULO 33 del mencionado DNU 1033/2020.¹

Asimismo, cabe aclarar que se dispuso la suspensión de los plazos administrativos, y se dictó numerosa legislación de emergencia respecto del transporte público de pasajeros, y normativa relativa a la protección de salud de los recursos humanos.

Por otra parte, la propia AGCBA, dictó en el marco de sus atribuciones normativa interna de aplicación extraordinaria en pandemia publicada en el sitio web AGCBA normativa. Dentro de las referidas normas se puede mencionar la Resolución AGC Nro.153/2020 que mediante el artículo 2° estableció que aque-

¹ Decreto 1033/2020 . "ARTÍCULO 33.- ORDEN PÚBLICO: El presente decreto es de orden público".

los procedimientos de control a cargo de las Direcciones Generales competentes que puedan desarrollarse mediante TELETRABAJO... serán llevados a cabo en tanto no resulten afectados por las restricciones de las normas citadas..

El artículo 3° de la citada Resolución autorizó a los Directores Generales de las áreas de control, a través de sus Comisiones de Supervisión a dar *"prórrogas a los auditados de hasta treinta (30) días para que entreguen las respuestas a los requerimientos de información y para los descargos mientras dura la presente Resolución..."*

Así las cosas, la AGCBA, aprobó la Resolución Nro.191/20 en la cual se determinó el nuevo circuito de tramitación digital, y aprobó el procedimiento electrónico aplicable a Notas a organismos externos impulsadas por las Direcciones Generales de Control, con fecha 3 de junio de 2020.

Asimismo, y mediante el artículo 3° de la mencionada norma quedaron suspendidos los plazos en todo lo que se oponga a lo regulado en el referido circuito y procedimiento, y los términos de las Resoluciones Nro.123/00; Nro.385/08; Nro.119/00 y Nro. 50/09.

Va de suyo que el propio G.C.B.A. dispuso mediante **Decreto N° 170/20** la adhesión a lo dispuesto en el artículo 9° del Decreto de Necesidad y Urgencia N° **297/PEN/2020**.

Por todas las razones que sustentaron el dictado de la normativa sucintamente expuesta, es que no se pudo realizar el procedimiento de tareas de campo, comprobación *in situ*, y todo otro procedimiento que implicara la presencia física tanto de los trabajadores de la AGCBA, como de los trabajadores de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante DEF).

Conforme al Decreto vigente ARTÍCULO 13.- PROTOCOLOS. HIGIENE Y SEGURIDAD: *"Las actividades y servicios autorizados en el marco de los artículos 11 y 12 de este decreto solo podrán realizarse previa implementación de protocolos aprobados por la autoridad sanitaria Provincial o de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES que cumplan las recomendaciones e instrucciones del MINISTERIO DE SALUD de la Nación"*.

En todos los casos los empleadores deberán garantizar las condiciones de higiene y seguridad establecidas por la autoridad sanitaria para preservar la salud de los trabajadores.

V. LIMITACIONES AL ALCANCE.

V.1. Cambios en los circuitos administrativos propios y del ente auditado. Tramitación Documentación en formato digital.

1. Conforme a la normativa vigente, tanto la remisión de notas como la recepción de estas, se ha realizado mediante la habilitación de la vía digital para el contacto con el ente auditado. Por lo tanto, no fue posible verificar *in situ* que la información que se acompañó, se corresponda con la original producida y existente en el ámbito de la Defensoría (en adelante DEF). Es decir, es la información digital que remite la entidad relevada lo que se ha considerado para la elaboración del presente informe, no pudiendo asegurarse que sea toda la información existente, al no poder efectuar la verificación de esta en más de una fuente de información como ocurre habitualmente con el trabajo de campo y la compulsión de libros y toda documentación respaldatoria.
2. Imposibilidad de acceder a los distintos sistemas de información. (SIGEA, ATENEA, ZIMBRA) de manera remota.



3. Respecto a la documental respaldatoria correspondiente a la cuenta 3.8.6, la misma se encuentra disponible físicamente en la DEF a la cual no se ha tenido acceso por lo descripto en el punto ACLARACIONES PREVIAS.
4. Respecto de la muestra seleccionada, mediante Nota Nro.856/AGCBA/20, la respuesta del organismo de fecha 30/12/2020 ha sido la siguiente:
"Atento a la obligación de preservación y protección de los datos personales de los ciudadanos, en virtud de lo establecido en la Ley 1845 Ley de Protección de Datos Personales, en la que esta DEF es designada como Organismo de Control, así como de la confidencialidad de la información que surge del contenido relacionado a las Audiencias de Mediación llevadas a cabo por el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, en el marco de sus funciones de acuerdo a la normativa vigente, se informa que la transferencia por medios digitales de la información requerida no garantiza plenamente dicha protección de datos, motivo por el cual se pone a disposición de la AGCBA el acceso a los expedientes requeridos en sede de esta DEF, preservando las condiciones sanitarias y protocolos dispuestos en el marco de DISPO decretado por el Gobierno Nacional, mediante Decreto Nro.875/2020, de fecha 7 de noviembre del corriente, por la pandemia generada por el COVID/19". Es decir que además de las limitaciones impuestas por el ASPO, y el DISPO a las cuales se ha hecho referencia, se encontraría un límite muy preciso que expresa la DEF en el sentido, de la preservación de la confidencialidad del tema, de las partes, y de los acuerdos arribados. Es decir que cada Legajo (con la documentación respaldatoria desde la consulta hasta su resolución) por un lado se encuentra parcialmente digitalizado conforme a la Entrevista realizada con las autoridades responsables, y parte en archivo físico de papel, pero en ambos casos el criterio es el mismo, la confidencialidad de las actuaciones.

5. Respecto de la información sobre el personal se deja constancia que la descripción es solo a los efectos de relevar la cantidad de personal que presta servicios ya que no se ha tenido acceso a los Legajos de Personal, ni a las funciones y misiones que cumplen cada uno en la estructura formal o real, por encontrarse parcialmente en archivo físico. Por lo tanto, no se ha podido compulsar la información del cumplimiento de las horas de capacitación requeridas anualmente y/o la función que cumple cada uno.
6. Respecto del Registro de Mediadores, no se ha podido verificar los Legajos de los Mediadores, ni el cumplimiento de las horas de capacitación anuales, ni las condiciones personales y profesionales por encontrarse en archivo físicos en la DEF; la información acompañada es la respuesta a la Nota Nro.286/AGCBA/20.
7. Respecto de las Carpeta de Pagos a los mediadores no se ha podido verificar in situ dichas carpetas por hallarse en archivo físico.
8. Respecto de los temas presupuestarios y contables se deja constancia que la información remitida por la DEF ha sido compulsada con otras fuentes de información como SIGAF, constancias del SIGEA, y Nota a la OGEPU.

VI. PROCEDIMIENTOS APLICADOS.

A los efectos de realizar la tarea encomendada se han realizado los siguientes procedimientos:

1. Lectura y análisis de los proyectos anteriores elaborados por este organismo a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.
2. Circularización y requerimiento de información mediante las siguientes notas:



Nota	Destino	Contenido	Constancia de Recepción	Contestación	Observaciones
s/Número	DEF	Presentación de equipo	30/06/2020	No	Se realizó primera entrevista mediante zoom el día 19/06/2020.
286/AGCBA/2020	DEF	Requerimiento de Información	30/06/2020	Pedido de Prórroga con fecha 7/7/2020	
350/AGCBA/2020	DEF	Otorgamiento de prórroga por 10 días hábiles y se informa nuevo enlace para subir la información	15/07/2020	La DEF contesta todos los puntos mediante utilización de <i>one drive</i> .	
674/AGCBA/2020	DEF	Se acompaña entrevista de fecha 19/08/2020.	01/10/2020	No consta respuesta.	
750/AGCBA/2020	OGEPU	Se solicita información sobre modificaciones presupuestarias del Programa Nro.16 Actividad 10000	23/10/2020	Contestación mediante EE Nro. 25747 GCBAMGEYA 2020	
822/AGCBA/2020	DEF	Se acompaña entrevista de fecha 15/10/2020.	18/11/2020	Consta respuesta de fecha 19/11/2020 prestando conformidad a la entrevista.	
856/AGCBA/2020	DEF	Solicitud de muestra	30/11/2020	Respuesta de fecha 30/12/2020 en la cual manifiestan no poder acceder a lo solicitado.	
1/AGCBA/2021	DEF	Se solicitó copias de las Resoluciones Internas	04/01/2021	Contestación con fecha 7/01/2021.	

Nota	Destino	Contenido	Constancia de Recepción	Contestación	Observaciones
158/AGCBA/2021	DEF	Información sobre varios temas	26/02/2021	Contestación.	

3. Entrevistas: Se han realizado en los siguientes: los días 19/06/2020 presentación del equipo de auditoria, 19/08/2020 y 15/10/2020 con el objeto de solicitar información respecto del funcionamiento del Consejo. Las mismas se han enviado a la DEF a fin de prestar conformidad con su contenido.
4. Relevamiento: Se ha requerido información mediante Notas acerca de los circuitos administrativos, presupuesto, cantidad de personal asignado en el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, (en adelante CMCA) cantidad de causas en trámite y/o tramitadas en el Año 2019, composición del Registro de mediadores, y sistema de control de gestión de la actividad, estructura. Las mismas han sido respondidas en su totalidad.
5. Elaboración de papeles de trabajo de cada ítem.
6. Elaboración de gráficos con la información obtenida.
7. Obtención de datos presupuestarios de distintas fuentes de información. En este sentido se giró Nota a la OGEPU, y al propio Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje y consulta al SIGAF.
8. Procedimientos contables. Compulsa de información.
9. Análisis del presupuesto sancionado.
10. Análisis de la ejecución del Programa 16 "Defensa de los Derechos".
11. Análisis de la ejecución presupuestaria de la actividad 10.000 "Controlador y Derechos Humanos" correspondiente al Programa 16 "Defensa de los Derechos".
12. Análisis de la Modificaciones Presupuestarias de la actividad 10.000 "Controlador y Derechos Humanos" correspondiente al Programa 16 "Defensa de los Derechos".

13. Normativa presupuestaria.
14. Análisis presupuestario de la Partida 3.8.6 "Juicios Mediaciones y otros gastos judiciales".
15. Requerimiento de la documentación respaldatoria a la DEF.
16. Análisis de las contrataciones vinculadas al CMCA, contratación directa.
17. Relevamiento de SIGEA, con la información digital proporcionada.
18. Análisis del sistema de gestión de calidad implementado en la CMCA.
19. Entrevista con los funcionarios de las áreas involucradas.

VI.1. Análisis Normativo (ver ANEXO II).

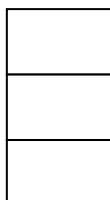
La Defensoría del Pueblo, es un organismo que ha sido creado mediante el artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Su equivalente y predecesor, lo encontramos en el creado por el artículo 86 de la Constitución Nacional.

Resulta oportuno en esta instancia, recordar que antes de que la Ciudad adquiriese el carácter de autónoma, existió en ésta la figura del Controlador Municipal, que si bien tenía funciones mucho más acotadas que el actual Defensor del Pueblo, puede ser considerado su antecesor a nivel local.

A diferencia del órgano nacional, la Defensoría del Pueblo de la ciudad cuenta con autarquía financiera.

Esta circunstancia no debe considerarse nimia; ya que le permite redactar su propio proyecto de presupuesto, hecho éste que se traduce en un mayor margen de libertad para actuar. Ello pues, no se encuentra -como le ocurre al Defensor del Pueblo Nacional-, sujeta a los devenires del Poder Legislativo.



El 3 de febrero de 1998, la Legislatura local sancionó la Ley N° 3 "Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires", la que en su artículo 2°, establece: *"Es misión de la Defensoría: la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos y garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, la Constitución de la Ciudad y las leyes, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración, de prestadores de servicios públicos y de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local."*

Quedan comprendidos también los actos de naturaleza administrativa de los poderes Judicial, Legislativo y de los Órganos de control."

Ahora bien, respecto del objeto de la presente auditoría, es decir el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, corresponde remitirnos a la Disposición N° 98 del 2 de septiembre de 2014 mediante la que se creó el citado Consejo².

En efecto, su artículo 1° dispone la creación del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, con dependencia directa del Defensor del Pueblo. En tanto que, en su artículo 2° nombra a cargo de dicho Consejo a la funcionaria responsable³.

Posteriormente, mediante Disposición N° 173 -del 27 de diciembre de 2015- se aprobó la estructura orgánico funcional del organismo.

Por medio de esta normativa interna, el Consejo de Mediación Conciliación y Arbitraje pasó a depender funcionalmente de la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo.

² Papel de Trabajo. Contestación a la Nota 286/AGCBA/20. Punto 5.

³ La Titular del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje es la Dra. Nora N. Cattaneo.



El dictado de la Disposición citada "*ut supra*", implicó la necesidad de confirmar en sus cargos a aquellos funcionarios que se desempeñaban en la estructura que ésta creaba.

Es así, que por Disposición N° 186 del 27 de diciembre de 2016, que la funcionaria responsable fue designada titular del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje.

En cuanto a sus misiones y funciones, debemos tener en cuenta que el Consejo, es el continuador del Servicio de Mediación y Conciliación que funcionaba dentro del Área de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.

En efecto, el 28 de agosto de 2008, la Defensoría y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires celebraron un convenio, por el que la Ciudad se comprometió a someter voluntariamente las controversias jurídicas producto de un conflicto de intereses entre los vecinos y los entes u organismos centralizados o descentralizados del Gobierno de la Ciudad.

Dicho servicio, fue reglamentado por la Disposición N° 180 del 15 de agosto de 2008.

Hoy en día, el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, es el encargado de llevar adelante dichas actuaciones.

Con el transcurso del tiempo, y probada la efectividad de los métodos alternativos de solución de conflictos, se han encarado proyectos más ambiciosos llevando la intervención del Consejo a dirimir conflictos que se suscitan entre particulares.

Así, el 16 de marzo de 2015 mediante la Disposición N° 22, se creó la "Unidad de Atención a Inquilinos y Consorcionistas".

El 28 de diciembre de ese año, y conforme lo expresan los considerandos de la Disposición N° 207, se estimó oportuno desdoblar las funciones desarrolladas por la citada Unidad. Se creó entonces -por medio de dicha disposición- la Unidad de Atención a Inquilinos "Defensoría de Inquilinos".

Con el convencimiento de la Defensoría a ejercer un papel proactivo en la defensa de los derechos de los ciudadanos, el 20 de marzo de 2017, se creó -mediante Disposición N° 36- el Programa "Gestión de la Conflictividad Social". Dicho programa, tiene por finalidad tratar de hallar una forma de dar cauce y generar acuerdos entre la sociedad civil y el Estado.

Finalmente, teniendo en cuenta los beneficios aportados por las nuevas tecnologías, en lo que concierne a la transparencia, celeridad y agilidad administrativa, el 16 de octubre de 2017, mediante la Disposición N° 161, se decidió implementar (a partir del 30 de octubre de ese año) el uso del Expediente Electrónico y de Trámites Abreviados con soporte en el sistema **Atenea**.

Por otro lado, el servicio cuenta con un **"Reglamento del Servicio de Mediación y Conciliación"** aprobado mediante Disposición N° 180/2008. El mismo define el ámbito de aplicación en su artículo 1° que establece *"el Servicio de Mediación y Conciliación de la DEF, puede intervenir en todas las cuestiones que someta voluntariamente el G.C.B.A al proceso de mediación y conciliación"*. Puede intervenir en las siguientes cuestiones: daños menores, sobre cosas o personas, cuya reparación resulte de posible responsabilidad de la Ciudad, derivadas de caídas de árboles, inundaciones, deterioro de viviendas, aceras, espacios públicos en general; temas relativos a las necesidades especiales contempladas en el artículo 42 de la Constitución de la Ciudad; cuestiones relacionadas con daños originados por el medio ambiente, referidas en el artículo 26 de la Constitución de la Ciudad; Derecho y Acceso a la Salud y demás derechos fundamentales contemplados en el artículo 20 de la Constitución de la Ciudad;

conflictos suscitados a raíz de actuaciones discriminatorias o actos administrativos, conforme al artículo 11 de la Constitución de la Ciudad.

En relación con las misiones y funciones del Servicio de Mediación y Conciliación las mismas son las siguientes:

1. Llevar el registro de mediadores y conciliadores.
2. Recibir las solicitudes de mediación y conciliación.
3. Diligenciar las cédulas y demás notificaciones previstas.
4. Llevar las estadísticas.
5. Brindar asesoramiento al público en general.
6. Realizar todas las acciones conducentes para el buen funcionamiento del servicio de conciliación.

Respecto del procedimiento conforme a lo estipulado en los Arts.3 a 11, el procedimiento es voluntario para las partes, informal, **confidencial y gratuito**. Se establece que todos los participantes del procedimiento están sujetos al deber de confidencialidad, debiendo firmarse el respectivo convenio. Respecto de la tramitación los casos se admitirán previa evaluación del Servicio de Mediación y Conciliación. Luego se realiza la audiencia, en la cual puede arribarse a un acuerdo total o parcial. El instrumento tiene la validez de todo instrumento privado en los términos del código civil, y el mismo puede ser homologado por las partes.

Respecto de los legajos de mediaciones, deberá llevarse uno por cada caso; el mismo contendrá las citaciones, el acta de mediación, los convenios de confidencialidad y los instrumentos firmados.

El artículo 13 determina que la designación de los mediadores que entenderán en cada caso se efectuará atendiendo a sus particularidades, el perfil

adecuado, y la posibilidad de las partes. En las cuestiones en las cuales el reclamo consiste en sumas de dinero, el caso será sometido a conciliación. El conciliador, deberá ser abogado/a con matrícula.

Dentro de las tareas determinadas para los mediadores y conciliadores, además de la redacción del acuerdo, se encuentra la de proceder al seguimiento de dicho acuerdo.

Asimismo, por Disposición N° 44/2006 se aprobó el **"Reglamento para el servicio de Conciliación y Arbitraje"**. Respecto del Arbitraje se puede describir que conforme al artículo 4° del mencionado reglamento los ÁRBITROS *"tendrán competencia para entender en toda cuestión que pueda ser objeto de transacción, solicitado por toda persona capaz, sea parte el Estado, personas físicas o jurídicas, públicas y privadas o en las que por ley se disponga el arbitraje forzoso ante este servicio de arbitrajes"*.

Los requisitos para ser árbitro son los siguientes: poseer título de abogado, contar con quince años de ejercicio profesional, ser o haber sido, profesor emérito, titular, consulto, asociado o adjunto de universidad debidamente reconocida o contar con grado académico de Doctorado, Maestría, Especialidad en la materia, expedido por universidad debidamente reconocida, contar con antecedentes curriculares idóneos y acreditables, acordes con la jerarquía del cargo. Respecto de los honorarios serán abonados por los recursos presupuestarios de la DEF. Para la fijación de honorarios arbitrales, se tomará como parámetro la veinteava parte del salario básico de un Juez de Primera Instancia por cada jornada de trabajo que demanda el caso, sumando el tiempo presencial con el no presencial de elaboración y estudio.

VI.1.A. Convenios⁴.

VI.1.A.a. Convenio firmado con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El 15 de agosto del 2008 (mediante la Disposición N° 180/08), la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, aprobó el Reglamento del Servicio de Mediación y Conciliación para todas aquellas cuestiones que, voluntariamente someta el Gobierno de la Ciudad a los mencionados métodos alternativos de resolución de conflictos.

Se estableció en su Anexo —que cuenta con cinco capítulos—, aquellos asuntos en los que el Área de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos resulta competente para entender.

Se establecieron entonces, en el punto 1.1) del aludido Anexo, las incumbencias originarias sobre las que esa Defensoría puede expedirse.

Estas son: a) aquellos litigios por daños menores sobre las personas y las cosas, en los que la Ciudad pueda resultar responsable; b) los asuntos concernientes a la plena integración de las personas con necesidades especiales (art. 42 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires); c) los daños producidos al y por el medio ambiente (art. 26 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires); d) los hechos u omisiones que vulneren el derecho y acceso a la salud y demás derechos fundamentales (art. 20 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) y los conflictos originados por actuaciones discriminatorias o actos administrativos que conlleven ese resultado (art. 11 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

⁴ Papel de Trabajo. Contestación Nota 286/AGCBA/2020. Punto 7.

Entre las misiones y funciones del Servicio de Mediación y Conciliación, cabe destacar: recibir las solicitudes de mediación y/o conciliación y formar las actuaciones correspondientes; diligenciar cédulas y demás notificaciones; brindar asesoramiento al público en general, entre otras.

El procedimiento aquí establecido, es voluntario, informal, confidencial y gratuito. Su tramitación se efectuará a través de audiencias, fijadas con antelación suficiente. Podrán ser suspendidas solamente en el caso de que alguna de las partes lo solicite tres días antes de su realización.

Con la comparecencia de las partes, cualquiera de ellas puede dar por finalizado el procedimiento. Si no hubiese acuerdo, queda expedita la vía judicial.

En caso de acuerdo, este deberá plasmarse en un acta que tendrá que ser firmada tanto por las partes, como así también por el mediador o conciliador interviniente.

VI.1.A.a.i. Adendas al Convenio celebrado con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El día 25 de marzo del 2013, se incorpora (mediante Disposición N° 23 de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) al Registro Único de Convenios, la Adenda al Convenio Marco de Prestación de Servicios de Mediación y Conciliación suscripto con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En ella se estableció que, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -a través de la Procuración General de esta Ciudad-, podrá someter voluntariamente al Servicio de Mediación y Conciliación de la "Defensoría", aquellas controversias jurídicas suscitadas entre los vecinos de la Ciudad y alguno de

los entes u organismos (tanto centralizados como descentralizados) del Gobierno de la Ciudad que no superen el monto de cincuenta mil pesos (\$50.000). (B.O. N°4119 del 25 de marzo de 2013).

Posteriormente, y mediante Disposición de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires N°150/2016, se incrementó dicho monto a la suma de ciento veinte mil pesos (\$120.000). (B.O. N° 4998 del 1° de noviembre de 2016).

De manera que el monto establecido para el año 2019, era de \$120.000.

VI.1.A.b. Convenio Marco de Cooperación y Colaboración Institucional entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Primera Escuela Privada de Psicología Social Dr. Enrique Pichón Riviere.

El 19 de noviembre del año 2013, la Defensoría firmó un acuerdo con la Escuela Dr. Enrique Pichón Riviere.

Dicho convenio, tiene por finalidad que los alumnos de la Escuela efectúen -dentro del ámbito del Área de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos-, prácticas y puedan asistir a mediaciones y/o conciliaciones. Ello, a fin de realizar una formación básica en mediación.

De la información remitida por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, no surge que se hayan efectuado las mencionadas pasantías.

VI.2. Estructura vigente para el año auditado 2019⁵.

Conforme a la información recibida con el fin declarado de reorganizar la gestión y mejorar el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, en particular respecto del área auditada, las actuales autoridades, al momento de asumir su mandato, procedieron al dictado de la Disposición N° 98/14, mediante la cual se creó el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje auditado, con dependencia directa del Defensor del Pueblo⁶. Esta creación, según el propio auditado, consolidaba la experiencia que el organismo había tenido históricamente en el área, a través del Servicio de Acceso a la Justicia oportunamente desarrollado, entre otros.

El Consejo auditado se encuentra integrado por el Centro de Mediación Comunitaria, el Centro de Conciliación y Arbitraje y el Servicio de Conciliación y Mediación con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En el marco de la evolución institucional que atravesó la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y con la intención de perfeccionar y jerarquizar su gestión para el mejor cumplimiento de sus metas y objetivos, se aprobó una nueva estructura orgánica funcional, así como también se renovaron las responsabilidades primarias, objetivos y acciones de las unidades organizativas, mediante el dictado de la Disposición N° 173/16, sus complementarias y modificatorias.

Conforme el artículo 6° de la mencionada Disposición, se estableció la *"dependencia jerárquica de las unidades que forman parte de la estructura organizativa de esta Defensoría del Pueblo, conforme el Anexo IV..."*. En dicho

⁵ Papel de Trabajo. Contestación a la Nota 286/AGCBA/2020. Punto 1.

⁶ Nota Nro. 286/AGCAB/2020. Primer requerimiento de Información punto Estructura consta dicha información en one drive.



anexo, se modificó la dependencia del Consejo auditado, que pasó a depender de la Secretaría General de la Defensoría.

Posteriormente y mediante Disposición N° 7/17 se creó la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje en el ámbito del Consejo auditado. Y en el año 2018, con la Disposición N° 18/18, se procedió a sustituir la Dirección referida por la actual Coordinación Operativa, conservando sus atribuciones.

Asimismo, mediante Disposición N° 207/15 se creó la Unidad de Atención a Inquilinos (conocida, también, como "Defensoría de Inquilinos"), en el ámbito del Consejo auditado. En el marco de la nueva estructura sancionada en 2016, se dictó la Disposición N° 174/16, que aprobó las unidades fuera de nivel de la Defensoría, y que determinó la dependencia del Centro de Atención a Inquilinos respecto del área auditada.

Posteriormente, la Disposición N° 179/17 modificó la estructura organizativa de las unidades fuera de nivel y creó los Programas de Gestión por Objetivos Temáticos ("P. G. O. T."), ratificando la dependencia del P. G. O. T. de Atención a Inquilinos respecto del Consejo auditado.

En el año 2019 dicho Consejo no tuvo modificaciones en su estructura.

Nos remitimos al ANEXO I.



VI.3. Presupuesto⁷.

VI.3.A. Descripción del Programa

Por Ley N° 6.068, se aprueba el Presupuesto de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el año 2019.

Según el presupuesto sancionado, la Defensoría del Pueblo ha contado durante el año 2019, con dos programas:

- Programa N° 16 "Defensa de los Derechos".
- Programa N° 17 "Registro Público de Bases de Datos. Ley N° 1.845".

VI.3.B. Programa N° 16 Defensa de los Derechos.

La Defensoría del Pueblo contó durante el año 2019 con un crédito presupuestario sancionado de **\$ 1.455.500.000 para todos los programas.**

En tanto, el sancionado para el programa N° 16 "Defensa de los Derechos" fue de **\$ 1.393.607.959.**

El Crédito de Sanción asignado para el programa 16 representó el 95,75% respecto al asignado para la Defensoría del Pueblo.

Descripción	Crédito Sancionado	Porcentaje
Defensoría Del Pueblo	\$ 1.455.500.000	95,75%
Programa nº 16 "Defensa de los Derechos"	\$ 1.393.607.959	

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Distribución Analítica de Créditos Ley N° 6.068- Presupuesto General 2019.

⁷ Papel de Trabajo. Contestación Nota 286/AGCBA/2020. Punto 2.



El objetivo de este programa es la promoción, defensa y protección de los derechos y garantías de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Este programa tiene por objeto la promoción, defensa y protección de los derechos:

- Sociales.
- Políticos y ciudadanos
- Humanos.
- Urbanos y Ambientales.
- al trabajo.
- de los jóvenes y niños.
- al deporte y la recreación.
- de los turistas.
- a la formación y difusión de derechos

El programa N° 16 "Defensa de los Derechos" se define en virtud del cumplimiento del mandato constitucional expuesto y de lo expresado en la Ley N° 3 de constitución del organismo, planteándose para ello objetivos y acciones institucionales tales como:

- Presencia más cercana del organismo a los ciudadanos a través del trabajo en sedes y difusión en la vía pública,
- Uso de las herramientas jurídicas de protección de derechos, instrumentadas a través de un equipo jurídico propio,
- Promoción y concientización en materia de Derechos y Garantías,
- **Aplicación de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos para la gestión y resolución de los reclamos en distintas materias,**
- Aumento de la participación en las comisiones parlamentarias y presentación de proyectos de Ley.

- Diseño de seminarios y jornadas de reflexión,
- Conformación de mesas de trabajo,
- Trabajo conjunto, coordinado y de cooperación entre las distintas áreas de gobierno y organizaciones no gubernamentales
- Comunicación con los funcionarios de la Administración Gubernamental y empresas prestadoras de Servicios,
- Realización de investigaciones, informes y recomendaciones,
- Monitoreo de la ejecución de programas del GCABA,
- Capacitación continua a través del armado y dictado de talleres, seminarios, jornadas de discusión, y cursos de formación de distintos niveles,
- Desarrollo de herramientas informáticas y tecnológicas que permitan una mejor gestión interna, mejores y mayores canales de acceso para la ciudadanía, y una más amplia difusión informes, actuaciones e intervenciones del organismo, y
- Sistematización y clasificación de los reclamos ingresados, para la realización de informes estadísticos, para un mejor seguimiento y control de las actuaciones iniciadas, y una resolución más efectiva de las mismas

Este programa está compuesto por las tres **ACTIVIDADES**:

Programa	Actividades	Descripción	Crédito Sancionado	Incidencia
16	1000	Conducción	415.771.220	29,83%
	2000	Administración y Servicios Generales	\$ 126.249.196,00	9,06%
	10000	Contralor y Derechos Humanos	\$ 851.587.543,00	61,11%
Total			\$ 1.393.607.959,00	100,00%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Distribución Analítica de Créditos Ley N° 6.068 - Presupuesto General 2019.

Como se observa la actividad N° 10000 es la de mayor incidencia sobre la totalidad del programa.

Según lo informado por el ente auditado, en respuesta a la Nota AGCBA N° 286/20 (DGJUS N° 33/20) remitida por vía digital, los gastos relacionados con el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje se imputan al Programa 16 - Proyecto 0 - Actividad 10000.

VI.3.C. Actividad N° 10000 "Contralor y derechos humanos"

El crédito sancionado para la Actividad N° 10000 "Contralor y Derechos Humanos" fue de \$ 851.587.543,00.

En tanto la relación del crédito sancionado entre el programa y la actividad bajo examen es del 61,11%.

Descripción	Crédito Sancionado	Porcentaje
Programa n° 16 "Defensa de los Derechos"	\$ 1.393.607.959	61,11%
Actividad N° 10000 "Contralor y Derechos Humanos"	\$ 851.587.543	

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Distribución Analítica de Créditos Ley N° 6.068- Presupuesto General 2019

A través del Distribución Analítica de Créditos Ley N° 6.068 – Presupuesto General 2019, se realizó la distribución de los créditos aprobados, correspondiente a las partidas presupuestarias de la actividad. Se expone la incidencia que tiene cada inciso sobre el total de la actividad (inciso/total de actividad), de acuerdo con el crédito sancionado (VER ANEXO V):

Descripción	Crédito Sancionado	Incidencia
INCISO 1 - GASTOS EN PERSONAL	\$ 800.171.532,00	93,96%
INCISO 2 - BIENES DE CONSUMOS	\$ 1.530.672,00	0,18%
INCISO 3 - SERVICIOS NO PERSONALES	\$ 42.037.065,00	4,94%
INCISO 4 - BIENES DE USO	\$ 7.848.274,00	0,92%
Total	\$ 851.587.543,00	100,00%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Distribución Analítica de Créditos Ley N° 6.068- Presupuesto General 2019

En la respuesta a la Nota AGCBA N° 286/20 (DGJUS N° 33/20), remitida por vía digital, se informa que los gastos relacionados con el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje se imputan al Programa 16 / Proyecto 0 / Actividad 10000 y específicamente a la partida 3.8.6 "Juicios, mediaciones y otros gastos judiciales".

VI.3.D. Cuenta de Inversión

Según la información obtenida de la Cuenta de Inversión 2018, la Defensoría del Pueblo ha contado en el ejercicio 2019 con **dos programas de tipo instrumental (no tienen metas físicas)** "Defensa De Los Derechos" y "Regis. Públ. de Bases De Datos Pers. Ley 1845".

A continuación, se exponen las etapas del gasto de los programas antes mencionados:

Juris	Subj	Ent	UE	Prog	Descripción	Sanción	Vigente	Definitivo	Devengado
3	0	0	30	16	Defensa de los Derechos	\$ 1.393.607.959,00	\$ 1.770.328.168,00	\$ 1.762.675.445,00	\$ 1.762.675.445,00
3	0	0	30	17	Regis. Públ. de Bases de Datos Pers. Ley 1845	\$ 61.892.041,00	\$ 23.335.332,00	\$ 23.263.513,00	\$ 23.263.513,00

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos de la Cuenta de Inversión correspondiente para el año 2019.

El objeto de esta auditoría es la Actividad 10000 "Contralor y Derechos Humanos".

El Programa N° 16 "Defensa De Los Derechos" ha tenido la siguiente ejecución por actividad para el periodo auditado:



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SANCIÓN	VIGENTE	DEFINITIVO	DEVENGADO	% DEV ACT / PROG
1000	Conducción	\$ 415.771.220,00	\$ 552.097.900,00	\$ 547.169.613,00	\$ 547.169.613,00	31,04%
2000	Administración y Servicios Generales	\$ 126.249.196,00	\$ 82.221.962,00	\$ 81.942.617,00	\$ 81.942.617,00	4,65%
10000	Contralor y Derechos Humanos	\$ 851.587.543,00	\$ 1.136.008.306,00	\$ 1.133.563.215,00	\$ 1.133.563.215,00	64,31%
TOTAL		\$ 1.393.607.959,00	\$ 1.770.328.168,00	\$ 1.762.675.445,00	\$ 1.762.675.445,00	100,00%

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos de la Cuenta de Inversión correspondiente para el año 2019.

Como se observa del cuadro, la actividad 10000 es la que representa la mayor incidencia respecto al total del programa, habiendo devengado durante el ejercicio 2019 \$ 1.133.563.215,00, lo que representa el 64,31%.

VI.3.E. Análisis de la ejecución de cada inciso respecto del total del programa.

Inciso	Descripción	Total Devengado	% Devengado Inciso/Prog
1	Gastos en Personal	\$ 1.460.011.373,00	82,83%
2	Bienes de Consumo	\$ 16.849.612,00	0,96%
3	Servicio no personal	\$ 265.670.808,00	15,07%
4	Bienes de Uso	\$ 20.143.652,00	1,14%
Total:		\$ 1.762.675.445,00	100,00%

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos de la Cuenta de Inversión correspondiente para el año 2019.

El inciso con mayor ejecución presupuestaria del programa es el inciso N° 1, que representa el 82,83% (\$1.460.011.373). El resto de los incisos en su conjunto suman el 17,17% (\$ 302.664.072,00).

VI.3.F. Metas del Programa N° 16

En la Cuenta de Inversión 2019, el Programa N° 16 se define como un Programa Instrumental, por lo tanto, no contó con programación y ejecución de metas físicas.

Según la respuesta a la Nota AGCBA N° 286/20 (DGJUS N° 33/20) remitida por vía digital, la Defensoría del Pueblo no lleva registro de la ejecución física anual correspondiente al objeto bajo auditoría (Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje).

Cabe destacar que este programa fue financiado en su totalidad con Fuente de Financiamiento 11 – Tesoro de la Ciudad.

VI.3.G. Modificaciones Presupuestarias⁸.

La variación entre el crédito sancionado y el crédito vigente de la Actividad N° 10000 "Contralor y Derechos Humanos", es positivo representado un 33,40% del crédito sancionado y por lo tanto el presupuesto asignado se aumentó en \$ 284.420.763,00. Por ende, cuenta con un crédito vigente de \$ 1.136.008.306,00. **(VER ANEXO VI).**

Conceptos	Sanción	Vigente	Mod. Pres.	Porcentaje
Inciso 1 - Gastos en Personal	\$ 800.171.532,00	\$ 1.085.582.583,00	\$ 285.411.051,00	35,67%
Inciso 2 - Bienes de Consumo	\$ 1.530.672,00	\$ 2.910.199,00	\$ 1.379.527,00	90,13%
Inciso 3 - Servicios no personales	\$ 42.037.065,00	\$ 42.085.206,00	\$ 48.141,00	0,11%
Inciso 4 - Bienes de Uso	\$ 7.848.274,00	\$ 5.430.318,00	-\$ 2.417.956,00	-30,81%

⁸ Papel de Trabajo. Nota Nro.286/AGCBA/2020.Punto 2.

Entrevista: Realizada con fecha 18/08/2020 y Nota Nro.750/AGCBA/2020 a la OGEPU y consulta al SIGAF.

Conceptos	Sanción	Vigente	Mod. Pres.	Porcentaje
Totales	\$ 851.587.543,00	\$ 1.136.008.306,00	\$ 284.420.763,00	33,40%

Fuente: Elaboración propia con la información obtenida a través del Listado de Transacciones de la Actividad N° 10000 del Programa N° 16 "Defensa de los Derechos" y la Cuenta de Inversión 2019.

Como se puede observar del cuadro anterior los importes de los créditos sancionados de los incisos 1, 2 y 3 fueron aumentados en \$ 285.411.051,00, \$ 1.379.527,00 y \$ 48.141,00 respectivamente.

En tanto el inciso 4 fue recortado en \$ 2.417.956,00.

Es necesario señalar que todas las cifras o montos sobre el crédito sancionado y vigente fueron verificados y coinciden con la información brindada por la Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (DGOGPP) y con el listado de transacciones obtenido del SIGAF.

La Dirección General Oficina Gestión Pública y Presupuesto en respuesta a la Nota AGCBA N° 750/2020 informó que las modificaciones presupuestarias que afectaron la Actividad N° 10000 "Contralor y Derechos Humanos", dentro del Programa 16 "Defensa de los Derechos" aumentaron su crédito sancionado en \$ 284.420.763,00:

Tipo Norma Aprob	Fecha Norma Aprob	N° Norma Aprob	Desc Norma Aprob	Ejer Norma Aprob	N° MP	Tipo de Ajuste	Jur	Subj	U. E.	Prog	Subp	Plav	Act	Obra	Importe Positivo	Importe Negativo
23- RESOL.	3/12/2019	293	DP	2019	9193	AJU	3	0	30	16	0	0	10000	0	\$ 56.331.654,00	\$ 1.401.750,00
23- RESOL.	31/10/2019	262	DPCABA	2019	8428	AJU	3	0	30	16	0	0	10000	0	\$ 58.253.141,00	\$ 45.176.767,00
43- RES. MIN. HACIENDA	19/12/2019	90	MHFGC	2019	9240	RES	3	0	30	16	0	0	10000	0	\$ 2.440.960,00	\$ 0,00
43- RES. MIN. HACIENDA	27/12/2019	134	SSHA	2019	9507	RES	3	0	30	16	0	0	10000	0	\$ 257.476.748,00	\$ 43.503.223,00
Totales															\$ 374.502.503,00	\$ 90.081.740,00
Diferencia															\$ 284.420.763,00	

Fuente: Elaboración con la información obtenida a la respuesta de la Nota AGCBA N° 750/2020, emitida por la por la Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto, con fecha 28 de octubre de 2020.

Estas modificaciones presupuestarias fueron aprobadas por cuatro normativas:

1. Resolución Interna de la Defensoría del Pueblo N° 262/19 de fecha 31-10-2019 por un monto de \$ 54.929.904,00
2. Resolución Interna de la Defensoría del Pueblo N° 293/19 de fecha 3-12-2019 por un monto de \$ 13.076.374,00
3. Resolución N° 90/MHFGC/19 publicada en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 26/12/2019 por un monto \$ 2.440.960,00
4. Resolución N° 134/SSHA/2019 publicada en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 3/1/2020 por un monto \$ 213.973.525,00

VI.3.H. Ejecución Presupuestaria de la Actividad N° 10000

En cuanto a la ejecución presupuestaria de la Actividad N° 10000 "Contralor y Derechos Humanos" del Programa 16 "Defensa de los Derechos", se devengó en un 99,78% del crédito vigente autorizado, es decir, se observó una ejecución casi total de la actividad auditada. **(VER ANEXO VII).**

<i>Inciso</i>	<i>Vigente</i>	<i>Devengado</i>	<i>% Ejecución Dev/Vig</i>
1 - Gastos en Personal	\$ 1.085.582.583,00	\$ 1.083.141.620,60	99,78%
2 - Bienes de Consumo	\$ 2.910.199,00	\$ 2.906.074,98	99,86%
3 - Servicios no personales	\$ 42.085.206,00	\$ 42.085.203,14	100,00%
4 - Bienes de Uso	\$ 5.430.318,00	\$ 5.430.315,65	100,00%
TOTAL	\$ 1.136.008.306,00	\$ 1.133.563.214,37	99,78%

Fuente: Elaboración propia con la información obtenida a través del Listado de Transacciones de la Actividad N° 10000 del Programa N° 16 "Defensa de los Derechos" del SIGAF y la Cuenta de Inversión 2019.

En cuanto al análisis por incisos, se observa que el inciso 3 - Servicios no personales y el Inciso 4 – Bienes de Uso se ejecutaron en su totalidad.



En tanto el inciso 1 - Gastos en Personal y el inciso 2 – Bienes de Consumo tuvieron una ejecución del casi 100%.

En la misma respuesta a la Nota AGCBA N° 286/20 (DGJUS N° 33/20) remitida vía digital, la Defensoría manifiesta que cuenta con un sistema de registro propio denominado "SIGEA" y que la información referida a la ejecución presupuestaria registrada en el mismo, se carga manualmente por trimestre al Sistema "SIGAF" en oficinas de la Contaduría General del GCABA.

VI.3.I. CONTRATACIONES⁹.

Conforme a la primera entrevista realizada¹⁰ se expuso que durante el ejercicio presupuestario 2019 se efectuó un procedimiento de contratación requerido por el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje y los datos de la contratación referida son los siguientes:

- Motivo de la contratación: Auditoría de Recertificación de la Norma ISO 9001-2015 y emisión del Certificado correspondiente.
- Pedido realizado mediante Memo SIGEA N° 41.472 (19/10/2018)
- Tramitado por: Carpeta Madre N° 309/2018
- Tipo y N° de contratación: Contratación Directa N° 61/2018
- Orden de Compra emitida: O.C. N° 10/2019 (30/01/2019)
- Monto total de la O.C. PESOS TREINTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS (\$ 39.200,00.-)

Además, se expuso que, durante el año auditado, se han realizado diversos procesos de compra motivados por las áreas técnicas que centralizan

⁹ Papel de Trabajo. Contestación de la Nota

¹⁰ Papel de Trabajo. Entrevista de fecha 19/08/2020.



el abastecimiento y suministros para satisfacción de las necesidades de las distintas áreas de esta DPCABA. De esos procesos centralizados de contratación, el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje ha recibido insumos de trabajo y prestaciones de servicios para el desarrollo de sus funciones.

En la segunda entrevista¹¹ se complementó información señalando que la contratación relevada se relaciona exclusivamente con los servicios de IRAM para contratación de la Auditoría de Recertificación de la Norma ISO 9001-2015 y emisión del Certificado.

Asimismo, que dicha contratación cumplió toda su tramitación y fue efectivamente adjudicada mediante la O.C. 10/1.

La normativa específica para esta materia es la siguiente:

1. Resolución Interna N° 8/2018.
2. Resolución Interna N° 316/2018.
3. Los formularios Registro SIGEA.
4. La orden de compra N° 10/19.

VI.3.I.a. Resolución Interna N° 8/2018:

El 20 de marzo de 2019 se realizó el llamado a la Contratación Menor N° 8/19 para la adquisición e impresión de señaladores para la Feria del Libro 2019. **No corresponde la contratación de análisis para este relevamiento. Por dicha razón se envía una nota a la Defensoría.**

La DPCABA informo que el envío de dicha normativa fue erróneo y que se debió a que, durante el cambio de gestión operado en marzo del 2019, se realizó un corte de normativa, reiniciándose la numeración a partir de la fecha.

¹¹ Entrevista de fecha 15/10/2020.



Por esa razón había enviado, la Resolución Interna N° 008/2019 erróneamente remitida con anterioridad a la respuesta de la Nota N°1/AGCBA/2021, el llamado de otra contratación de fecha 20/03/19.- Debilidad detectada.

VI.3.I.b. Resolución Interna N° 316/2018:

El 18 de diciembre de 2018 se efectuó el llamado a la Contratación Directa N° 61/2018 para la contratación de "Certificación IRAM – Etapa de Recertificación para el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje" por un monto estimado por \$ 39.200,00 (treinta y nueve mil doscientos con 00/200 centavos).

VI.3.I.c. Resolución Interna N° 008/2019:

Se envió una nota al organismo auditado (Nota N° 1/AGCBA/2021) solicitando la normativa que aprueba la Contratación Directa N° 61/2018. El DPCABA remitió la Resolución Interna N° 008/2019, la cual aprueba la Contratación Directa N° 61/2018. Se adjudicó la contratación de "Certificación IRAM – Etapa de Recertificación para el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje" al oferente IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación) por un monto estimado de \$ 39.200,00 (treinta y nueve mil doscientos con 00/200 centavos).

VI.3.I.d. Los formularios Registro SIGEA:

Los formularios corresponden a la imputación de las siguientes etapas presupuestarias:

1. Compromiso preventivo para el año 2018 y su cancelación.
2. Compromiso preventivo para el año 2019.
3. Compromiso definitivo para el año 2019.
4. Devengado para el año 2019.
5. Orden de pago para el año 2019.

6. Autorización de Pago para el año 2019.

En respuesta a la Nota N° 1/AGCBA/2021 se informa que los gastos vinculados con la CD 61/18 tramitada por Carpeta M 309/18, fueron imputados a la partida 3.5.2. de Servicios Especializados. Cabe señalar que por un error del sistema SIGEA, dicha partida se encuentra indicada con el nombre "almacenamiento", lo que no pudo modificarse por cuestiones del propio sistema. A pesar de ello, y en cumplimiento de lo que indica el nomenclador de gastos del GCABA, en dicha cuenta se imputa todo lo vinculado con gastos en servicios especializados.

VI.3.I.e. La Orden de Compra N° 10/19:

La orden de compra fue emitida con fecha de 30 de enero de 2019, donde se señala que es una contratación directa N° 61/18, para contratar los servicios de certificación IRAM – Etapa de recertificación para el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje por un monto total de \$ 39.200,00.

VI.3.J. Cuenta 3.8.6 "Juicios, Mediaciones y otros gastos judiciales"

Se solicitó mediante Nota AGCBA N° 286/20 (DGJUS N° 33/20), remitida por vía digital, información de la precitada Cuenta y en respuesta se informó que los gastos relacionados con el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje se imputan al Programa 16 / Proyecto 0 / Actividad 10000 y exclusivamente a la partida 3.8.6 "Juicios, mediaciones y otros gastos judiciales".

El Clasificador Presupuestario de Recursos y Gastos para el Sector Público Gubernamental establece que la partida 3.8.6 "*Juicios, mediaciones y otros gastos judiciales*" *corresponde a los "gastos originados en sentencias judiciales firmes contra el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en acuerdos de partes, incluyendo los resultantes de procesos de mediación, en*



donde éste deba hacerse cargo, comprende las costas y todo otro gasto derivado del procedimiento en el poder judicial. Incluye también los gastos en concepto de indemnizaciones por pérdidas o deterioros sufridos por terceros".

El crédito vigente para la partida analizada fue de \$ 1.460.950,00. La variación entre el crédito sancionado y el crédito vigente de la partida 3.8.6 "Juicios, mediaciones y otros gastos judiciales" ha sido negativo representado un 23,11% del crédito sancionado.

En consecuencia, el presupuesto original sufrió un recorte de \$ 439.050,00¹².

A través de la respuesta a la Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (DGOGPP) brindó detalle de las modificaciones presupuestarias y que afectaron la partida 3.8.6¹³ y la normativa que la aprobó siendo las siguientes:

1. Resolución Interna de la Defensoría del Pueblo N° 262/19 de fecha 31-10-2019 por un monto de \$ 103.387,00
2. Resolución Nro.134/SSHA/2019 publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 3/1/2020 por un monto \$ 335.663,00

Seguidamente, se muestra el 100% de la ejecución presupuestaria de la partida analizada¹⁴:

¹² Datos y análisis realizados con la información obtenida a través del Listado de Transacciones de la Actividad N° 10000 del Programa N° 16 "Defensa de los Derechos".

¹³ Elaboración con la información obtenida a la respuesta de la Nota AGCBA N° 750/2020, emitida por la Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto, con fecha 28 de octubre de 2020.

¹⁴ Papel de Trabajo elaborado con la información obtenida a través del Listado de Transacciones de la Actividad N° 10000 del Programa N° 16 "Defensa de los Derechos".

El organismo auditado nos proporcionó la captura de pantalla de los formularios C-57 "Ejecución presupuestaria sin gestión" de las cargas al SIGAF, donde se pudo verificar el importe devengado¹⁵.

En la Nota AGCBA N° 158/2021 enviada a la Defensoría del Pueblo de la CABA se solicitó que adjunte la documentación respaldatoria de los gastos imputados a la partida 3.8.6 "Juicios, Mediaciones y otros gastos judiciales". En respuesta a dicha nota se hace saber que la documentación requerida se encuentra disponible en el organismo auditado para su verificación en las respectivas actuaciones (carpetas físicas) por las que se tramitó su correspondiente registro.

Asimismo, el organismo auditado remitió un detalle de los formularios registrados en el Sistema SIGEA en la partida 3.8.6 "Juicios, Mediaciones y otros gastos judiciales", durante el ejercicio 2019. Se expone dicho detalle:

PREVENTIVO			DEFINITIVO			DEVENGADO			ORDEN DE PAGO			
Nº	\$	Fecha	Nº	\$	Fecha	Nº	\$	Fecha	Nº	\$	Fecha	
CONCILIACIONES	78	\$ 220.000,00	18/1/2109	73	\$ 220.000,00	18/1/2109	17	\$ 27.000,00	18/1/2019	32	\$ 27.000,00	18/1/2019
	1206	\$ 64.100,00	5/12/2019	767	\$ 64.100,00	5/12/2019	421	\$ 33.800,00	23/5/2019	704	\$ 33.800,00	23/5/2019
	1320	\$ 32.500,00	30/12/2019	859	\$ 32.500,00	30/12/2019	557	\$ 50.700,00	12/7/2019	994	\$ 50.700,00	12/7/2019
							640	\$ 39.000,00	1/8/2019	1133	\$ 39.000,00	1/8/2019
							791	\$ 45.200,00	16/9/2019	1414	\$ 45.200,00	16/9/2019
							909	\$ 26.000,00	8/10/2019	1627	\$ 26.000,00	8/10/2019
							945	\$ 22.100,00	15/10/2019	1680	\$ 22.100,00	15/10/2019
							1220	\$ 40.300,00	5/12/2019	2141	\$ 40.300,00	5/12/2019
							1419	\$ 32.500,00	30/12/2019	2461	\$ 32.500,00	20/12/2019
MEDIACIONES	79	\$ 960.000,00	18/1/2019	74	\$ 960.000,00	18/1/2019	18	\$ 51.000,00	18/1/2019	33	\$ 51.000,00	18/1/2019
	1207	\$ 45.250,00	5/12/2019	768	\$ 45.250,00	5/12/2019	114	\$ 48.050,00	21/2/2019	187	\$ 48.050,00	21/2/2019
	1321	\$ 139.100,00	30/12/2019	860	\$ 139.100,00	30/12/2019	243	\$ 81.100,00	4/4/2019	414	\$ 81.100,00	4/4/2019
							299	\$ 88.400,00	22/4/2019	503	\$ 88.400,00	22/4/2019
							329	\$ 38.600,00	25/4/2019	544	\$ 38.600,00	25/4/2019
							332	\$ 91.000,00	26/4/2019	548	\$ 91.000,00	26/4/2019

¹⁵ Papel de Trabajo elaborado con la documentación (C-57) proporcionado, luego de la segunda entrevista realizada el 15 de octubre de 2020, vía digital.

PREVENTIVO			DEFINITIVO			DEVENGADO			ORDEN DE PAGO		
Nº	\$	Fecha	Nº	\$	Fecha	Nº	\$	Fecha	Nº	\$	Fecha
						422	\$ 70.200,00	23/5/2019	705	\$ 70.200,00	23/5/2019
						558	\$ 128.700,00	12/7/2019	995	\$ 128.700,00	12/7/2019
						639	\$ 80.600,00	1/8/2019	1132	\$ 80.600,00	1/8/2019
						797	\$ 89.700,00	16/9/2019	1421	\$ 89.700,00	16/9/2019
						910	\$ 84.500,00	8/10/2019	1628	\$ 84.500,00	8/10/2019
						944	\$ 40.300,00	15/10/2019	1679	\$ 40.300,00	15/10/2019
						1221	\$ 113.100,00	5/12/2019	2142	\$ 113.100,00	5/12/2019
						1420	\$ 139.100,00	30/12/2019	2462	\$ 139.100,00	30/12/2019
TOTALES											
	\$ 1.460.950,00		\$ 1.460.950,00			\$ 1.460.950,00			\$ 1.460.950,00		

Fuente: Elaboración con la información obtenida a la respuesta de la Nota AGCBA N° 158/2021, emitida por la Defensoría del Pueblo de la CABA, con fecha 9 de marzo de 2021.

Las Conciliaciones tramitaron por Carpeta M 8/2019. Las mediaciones tramitaron por Carpeta 9/2019 y sus respectivas Carpetas de Pago. Todos los formularios pertenecen al año 2019 y estaban afectados a la partida 3.8.6. En todos los casos se encuentran de manera física en la DEF.

VI.4. El Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje. Descripción y funcionamiento. Particularidades del Convenio con G.C.B.A.

El Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje a través de su **Cordinación Operativa** brinda un servicio que tiene por objeto establecer mejores canales de diálogo, principalmente entre los vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en su forma de vincularse con el GCBA dentro del ámbito del convenio de aplicación de referencia.

Los trámites y casos abordados desde este sector comprenden más del 12% del total de consultas tramitadas en la Defensoría del Pueblo. Asimismo

el Programa de Atención a Inquilinos, presta un servicio específico que trasciende la problemática de locación en particular, destinado a proteger el Derecho Humano Fundamental a la Vivienda en su sentido amplio. La Defensoría, ha alcanzado resultados altamente satisfactorios en la gestión adecuada de conflictos, y logrado un muy alto porcentaje de resoluciones positivas de los mismos, en perspectiva de protección de derechos.

Coordinación Operativa de Mediación, Conciliación y Arbitraje aspectos generales de la gestión.

El Sistema Integral de Gestión de Conflictos basado en criterios de proximidad, inmediatez, accesibilidad, celeridad, modernización y satisfacción de intereses, ejecuta y dirige programas y servicios orientados a la prevención y solución de disputas aplicando mecanismos no formales en términos de jurisdicción. Aborda la conflictiva relacional y social desde una concepción multidisciplinaria. Como así también, el diseño de planes de acción y/o políticas de intervención frente a conflictos de naturaleza compleja como vía de contribución desde una mirada dialógica a la construcción de paz social.

VI.4.A. Aspectos generales de la gestión¹⁶. Programa de Atención a Inquilinos.

La DEF ha informado que cada uno de los 250 trámites mensuales iniciados ante el "Programa de Atención a Inquilinos de la Defensoría del Pueblo" es abordado desde el reconocimiento de una relación asimétrica entre inquilinos y propietarios e inquilinos e inmobiliarias.

La Defensoría del Pueblo asume la defensa del sector con menor poder de negociación, respaldando y fortaleciendo reclamos legítimos de quienes

¹⁶ Papel de Trabajo. Respuesta a la Nota 286/AGCBA/21.



alquilan. Asesorar legalmente, redactar cartas documento y tomar intervención directa en los conflictos, ya sea llamando a inmobiliarias o locadores o asistiendo en audiencias de mediación, son las tareas principales del Programa de Atención a Inquilinos.

Son múltiples las situaciones que se presentan cuando los inquilinos tienen dificultades para sostener los pagos mensuales. La más frecuente es la rescisión anticipada de contratos. El 19,6% de los trámites iniciados corresponden a inquilinos que necesitan rescindir antes de que se cumplan los dos años, porque ya no pueden afrontar los aumentos semestrales y el creciente peso de las expensas y las tarifas.

Actualmente destinan más de la mitad de sus ingresos al mantenimiento de la vivienda y se les hace imposible llegar a fin de mes. Por eso buscan alternativas: viviendas más chicas y más alejadas, volver a vivir con padres o hijos, compartir viviendas con extraños o alquilar habitaciones en hoteles y pensiones.

Otra consulta frecuente es si es legal o no que les aumenten tanto el alquiler y las expensas. Esta consulta representa el 11,1% del total de trámites iniciados y está compuesta por aquellos que, si bien no están necesariamente en situación de rescindir, se encuentran en una situación muy comprometida y se acercan a la Defensoría con la expectativa de que exista alguna legislación que los proteja.

Otro segmento (3,41%) se acerca con el contrato vencido o a punto de vencerse. Como inmobiliarias y locadores no tienen obligación de informar los precios del próximo contrato con anticipación, lo hacen semanas o días antes del vencimiento del contrato vigente. De este modo dejan a los inquilinos con muy poco margen de acción si no pueden afrontar los nuevos valores. Es por

ello que se acercan a consultar cómo formalizar una prórroga o un convenio de desocupación que les dé tiempo a reubicarse. Finalmente, hay casos en los cuales los inquilinos se han atrasado en el pago del alquiler (1, 7%). Generalmente han perdido el empleo o viven alguna situación puntual que les impide generar los recursos para afrontar el pago. En estos casos necesitan acordar un plazo para abonar los alquileres adeudados, con el objetivo de evitar un proceso judicial de desalojo. A pesar de la modificación en el tipo de consultas recibidas por el Programa, sigue siendo destacable la cantidad de inquilinos que se acercan por el mal estado edilicio de los departamentos. El 23,07% del total de las consultas están vinculadas con: humedad y filtraciones, deficiencias en las instalaciones de luz y gas, vicios ocultos, entre otros. En estos casos, quienes alquilan consultan cómo reclamar al propietario para que se haga cargo de los arreglos y que les haga un descuento en el precio del alquiler.

Respecto de casos de violencia familiar y conforme a la Entrevista realizada¹⁷, el Concejo no interviene ya que es competencia de otra área Atención a la Niñez, Adolescencia y Género, el área Patrocinio y Conducción de la Emergencia y Contención Psicosocial.

VI.4.B. Recurso humano.¹⁸

Detalle del personal de planta permanente que presta su labor en el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje.

La cantidad de agentes en Planta Permanente es 21 agentes.

El Programa de atención a inquilinos cuenta con 12 agentes.

¹⁷ Papel de Trabajo. Entrevista de fecha 19/08/2021.

¹⁸ Papel de Trabajo. Contestación a la Nota 286/AGCBA/20. Punto 3.



Titular a cargo del programa: Legajo Nro. 692

Titular: de la Coordinación Operativa de Mediación, Conciliación y Arbitraje: Legajo Nro. 659

Titular del Programa de Atención a Inquilinos.:

Legajo Nro. 2241

VI.4.B.a. Coordinación Operativa de Mediación, Conciliación y Arbitraje.

El personal que se desempeña es el siguiente:

Legajo	1312
Legajo	1108
Legajo	736
Legajo	1477
Legajo	2145
Legajo	1035
Legajo	1706
Legajo	649
Legajo	105
Legajo	762
Legajo	2136
Legajo	1034
Legajo	880
Legajo	2197
Legajo	1206
Legajo	44
Legajo	1159
Legajo	906
Legajo	2248



VI.4.B.b. Programa de atención a Inquilinos.

El personal que se desempeña es el siguiente:

Titular	2241
Legajo	2401
Legajo	2315
Legajo	2369
Legajo	2259
Legajo	2328
Legajo	2257
Legajo	1884
Legajo	2262
Legajo	2261
Legajo	1511
Legajo	2232

VI.4.B.c. Coordinación Operativa de Mediación, Conciliación y Arbitraje.

La coordinación Operativa de Mediación, Conciliación y Arbitraje está a cargo de 1 PERSONA bajo la modalidad de **Locación de Servicios**.

Sin número de Legajo informado (CUIT: 20-37276889-5).

VI.4.B.d. Prácticas profesionales y capacitaciones

En el marco del Convenio de Cooperación y Colaboración Institucional entre la Defensoría del Pueblo de la CABA y la Primera Escuela Privada de Psicología Social Dr. Enrique Pichón Riviére, por quinto año consecutivo 13 alumnos de la carrera realizaron las prácticas para la formación básica en mediación consistentes en la observación de las técnicas de entrevista y de las reuniones de mediación de casos reales que tramitan en la Defensoría. Resulta valiosa la

formación de profesionales del mundo de la resolución de conflictos en la Defensoría, dado el perfil y la perspectiva del abordaje de los conflictos en clave de derechos humanos.

Implementación de la práctica profesional a partir del "Convenio Marco de Cooperación de Práctica Profesional de Derecho" para alumnos de la carrera de grado de la facultad de Derecho de la Universidad de Palermo.

Dictado de capacitación específica en materia consorcial "Comunidad Consorcial y Servicios Públicos".

Formación en "Diálogos en Mediación: La escucha Preferente", Equipo IMCA. Adoptar un Sistema de Gestión de Calidad es una decisión estratégica que ayuda a mejorar el desempeño global proporcionando herramientas que conforman una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible y para la mayor satisfacción medible en términos de resultado. Desde el año 2010 el Consejo de Mediación, Conciliación, y Arbitraje cuenta con certificado otorgado por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación en cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma internacional IRAM ISO 9001:2008. Los servicios prestados/procesos iban a ser auditados en fecha 14 y 15 de febrero por el IRAM para lograr obtener la recertificación habiéndose adaptado el SGC a la última versión de la norma (IRAM ISO 9001:2015), la cual focaliza en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que la organización debe contar para ofrecer un servicio efectivo y de mejora continua. Además, es importante destacar que el CMCA se somete una vez al año a control interno (auditoría interna) tal como exige su manual de **gestión de calidad obteniendo buenos resultados en su último control de fecha 11/12/2018 por auditores internos de Asuntos Legales**. Como ejemplo de estas acciones de mejora se evidencia el aumento otorgado a los proveedores externos (mediadores, conciliadores y árbitros) por medio de la Disposición 318/18, tarea analizada y llevada a cabo en

conjunto con la Conducción Ejecutiva Económica y Financiera y la Conducción Ejecutiva de Asuntos Legales.

VI.4.B.e. Cursos de capacitación en la materia específica de la Mediación, Conciliación y Arbitraje en el año 2019.

A continuación, se informa que, conforme a la respuesta a las Notas, los agentes que pertenecen a la Coordinación Operativa de mediación Conciliación y Arbitraje han realizado capacitaciones durante el año objeto de la auditoría.

Se detalla los agentes que han recibido capacitación externa en el Año 2019.

LEGAJO	CAPACITACIÓN EXTERNA
692	
659	Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos - ORD Latinoamérica
1312	
1108	Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos - ORD Latinoamérica
736	
1477	Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos - ORD Latinoamérica
2145	Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos - ORD Latinoamérica
1035	
1706	
649	
105	Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos - ORD Latinoamérica
762	Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos - ORD Latinoamérica Formación de Derechos Humanos, Discriminación y Resolución de Conflictos II Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional
2136	Formación de Derechos Humanos, Discriminación y Resolución de Conflictos II Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional
1034	Formación de Derechos Humanos, Discriminación y Resolución de Conflictos II Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional



VI.4.B.f. Constancias

En el relevamiento de las constancias del sistema remitidas por la Coordinación Operativa de Recursos Humanos¹⁹ se observa que, en algunas de ellas, no constan los cursos realizados por los agentes según listados enviado por el CEFI. Esto se analiza en función de la obligatoriedad de cumplimentar con 20 horas cátedra anuales mínimas que deberá cumplimentar cada uno. Los cursos realizados se encontrarían en los Legajos de los Mediadores Externo e Internos. La capacitación puede ser interna y externa. Los cursos realizados en el CEFI se acreditan en los Legajos de los Mediadores Internos.²⁰

Los mismos se detallan a continuación: en tres casos las personas prestan servicio como Mediadores Internos 1035,649 y 906.

1884	no consta
1312	no consta
736	no consta
2401	no consta
692	no consta
2257	no consta
1035	no consta
2238	no consta
2248	no consta
649	no consta
2241	no consta
1511	no consta
2259	no consta
880	no consta
2197	no consta
1206	no consta
2262	no consta

¹⁹ Papel de Trabajo. Contestación a la Nota 286/AGCBA/20. Punto 3.

²⁰ Papel de Trabajo. Entrevista del 19/08/2021.



44	no consta
2232	no consta
1159	no consta
906	no consta

VI.4.C. Registro de Mediadores

Mediante la Disposición DP N° 61/03, y su modificatoria Disposición N° 43/12, se estableció el Registro de Mediadores Externos del entonces "Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".

Mediante la Disposición N° 173/16 se aprobó la estructura orgánico funcional de esta Defensoría, creando entre otros el "Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje".

A través de la Comunicación Oficial N° 36484, la titular del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje indicó que se habían producido bajas en dicho Registro y que debido a la gran actividad que demanda el servicio de mediación comunitaria, resultaba necesario proceder a la incorporación de nuevos mediadores cuyos antecedentes curriculares habían sido cuidadosamente analizados conforme los objetivos de los servicios implementados en el mencionado Consejo.

Conforme al artículo 1° de la Disposición N° 155/18 se dispuso: "*Actualizar el Registro de Mediadores Externos del servicio de mediación comunitaria del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de esta defensoría del Pueblo, cuya nómina se incorpora en el Anexo Único como parte integrante de la presente Disposición*".



Dentro del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje existe una nómina de Mediadores Internos, es decir agentes permanentes que pertenecen a la Defensoría del Pueblo, y otra nómina de Mediadores Externos.

Ambos listados se acompañan como Anexo en el presente Proyecto.

De la normativa citada solamente se adjuntó la Disposición DP N° 155/18 ya que las demás no se encuentran digitalizadas ni publicadas.

Durante las audiencias de mediación comunitaria el mediador será asistido por un secretario/a Administrativo, siendo requisito para que el mismo cumpla dicha función, estar inscripto en el listado de mediadores internos de la Defensoría de la Ciudad de Buenos Aires (AAJ-LIS-08 – “Listado de Mediadores Internos”), como así también integrar la planilla de personal afectado al CMCA.

La Disposición DP N° 61/04 aprueba el Reglamento de Mediadores de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, este fue modificado por la Disposición DP N° 63/10.

VI.4.D. Retribución.

En el curso del año 2019 no ha habido modificaciones en cuanto a la retribución de los mediadores/as, conciliadores y/o árbitros.

Respecto a mediadores/as y conciliadores/as externos/as está vigente la Disposición N° 318/18²¹, dictada en diciembre de 2018, a través de la

²¹ Conforme a la Entrevista de fecha 18/08/2020 la Disposición Nro. 318/18 que estableció los honorarios de los mediadores en \$1300 por audiencia, no se encuentra digitalizada.



cual se establece un honorario de pesos un mil trescientos (\$1300) por audiencia desarrollada. Esta norma no se encuentra digitalizada, ni publicada. La versión física se encuentra en el organismo auditado. Tal como ya fuera informado, los/as mediadores internos/as no perciben retribución extra²².

Respecto a la retribución de los árbitros, rigen las pautas establecidas en el Reglamento de Arbitraje y Registro de Árbitros oportunamente acompañado, el cual dispone:

Artículo 8º.- Honorarios. - Los honorarios que perciban los árbitros por el desempeño de su función serán abonados de los recursos presupuestarios de la Defensoría del Pueblo, bajo las siguientes formas y condiciones: a) Cuando se trate de un Tribunal colegiado, serán convenidos en cada caso entre los árbitros designados y la Defensoría del Pueblo, tomándose en cuenta la complejidad del asunto a tratar. b) Cuando se trate de árbitro único o de amigables compositores percibirán una suma fija, cuyo monto será preestablecido anualmente. Para la fijación de los honorarios arbitrales se tomará como parámetro la veinteva parte del salario básico de un Juez de Primera Instancia por cada jornada de trabajo que demande el caso, sumando el tiempo presencial con el no presencial de elaboración o estudio.

Se aclara que para el período auditado no se ha determinado bajo estas pautas honorarios, atento a la no existencia de proceso arbitral en trámite.

²² Respecto a los honorarios establecidos para mediadores externos el honorario de \$1300 no estaría actualizado en función de las disposiciones que los distintos Colegios Públicos, establecen en sus correspondientes legislaciones. De la lista, se encontrarían prestando servicios Abogados/as, Psicólogos/as, Contador/a.

VI.4.E. Capacitación de los Mediadores Externos²³

Respecto de la consulta efectuada acerca de cómo se acredita la capacitación requerida de 20 horas cátedra anuales el equipo de "Registro de Mediadores" verifica anualmente el cumplimiento de las horas cátedra de capacitación continua y permanente. Dicha documentación se acredita en el Legajo de cada Mediador.

Además, se aclara que, si bien el reglamento prevé horas de capacitación, estas pueden ser obviadas y reemplazadas por la producción tanto escrita, académica y de características similares de los profesionales, evaluadas criteriosamente por la conducción.

Este punto no se pudo confirmar atento la imposibilidad de realizar la compulsa de los Legajos de los Mediadores tal como fue manifestado en Aclaraciones Previas.

Descripción del Circuito Administrativo²⁴. Normativa. Reglamento de Mediaciones.

Se describe **el circuito administrativo desde la consulta del requirente hasta el acuerdo y su seguimiento.**

"La consulta se efectúa en una de las sedes de nuestra Defensoría del Pueblo. La misma tiene un primer análisis que lo realiza el equipo del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, que fundamentalmente se basa en determinar si la cuestión traída a análisis puede ser objeto de mediación, conciliación y/o arbitraje. Una vez realizado este primer control, se estudia si el tema puede

²³ Fuente de la Información Entrevista de fechas 18/08/2020 y 15/10/2020.

²⁴ Fuente de la Información Entrevistas de fechas 18/08/2020 y 15/10/2020.

ser objeto en particular de mediación o conciliación o arbitraje. **De acuerdo con la temática sometida a evaluación (si el reclamo es monetario o de otro tipo), el equipo decide si se someterán las partes a una mediación (para lo cual intervienen mediadores internos de la Defensoría del Pueblo); si la cuestión puede tener un contenido económico, con lo cual se seleccionará un mediador externo (Registro de Mediadores); o bien si la cuestión puede ser sometida a Arbitraje (Registro de Árbitros).**" Resulta correcto el distingo entre cuestiones patrimoniales y no patrimoniales, pero con el siguiente contenido: si la cuestión reviste carácter patrimonial se abordará en conciliación en tanto si no fuera así se tratará en mediación. La selección del mediador/a o conciliador/a en tanto interno o externo no depende del contenido patrimonial o no. Por regla general las/los profesionales seleccionados pertenecen al registro de mediadores y conciliadores externos, exceptuando aquellos casos en los que por decisión de la conducción se entienda que el caso en virtud de sus particularidades amerite ser trabajado por profesionales del equipo interno.

El requirente tiene que completar una planilla en la cual consta nombre y apellido; motivo del reclamo; datos del requerido; monto si correspondiere y adjunta toda la documentación que tenga en su poder.

Luego se selecciona un Mediador (interno o externo según la cuestión) a quien se lo notifica oficialmente por teléfono, mail o carta de la designación. En este punto es importante destacar que conforme a la entrevista con la responsable del área ²⁵*la elección del mediador/conciliador/árbitro se realiza en base a los inscriptos en el Registro de Mediadores/Conciliadores /árbitros. Dicha elección la realiza el equipo interno a mi cargo, teniendo en consideración el caso y las características propias de cada mediador o la especialización en el tema sujeto al análisis*". A partir de la aceptación del cargo, es el mediador quien cita

²⁵ Papel de Trabajo. Entrevista de 19/10/2021.

a los participantes a una Primera Audiencia. Puede convocar hasta tres audiencias. La audiencia puede tener como resultado un acuerdo entre las partes o falta de acuerdo. Pueden suceder otras circunstancias como la no concurrencia a las audiencias, por ejemplo. Llegado a un acuerdo, puede la Defensoría realizar un seguimiento de dicho acuerdo si así lo estipula el acuerdo.

Cabe aclarar que los consultantes pueden ser derivados al sector, a partir de un Trámite ingresado al sistema "ATENEA" de la Defensoría, por derivación directa o bien a partir de la derivación que efectúe otro sector del organismo. En ambos casos y, previo a contactar al/la consultante, se procede a la aceptación a través de la debida carga en el sistema.

A partir de allí se analiza la cuestión y en caso de proceder (se excluyen conforme a reglamentación vigente las materias específicamente allí contempladas – artículo 2º Anexo Disposición Nº 63/10- Reglamento de Mediación y las no comprendidas en el Anexo de la Disp. Nº 180/08- Reglamento del Servicio de mediación y Conciliación con Gobierno de la CABA). Se toma contacto con quien resulta interesado, pudiendo darse de manera presencial, vía correo electrónico o telefónica, con motivo de generar una entrevista. Se aclara que en el Año 2020 en tiempo de pandemia, están suprimidos los encuentros presenciales.

La entrevista forma parte esencial de la modalidad de intervención del Consejo, ya que su objetivo es, en líneas generales, la de definir el encuadre, referenciar los alcances de los procedimientos, la procedencia del tipo de procedimiento indicado para el caso (Mediación, Conciliación o Arbitraje), la toma y análisis de los datos personales, las partes, los terceros en su caso y los hechos a considerar, en el supuesto de la aceptación por parte de la persona entrevistada.

La entrevista se lleva a cabo por personal del equipo interno especializado en la materia Resolución de Conflictos, quien se encarga de confeccionar la planilla de "ENTREVISTA" correspondiente y cargar en el sistema lo pertinente en cuanto al resultado de la misma, así como de dar apertura a un Caso en el sistema, para su tramitación (el sistema ATENEA comprende un módulo específico en el cual aparecen cargados los instrumentos que se utilizan en todo el curso del procedimiento) previa expresión de conformidad por parte del entrevistado.

Abierto el caso se procede a la designación de un secretario/a administrativo y del/la mediador/a o conciliador/a y a la fijación de audiencia en plazo reglamentario, estando en cabeza de la jefatura dicha tarea.

La designación y posterior notificación del/la profesional a cargo opera en un plazo no mayor de cinco (5) días, siendo de práctica para la misma la utilización del correo electrónico denunciado, dejándose constancia en los respectivos legajos, quien deberá aceptar el cargo por la misma vía. La designación de los profesionales que entenderán en cada caso se efectuará atendiendo a sus particularidades, el perfil adecuado y la posibilidad horaria de las partes.

A los fines de la organización del trabajo del área, cada año durante el primer trimestre, se procede a actualizar la disponibilidad de días y horarios de los/as mediadores/as externos/as.

Por su parte, la función del secretario/a resulta relevante en cuanto al cabal seguimiento del proceso y del procedimiento, como asimismo la asistencia al/la mediador/a, radicando la misma en el control de cumplimiento de la legalidad y de las pautas del Sistema de Gestión de Calidad. Procede a efectuar las convocatorias respectivas y toda otra cuestión vinculada al Caso. A modo de



ejemplo se cita: consignar llamados a las partes, solicitud de cambio de fecha, aporte de datos extra, confección de actas de audiencia, entre otros.

En cuanto a las audiencias desarrolladas para la resolución de los distintos conflictos abordados, se llevan a cabo tantas como amerite el tema. No obstante, se establece un número no mayor al de tres reuniones por mediación, a los efectos de la retribución, exceptuando aquellos casos que requieran por sus características de un número mayor, correspondiendo la debida autorización expresa de la Jefatura.

El proceso concluye por distintas causas, tal como surge del Reglamento oportunamente acompañado. Entre las mismas podemos encontrar la del acuerdo, que por sus características es la que amerita detallar. Al respecto se aclara que el mismo puede ser escrito o verbal. Por regla general se plasma en un documento con articulado y firma del/la profesional que interviene.

De las características del conflicto abordado es el/la mediador/a quien determina la necesidad de seguimiento, lo cual se consigna en el Acta de Participantes quedando a cargo del equipo interno del Consejo llevarlo adelante.

Se destaca que para el caso de firmarse un Acta Acuerdo, la misma contiene un párrafo en el cual se deja abierta a disposición de los participantes la posibilidad de acudir al servicio en situación de darse circunstancias vinculadas al caso que así lo requieren.

Respecto del criterio para la selección del mediador se aclara que la elección del mediador/conciliador/árbitro se realiza en base a los inscriptos en REGISTRO DE MEDIADORES/Conciliador/Arbitro. Dicha elección lo realiza el equipo interno a cargo de la titular del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, teniendo en consideración el caso y las características propias de cada mediador o la especialización en el tema sujeto al análisis. En el mismo momento

de la elección se procede a la notificación. Si el mediador es interno, se notifica automáticamente por ser personal permanente de la Defensoría del Pueblo.

VI.5. Recursos Físicos.

Respecto de los recursos se deja constancia que la DEF tiene varias sedes para la operatoria conciliación, mediación y arbitraje. Por otro lado, las compras de elementos se encuentran centralizadas. En lo que respecta al abastecimiento y suministro de insumos, es la propia DEF la que facilita todos los elementos necesarios.

VI.6. Recursos Informáticos. Sistemas utilizados.

Respecto de los sistemas informáticos utilizados se ha realizado la correspondiente consulta mediante Nota Nro.155/AGC/2021. En la respuesta se ha dejado constancia que el sistema **ATENEA** es una herramienta de software utilizada para la carga, registro de datos del vecino, y gestionar todo trámite como casos del CMCA. A través de este sistema se puede registrar cada uno de los documentos que hacen a los procedimientos del Consejo. El sistema posee buscadores con diferentes filtros para poder realizar búsquedas inmediatas de casos, trámite o entrevistas realizadas. Es el programa de uso obligatorio para los agentes del sector y en el mismo se realiza la carga de datos de las partes.

Respecto del **ZIMBRA** es un programa informático colaborativo que posee un servicio de correo electrónico. Funciona como una herramienta de software que es utilizada por el CMCA a los efectos de comunicarse vía e-mail institucional con los vecinos y proveedores externos, tanto para el ingreso como egreso de mensajería instantánea. A su vez el sistema posee una agenda general para la organización del sector y la carga de las audiencias que se realizan en el área. En el año auditado se utilizaba el mismo para notificar de manera electrónica a las partes que concurren a las audiencias.

Respecto del sistema **SIGEA** es un programa informático de software utilizado a fin de llevar adelante las comunicaciones internas entre los distintos sectores de la DEF

VI.7. Control de Gestión de Calidad.

El sistema de gestión de calidad adoptado por la DEF son las estipuladas en Normas ISO 9001-2008. Son aquellas normas reconocidas y certificadas por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). Para el año auditado se encontraban certificadas por la versión actualizada de norma IRAM-ISO 9001-2015.

Este servicio ha sido contratado mediante la Contratación Directa N° 61/2018, denominada "Certificación IRAM. Etapa de Recertificación para el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje" por un monto estimado de \$ 38.200.²⁶

La organización para certificar debe establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios. Asimismo, de acuerdo con las informaciones colectadas, el Consejo tiene un control interno (auditoría interna) y otro externo (control de normas IRAM). En el año auditado, se llevó a cabo dicha certificación como así también en el año 2020. Respecto del primero los resultados del informe se encuentran en archivo físico en dependencias de la DEF y dicho informe es confidencial. Respecto de la certificación del año 2020 a la fecha de la consulta efectuada no se contaba con los resultados y por otro lado dicho periodo se encuentra fuera del año auditado.²⁷

²⁶ Papel de Trabajo. Resolución Interna Nro.31/2018.Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

²⁷ Papel de Trabajo. Respuesta a la Nota punto 12.



Conforme a la entrevista²⁸ a los funcionarios en la DEF se han realizado diversas actividades para control de calidad del servicio. Consiste según lo manifestado en llevar estadísticas, las consultas pueden dividirse por comuna, por tema.

Los servicios prestados por el Consejo son voluntarios, extrajudiciales y gratuitos. La DEF asegura su absoluta imparcialidad y confidencialidad, procurando ofrecer mayor celeridad que la justicia tradicional.

Cabe destacar que el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje cuenta con el apoyo diario de un Sistema de Gestión de Calidad que ha sido reconocido por medio de certificación otorgada por el IRAM, demostrando así que los métodos alternativos de resolución de conflictos brindados por la Defensoría del Pueblo de la C.A.B.A. han sido prestados de forma eficaz y segura, adaptando los mismos a los requisitos que exige la norma (desde el año 2010 a la NORMA IRAM ISO 9001:2008 y encontrándose actualmente adaptados a la última versión de la norma, (NORMA IRAM ISO 9001:2015). Queda así demostrada la mejora continua en la prestación de los servicios que brinda el área auditada.

El Sistema de Gestión de Calidad desarrollado se mantiene a través de las Normas IRAM y prevé una serie de indicadores a partir de los cuales se efectúa la medición de la eficiencia y eficacia del desarrollo de todos los procesos y asimismo de la evaluación de desempeño profesional del equipo en su totalidad.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es:

- Servicio de Mediación Comunitaria
- Servicio de Conciliación y Arbitraje

²⁸ Papel de Trabajo. Entrevista firmada 15/10/2020 y enviada a la Def.

- Servicio de Mediación y Conciliación con el G.C.B.A.

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad en el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje es una decisión estratégica para una organización que puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Tal como las normas internacionales lo establecen, la organización para certificar debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones. Asimismo, la organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación. Se busca así mejorar en forma continua la prestación de los servicios para aumentar la satisfacción de sus destinatarios.

Es en este marco, que el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Defensoría del Pueblo de la CABA cuenta con una política de calidad determinada, la cual consiste en:

- **Atender al público que recurre a la DEF en forma personalizada, con profesionalidad y cortesía, respetando la confidencialidad.**
- **Promover y difundir los MARC²⁹, con miras a la construcción de una cultura de la paz y una convivencia más armónica.**
- **Articular y optimizar las relaciones de colaboración con los distintos Sectores de la Defensoría.**
- **Generar un ambiente de trabajo que promueva el compromiso del personal con los objetivos del Consejo y de la Institución y el desarrollo de ideas creativas e innovadoras que aseguren la mejora continua de los servicios y de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.**

²⁹ Sigla correspondiente a Medios Alternativos de Resolución de Conflictos.

- Asegurar el permanente desarrollo y actualización de las competencias del personal.
- Cumplir los requisitos, incluidos los asociados a las exigencias de la legislación y la normativa vigente.
- Identificar y asegurar los recursos necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

De la mencionada política es que se desprenden entonces los siguientes objetivos:

- Aumentar en forma continua la satisfacción del público usuario (vecinos) respecto a los servicios que brinda el Consejo.
- Articular relaciones de colaboración con los distintos Sectores de la Defensoría.
- Brindar el servicio de Mediación, Conciliación y/o Arbitraje en forma eficaz y cuidada.
- Promover y difundir los M.A.R.C.³⁰ propugnando su aplicación en organismos públicos y privados tanto nacionales como internacionales; construyendo y afianzando a tal fin, relaciones de mutua cooperación con otras instituciones.
- Optimizar las competencias del personal en relación con su función.
- Mejorar la infraestructura y equipamiento acorde a las necesidades del Consejo.
- Aumentar en forma continua la satisfacción del personal en relación con las condiciones en las que desarrolla sus actividades laborales.

³⁰ Sigla correspondiente a Medios Alternativos de Resolución de Conflictos.

Para llevar adelante una medición de los objetivos propuestos, el Responsable completa los indicadores creados: encuestas al personal, encuestas a los vecinos, difusión de los servicios, recepción de reclamos y sugerencias del vecino, estadísticas respecto a casos ingresados, casos cerrados, franja etaria de los vecinos que utilizan el servicio y comuna a la que pertenecen, derivación de los trámites, cumplimiento de notificaciones y plazos fijados, capacitaciones del personal, entre otros datos de utilidad para la gestión de la calidad.

Se establecen los objetivos que se quieren alcanzar, éstos pueden estar asociados a:

- Satisfacción del Vecino
- Procesos
- Recursos
- Satisfacción del Personal

En consecuencia, se definen indicadores para medir el grado de cumplimiento de los objetivos y esto permite determinar la brecha existente entre el desempeño real y el deseado (meta), e identificar áreas de mejora. Establecen las metas y umbrales para cada indicador.

VI.8. Mediación Comunitaria³¹.

La mediación es un método de resolución de conflictos (entre particulares y organismos públicos, por ejemplo) mediante el cual un tercero neutral MEDIADOR facilita el dialogo entre las partes, a fin de brindar herramientas que posibiliten la transformación del conflicto y estas puedan llegar a un posible acuerdo que satisfaga las expectativas. El equipo cuenta con equipos de trabajo

³¹ Papel de Trabajo. Contestación Nota. Punto 8.

en las sedes de "Bolívar", sita en Venezuela N° 538, sede "Carabobo" sita en Carabobo N° 89 y "Colegiales" sita en la calle Delgado N° 771.

En dichos espacios se realizan las siguientes actividades: toma de entrevista, realización de audiencias, y carga de registros en cada caso, en el Sistema "Atenea".

El universo de las mediaciones comunitarias se analiza en el punto correspondiente.

VI.9. Conciliación³².

La conciliación es un método de resolución de conflictos mediante el cual un tercero neutral CONCILIADOR, queda facultado para proponer fórmulas conciliatorias, que faciliten el dialogo entre las partes, y de acuerdo con el Reglamento que rige la actividad en particular si se reclama suma de pesos.

VI.10. Arbitraje³³.

El arbitraje es un procedimiento alternativo de resolución de disputas mediante el cual dos o más partes se someten a un tercero neutral (árbitro o tribunal arbitral) la decisión respecto de un conflicto actual, potencial o futuro otorgándole facultades resolutorias para que sus diferencias sean resueltas de manera definitiva.

³² Papel de Trabajo. Contestación Nota punto 9.

³³ Papel de Trabajo. Contestación Nota punto 10.

Conforme a la entrevista no hubo casos de arbitraje en el periodo auditado.

VI.11. Casos del Programa de "Atención a Inquilinos"³⁴.

Dentro de la Estructura del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje se crearon las unidades fuera de nivel denominadas Programas de Gestión por Objetivos Temáticos, una de ellas se denomina "Atención a Inquilinos".

Esta unidad ha intervenido en por los menos 138 casos en el año auditado, solamente con el concepto "conflictos de locación", sin perjuicio que en la práctica se hayan incluido conceptos similares o relacionados como pago de expensas extraordinarias. Esto fue descripto en el informe que remitió la DEF.

La referida unidad de acuerdo con lo informado, ha gestionado tres conciliaciones específicas con la Cámara Inmobiliaria.

- Trámite 28137/19, Caso 569/19 cerrado con acuerdo de partes.
- Trámite 29275/19, Caso 580/20 cerrado por incomparecencia.
- Trámite 16556/19 Caso 669/20 cerrado sin acuerdo.

VI.12. Universo.

Conforme a la información recibida los legajos de mediación comunitaria listaron 436 (cuatrocientos treinta y seis) expedientes.

El siguiente cuadro da cuenta de la distribución por RESULTADO de los expedientes:

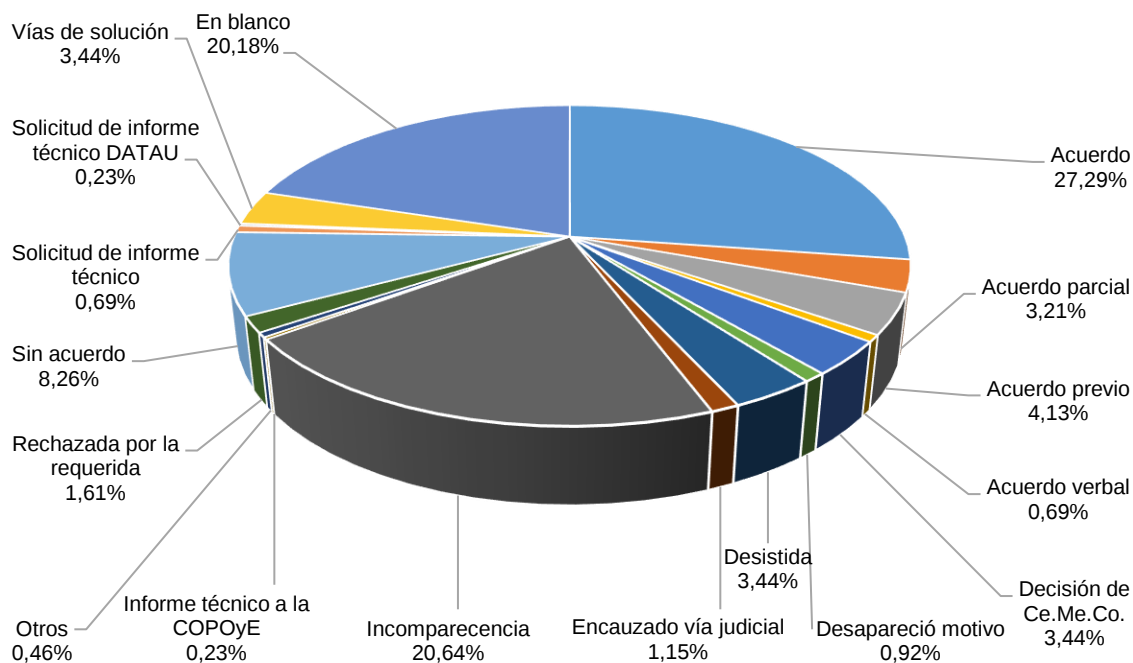
³⁴ Papel de Trabajo. Contestación Nota punto 11.

Resultado	Cantidad
Acuerdo	119
Acuerdo parcial	14
Acuerdo previo	18
Acuerdo verbal	3
Decisión de Ce. Me. Co. ³⁵	15
Desapareció motivo	4
Desistida	15
Encauzado por vía judicial	5
Incomparecencia	90
Informe técnico a la COPOyE	1
Otros	2
Rechazada por la requerida	7
Sin acuerdo	36
Solicitud de informe técnico	3
Solicitud de informe técnico DATAU	1
Vías de solución	15
No informa estado	88
Total	436

Como puede apreciarse del cuadro precedente, en 88 (ochenta y ocho) de los 436 legajos de mediación no se informa del resultado de la mediación, lo que representa un 20,18% (veinte, con dieciocho centésimas, por ciento). A continuación, el gráfico que ilustra el cuadro anterior:(Debilidad detectada).

³⁵ Ce.Me.Co significa Centro de Mediación y Conciliación.

Expedientes de mediación por resultado

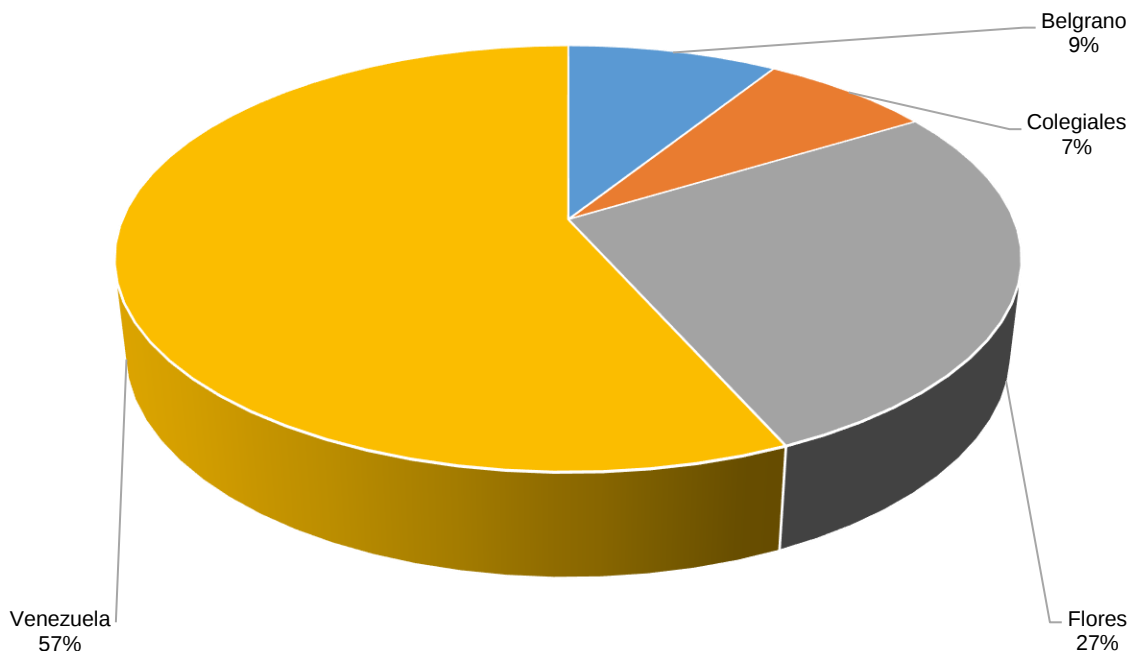


El siguiente cuadro resume la distribución de casos por SEDE:

Sede	Cantidad
Belgrano	39
Colegiales	32
Flores	118
Venezuela	247
Total	436

A continuación, el gráfico:

Expedientes de mediación por sede

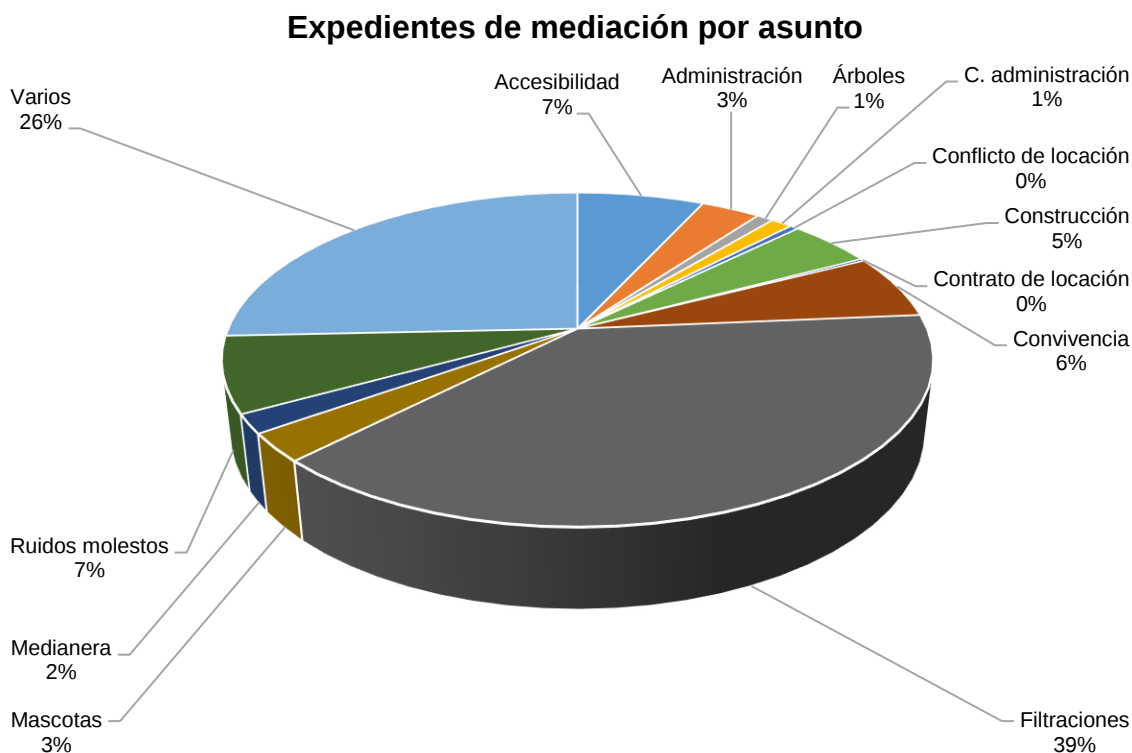


La distribución de casos por ASUNTO se resume en el siguiente cuadro:

Asunto	Cantidad
Accesibilidad	30
Administración	14
Árboles	4
C. administración	5
Conflicto de locación	2
Construcción	20
Contrato de locación	1
Convivencia	27
Filtraciones	169
Mascotas	12
Medianera	8
Ruidos molestos	32

Asunto	Cantidad
Varios ³⁶	112
Total	436

A continuación, el correspondiente gráfico:



VI.12.A. Legajos de conciliación.

La planilla con la apertura de casos de conciliación registra 216 (doscientas dieciséis) legajos de conciliación.

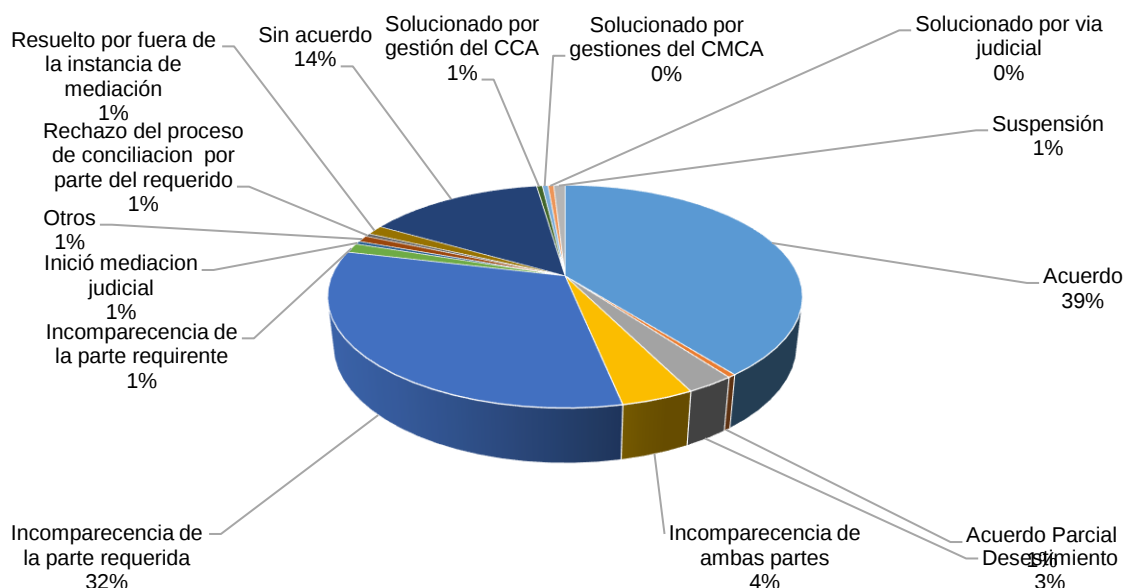
La distribución por RESULTADO de los expedientes es la siguiente:

³⁶ El concepto de VARIOS está inserto en la información brindada por la Def, la única aclaración es VARIOS/CONSORCIAL Y/O VARIOS/OTROS.

Resultado	Cantidad
Acuerdo	85
Acuerdo Parcial	1
Desistimiento	6
Incomparecencia de ambas partes	9
Incomparecencia de la parte requerida	69
Incomparecencia de la parte requirente	3
Inició mediación judicial	1
Otros	2
Rechazo del proceso de conciliación por parte del requerido	1
Resuelto por fuera de la instancia de mediación	3
Sin acuerdo	31
Solucionado por gestión del CCA	1
Solucionado por gestiones del CMCA	1
Solucionado por vía judicial	1
Suspensión	2
Total	216

A continuación, el gráfico que ilustra el cuadro anterior:

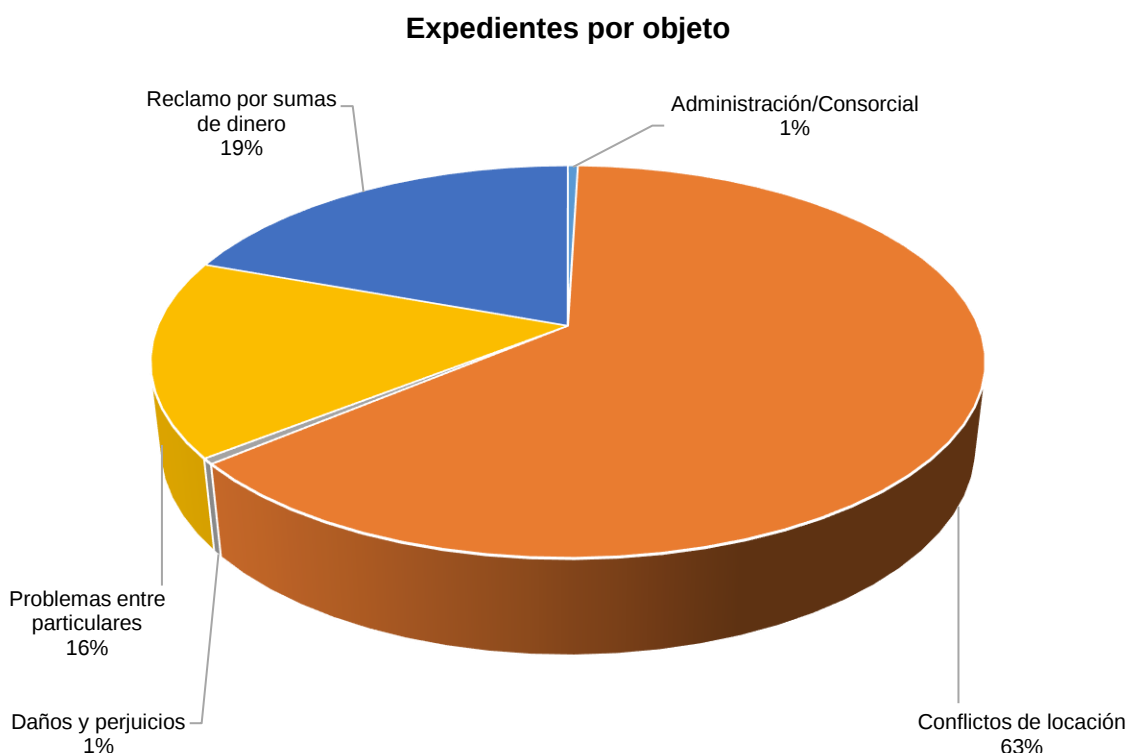
Expedientes por resultado



El siguiente cuadro resume la distribución de casos por OBJETO:

Sede	Cantidad
Administración/Consortial	1
Conflictos de locación	137
Daños y perjuicios	1
Problemas entre particulares	35
Reclamo por sumas de dinero	42
Total	216

A continuación, el gráfico:



Las clasificaciones utilizadas por la auditada en la documentación analizada no resultan suficientemente claras, utilizándose, por ejemplo, distintas denominaciones para un mismo tipo de resultado o de asunto, lo que dificulta el correcto análisis de la información proporcionada.

VI.12.B. Conciliación y mediaciones Convenio Marco GCBA y DEF.

Respecto del mencionado Convenio Marco para la prestación del servicio de mediación entre la DEF y el G.C.B.A Nro.50/08 y las adendas correspondientes, se ha requerido información acerca de cuantas mediaciones y/o conciliaciones se han sometido bajo esta modalidad. Conforme a la respuesta de la Nota han sido las siguientes³⁷:

Conciliaciones	16
Mediaciones	93
Total	109

Gráfico elaborado conforme a las informaciones recibidas de la DEF

VI.12.B.a. Conciliaciones.

Conforme a la información se realizaron 16 conciliaciones, de las cuales en algunas está determinado el monto de inicio, en otras no, y en un solo caso el monto pretendido excedía los alcances del Convenio. Se grafica de la siguiente manera.

De acuerdo con el monto reclamado:

Monto determinado	4
Monto indeterminado	11
Monto excede el sistema adoptado	1
Total	16

Gráfico elaborado conforme a las informaciones recibidas de la DEF

³⁷ Papel de Trabajo. Contestación a la Nota 158/AGCBA/21.Punto 2)



Conciliaciones por monto

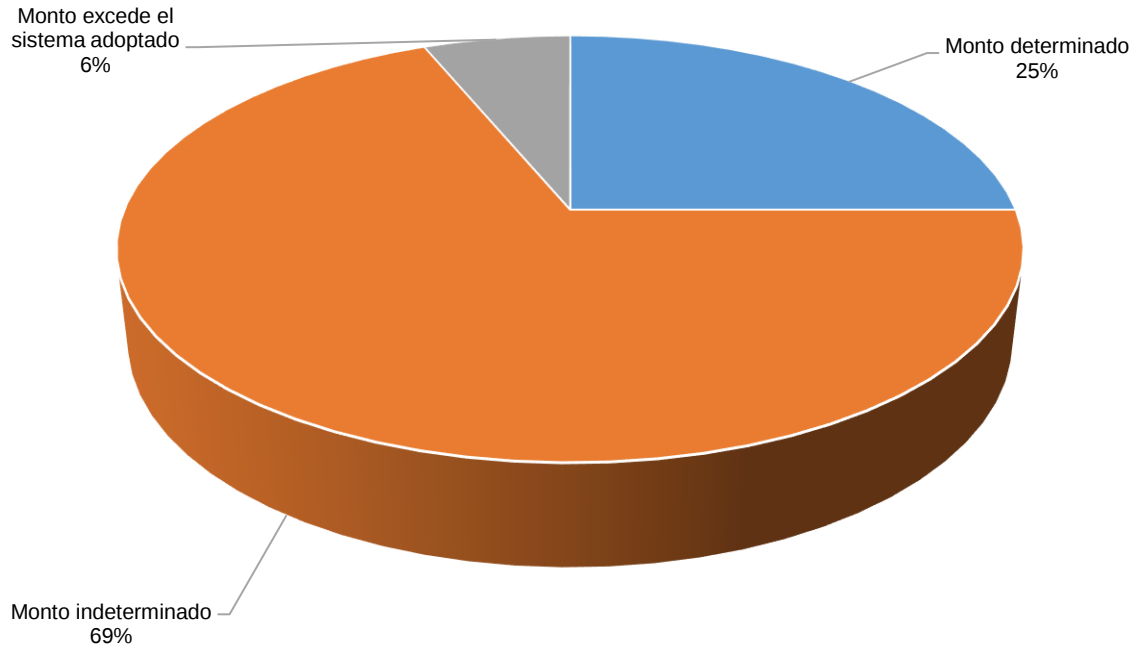


Gráfico elaborado conforme a las informaciones recibidas de la DEF

De acuerdo con el objeto del reclamo:

Daños ocasionados por arbolado público	8
Daños ocasionados en la acera por empresas de servicios públicos	3
Daños ocasionados por rotura de caños.	2
Daños ocasionados por arbolado público en automóvil	1
No especificados claramente.	2
Total	16



Conciliaciones por objeto del reclamo

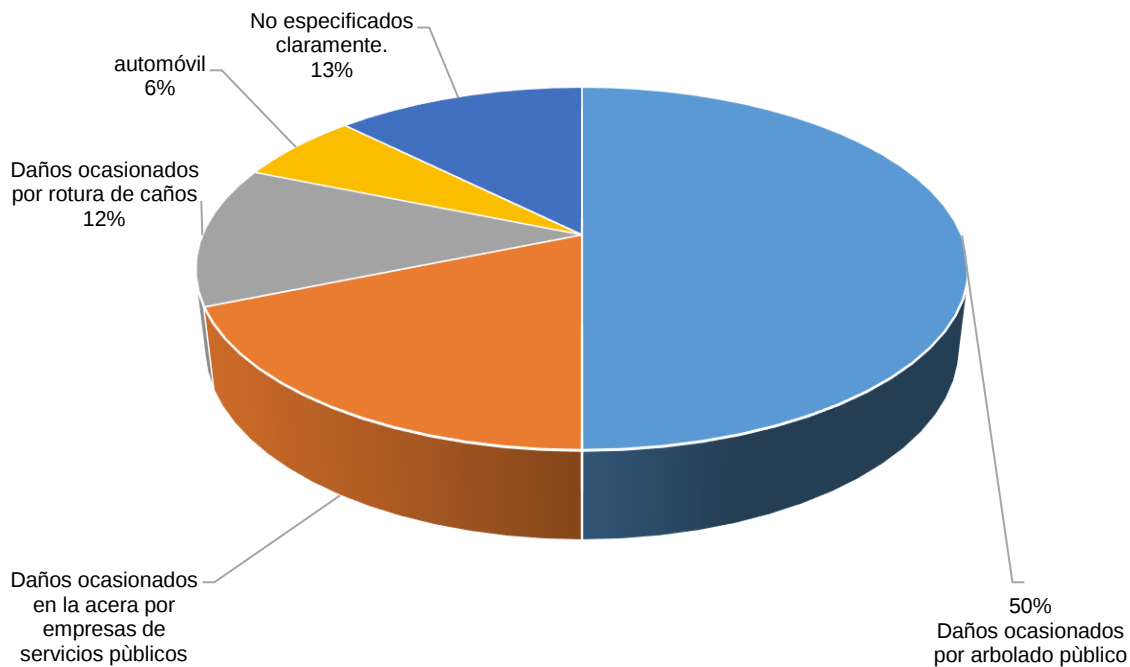


Gráfico elaborado conforme a las informaciones recibidas de la DEF

De acuerdo con los resultados arribados.

Con acuerdo cumplido	8
Sin acuerdo	1
Seguimiento del caso	6
Se deriva arbitraje	1
Total	16



Conciliaciones por resultado

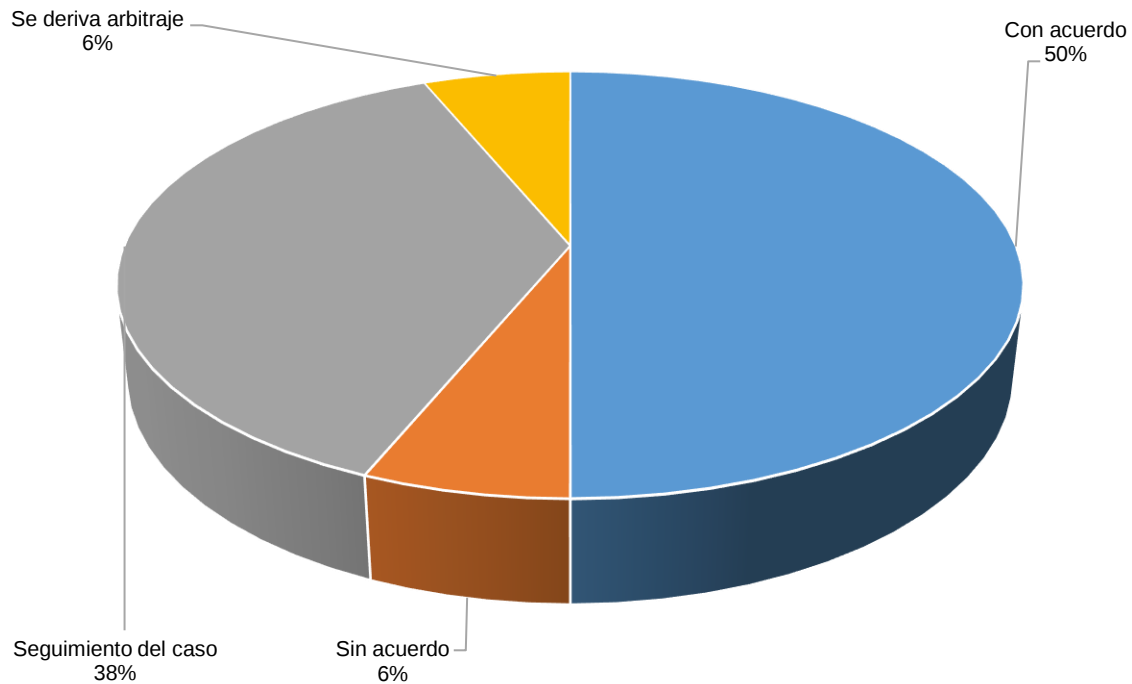


Gráfico elaborado conforme a las informaciones recibidas de la DEF

VI.12.B.b. Mediaciones.

Conforme a la información se realizaron 93 mediaciones, en las cuales los temas son muy diversos. Se grafica de la siguiente manera.

De acuerdo con los temas planteados.

Arbolado	30
Acera	19
Filtraciones	9
Vibraciones	2
Cámara Seguridad	1
Bóveda	1
Otros	20
Situación dominial	1
Basura	1



Excede marco del Convenio	1
Ruidos molestos	3
Discapacidad	2
Uso espacio publico	3
Total	93

**Convenio G.C.B.A /C.M.C.A
Mediaciones. Temas.**

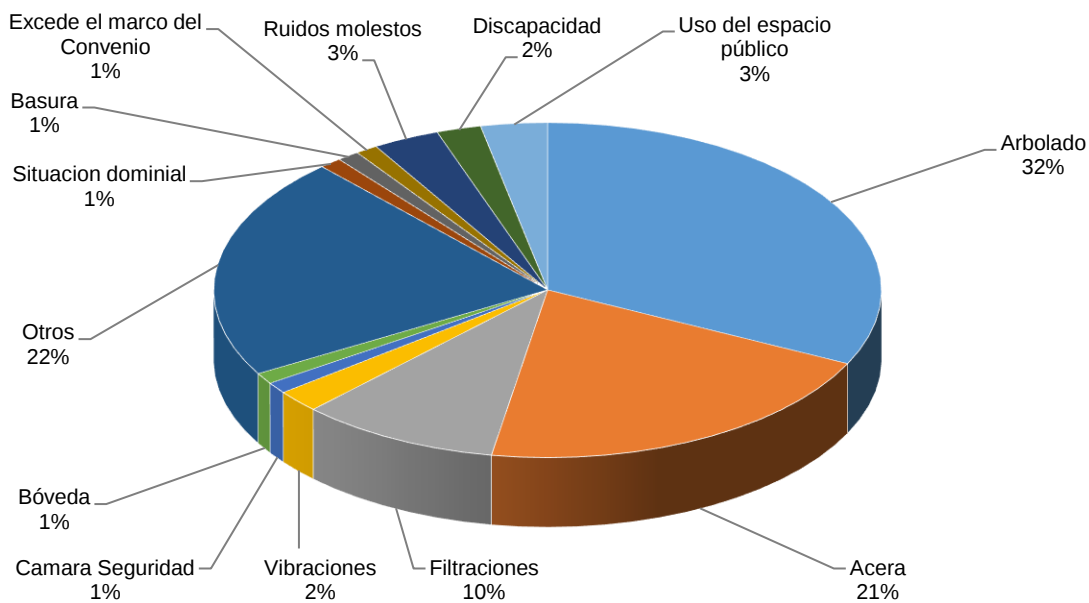


Gráfico elaborado conforme a las informaciones recibidas de la DEF

De acuerdo con el resultado se advierte:

Cumplido	57
Seguimiento	13
Cerrado c/a	8
Acuerdo	7
Sin acuerdo	4
Otros	3
Excede el marco del Convenio	1
Total	93



**Convenio G.C.B.A /C.M.C.A
Mediaciones. Resultado**

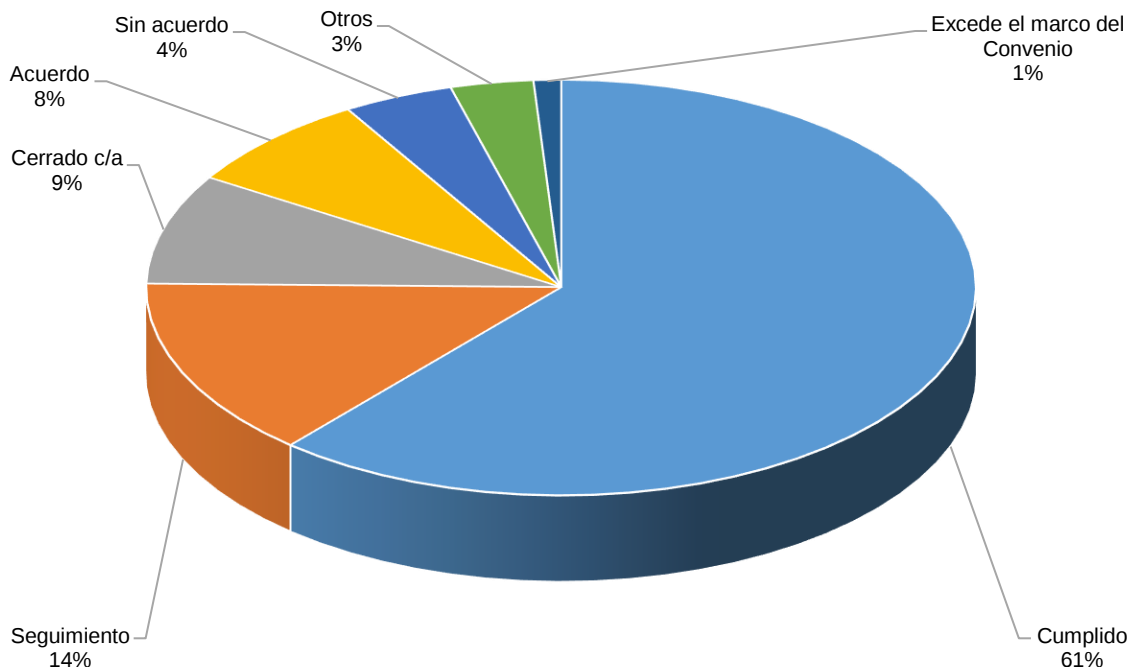


Gráfico elaborado conforme a las informaciones recibidas de la DEF

VI.13. Muestra.

Se solicitó muestra mediante Nota Nro.856/AGCBA/20, la cual fue contestada con fecha 30/12/2020 tal como fue manifestado en el punto LIMITACIONES AL ALCANCE.

Se acompaña en el ANEXO IV.



VII. DEBILIDADES DETECTADAS.

VII.1. 1. Respetto de la confiabilidad de la información.

Información Remitida. Respetto de la información que, en principio, remitió la DEF respetto de una contratación, este error se debió a lo expresado en el cuerpo del informe en el sentido que *dicha normativa fue errónea y que se debió que, durante el cambio de gestión operado en marzo del 2019, se realizó un corte de normativa, reiniciándose la numeración a partir de la fecha. Por esa razón se envió la Resolución Interna nº 8/19 erróneamente remitida con anterioridad a la respuesta de la Nota Nº 1/AGCBA/2021, relacionado con la precitada por la cual se efectúa llamado de otra contratación de fecha 20/03/19. Entendemos que este reinicio de numeración favorece a que existan este tipo de fallas en el control interno.*

Se destaca que dicha falla fue subsanada y posteriormente remitieron la norma correspondiente.

VII.1.A. Información remitida.

Se ha advertido un error en la imputación de un gasto, con nombre de almacenamiento y debería haber figurado dicho gasto como "servicio especializado". Este error en el sistema SIGEA ha sido advertido por la propia DEF.

VII.1.B. Información remitida. Mediaciones. Arbitrajes.

De la información remitida por la DEF en planillas Excel de las 436 Mediaciones Comunitarias, no consta en dicha planilla, en 88 casos, el resultado de estas.

De la información remitida, respecto de casos de Arbitraje por un lado se informó la existencia de Arbitrajes en el año auditado. Y por otra parte no se verificó ninguna carpeta de pago con este concepto.

VII.2. Respetto de debilidades en el cumplimiento de leyes o reglamentos. Falta de publicación de algunas normas.

Se advierte que varias normas no han sido publicadas ni en el BOCBA, ni en el sitio web de la propia institución, y/o no se encuentran digitalizadas. Esta situación no es imputable al año relevado, sino que viene de muchos años. Tal es el caso de Resolución DEF 61/03 "Reglamento de Mediadores", DEF 80/10 "Modificación al Reglamento de Mediadores"; DEF 44/06 "Reglamento para el Servicio de Conciliación, Arbitraje", DEF 318/2018 "Retribución fijada para los Mediadores.

En algunos casos la DEF acompañó las versiones digitales. Esta debilidad halla su fundamento legal **en el Art.11 del Decreto 1510/97. Publicidad de los actos administrativos de alcance general. Ley de Procedimiento Administrativo. Actualización Nro.3 a fecha diciembre de 2020. Ley N° 6347.**

VII.3. Designación de los mediadores.

Conforme a la normativa la designación de los profesionales que entenderán en cada caso se efectuará atendiendo a las particularidades del caso, el perfil adecuado y la posibilidad horaria de las partes. Es decir, se advierte una cierta discrecionalidad en la elección del profesional, por parte del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje.



VII.4. Cursos de Capacitación.

Se advierte de las constancias acompañadas, que no todo el personal obligado ha realizado los cursos que hay que cumplimentar conforme a las 20 horas mínimas de curso obligatorio por año. Si bien esto puede ser reemplazado por distintos trabajos, esta comprobación no ha podido establecerse en este relevamiento.

Conforme a la normativa vigente, la Capacitación debe ser continua con un mínimo de 20hs. por año calendario o trabajos presentados en Congresos o publicaciones de la especialidad (conf. art. 19º del Reglamento de Mediación aprobado por Disp. DP N° 63/10).

VIII. FORTALEZAS.

1. En el año 2018 mediante Resolución Nro.155/2018 se Actualizó el Registro de Mediadores Externos del Servicio de Mediación Comunitaria lo cual fue muy importante en el año relevado.
2. El servicio Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje que presta la DEF cumplimenta las disposiciones que nuestra Constitución de la Ciudad establece en cuanto a la posibilidad el ciudadano de acceder a la justicia y a los métodos alternativos de resolución de conflictos en forma voluntaria, gratuita y confidencial.
3. Respecto del Convenio con el G.C.B.A y la DEF, es importante la función que se ha llevado desde hace años, y en el año auditado en particular, ya que el ciudadano puede acceder de manera concreta a la Resolución de los distintos conflictos sean de contenido patrimonial o no. En ambos casos, obtienen una respuesta, antes de la judicialización de las cuestiones, lo cual sería de un costo mayor en tiempo y en recurso.

4. El Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje ha contestado los requerimientos de esta AGCBA en todo el proceso de la auditoria, teniendo en cuenta las disposiciones sobre la emergencia sanitaria. Esto nos indica que el ente prestó toda la colaboración institucional a los fines de cumplimentar nuestro trabajo.

IX. CONCLUSION

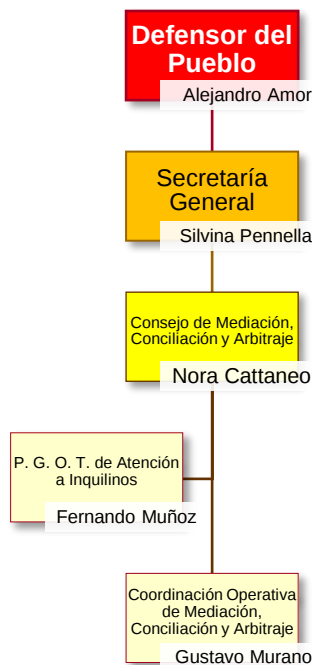
En base a lo expuesto y teniendo en consideración el relevamiento efectuado en el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires se destaca que servicio que presta el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Defensoría del Pueblo, cumple las disposiciones que nuestra Constitución de la Ciudad establece en cuanto a la posibilidad el ciudadano de acceder a la justicia y a los métodos alternativos de resolución de conflictos en forma voluntaria, gratuita y confidencial

Considerando las debilidades detectadas, el equipo de auditoria aconseja que se deberá tener en consideración para futuras auditorias, el control interno que el organismo lleva a cabo respecto al registro de su normativa, las imputaciones de gastos y las bases de datos internas, en las cuales registran mediaciones, conciliaciones y arbitrajes, a efectos de disminuir errores en la información registrada..

Asimismo, se considera importante que el Consejo pueda trabajar en el proceso de actualización normativa de los marcos regulatorios que rigen la actividad de los mediadores conciliadores y árbitros, y en los criterios que se observan en la designación de los mediadores.

Finalmente, en lo que concierne a la gestión administrativa, se aconseja que el organismo cumpla con la publicación de la normativa que corresponda en el Boletín Oficial y/o en la web institucional y avance en el proceso de digitalización de sus archivos, incorporando tecnología en sus procesos..

ANEXO I ESTRUCTURA



ANEXO II NORMATIVA

CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES		
La <u>Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires</u> , sancionada el 1º de octubre de 1996, en su art. 137, crea y asigna funciones de la Defensoría General de la Ciudad.		
LEYES CABA		
Norma	Publicación	Temas
<u>Ley N° 3</u>	B.O.C.B.A. N° 394	Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
<u>Ley N°1845</u>	B.O.C.B.A. N° 2351	Ley de Protección de Datos (art. 22 designa a la D.P.C.A.B.A. como organismo de control de la presente Ley)
Ley N° <u>6068</u>	B.O.C.B.A N° 5524	Presupuesto.
RESOLUCIONES		
<u>807/MHGC/2018</u>	B.O.C.B.A 5361	Clasificador Presupuestario
DISPOSICIONES DE LA DEFENSORÍA		
DP N°61/03	No publicada	Reglamento de Mediadores.
DP N°61/04	No publicada.	Reglamento de Mediadores. Modificada por 63/10.
DP N°44/06	No publicada. Copia digital	Reglamento para el servicio de Conciliación, Arbitraje y Registro de Arbitraje.
<u>DP N°180/08</u>	B.O.C.B.A 3065	Convenio Marco con el G.C.B.A.
<u>DP N.216/08</u>	B.O.C.B.A. 3066	Convenio Marco con el G.C.B.A. Servicios de MYC.
DP N°63/10	No publicada. Copia digital	Modificatoria de la DP N°61/03.
DP N°80/10	No publicada. Copia digital	Modifica reglamento del servicio de MYC
DP N°43/12	No publicada.	Modificatoria de la DP N°61/03
<u>DP N°23/13</u>	B.O.C.B.A N° 4119	Adenda Convenio Marco con el G.C.B.A Servicios de MYC
DP N°81/13	No publicada.	Modificatoria de la DP N°61/03



<u>DP N°098/14</u>	Web institucional DEF Copia digital	Estructura. Creación CMCYA. con dependencia directa Defensor del Pueblo.
<u>DP N°07/15</u>	Web institucional DEF	Modificación DP N°43/12
<u>DP N°22/15</u>	Web institucional DEF	Unidad Atención Inquilinos y Consorcistas
<u>DP N°207/15</u>	Web institucional DEF Copia digital	"Defensoría del Inquilino". Designación del responsable.
<u>DP N°150/16</u>	B.O.C.B.A N° 4998	Adenda Convenio Marco.
<u>DP N°173/16</u>	Copia digital	Estructura orgánica funcional.
<u>DP N°174/16</u>	Web institucional DEF Copia digital	Unidades fuera de estructura
<u>DP N°186/16</u>	Web institucional DEF Copia digital	Designaciones de funcionarios.
<u>DP N°07/17</u>	Web institucional DEF Copia digital	Dirección de MCYA. Designación de Director.
<u>DP N°036/17</u>	Web institucional DEF	"Gestión de la Conflictividad Social"
<u>DP N°161/17</u>	Web institucional DEF	Expediente Electrónico "ATENEA"
<u>DP N°179/17</u>	Web institucional DEF Copia digital	Modificación estructura unidades fuera de nivel.
<u>DP N°18/18</u>	Web institucional DEF Copia digital	Modificación estructura vigente. Sustitución de la Dirección de MCA por Coordinación Operativa de MCA.
<u>DP N°155/18</u>	Web institucional DEF Copia digital	Actualización Registro de Mediadores Externos.
<u>DP N°8/19</u>	Copia digital	Contratación Directa 61/18.
<u>DP N°293/19</u>	Copia digital	Modificaciones presupuestarias.
<u>DP 262/19</u>	Copia digital	Modificaciones presupuestarias.
<u>DP 193/19</u>	Copia digital	Modificaciones presupuestarias.

Se deja constancia que se han incluido hipervínculos a la fecha de confección del presente informe que a posteriori pueden ser modificados, cuestión ajena a nuestra responsabilidad, provocando que no pueda accederse a las normas través de los mismos. Es por ello, que se informa el tipo y fecha de la publicación de las normas, a fin de contar con la identificación necesaria para su búsqueda y localización alternativa.

Normativa digital acompañada.

Procedimiento Interno mediación comunitaria (AAJ-PS-01) 26/11/18.

Mediadores: Designación y Responsabilidades

Selección del Mediador/a (Procedimiento):

Una vez abierto el caso, el Ce.Me.Co. selecciona al profesional Mediador/a del registro de proveedores externos.

- La selección del profesional se lleva a cabo teniendo en cuenta la disponibilidad de horario, día y sede especificado por el mediador/a en el Calendario de Mediadores (Lis 13 – Listado de Disponibilidad Horario de Mediadores Comunitarios) y la Agenda de Audiencias.
- El caso, la fecha horario y sede de audiencia quedará registrados en la Agenda Electrónica Zimbra.
- La designación del Mediador/a, se asienta en el Sistema Atenea (Gestión Mediador), FM-01 "Caratula del Caso", posteriormente se confecciona el FM-05 "Designación del mediador", y por último el AAJ-06-07 "Planilla de Asistencia de Árbitros-Conciliadores y Mediadores".
- Se cursa al Mediador/a la designación del caso por correo electrónico a efectos de que acepte o rechace la designación, informándole fecha, hora y sede de la 1ª audiencia. El Mediador/a dispondrá de 72 horas hábiles para confirmar su aceptación, por la misma vía.

Nota: si hay aceptación, la fecha se registrará en el AAJ-FG-06-07 y en las respectivas agendas. Si el mediador rechazara la designación, el rechazo quedará registrado en el FM-05 y AAJ-FG-06-07 y se designará un nuevo mediador.

Funciones y Responsabilidades del Mediador/a designado/a:

Cumplir con las tareas descriptas en el AAJ-PP-14(Perfil del Puesto de Mediador)

PERFIL DEL PUESTO

INSCRIPCIÓN

Requisitos mínimos: a) Estar inscripto en los registros de mediadores comunitarios del Centro de Mediación Comunitaria – Registro de Mediadores – (Conforme Reglamento de Mediación aprobado por Disp. DP N° 63/10).

EDUCACIÓN/FORMACIÓN

Requisitos mínimos: b) Universitario o Terciario Completo (Título habilitante conf. art. 19º del Reglamento de Mediación aprobado por Disp. DP N° 63/10). c) Capacitación continua con un

mínimo de 20hs. Por año calendario o trabajos presentados en Congresos o publicaciones de la especialidad (conf. art. 19º del Reglamento de Mediación aprobado por Disp. DP Nº 63/10).

CV

Requisitos mínimos: d) Los Mediadores/as deberán presentar un curriculum actualizado y fotocopia certificada del título habilitante. (conf. art. 19º del Reglamento de Mediación - aprobado por Disp. DP Nº 63/10).

INCOMPATIBILIDADES

No podrán actuar como Mediadores: Los miembros del Poder Judicial, Poder Ejecutivo o Poder Legislativo de la Ciudad y/o de la Nación hasta el nivel de prosecretario, director o secretario de bloque respectivamente.

APTITUDES PERSONALES Y PROFESIONALES

Actitud comunitaria y pacífica.

Capacidad para el diálogo y excelente manejo del lenguaje tanto oral como escrito.

Firmeza y técnica argumentativa.

Disposición al cambio/voluntad de mejora.

Espíritu crítico.

Trabajo en equipo.

Capacidad de análisis, opinión, planificación y respuesta.

Compromiso y proactividad.

- Aceptar o rechazar las designaciones cursadas por e-mail, a través del mismo medio en un plazo de 72 hs. Hábiles.
- Informar al centro sobre posibles demoras.
- Llegar a las audiencias de mediación con una antelación de 15 minutos, a fin de tomar conocimiento sobre el caso y/o trámite, como así también en posteriores audiencias, para informarse sobre gestiones o nuevos datos que el centro estime correspondientes.
- Ejercer con honorabilidad su función como Mediador, cumpliendo rigurosamente con los deberes inherentes a su cargo. (AAJ-PP-14 Responsabilidades).

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (AAJ-PP-14)

PRINCIPALES ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

PRINCIPALES TAREAS

Conducir el desarrollo de las audiencias y del proceso de mediación en general.



Dejar constancia por escrito de todas las audiencias celebradas en cada caso. (conf. art. 9º, del Reglamento de Mediación Comunitaria -Disp. Nº63/10).

Labrar el Acta de Mediación en el formulario confeccionado al efecto, consignando los datos correspondientes (conf. art. 11º) del Reglamento de Mediación -Disp. DP Nº63/10).

Labrar Actas por separado, a efectos de dejar constancia en el caso, de los acuerdos parciales o totales a los que se haya arribado. (conf. art. 13º) del Reglamento de Mediación -Disp. DP Nº63/10).

Cumplir rigurosamente con el deber de resguardar la confidencialidad del proceso de mediación.

Invitar a las partes a firmar un Convenio de Confidencialidad, consignando siempre en el Acta de Mediación si se ha firmado o no.

Informar al Ce.Me.Co. sobre el seguimiento del caso y sobre toda otra posible circunstancia que se vincule con el tratamiento del mismo. (conf. art. 30) del Reglamento de Mediaciones -Disp. DP Nº63/10).

Indicarle al Ce.Me.Co. las bandas horarias en las cuales pueden ser convocados a las diferentes audiencias. (conf. art. 29) del Reglamento de Mediación -Disp. DP Nº63/10).

No ejecutar actos que comprometan en cualquier forma la dignidad del cargo, ni incurrir en conductas indecorosas.

Excusarse cuando razonablemente fuere incompatible su desempeño con el ejercicio de sus funciones. (conf. art. 21 Reglamento de Mediación -Disp. DP 63/10).

No ejercer la profesión de abogado en ninguna de las causas que tramiten por ante el Centro de Mediación Comunitaria (CMC).

No podrá reclamarles honorarios a las partes. (conf. art. 20º del Reglamento de Mediación -Disp. DP Nº63/10).

Trabajar en forma conjunta en un caso con otro Mediador cuando así lo determine el Ce.Me.Co. (conf. Art. 5 Disp.-DP Nº63/10).



ANEXO III
LISTADO DE MEDIADORES INTERNOS Y EXTERNOS

ANEXO DISPOSICIÓN N° 155 / 18

REGISTRO DE MEDIADORES EXTERNOS	
Nombre y Apellido	Tipo y N° de documento
Lic. Aprea, Adriana	D.N.I. 6.495.219
Dra. Arbornó, Gladis	D.N.I. 11.812.936
Cdora. Baez, Cora	D.N.I. 11.299.824
Dra. Biondi, María Paula	D.N.I. 22.781.180
Dra. Cagnones, Ana María	D.N.I. 10.067.100
Lic. De La Rua Eugenio, Diana María	D.N.I. 11.574.225
Dr. Duarte Felipe	D.N.I. 7.554.543
Dra. Gimenez, Martha Lidia E.	D.N.I. 14.932.292
Lic. Olmedo, Silvia	D.N.I. 5.776.710
Dra. Rodríguez, Silvia Inés	D.N.I. 11.176.404
Psic. Social Ruiz, Adriana	D.N.I. 11.454.523
Lic. Vecchiarelli, María de los Angeles	D.N.I. 6.428.400
Dra. Veracierto, Patricia	D.N.I. 12.498.777
Dra. Martínez de Metti, Rosa Ana	D.N.I. 4.845.745
Dr. Suarez, Manuel Alejandro	D.N.I. 27.704.947
Dr. Belsito, Gino	D.N.I. 36.321.166
Cdora. Salzman, Amalia Berta	D.N.I. 3.578.189
Dr. Scarvaci, Matías Daniel	D.N.I. 23.809.574
Lic. Baston de Alvarez, Verónica Elizabeth	D.N.I. 23.601.888

 Defensoría del Pueblo Ciudad Autónoma de Buenos Aires	CONSEJO DE MEDIACION, CONCILIACION Y ARBITRAJE	AAJ-LI-S-09	
	Listado de Mediadores Internos	10/25/2018	Rev 2
		Hoja 1 de 1	

2	Segunda versión para el SGC	CMCA	CMCA	CMCA	10/25/2018
1	Primera versión para el SGC.	AAJ	UCI	AAJ	10/4/2010
REV	DESCRIPCIÓN	PREPARÓ	CONTROLÓ	APROBÓ	FECHA
CONTROL DE REVISIONES					

Leg N°	Apellido y Nombres	Tipo y N° Doc.	Dirección	Teléfonos	Correo electrónico
1	ÁVILA SAURE, Ana María	17.899.221	San Juan 3550 CABA	4931-7677/ 15-5040-7735	amavilasaur@ yahoo.com.ar
4	BARTALINI, Federico Gustavo	37.276.889	Burela 2289 Piso 2	15-8441-4006/ 4522-7389	fbartalini@gmail.com
5	CÁCERES, MARÍA SOLEDAD	30.953.536	Quintino Bocayuva 563 - PA - Hurlingham	15-5569-6775	msolcaceres_84@hotmail.com
6	CATTANEO, Nora	13.404.768	Espinosa 786	4431-2792	estudionoracattaneo@yahoo.com.ar
8	DI BELLO, Susana	6358285	Camacua 845	4631-4319	sdibello@fibertel.com.ar
11	GIACHETTI, María Anabel	33.909.203	Ayacucho 1477 Piso 1 Depto. "C"	15-5943-3476	anabel_giachetti@hotmail.com
16	PARODI, Mónica	12.685.529	Monteagudo 1130 - Villa Bosch - 3 de Febrero	4-844-7885/ 15-6630-9941	monicaparodi_59@hotmail.com
14	MURANO, Gustavo	22.885.687	Tinogasta 3750, Piso 4° "17"	4502-4882/ 15-5815-1852	gustavo_murano@hotmail.com.ar
13	MOCCIARO, Federico	16.823.188	Corrientes 4558, Piso 1° "F"	4865-3151	federicomocciar@gmail.com
15	OLIVERA, Mariana	17.362.605	Hidalgo 567, piso 3° CABA	4902-547815-6560-4381	oliveramariana@hotmail.com
20	ZORNETTA, María Graciela	14.909.417	Alberti 1764, 6° "2" CABA	4941-8924	emegezeta@yahoo.com.ar

ANEXO IV MUESTRA

Nro. Orden	ACT. / TRAMITE NRO.	Nº CASO Y TIPO DE PROCESO	TEMA
1	41500/18	25/19C	Reclamo por sumas de dinero
2	4192/18	28/19C	Reclamo por sumas de dinero
3	32321/18	33/19C	Reclamo por sumas de dinero
4	2827/19	76/19C	Reclamo por sumas de dinero
5	3814/19	97/19C	Reclamo por sumas de dinero
6	4881/19	114/19C	Reclamo por sumas de dinero
7	3559/19	117/19C	Reclamo por sumas de dinero
8	5940/19	126/18C	Reclamo por sumas de dinero
9	6280/19	136/19C	Reclamo por sumas de dinero
10	8649/19	187/19C	Reclamo por sumas de dinero
11	457/19	198/19C	Reclamo por sumas de dinero
12	9761/19	200/19C	Reclamo por sumas de dinero
13	-----	216/19C	Reclamo por sumas de dinero
14	10466/19	241/19C	Reclamo por sumas de dinero
15	6667/19	243/19C	Reclamo por sumas de dinero
16	8221/19	247/19C	Reclamo por sumas de dinero
17	13707/19	254/19C	Reclamo por sumas de dinero
18	13838/19	260/19C	Reclamo por sumas de dinero
19	13954/19	265/19C	Reclamo por sumas de dinero
20	14068/19	267/19C	Reclamo por sumas de dinero
21	N/A	276/19C	Reclamo por sumas de dinero
22	8884/19	299/19C	Reclamo por sumas de dinero
23	N/A	305/19C	Reclamo por sumas de dinero
24	7300/19	334/19C	Reclamo por sumas de dinero
25	40221/18	383/19C	Reclamo por sumas de dinero
26	N/A	439/19C	Reclamo por sumas de dinero
27	N/A	452/19C	Reclamo por sumas de dinero
28	3170/18	465/19C	Reclamo por sumas de dinero
29	22663/19	476/19C	Reclamo por sumas de dinero
30	19456/19	490/19C	Reclamo por sumas de dinero

Nro. Orden	ACT. / TRAMITE NRO.	Nº CASO Y TIPO DE PROCESO	TEMA
31	23135/19	512/19C	Reclamo por sumas de dinero
32	26500/19	533/19C	Reclamo por sumas de dinero
33	28887/19	564/19C	Reclamo por sumas de dinero
34	28130/19	567/19C	Reclamo por sumas de dinero
35	29198/19	576/19C	Reclamo por sumas de dinero
36	29542/19	588/19C	Reclamo por sumas de dinero
37	25949/19	593/19C	Reclamo por sumas de dinero
38	N/A	594/19C	Reclamo por sumas de dinero
39	29918/19	597/19C	Reclamo por sumas de dinero
40	30099/19	601/19C	Reclamo por sumas de dinero
41	28127/19	604/19C	Reclamo por sumas de dinero
42	23557/19	614/19C	Reclamo por sumas de dinero
43	23427/18	04/19C	Conflictos de locación
44	N/A	09/19C	Conflictos de locación
45	30033/18	10/19C	Conflictos de locación
46	39498/18	12/19C	Conflictos de locación
47	26779/18	16/19C	Conflictos de locación
48	23705/18	17/19C	Conflictos de locación
49	39050/18	18/19C	Conflictos de locación
50	938/19	35/19C	Conflictos de locación
51	23705/18	37/19C	Conflictos de locación
52	36491/18	38/19C	Conflictos de locación
53	36679/18	40/19C	Conflictos de locación
54	17984/18	45/19C	Conflictos de locación
55	40761/18	50/19C	Conflictos de locación
56	40290/18	55/19C	Conflictos de locación
57	40921/18	77/19C	Conflictos de locación

ORDEN	EXPEDIENTE	EXPEDIENTE	EXPEDIENTE	CASO
1	41977			001/19M
2	43467	162/19	43488	002/19M
3	43468	N/A	43489	005/19M
4	43468	1/19	43482	006/19M



ORDEN	EXPEDIENTE	EXPEDIENTE	EXPEDIENTE	CASO
5	43472	620/19	43489	015/19M
6	43473	38172/18	43489	019/19M
7	43473	359/19	43489	020/19M
8	43473	750/19	43508	022/19M
9	43474	775/19	43496	023/19M
10	43474	789/19	43495	024/19M
11	43476	967/19	43495	030/19M
12	43476	1158/19	43494	034/19M
13	43480	40749/18	Gestiones	041/19M
14	43481	782/19	43504	043/19M
15	43482	946/19	43511	047/19M
16	43482	N/A	Gestiones	048/19M
17	43483	1687/19	43502	049/19M
18	43483	38879/18	43511	051/19M
19	43487	15017/18	43508	058/19M
20	43489	23375/18	43522	065/19M
21	43489	30516/18	43517	066/19M
22	43494	2118/19	43518	072/19M
23	43494	40147/18	43522	074/19M
24	43494	1653/19	43522	075/19M
25	43494	2278/19	43514	078/19M
26	43495	2949/19	43521	081/19M
27	43496	2845/19	43525	082/19M
28	43496	37950/18	43521	606/18M
29	43497	3318/19	43525	086/19M
30	43500	1612/19	43535	088/19M
31	43501	3708/19	43536	093/19M
32	43501	2530/19	43532	094/19M
33	43507	4243/19	43535	099/19M
34	43511	4892/19	43532	106/19M
35	43514	5065/19	43543	110/19M
36	43515	4288/19	43546	113/19M
37	43516	5560/18	43544	174/18M

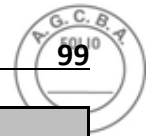


ORDEN	EXPEDIENTE	EXPEDIENTE	EXPEDIENTE	CASO
38	43518	41664/18	43546	123/19M
39	43523	3286/19	43521	128/19M
40	43524	34668/18	43546	129/19M
41	43525	6296/19	43550	133/19M
42	43532	2993/19	43567	137/19M
43	43535	N/A	43559	139/19M
44	43536	2612/19	43552	142/19M
45	43536	6949/19	43560	143/19M
46	43537	N/A	43559	145/19M
47	43538	5560/19	43552	148/19M
48	43538	7292/19	43560	149/19M
49	43539	7461/19	43566	152/19M
50	43539	N/A	43577	153/19M
51	43542	7625/19	43577	156/19M
52	43544	N/A	43558	159/19M
53	43546	6868/19	43577	163/19M
54	43546	3010/19	43570	164/19M
55	43549	1975/19	43577	166/19M
56	26/03/23019	5036/19	43581	172/19M
57	43550	4452/19	43556	173/19M
58	43551	4859/19	43581	177/19M
59	43553	9269/19	43577	179/19M
60	43553	8280/19	43579	181/19M
61	43553	4654/19	43585	182/19M
62	43553	39454/18	43585	183/19M
63	43556	5012/19	43581	188/19M
64	43558	6097	43600	190/19M
65	43559	1686/19	43584	193/19M
66	43560	4564/19	43584	197/19M
67	43564	7998/19	43585	205/19M
68	43564	10525/19	43584	206/19M
69	43565	8098/19	43588	207/19M
70	43565	9839/19	43595	208/19M



ANEXO V DISTRIBUCIÓN ANALÍTICA DE CRÉDITOS

Subj	Ent	UE	Prog	SubP	Proy	Activ	Obra	FF	Inc	Princ	Parc	Descripción	Importe
0	0	30	16	0	0	10000						CONTRALOR Y DERECHOS HUMANOS	\$ 851.587.543
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1			GASTOS EN PERSONAL	\$ 800.171.532
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	1		Personal Permanente	\$ 704.279.146
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	1	1	Retribución del cargo	\$ 478.341.965
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	1	3	Retribuciones que no hacen al cargo	\$ 100.748.305
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	1	4	Sueldo anual complementario	\$ 283.944
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	1	5	Otros gastos en persona	\$ 23.935.037
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	1	6	Contribuciones patronales	\$ 97.524.304
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	1	7	Complementos	\$ 3.445.591
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	2		Personal Transitorio	\$ 455.150
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	2	1	Retribución del cargo	\$ 384.046
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	2	6	Contribuciones patronales	\$ 71.104
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	4		Asignaciones familiares	\$ 12.321.416
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	4	1	Personal Permanente	\$ 11.412.899
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	4	3	Personal de Planta de Gabinete	\$ 908.517
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	5		Asistencia social al personal	\$ 7.631.178
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	5	1	Seguros de Riesgo de trabajo	\$ 7.631.178
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	7		Gabinete de autoridades superiores	\$ 45.458.955
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	7	1	Retribución del cargo	\$ 32.213.648
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	7	3	Retribuciones que no hacen al cargo	\$ 5.084.695
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	7	5	Otros gastos en personal	\$ 1.063.130
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	7	6	Contribuciones patronales	\$ 7.097.482
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	8		Contratos por Tiempo Determinado	\$ 30.025.687
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	1	8	6	Contribuciones patronales	\$ 30.025.687
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2			BIENES DE CONSUMOS	\$ 1.530.672
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	1		Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	\$ 378.784
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	1	1	Alimentos para personas	\$ 378.784
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	3		Pulpa, papel, cartón y sus productos	\$ 470.600
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	3	1	Papel y cartón para oficina	\$ 470.600
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	5		Productos químicos, combustibles y lubricantes	\$ 432.640
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	5	5	Tintas, pinturas y colorantes	\$ 432.640
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	6		Productos de minerales no metálicos	\$ 6.798
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	6	5	Cemento, cal y yeso	\$ 6.798
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	7		Productos metálicos	\$ 214.236
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	7	1	Productos ferrosos	\$ 210.005
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	7	4	Estructuras metálicas acabadas	\$ 4.231
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	9		Otros bienes de consumos	\$ 27.614
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	2	9	6	Repuestos y accesorios	\$ 27.614
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3			SERVICIOS NO PERSONALES	\$ 42.037.065
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	1		Servicios básicos	\$ 44.668



Subj	Ent	UE	Prog	SubP	Proy	Activ	Obra	FF	Inc	Princ	Parc	Descripción	Importe
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	1	8	Internet banda ancha	\$ 44.668
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	2		Alquileres y derechos	\$ 15.242.986
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	2	1	Alquiler de edificios y locales	\$ 13.133.913
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	2	2	Alquiler de maquinaria, equipo y medios de transporte	\$ 2.109.073
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	3		Mantenimiento, reparación y limpieza	\$ 15.508.825
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	3	1	Mantenimiento y reparación de edificios y locales	\$ 2.074.041
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	3	3	Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipos	\$ 382.692
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	3	5	Limpieza, aseo y fumigación	\$ 13.052.092
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	5		Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	\$ 291.715
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	5	2	Servicios Especializados	\$ 146.196
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	5	3	Imprenta, publicaciones y reproducciones	\$ 19.017
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	5	4	Primas y gastos de seguros	\$ 126.502
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	7		Pasajes, viáticos y movilidad	\$ 102.480
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	7	2	Viáticos	\$ 12.480
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	7	8	Movilidad	\$ 90.000
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	8		Impuestos, derechos, tasas y juicios	\$ 1.900.000
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	8	6	Juicios, mediaciones y otros gastos judiciales	\$ 1.900.000
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	9		Otros servicios	\$ 8.946.391
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	9	5	Convenios de Asistencia Técnica	\$ 2.615.152
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	3	9	9	Otros no especificados precedentemente	\$ 6.331.239
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	4			BIENES DE USO	\$ 7.848.274
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	4	3		Maquinaria y equipo	\$ 6.615.743
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	4	3	2	Equipo de transporte, tracción y elevación	\$ 6.381.215
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	4	3	7	Equipo de oficina y mobiliario	\$ 234.528
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	4	5		Obras de arte, libros y elementos coleccionables	\$ 930
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	4	5	1	Libros, revistas y otros elementos de colección	\$ 930
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	4	8		Activos intangibles	\$ 1.231.601
0	0	30	16	0	0	10000	0	11	4	8	1	Programas de computación	\$ 1.231.601



ANEXO VI MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS

Prog	Activ	Inc	Part Prin	Part Parc	Descripción	Sanción	Vigente	Mod. Pres.	Porcentaje
16	10000	1	1	1	Retribución del cargo	\$ 478.341.965,00	\$ 566.108.531,00	\$ 87.766.566,00	18,35%
16	10000	1	1	3	Retribuciones que no hacen al cargo	\$ 100.748.305,00	\$ 137.275.721,00	\$ 36.527.416,00	36,26%
16	10000	1	1	4	Sueldo anual complementario	\$ 283.944,00	\$ 66.457.917,00	\$ 66.173.973,00	23305,29%
16	10000	1	1	5	Otros gastos en persona	\$ 23.935.037,00	\$ 28.198.949,00	\$ 4.263.912,00	17,81%
16	10000	1	1	6	Contribuciones patronales	\$ 97.524.304,00	\$ 149.114.012,00	\$ 51.589.708,00	52,90%
16	10000	1	1	7	Complementos	\$ 3.445.591,00	\$ 8.525.344,00	\$ 5.079.753,00	147,43%
16	10000	1	2	1	Retribución del cargo	\$ 384.046,00	\$ 443.521,00	\$ 59.475,00	15,49%
16	10000	1	2	3	Retribuciones que no hacen al cargo	\$ 0,00	\$ 54.717,00	\$ 54.717,00	100,00%
16	10000	1	2	4	Sueldo anual complementario	\$ 0,00	\$ 18.277,00	\$ 18.277,00	100,00%
16	10000	1	2	5	Otros gastos en personal	\$ 0,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	100,00%
16	10000	1	2	6	Contribuciones patronales	\$ 71.104,00	\$ 95.894,00	\$ 24.790,00	34,86%
	10000	1	2	7	Complementos	\$ 0,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	100,00%
16	10000	1	4	1	Personal Permanente	\$ 11.412.899,00	\$ 16.176.457,00	\$ 4.763.558,00	41,74%
16	10000	1	4	2	Personal temporario	\$ 0,00	\$ 7.182,00	\$ 7.182,00	100,00%
16	10000	1	4	3	Personal de Planta de Gabinete	\$ 908.517,00	\$ 2.404.799,00	\$ 1.496.282,00	164,69%
16	10000	1	5	1	Seguros de Riesgo de trabajo	\$ 7.631.178,00	\$ 9.709.031,00	\$ 2.077.853,00	27,23%
16	10000	1	6	1	Retiro voluntario	\$ 0,00	\$ 38.879.254,00	\$ 38.879.254,00	100,00%
16	10000	1	7	1	Retribución del cargo	\$ 32.213.648,00	\$ 44.938.741,00	\$ 12.725.093,00	39,50%
16	10000	1	7	3	Retribuciones que no hacen al cargo	\$ 5.084.695,00	\$ 4.467.485,00	-\$ 617.210,00	-12,14%
16	10000	1	7	4	Sueldo anual complementario	\$ 0,00	\$ 1.994.207,00	\$ 1.994.207,00	100,00%
16	10000	1	7	5	Otros gastos en personal	\$ 1.063.130,00	\$ 529.138,00	-\$ 533.992,00	-50,23%
16	10000	1	7	6	Contribuciones patronales	\$ 7.097.482,00	\$ 10.171.606,00	\$ 3.074.124,00	43,31%
16	10000	1	8	6	Contribuciones patronales	\$ 30.025.687,00	\$ 0,00	-\$ 30.025.687,00	-100,00%
Total de las modificaciones del Inciso 1 - Gastos en Personal						\$ 800.171.532,00	\$ 1.085.582.583,00	\$ 285.411.051,00	35,67%



Prog	Activ	Inc	Part Prin	Part Parc	Descripción	Sanción	Vigente	Mod. Pres.	Porcentaje
16	10000	2	1	1	Alimentos para personas	\$ 378.784,00	\$ 379.988,00	\$ 1.204,00	0,32%
16	10000	2	3	1	Papel y cartón para oficina	\$ 470.600,00	\$ 1.653.585,00	\$ 1.182.985,00	251,38%
16	10000	2	5	5	Tintas, pinturas y colorantes	\$ 432.640,00	\$ 243.072,00	-\$ 189.568,00	-43,82%
16	10000	2	6	5	Cemento, cal y yeso	\$ 6.798,00	\$ 0,00	-\$ 6.798,00	-100,00%
16	10000	2	7	1	Productos ferrosos	\$ 210.005,00	\$ 160.638,00	-\$ 49.367,00	-23,51%
16	10000	2	7	4	Estructuras metálicas acabadas	\$ 4.231,00	\$ 354.944,00	\$ 350.713,00	8289,13%
16	10000	2	9	3	Útiles y materiales eléctricos	\$ 0,00	\$ 87.480,00	\$ 87.480,00	100,00%
16	10000	2	9	6	Repuestos y accesorios	\$ 27.614,00	\$ 30.492,00	\$ 2.878,00	10,42%
Total de las modificaciones del Inciso 2 - Bienes de Consumo						\$ 1.530.672,00	\$ 2.910.199,00	\$ 1.379.527,00	90,13%

Prog	Activ	Inc	Part Prin	Part Parc	Descripción	Sanción	Vigente	Mod. Pres.	Porcentaje
16	10000	3	1	8	Internet banda ancha	\$ 44.668,00	\$ 538.331,00	\$ 493.663,00	1105,18%
16	10000	3	2	1	Alquiler de edificios y locales	\$ 13.133.913,00	\$ 9.263.479,00	-\$ 3.870.434,00	-29,47%
16	10000	3	2	2	Alquiler de maquinaria, equipo y medios de transporte	\$ 2.109.073,00	\$ 5.747.695,00	\$ 3.638.622,00	172,52%
16	10000	3	2	4	Alquiler de fotocopadoras	\$ 0,00	\$ 762.218,00	\$ 762.218,00	100,00%
16	10000	3	3	1	Mantenimiento y reparación de edificios y locales	\$ 2.074.041,00	\$ 2.670.454,00	\$ 596.413,00	28,76%
16	10000	3	3	3	Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipos	\$ 382.692,00	\$ 238.800,00	-\$ 143.892,00	-37,60%
16	10000	3	3	5	Limpieza, aseo y fumigación	\$ 13.052.092,00	\$ 11.932.813,00	-\$ 1.119.279,00	-8,58%
16	10000	3	4	9	Otros no especificados precedentemente	\$ 0,00	\$ 503.493,00	\$ 503.493,00	100,00%
16	10000	3	5	2	Servicios Especializados	\$ 146.196,00	\$ 501.217,00	\$ 355.021,00	242,84%



Prog	Activ	Inc	Part Prin	Part Parc	Descripción	Sanción	Vigente	Mod. Pres.	Porcentaje
16	10000	3	5	3	Imprenta, publicaciones y reproducciones	\$ 19.017,00	\$ 0,00	-\$ 19.017,00	-100,00%
16	10000	3	5	4	Primas y gastos de seguros	\$ 126.502,00	\$ 0,00	-\$ 126.502,00	-100,00%
16	10000	3	5	6	Sistemas informáticos y de registro	\$ 0,00	\$ 47.120,00	\$ 47.120,00	100,00%
16	10000	3	7	2	Viáticos	\$ 12.480,00	\$ 0,00	-\$ 12.480,00	-100,00%
16	10000	3	7	8	Movilidad	\$ 90.000,00	\$ 0,00	-\$ 90.000,00	-100,00%
16	10000	3	8	6	Juicios, mediaciones y otros gastos judiciales	\$ 1.900.000,00	\$ 1.460.950,00	-\$ 439.050,00	-23,11%
16	10000	3	9	5	Convenios de Asistencia Técnica	\$ 2.615.152,00	\$ 79.036,00	-\$ 2.536.116,00	-96,98%
16	10000	3	9	9	Otros no especificados precedentemente	\$ 6.331.239,00	\$ 8.339.600,00	\$ 2.008.361,00	31,72%
Total de las modificaciones del Inciso 3 - Servicios no personales						\$ 42.037.065,00	\$ 42.085.206,00	\$ 48.141,00	0,11%

Prog	Activ	Inc	Part Prin	Part Parc	Descripción	Sanción	Vigente	Mod. Pres.	Porcentaje
16	10000	4	3	2	Equipo de transporte, tracción y elevación	\$ 6.381.215,00	\$ 0,00	-\$ 6.381.215,00	-100,00%
16	10000	4	3	6	Equipo para computación	\$ 0,00	\$ 413.035,00	\$ 413.035,00	100,00%
16	10000	4	3	7	Equipo de oficina y mobiliario	\$ 234.528,00	\$ 3.086.157,00	\$ 2.851.629,00	1215,90%
16	10000	4	5	1	Libros, revistas y otros elementos de colección	\$ 930,00	\$ 0,00	-\$ 930,00	-100,00%
16	10000	4	8	1	Programas de computación	\$ 1.231.601,00	\$ 1.931.126,00	\$ 699.525,00	56,80%
Total de las modificaciones del Inciso 4 - Bienes de Uso						\$ 7.848.274,00	\$ 5.430.318,00	-\$ 2.417.956,00	-30,81%

Fuente: Elaboración propia con la información obtenida a través del Listado de Transacciones de la Actividad N° 10000 del Programa N° 16 "Defensa de los Derechos" y la Cuenta de Inversión 2019

ANEXO VII EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Prog	Activ.	Inc	Part Pin	Part Parc	Descripción	Vigente	Devengado	% Ejecucion Dev/Vig
16	10000	1	1	1	Retribución del cargo	\$ 566.108.531,00	\$ 563.667.570,02	99,57%
16	10000	1	1	3	Retribuciones que no hacen al cargo	\$ 137.275.721,00	\$ 137.275.721,00	100,00%
16	10000	1	1	4	Sueldo anual complementario	\$ 66.457.917,00	\$ 66.457.916,18	100,00%
16	10000	1	1	5	Otros gastos en persona	\$ 28.198.949,00	\$ 28.198.949,00	100,00%
16	10000	1	1	6	Contribuciones patronales	\$ 149.114.012,00	\$ 149.114.011,69	100,00%
16	10000	1	1	7	Complementos	\$ 8.525.344,00	\$ 8.525.344,00	100,00%
16	10000	1	2	1	Retribución del cargo	\$ 443.521,00	\$ 443.521,00	100,00%
16	10000	1	2	3	Retribuciones que no hacen al cargo	\$ 54.717,00	\$ 54.717,00	100,00%
16	10000	1	2	4	Sueldo anual complementario	\$ 18.277,00	\$ 18.276,91	100,00%
16	10000	1	2	5	Otros gastos en personal	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	100,00%
16	10000	1	2	6	Contribuciones patronales	\$ 95.894,00	\$ 95.894,00	100,00%
	10000	1	2	7	Complementos	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	100,00%
16	10000	1	4	1	Personal Permanente	\$ 16.176.457,00	\$ 16.176.457,00	100,00%
16	10000	1	4	2	Personal temporario	\$ 7.182,00	\$ 7.182,00	100,00%
16	10000	1	4	3	Personal de Planta de Gabinete	\$ 2.404.799,00	\$ 2.404.799,00	100,00%
16	10000	1	5	1	Seguros de Riesgo de trabajo	\$ 9.709.031,00	\$ 9.709.031,00	100,00%
16	10000	1	6	1	Retiro voluntario	\$ 38.879.254,00	\$ 38.879.254,00	100,00%
16	10000	1	7	1	Retribución del cargo	\$ 44.938.741,00	\$ 44.938.741,00	100,00%
16	10000	1	7	3	Retribuciones que no hacen al cargo	\$ 4.467.485,00	\$ 4.467.485,00	100,00%
16	10000	1	7	4	Sueldo anual complementario	\$ 1.994.207,00	\$ 1.994.206,80	100,00%
16	10000	1	7	5	Otros gastos en personal	\$ 529.138,00	\$ 529.138,00	100,00%
16	10000	1	7	6	Contribuciones patronales	\$ 10.171.606,00	\$ 10.171.606,00	100,00%
16	10000	1	8	6	Contribuciones patronales	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
Total de la ejecución presupuestaria del Inciso 1 - Gastos en Personal						\$ 1.085.582.583,00	\$ 1.083.141.620,60	99,78%



Prog	Activ.	Inc	Part Pn	Part Parc	Descripción	Vigente	Devengado	% Ejecucion Dev/Vig
16	10000	2	1	1	Alimentos para personas	\$ 379.988,00	\$ 375.866,38	98,92%
16	10000	2	3	1	Papel y cartón para oficina	\$ 1.653.585,00	\$ 1.653.584,04	100,00%
16	10000	2	5	5	Tintas, pinturas y colorantes	\$ 243.072,00	\$ 243.072,00	100,00%
16	10000	2	6	5	Cemento, cal y yeso	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
16	10000	2	7	1	Productos ferrosos	\$ 160.638,00	\$ 160.637,40	100,00%
16	10000	2	7	4	Estructuras metálicas acabadas	\$ 354.944,00	\$ 354.943,20	100,00%
16	10000	2	9	3	Útiles y materiales eléctricos	\$ 87.480,00	\$ 87.479,96	100,00%
16	10000	2	9	6	Repuestos y accesorios	\$ 30.492,00	\$ 30.492,00	100,00%
Total de la ejecución presupuestaria del 2 - Bienes de Consumo						\$ 2.910.199,00	\$ 2.906.074,98	99,86%

Prog	Activ	Inc	Part Pn	Part Parc	Descripción	Vigente	Devengado	% Ejecucion Dev/Vig
16	10000	3	1	8	Internet banda ancha	\$ 538.331,00	\$ 538.330,88	100,00%
16	10000	3	2	1	Alquiler de edificios y locales	\$ 9.263.479,00	\$ 9.263.478,40	100,00%
16	10000	3	2	2	Alquiler de maquinaria, equipo y medios de transporte	\$ 5.747.695,00	\$ 5.747.694,61	100,00%
16	10000	3	2	4	Alquiler de fotocopiadoras	\$ 762.218,00	\$ 762.217,91	100,00%
16	10000	3	3	1	Mantenimiento y reparación de edificios y locales	\$ 2.670.454,00	\$ 2.670.454,00	100,00%
16	10000	3	3	3	Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipos	\$ 238.800,00	\$ 238.800,00	100,00%
16	10000	3	3	5	Limpieza, aseo y fumigación	\$ 11.932.813,00	\$ 11.932.812,80	100,00%
16	10000	3	4	9	Otros no especificados precedentemente	\$ 503.493,00	\$ 503.492,32	100,00%
16	10000	3	5	2	Servicios Especializados	\$ 501.217,00	\$ 501.216,22	100,00%
16	10000	3	5	3	Imprenta, publicaciones y reproducciones	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
16	10000	3	5	4	Primas y gastos de seguros	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
16	10000	3	5	6	Sistemas informáticos y de registro	\$ 47.120,00	\$ 47.120,00	0,00%
16	10000	3	7	2	Viáticos	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
16	10000	3	7	8	Movilidad	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
16	10000	3	8	6	Juicios, mediaciones y otros gastos judiciales	\$ 1.460.950,00	\$ 1.460.950,00	100,00%
16	10000	3	9	5	Convenios de Asistencia Técnica	\$ 79.036,00	\$ 79.036,00	100,00%
16	10000	3	9	9	Otros no especificados precedentemente	\$ 8.339.600,00	\$ 8.339.600,00	100,00%



Progr	Activ	Inc	Part Prin	Part Parc	Descripción	Vigente	Devengado	% Ejecución Dev/Vig
Total de la ejecución presupuestaria del 3 - Servicios no personales						\$ 42.085.206,00	\$ 42.085.203,14	100,00%

Progr	Activ	Inc	Part Prin	Part Parc	Descripción	Vigente	Devengado	% Ejecución Dev/Vig
16	10000	4	3	2	Equipo de transporte, tracción y elevación	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
16	10000	4	3	6	Equipo para computación	\$ 413.035,00	\$ 413.034,05	100,00%
16	10000	4	3	7	Equipo de oficina y mobiliario	\$ 3.086.157,00	\$ 3.086.156,20	100,00%
16	10000	4	5	1	Libros, revistas y otros elementos de colección	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
16	10000	4	8	1	Programas de computación	\$ 1.931.126,00	\$ 1.931.125,40	100,00%
Total de la ejecución presupuestaria del 4 - Bienes de Uso						\$ 5.430.318,00	\$ 5.430.315,65	100,00%

Fuente: Elaboración propia con la información obtenida a través del Listado de Transacciones de la Actividad N° 10000 del Programa N° 16 "Defensa de los Derechos" y la Cuenta de Inversión 2019
